**TUGAS AKHIR**

**UPAYA MENINGKATKAN KINERJA PRAMUSAJI KEPADA TAMU DI MANADO TATELI BEACH RESORT**

Diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk menyelesaikan studi Program D III

Pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado

Oleh :

APLIAN YATNIEL OFA  
NIM : 12061016



KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

POLITEKNIK NEGERI MANADO

JURUSAN PARIWISATA

2015

**LEMBAR PENGESAHAN**

**UPAYA MENINGKATKAN KINERJA PRAMUSAJI KEPADA TAMU DI MANADO TATELI BEACH RESORT**

Oleh :

APLIAN YATNIEL OFA

NIM : 12061016

DEWAN PENGUJI  
KETUA

Jemmy R. pangemanan, SE,Msi  
 NIP: 1965 0522 200012 1001

PENGUJI,I PENGUJI,II

Dimas Ero Pernama,SST.par,M.Par Hendry M.E.Kumaat,SE,Msi  
 NIP: 1982 1030 200801 1 009 NIP: 1971 0423 200312 1001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata  
  
Drs. Robert D. Towoliu, MSc  
 NIP.19550401 198811 1 001

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**UPAYA MENINGKATKAN KINERJA PRAMUSAJI KEPADA TAMU DI MANADO TATELI BEACH RESORT**

Oleh :

APLIAN YATNIEL OFA

NIM : 12061016

Manado, September 2015

Disetujui oleh :

Pembimbing I Pembimbing II

Dra.Fonny Sangari, Mhum. Mirjam P.Tenda, Spd, Mhum.

NIP. 1965 0409 199203 2001 NIP.1968 0604 199903 2002

ABSTRAK

Ofa, Aplian yatniel, 2015, upaya meningkatkan kinerja pramusaji kepada tamu di Manado Tateli Beach Resort. jurusan pariwisata, program studi D3 perhotelan, pemimbing I Dra.Fonny Sangari, M.Hum, pemimbing II Mirjam P. Tenda Spd,MHum. Salah satu department yang memiliki peranan besar dan penting dalam operational hotel tersebut adalah *food and beverage*. Industri pariwisata memiliki tingkat kompleksitas yang tinggi sehingga industri ini berkembang dengan segala inovasinya , hotel termasuk di dalamnya,

Industri perhotelan salah satu industri jasa yang berkembang dengan segala inovasi-inovasinya, terkait penerapan berbagai sistem manajemen dan strategi pemasarannya. Pelayanan merupakan hal yang sangat diperhatikan untuk memenuhi kepuasan tamu saat menginap di hotel.

Restoran adalah merupakan fasilitas hotel yang penting dalam menunjang pelayanan dimana pramusaji merupakan ujung tombak pelayanan.beberapa kendalapun muncul apalagi yang berhubungan dengan fasilitas pelayanan sebab tingkat kepuasan tamu tidak dapat diukur. Dalam hal seperti tingkat kesadaran,penguasaan bahasa dll, menjadi penentu sehingga kepuasan tamu terpenuhi seperti pemberdayaan potensi sumber daya dan penambahan staf supaya tingkat kepuasan tamu dapat terpenuhi.

Tujuan masalah dalam penulisan yaitu, untuk mengetahui upaya apa yang dilakukan oleh *waiters* untuk peningkatkan pelayanan di kopi O Restoran, dan memberikan solusi untuk mengatasi berbagai faktor penyebab kurangnya kinerja pramusaji di kopi O Restoran Manado Tateli Beach Resort.

DEDIKASI

Serahkanlah perbuatanmu kepada Tuhan, maka terlaksanalah segala rencanamu (Amsal 16 : 3), Sebab persekutuan dengan Tuhan jerih payahmu tidak sia-sia (1 Korintus 15 : 58b), Karena Ia membuat segala sesuatu indah pada waktunya ( Pengkhotbah 3 : 11a)

DALAM DOA, KEGEMBIRAAN DAN HARAPAN

Kupersembahkan tugas akhir ini untuk keluarga tercinta papa, mama, adik,kakak , oma dan opa.

KATA PENGANTAR

Tuhan yang memberikan waktu dan kesempatan bagi kita untuk dimanfaatkan dengan baik sehingga dapat dijalani sepenuhnya. Waktu yang diberikan sangat berharga saat kita memulai dan mengakhirinya untuk berusaha mendapatkan hasil yang terbaik. Karena cintaNya begitu besar kepada saya sampai dipenghujung perjuangan menyelesaikan studi Diploma III Tahun. Oleh karena itu Segala Hormat dan Kemuliaan hanya kupersembahkan kepada Allah Bapa di Sorga.

Disadari sepenuhnya, terselesainya tugas akhir ini karena bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun material. Untuk itu lewat penulisan ini penulis ingi menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada :

1.Ir Jemmy J. Rangan, MT sebagai Direktur Politeknik Negeri Manado.

2.Drs Robert D. Towoliu MSc, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado.

3. Ir.Telly H.I Kondoj.,MSi, selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata.

4. Jemmy R. Pangemanan,SE, M.Si. selaku ketua program studi perhotelan.

5. Dra.Fonny sangari,MHum ,selaku pembimbing I Tugas Akhir

6. Mirjam P. Tenda,Spd,MHum. Selaku pembimbing II Tugas Akhir

7. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan pelatihan dan pengajaran kepada penulis, baik secara praktek dan tertulis untuk penulis gunakan sebagai bekal dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab ketika menjalani PKL di industri perhotelan dan dalam penulisan Tugas Akhir ini.

8. Seluruh team atau staf *food and beerage* di Manado Tateli Beach Resort yang telah bersedia bekerja sama di saat menjalani Praktek Kerja Lapangan, maupun segala sesuatu yang menyangkut dengan di Manado tateli beach resort.

9. Sahabat-sahabat Angkatan 2012 dari Politekik Negeri Manado, yang selalu bahu-membahu dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab di Industri Perhotelan maupun dalam memberi dukungan di masa-masa yang sukar.

10. Keluarga besar Kelompok Pecinta Alam ‘CYLINDRICA’ yang selalu mendukung penulis dalam penulisan tugas akhir ini.

11. UKM musik yang mensupport dalam penulisan tugas akhir ini.

12. ke dua orang tua penulis yang selalu membantu penulis di dalam doa.

Mengakhiri lembar pengantar ini, perkenankan penulis memberikan tempat tersendiri untuk mencurahkan rasa terima kasih yang tulus bagi seluruh keluarga terutama papa, mama, adik, keponakan, oma dan opa, kalian semua menjadi sumber kekuatan dan inspirasi dan daya dorong untuk kemajuan dan keberhasilan studi saya.

Manado, September 2015

Penulis

**DAFTAR ISI**

JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN i

LEMBAR PERSETUJUAN ii

ABSTRAK iii

DEDIKASI iv

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI vii

DAFTAR GAMBAR ix

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Perumusan Masalah 3

1.3. Tujuan Penulisan 3

1.4. Manfaat Penulisan 3

BAB II LANDASAN TEORI 4

2.1. Pengertian dan Istilah 4

2.2. Definisi Kepuasan Pelanggan 10

2.3. Pengukur Kepuasan Pelanggan 11

2.4. Tamu 12

2.5. Konsep Kepuasan Tamu 13

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 15

3.1. Waktu Dan Tempat Penelitian 15

3.2. Sumber Data 15

3.3. Teknik Pengumpulan Data 16

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 17

4.1. Gambaran Umum Perusahaan 17

A. Sejarah Perusahaan 17

B. Fasilitas Hotel 18

C. *Job Description Food & Beverage Department* Manado Tateli Beach Resort 20

D. Standart Operasional Prosedur 23

4.2. Deskripsi Hasil Pengamatan 25

1. Pelayanan Pramusaji 25

2. Pengguasaan Bahasa Asing 27

3. Solusi Untuk Mengatasi Berbagai Faktor Penyebab Kurangnya

Kinerja Pramusaji di Kopi – O Restoran 27

4.3. Analisis Hasil Penelitian 28

4.4. Interpretasi Hasil Penelitian 29

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 31

A. Kesimpulan 31

B. Saran 31

DAFTAR PUSTAKA 32

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar Judul Hal

Gambar 3.1 Lokasi penelitian penulis 15

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang Masalah**

Menurut kusudiato,1996,p.11, industri pariwisata merupakkan suatu susunann organisasi, baik pemerintah maupun swasta yang terkait dalam pengembangan, produksi dan pemasaran produk suatu layanan yang memenuhi kebutuhan dari orang yang sedang berpergian.

Industri pariwisata merupakan industri yang memiliki tingkat kompleksitas tinggi dibanding dengan pembangunan industri lain khususnya non migas. Kompleksnya karena pariwisata merupakan kegiatan yang menyangkut aspek sosiologis, psikologis, ekonomis, ekologis dan sebagainya. Perkembangan industri pariwisata ini terus melaju dan seiring dengan itu banyak memberikan dampak, baik positif maupun negatif terhadap suatu daerah secara khusus dan secara umum dalam suatu negara. Bahkan berbagai sumber menyatakan antara lain pemerintah daerah setempat yang mempromosikan potensi pariwisata menyatakan bahwa sektor ini menjadi parameter di sejumlah daerah di Indonesia sebagai pendapatan asli daerah (PAD) yang paling tinggi. Perkembangan ini dipacu seiring dengan adanya tingkat peradaban manusia secara global dan kebutuhan manusia yang lebih bervariasi dan lebih tinggi.

Industri perhotelan salah satu industri jasa yang berkembang dengan segala inovasi-inovasinya, terkait penerapan berbagai sistem manajemen dan strategi pemasarannya. Pelayanan merupakan hal yang sangat diperhatikan untuk memenuhi kepuasan tamu saat menginap di hotel.

Hotel memiliki beberapa departement, yang umumnya mencakup: *Front Office Department, Food and Beverages Department, Housekeeping Department, Accounting Department, Sales and Marketing Department, Engineering Department, Human and Resources Department.* Pembagian departemen-departemen ini mengandung maksud utama antara lain terjadi pencapaian fungsi tugas yang maksimal.

Persaingan muncul dalam berbagai sektor industri jasa termasuk dalam industri hotel. Penyediaan segala kebutuhan pokok tamu terus dijadikan perhatian utama sebagai bagian proses perencanaan pengembangan standar pelayanan yang prima. Hal ini dipertegas karena persaingan bukan saja terjadi antar hotel tetapi justru terjadi antara industri jasa yang hampir serupa seperti penyediaan makanan dan minuman yang bervariasi. Pada dasarnya tamu memiliki latar belakang tujuan yang berbeda saat menginap dihotel. Ada yang memang bisnis, ada untuk istirahat *refresing,* liburan dan lain sebagainya. Berbagai tujuan ini, hotel harus mampu mengorganisir kebutuhan-kebutuhan mana yang lebih diprioritaskan dalam menjamin kenyaman dan betahnya untuk menginap.

Hotel merupakan salah satu paket pariwisata yang mampu memenuhi hampir seluruh kebutuhan tamu. Manado Tateli Beach Resort, dengan segala keberadaannya saat ini, mampu memposisikan diri sebagai salah satu hotel di Manado yang menjadi tujuan penginapan tamu.

Di era globalisasi ekonomi peran industri jasa sangat penting, untuk itu Manado Tateli Beach Resort pun berupaya dengan segala terobosan memberi pelayanan yang maksimal. Pelayanan yang maksimal dan berkualitas menjadi tujuan dan harapan pihak manajemen dan seluruh karyawan yang ada.

*Food and Beverages Department* merupakan *section* yang fokus pada pelayanan makanan dan minuman yang dibutuhkan oleh tamu. *Food and Beverages Department* biasanya terbagi atas beberapa section yakni *Restaurant, Banquet dan Bar. Restaurant* amat berperan untuk memenuhi kebutuhan tamu akan makanan dan minuman, baik tamu yang menginap maupun yang tidak menginap. Letak *restaurant* ini sangat strategis karena menghadap langsung ke pantai dan kolam sehingga tamu diharapkan dapat menikmati makanan dan minumannya dengan nyaman. Tetapi ada beberapa permasalahan yang sering sekali terjadi di restoran Tateli Beach Resort antara lain : adanya karyawan yang sering terlambat ketika selesai istirahat sehingga waktu dan teman *shift* yang menggantikan mereka ikut terlambat untuk memulai bekerja, kurang tanggapnya pramusaji dalam menerima pesanan tamu seperti lupa untuk mengulangi pesanan tamu, penguasaan menu yang kurang terampil dan tidak hafal dengan kandungan dan bahan didalamnya, dan masih sering kurang komunikasi antara satu pramusaji dengan pramusaji yang lainnya. Dari beberapa permasalahan yang terjadi membuat kurangnya kinerja para pramusaji untuk melayani tamu, berdasarkan latar belakang di atas maka penulis mengangkat judul :

**“UPAYA MENINGKATKAN KINERJA PRAMUSAJI KEPADA TAMU DI MANADO TATELI BEACH RESORT’’**

**1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut “ upaya apa saja yang dilakukan oleh waiters / waiter terhadap pelayanan di “Kopi O” restaurant Manado tateli beach resort untuk peningkatan pelayanan ?”

* 1. **Tujuan Penelitian**

Dalam penulisan ini yang menjadi tujuan penelian adalah:

1. Untuk mengetahui upaya apa yang dilakukan oleh *waiters* untuk peningkatan pelayanan di “Kopi O” restaurant.
2. Memberikan solusi untuk mengatasi berbagai faktor penyebab kurangnya kualitas pelayanan di restoran.
   1. **Manfaat Penelitian**

Adapun yang menjadi manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Agar dapat memberikan kontribusi masukan, *input*, pengetahuan dan ketrampilan bagi Politeknik selaku institusi pendikan khususnya jurusan pariwisata program studi perhotelan Politeknik Negeri Manado.
2. Sebagai kontribusi saya untuk industri pariwisata khususnya porhotelan yang menjadi tulisan saya dalam laporan *job training*. lewat berbagai produk yang dikeluarkan di hotel.
3. Sebagai masukan kepada pihak Manado Tateli Beach Resort.

**BAB 2**

**LANDASAN TEORI**

**2.1 Pengertian dan istilah**

**1. Pengertian Hotel**

Menurut Rumekso (2002 : 2) Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang di pelukan dan di kelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan.

Menurut Darson (2002 : 2) Hotel adalah badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa akomodasi yang di kelola secara komersial. Di dalam hotel para tamu mendapatkan layanan penginapan, makanan dan minuman serta fasilitas lainnya.

Dari pengertian Hotel di atas dapat di simpulkan bahwa :

* Hotel merupakan suatu jenis akomodasi.
* Hotel mengunakan seluruh atau sebagian bangunan.
* Hotel menyediakan jasa penginapn ,makanan dan minuman ,serta jasa penunjang lainnya.
* Hotel dikelolah secara komersial, yang berarti bahwa hotel dikekolah untuk mendapatkan keuntungan berupa uang sebagai tolak ukur.

**2. Restoran**

Menurut Marsum (1994:7), dalam bukunya Restoran dan segala permasalahannya, mendefinisikan bahwa restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang di organisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan dan minuman.

1. Macam – Macam Restoran
2. *A’La Carte Restoran*

Restoran yang telah mendapatkan ijin penuh untuk menjual makanan lengkap dengan banak variasi  di manatamu bebas memilih sendiri makanan yang mereka ingini. Tiap-tiap makanan di restoran jenis ini mempunyai harga sendiri-sendiri.

1. *Table D’ hote Restaurant*

Suatu restoran yang khusus menjual manu table d’hote, yaitusuatu susunan menu yang lengkap (dari hidangan pembuka sampai dengan hidangan penutup) dan tertentu, dengan harga yang telah ditenutkan pula.

1. *Coffee shop*

Suatu restoran yang pada umumnya berhubungan dengan hotel, suatu tempat di mana tamu bisa mendapatkan makan pagi, makan siang dan makan malam secara cepat dengan harga yang cukupan. Pada umumnya sistem pelayanannya adalah dengan *American Service* dimana yang diutamakan adalah kecepatannya. *Ready on plate service,* artinya makanan sudah diatur dan disiapkan di atas piring. kadang-kadang penyajiannya dilakukan dengan cara Buffet atau prasmanan.

1. *Cafetaria* atau *Café*

Suatu restoran kecil yang mengutamakan penjualan *cake* (kue – kue) *sandwich* (roti isi) kopi dan the. Pilihan makanannya terbatas dan tidak menjual minuman yang beralkohol.

1. *Canteen*

Restoran yang berhubungan dengan kantor, pabrik, atau sekolah, tempat dimana para pekerja dan para pelajarbisa mendapatkan makan siang dan *coffee break,* yaitu acara minum kopi disertai makanan kecil untuk selingan jam kerja, jam belajar ataupun dalam acara rapat-rapat dan seminar.

1. *Continental Restaurant*

Suatu restoran yang menitik beratkan hidangan *continental* pilihan dengan pelayanan elaborate atau megah suasananya santai, susunannya agak rumit, disediakan bagi tamu yang ingin makan secara santai atau rileks.

1. *Carvery*

Restoran yang sering berhubungan dengan hotel di mana para tamu dapat mengisi sendiri hidangan panggang sebanyak yang mereka inginkan dengan harga hidangan yang sudah ditetapkan

1. *Dining Room*

Dining Room yang terdapat di hotel kecil, motel atau Inn, merupakan tempat yang tidak lebih ekonomis daripada tempat makan baisa. Dining Room pada dasarnya disediakan untuk para tamu yang tinggal di hotel itu, namun juga terbuka bagi para tamu dari luar.

1. *Discotheque*

Suatu restoran yang pada prinsipnya berarti juga tempat dansa sambil menikmati alunan musik. Kadang-kadang juga menampilkan *live-band*. Bar adalah salah satu fasilitas utama untuk sebuah diskotik. Hidangan yang tersedia pada umumnya berupa *snack.*

1. *Fish and Chip Shop*

Restoran yang banyak terdapat di Inggris, dimana kita dapat membeli macam-macam kripik (*chips*)danikanCod, dibungkus dalam kertas dan dibawa pergi. Jadi makanannya tidak dinikmati di tempat itu.

1. *Grill Room*

Restoran yang menyediakan bermacam-macam daging panggang. pada umunya antara restoran dengan dapur dibatasi oleh sekat dinding kaca sehingga para tamu dapat memilih sendiri potongan daging yang dikehendaki dan melihat sendiri bagaimana memasaknya.

**3. Pramusaji**

Menurut Soekresno dan pendit (1998 : 1) mengemukakan bahwa ’’pramusaji adalah karyawan restoran hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para pelanggan hotel secara profesional’’ dengan demikian, seorang pramusaji harus dapat melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para pelanggan dan mewujudkannya.

Prosedur pelayanan pramusaji dalam melayani tamu di hotel sebagai berikut :

* Memberikan salam kepada tamu
* Mempersilahkan duduk
* Membuka lipatan napkin
* Memberikan daftar menu makanan dan minuman
* Pemesanan makanan dan minuman
* Mengulangi pesanan
* Mengantarkan pesanan kepada *kitchen*
* Menyajikan pesanan di meja tamu
* Mengantarkan *bill*
* Menyajikan pesanan di meja tamu
* Mengambil *bill*
* Ucapkan trima kasih

**4.** **Kinerja Karyawan**

1. Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2000:67), kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuntitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Ambar Sulistiyani (2003:223), kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya.

Menurut Hasibuan (2001:34), kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Menurut John Whitmore (1997:104), kinerja adalah pelaksanaan fungsi-fungsi yang dituntut dari seseorang, kinerja adalah suatu perbuatan, suatu prestasi, suatu pameran umum ketrampilan. Menurut Cushway (2002:1998), kinerja adalah bagaimana seseorang telah bekerja dibandingkan dengan target yang telah ditentukan. Menurut Rivai (2004:309) mengemukakan bahwa kinerja merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan peranannya dalam perusahaan. Menurut Mathias dan Jackson (2001:78) kinerja adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan (Anonim, 2010). Terdapat beberapa persyaratan umum yang harus dipenuhi seorang karyawan hotel utuk dapat dinyatakan berkualifikasi dalam kinerjanya, yaitu:

* Mampu melayani tamu dengan perasaan yang tulus,
* Mempunyai pengetahuan, keterampilan dan perilaku sesuai dengan jabatan pekerjaannya,
* Mempunyai rasa ikut memiliki dan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya,
* Harus menyadari bahwa pengembangan karir kerja di hotel sangat tergantung dari banyak sedikitnya tamu yang menggunakan jasa pelayanan hotel tersebut Marpaung (2002 : 173-174)

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

Ada 6 faktor yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan, antara lain:

1. Mutu/ Kualitas yakni kecermatan, ketulusan, dan dapat diterimanya kerja yang dijalankan.
2. Produktifitas yakni mutu dan efisiensi dari kerja yang dihasilkan dalam periode waktu tertentu.
3. Pengetahuan merupakan suatu kemampuan seseorang yang digunakan pada jabatan.
4. Kehandalan yakni sejauh mana seorang karyawan dapat diandalkan menyangkut pelaksanaan tugas.
5. Ketersediaan yakni sejauh mana seorang karyawan tepat pada waktunya, meninjau periode istirahat yang telah ditetapkan dan catatan kehadiran keseluruhan.
6. Tidak bergantungan, yakni sejauh mana pekerjaan dijalankan dengan sedikit atau tanpa pengawasan (Dessler, 1997).

3. Penilaian Kinerja

Penilaian Kinerja/ *Performance Appraisal*  pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja karyawan. Penilaian kerja adalah cara mengukur kontribusi individu (karyawan) kepada organisasi tempat mereka bekerja Bernardin dan Russel (1993:397).

Menurut Cascio (1992:267), penilaian kinerja adalah sebuah gambaran atau deskripsi yang sistematis tentang kekuatan atau kelemahan yang terkait dari seseorang atau suatu kelompok. Menurut Wahyudi (2002:101), penilaian kinerja adalah suatu evaluasi yang dilakukan secara periodik dan sistematis tentang prestasi kerja/ jabatan seorang tenaga kerja temasuk potensi pengembangannya. Sedangkan menurut Simamora (2004:338), penilaian kinerja adalah proses yang dipakai oleh organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kerja individu karyawan.

4. Manfaat Penilaian Kerja

Manfaat penilaian kerja kontribusi hasil-hasil penilaian merupakan suatu yang sangat bermanfaat bagi perencanaan kebijakan organisasi. Adapun manfaatnya adalah:

1. Penyesuaian-penyesuaian kompensasi,
2. Perbaikan kinerja,
3. Kebutuhan latihan dan pengembangan,
4. Pengambilan keputusan dalam hal penempatan promosi, mutasi, pemecatan, pemberhentian dan perencanaan tenaga kerja,
5. Untuk kepentingan penelitian pegawai,
6. Membantu diaknosis terhadap kesalahan desain pegawai.

5. Hambatan dalam Kinerja Karyawan

Disebut sebagai *resistance to change* atau penolakan terhadap perubahan yang merupakan suatu sikap yang muncul dalam proses perubahan organisasi baik berasal dari individu maupun kelompok yang menentang atau menolak perubahan, seperti:

1. Hilangnya kesetiaan,
2. Hilangnya motivasi kerja,
3. Timbul banyak masalah,
4. Bekerja lambat,
5. Banyak absensi,
6. Menyatakan ketidaksetujuan, protes, atau lebih keras lagi dalam bentuk demonstrasi (Anonim, 2010).

**2.2**. **Definisi Kepuasan Pelanggan**

Definisi kepuasan/ketidakpuasan pelanggan menurut Day dalam Tse dan Wilton (1988) adalah “respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya”. Engel (1990) dalam Tjiptono (1996:146) mengungkapkan bahwa: Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Sedangkan Wilkie (1990) dalam Tjiptono (1995:24) mendefinisikannya sebagai “suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa”. Kotler (1997:36) memberikan arti dari kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan performansi (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, konsumen akan sangat puas. Harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Konsumen yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan.

**2**.**3** **Pengukur Kepuasan Pelanggan**

Perusahaan perlu melakukan pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan, karena hal ini telah menjadi hal yang esensial bagi setiap perusahaan. Langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Menurut Kotler (1997:38) metode-metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk memantau dan mengukur kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Sistem keluhan dan saran (*complain and suggestion system*)

Organisasi yang berwawasan pelanggan akan membuat pelanggannya memberikan saran atau keluhan, misalnya dengan memberikan formulir bagi pelanggan untuk melaporkan kesukaan atau keluhan, penempatan kotak saran. Alur informasi ini memberikan banyak gagasan balik dan perusahaan dapat bergerak lebih cepat untuk menyelesaikan masalah.

2. Survey pelanggan (*customer surveys*)

Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui pelanggan atas persepsinya terhadap kepuasannya.

3. Pembeli bayangan (*ghost shopping*)

Cara lain untuk mengukur mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan menyuruh orang berpura-pura menjadi pembeli dan melaporkan titik-titik kuat maupun lemah yang mereka alami sewaktu membeli produk perusahaan.

4. Analisa Kehilangan Pelanggan (*Lost customer analysis*)

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, dimana peningkatan *customer* *loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

**2**.**4.** **Tamu**

Tamu adalah setiap orang yang datang dengan tujuan untuk menginap di hotel dan atau mempergunakan fasilitas atau jasa-jasa hotel yang telah disediakan’’(Agusnawar, 2004 : 14). Tamu di hotel adalah penyebab hotel beroperasi. Baik dari gedungnya, dan fasilitas tidak suka, juga curiga. Mereka mempunyai tingkat kepuasan tertentu masing-masing dapat berbeda dan dapat pula berubah kapan saja yang dimilikinya, namun tanpa tamu maka hotel adalah bangunan mati. Tamu menyebabkan aktivitas dapat berlangsung karena pihak hotel harus memenuhi kebutuhan tamu, baik keuangan, makanan dan minuman serta kebutuhan psikologis, seperti keamanan dan kenyamanan. Dengan kata lain tamu adalah hidup matinya sebuah hotel, sehingga kepuasan tamu adalah hal yang sangat penting. Namun dalam kegiatan sehari-hari, mereka dapat menjadi puas ataupun tidak puas tergantung pelayanan yang diberikan oleh hotel.

Secara umum tamu hotel dengan sendirinya adalah tamu restoran yang menjadi bagian dari sebuah hotel. Sekalipun kita tahu bersama tidak semua restoran adalah bagian dari sebuah hotel. Untuk tamu dari restoran yang tidak berada dibawah naungan sebuah hotel, maka pada umumnya tamu datang dan pergi lebih cepat.

Namun apakah tamu itu untuk restoran atau hotel, tamu tetaplah butuh diperlakukan istimewah. Tamu bukanlah benda mati, tetapi manusia yang mempunyai perasaan, emosi, dan rasa suka (A, Bambang Sujatno, Hotel Courtesy, 2006).

Menurut Nawar (2004 : 17) tamu hotel dapat diklasifikasikan menjadi :

1. Domestic Tourist

Adalah para wisatawan local atau daerah tinggal atau menginap pada suatu hotel, misalnya pada waktu weekend, special function, dan aktivitas lain.

1. FIT’s (Fully Inclusive Tours)

Adalah wisatawan international yang melakukan perjalanan international secara sendiri (individual) dan tidak terikat rombongan atau group. Biasanya jenis tamu FIT’s melakukan reservasi kamar secara langsung ke hotel.

1. GIT’s (Group Inclusive Tours)

Adalah rombongan wisatawan yang melakukan perjalanan bersama dengan sesuatu package tour. Biasanya tamu jenis GIT’s, jika melakukan perjalanan dengan perantara travel agent, sehubungan dengan penginapan, makanan dan minuman, sudah diatur oleh travel agent yang bersangkutan kerena mereka sudah membeli dalam bentuk package.

1. SIT’s (Special Interest Tours)

Adalah suatu rombongan yang berkunjung ke suatu tempat, biasanya dengan tujuan khusus seperti berkunjung ke tempat wisata.

**2.5 Konsep Kepuasan Tamu**.

Kata kepuasan(*satisfaction*) berasal dari bahasa latin ‘’satis’’ artinya (cukup baik, memadai) dan ‘’facio’’ (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai ‘’ upaya pemenuhan sesuatu’’ atau ‘’membuat sesuatu memadai’’. Menurut Cadotte, Woodruf dan Jenkins (1987) seperti yang dikutip oleh Fandy dan Grogorius dalam buku *Service quality and Satisfaction,* kepuasan bisa konseptualisasikan sebagai perasaan yang timmbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk.

Selanjutnya menurut Churcill dan Surpernant (1982) separti yang dikutip oleh Fandy dan Gregorius dalam buku *Service quality and Satisfaction* secara konseptual, kepuasan merupakan hasil pembelian dan pemakaian yang didapatkan dari perbandingan yang dilakukan oleh pembeli atas *reward* dan biaya pembelian dengan konsekuensi yang diantisipasi. Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima atau diharapkan. Tamu merupakan seseorang yang secara berkelanjutan dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginananya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dengan membayar produk tersebut.

Faktor utama penentu kepuasan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa pelayanan makanan dan minuman.

1. Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan.
2. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi dalam proses pelayanan.
3. Memberi kesempatan pada pelanggan untuk menyampaikan keluhan.
4. Mengembangkan dan menerapkan *accountable, proactive* dan  *partnership marketing* sesuai dengan situasi pemasaran. (Fandy dan Gregorius dalam buku *Service Quality and Satisfaction*).

Unsur-unsur yang diberikan untuk memenuhi kepuasana tamu yaitu :

1. Makanan dan minuman bermutu. Makanan dan minuman yang disajikan minimal harus memiliki rasa, warna, penampilan dan aroma yang standar.
2. Kebersihan dalam segala hal. Semua makanan dan minuman yang disajikan dapat dijamin kebersihannya dengan tetap memenuhi standar kandungan gizi.
3. Lingkungan ruang yang nyaman adalah lingkungan yang sesuai dengan karakteristik restoran.
4. Prestise pelanggan yang dirasakan oleh pelanggan berkaitan erat dengan reputasi yang dimiliki restoran di mata masyarakat konsumen, khususnya para pelanggan.
5. Pelayanan yang baik dan profesional. Pelayanan kabutuhan makanan dan minuman tidak hanya sekedar baik dan benar, akan tetapi juga profesional.
6. Musik dan hiburan. Musik dan hiburan sebaiknya disesuaikan dengan kesempatan, suasana dan kelasnya.
7. Sikap dan penampilan karyawan

**BAB III**

**METODOLOGI PENELITIAN**

**3.1** **Waktu dan lokasi penelitian**

Penulis melaksanakan Tugas akhir ini dengan mengacu pada praktek kerja lapangan. Waktu pelaksanaan mulai bulan April sampai bulan Juni tahun 2015. Ini dilakukan disesuaikan dengan tempat pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Lapangan dari penulis (PKL). Penulis melaksanakan praktek kerja Lapangan di Manado Tateli Beach Resort.



Gambar 3.1 .Lokasi penelitian punulis

**3**.**2** **Sumber Data**

Data yang di gunakan berupa:

1. Data Primer

Data yang di dapat langsung dari pengamatan oleh penulis di Kopi O restoran Manado Tateli Beach Resort.

1. Data Sekunder

Data pendukung yang di peroleh dari perpustakaan, buku-buku, membantu menguraikan masalah

**3.3** **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah teknik observasi yang mencakup 3 (tiga) elemen penting yang diamati yaitu : (1) lokasi/fisik tempat suatu situasi sosial berlangsung, (2). Manusia-manusia pelaku yang menduduki status/posisi tertentu dan memegang peran tertentu , dan (3) aktifitas para pelaku ( dalam hal ini bar supervisor) pada lokasi/tempat berlangsungnya suatu situasi sosial. Ada pun data yang diobservasiAlat yang dipakai adalah data hasil observasi yang langsung dilakukan oleh penulis selama melaksanakan praktek lapangan. yang kemudian didukung dengan buku-buku referensi terkait.

Berikut ini tahap-tahap pengambilan data yang di lakukan penulis :

1. Observasi

Pada tahap ini penulis melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang di teliti menyangkut aktifitas hotel dan melihat langsung kreatifitas pelayanan di Kopi O restoran tateli beach resort.

1. Studi Kepustakaan

Tahap ini pengumpulan data di lakukan oleh penulis yaitu dengan mencari pedoman dari berbagai referensi buku sebagai pendukung penelitian,karya ilmiah lainnya yang berhubungan dengan penelitian penulis, Di dapat langsung dari perpustakaan POLITEKNIK NEGERI MANADO.

**BAB IV**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

* 1. **Gambaran Umum Objek Penelitian**

1. **Sejarah Perusahan**

Accor adalah salah satu perusahaan perhotelan multinasional terbesar di Perancis. Perusahaan ini didirikan tahun 1967 dan bermarkas di *Evry*, Perancis. Perusahaan ini memiliki, mengoperasikan dan membuka kurang lebih 4.200 hotel di lima benua, dari menangani anggaran dan ekonomi penginapan hingga akomodasi mewah di daerah pariwisata. Pada tahun 1960, industri wisata di Perancis sangat populer, tapi banyak hotel baru hanya berkonsentrasi di kota-kota besar seperti Paris.

Pada saat itu, Paul Dubrule dan Gérard Pelisson, pendiri Accor, masih tinggal di Amerika Serikat dan bekerja di salah satu perusahaan komputer besar. Mereka memulai bisnis bersama pada tahun 1967 dengan mendirikan grup hotel SIEH (Société d'investissement et d'exploitation hôteliers).

Setelah melihat keberhasilan penginapan properti Amerika di daerah pinggiran kota dan di sepanjang jalan raya utama, Dubrule dan Pelisson membuka Hotel Novotel gaya Amerika mereka di luar Lille di utara Perancis. Pada tahun 1974, mereka meluncurkan Hotel *Ibis Bordeaux*. Pada tahun berikutnya, Sieh mengakuisisi Courtepaille dan merek Mercure, dan pada tahun 1980 juga mengakuisisi hotel Sofitel yang memiliki 43 hotel. Dua tahun kemudian, pada tahun 1982, Sieh dibeli Jacques Borel Internasional. Sebagai nama yang terkemuka di dunia, hotel ini menawarkan fasilitas *voucher* untuk restoran.

Grup yang memiliki tiket restoran dan hotel ini selanjutnya berubah nama menjadi Accor Group pada tahun 1983. Setahun kemudian, Dubrule dan Pelisson terpilih sebagai "*Managers of the Year*" oleh majalah France’s Le Nouvel Économiste. Pada tahun 2010, Accor SA menjual 48 unit hotelnya, dengan total harga hotel yang berhasil terjual sebesar €367.000.000 sebagai bagian dari rencana untuk melikuidasi beberapa kepemilikan *real estat*e termasuk 31 properti di Perancis, 10 di Belgia, dan 7 di Jerman. Penjualan ini dimaksudkan untuk melunasi hutang perusahaan sekitar €282 juta dan program akan dilakukan setidaknya selama tiga tahun berikutnya.

Accor Group terus berkembang hingga pada tahun 1985, perusahaan ini meluncurkan merek Hotel Formule 1 yang menawarkan akomodasi kualitas standar dengan harga rendah. Lima tahun kemudian, pada tahun 1990, perusahaan ini mengakuisisi Motel 6 di Amerika Utara, kemudian membeli Hotel Westin dan secara berantai membeli *Red Roof Inn* yang kemudian dijual kembali ke pada  Starwood dan konsorsium *Citi Global* *Special Situations Group dan Westbridge Hospitality Fund, LP*. Pada 1990-an ini  perusahaan juga memverifikasi *Accor Casinos*. Pada tahun 2004, perusahaan membeli saham hampir 30 persen dari *Club Méditerranée*. Pada bulan Juni 2010, para pemegang saham menyetujui pemutusan program bisnis voucher. Accor Services berubah menjadi *Edenred*. Dua entitas ini memulai perdagangan sebagai perusahaan yang terpisah dari Bursa Efek Paris sejak 2 Juli 2011.

Pada September 2011, Accor mengumumkan konsentrasi mereka akan berfokus pada Ibis. Di seluruh dunia *Accor* memiliki jaringan di 92 negara dengan memiliki sekitar 4.200 hotel dan lebih dari 500.000 kamar. Pada bulan Juni 2015, *Accor* memperkenalkan brand positioning baru dengan slogan “ *Feel Welcome* “.

1. **Fasilitas Hotel**

Jumlah kamar yang ditawarkan kepada tamu di Manado Tateli Beach Resort sebanyak 143 kamar yang terdiri dari Superior 51 kamar, *Deluxe Ocean Terrace* 44 kamar, *Deluxe Ocean* View 29 kamar, *Junior Sweet* 9 kamar, *Junior Ocean* Sweet 9 kamar dan Ambasador 1 kamar.

1. Fasilitas Hotel/*Service*

* *White sand private beach*
* *Wi-fi*
* *Marta Tilaar Spa dan salon*
* *Beach Lagoon*
* *Room service*
* *Business center*
* *Botanic garden*
* *Dive center*
* *Swimming pool*
* *Wind surfing*
* *Banana boat*
* *Tennis court*
* *Ping-Pong*
* *Jogging track*
* *Football field*
* *Volley ball field*
* *Jet Ski*
* *Sauna*
* *Fitness center*
* *Wedding chapel*
* *Laundry & Dry Cleaning*
* *Kid’s club*
* *Doctor*
* *Luggage room*
* *Parking area*
* *Souvenir shop*
* *Money changer*
* *Shuttle service*
* *Baby facilities*
* *Airplane ticket confirmation*
* *Car rent*
* *Morning call*

1. *Room Facilities*

* *Mini bar*
* *Shower & separate bathtub*
* *Make up mirror*
* *Full bathroom amenities*
* *Complimentary mineral water*
* *Self controlled AC*
* *Safety box*
* *Room lighting control panel*
* *Balcony*
* *Writing desk*
* *IDD telephone*
* *Complimentary wi – fi*
* *Cable Television*
* *Wardrobe*
* *Slippers*

1. Restaurant / Bar

* Kopi – O Restaurant ( 06.30 am – 23.00 pm )

Capacity : 200 pax

* Lounge Bar ( 07.00 am – 23.00 pm )

Capacity : 100 pax

**C. Job Description Food & Beverage Dept. Manado Tateli Beach Resort**

***Food & Beverage Manager***

* Menetapkan menu, sistem penyajian, strategi penjualan, mengarahkan pelaksanaan serta menilai keberhasilan.
* Melakukan analisa tentang pesaing.
* Menyusun anggaran *F & B Department*.
* Merumuskan kebijaksanaan pengendalian biaya operasional.
* Menangani permasalahan yang memerlukan penanganan langsung.
* Menciptakan hubungan yang harmonis dengan kolega dan pelanggan.
* Menyelenggarakan *briefing* di dalam *department*.
* Mengusulkan kepada atasan, tentang penyesuaian prosedur dan kebijakan di lingkungan *food & beverage department*  
  .

***Food & Beverage Supervisor***

* Mengkoordinasi kegiatan operasi di outlet *food & beverage service*
* Mengkoordinasi persiapan dan mengawasi kelancaran penyelenggaraan *function/event.*
* Membantu kelancaran pelaksanaan inventaris fisik.
* Menjalin dan membina hubungan dengan tamu.
* Melakukan penilaian penampilan kerja bawahan
* Menagani permasalahan yang memerlukan penanganan langsung dan melaporkan kepada atasan.
* Menangani dan memonitor suatu perubahan dan penyimpangan dalam kegiatan operasional.
* Memonitor dan mengawasi *personal hygiene, grooming* and *sanitize.*
* Menangani dan mengawasi langsung pelayanan tamu VIP.
* Menciptakan dan membina suasana kerja yang sehat.
* Menyelenggarakan *briefing* harian.

***Food & Beverage Captain***

* Mengawasi penyimpangan penggunaan *par stock*.
* Meneliti ketepatan *daily sales report*.
* Mengarahkan dan mengawasi kelancaran pelayanan di restoran.
* Menangani keluhan tamu.
* Mengatur pembagian “*station*”.
* Memeriksa personel *hygiene, grooming* dan *sanitasi.*
* Mendampingi *chef* dalam penataan *buffee.*
* Menangani langsung pelayanan tamu VIP (*Very important Person*).
* Mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan *clear up.*
* Membantu kelancaran pelaksanan inventaris fisik.
* Memeriksa kelengkapan dan ketepatan pengadaan ”*store room requisition*”.
* Menjalin hubungan baik dengan tamu.
* Membuat jadwal kerja bawahan.
* Mengawasi disiplin bawahan.
* Menangani permasalahan tamu.
* Melakukan penilaian kerja bawahan.
* Menciptakan dan membina suasana kerja yang sehat.

***Bartender  
-*** Mengawasi penyimpanan, penggunaan *bar stock.*

* Melengkapi kelengkapan, ketepatan.
* Membuat *daily sales report.*
* Mengawasi kelancaran, ketepatan pelaksanaan *mixing drinks*, penyajian, penjualan dan pelayanan.
* Menyusun *standard portion, standard receipt, standard beverage cost*.
* Mengarahkan, mengawasi kelancaran pelayanan.
* Mengatasi keluhan tamu.
* Membantu kelancaran pelaksanaan inventaris fisik.
* Memeriksa kelengkapan, ketepatan pengadaan ”*store room requisition*”.
* Menciptakan dan membina suasana kerja yang sehat.

***Waiter / Waitress***

* Mempersiapkan kelengkapan teknis pelayanan.
* Melaksanakan persiapan.
* Melakukan pelayanan langsung kepada tamu.
* Mengambil pesanan/*order* tamu.
* Melaksanakan penyajian hidangan kepada tamu.
* Melaksanakan *clear up* dari meja tamu.
* Mempersiapkan dan mengambil kebutuhan *linen napkin, wares, supplies.*
* Mengumpulkan dan mengantarkan *soiled linen* dan *dirty dishes* ke *laundry.*
* Melakukan *table set up* dan *clear up.*
* Melaksanakan dan mengikuti perintah atasan dalam menjalankan tugas – tugasnya.
* Melakukan pembersihan area kerja.
* Menjalin hubungan dengan tamu.
* Menghadiri *briefing* harian

1. **Standar SOP**
2. **Food and beverage Manager**

Fungsi dasar

Bertanggung jawab untuk menjalankan outlet. Tanggung jawabnya meliputi operasi ,manajemen, pengawasan, pelatihan, dan kinerja keseluruhan. Layanan ini harus dilakukan secara sistematis dan seragam sesuai dengan standar yang di tetapkan oleh hotel.

* Memeriksa outlet tiap hari
* Mengikuti semua aturan
* Mempersiapkan dan memperbaharui semua pekerjaan
* Mengevaluasi semua karyawan yang ada.
* Mengawasi terus-menerus on the jo training dari F&B,pelayanan untuk mencapai kepuasan tamu.
* Memeriksa perawatan karyawan.
* Menegakan kesopanan dan efisiensi pada bagian dari seluru karyawan.

1. **Restoran manager**

Funsi dasar

Untuk memastikan bahwa layanan yang dijalankan dengan baik dan waktu yang sama ,mengingat biaya ,pendapatan ,dan kepuasan tamu. Layanan juga harus sesuai dengan standar yang telahh ditetapkan dari pihak hotel.

* Mengikuti semua peraturan
* Memeriksa seluru bagian restoran setiap hari untuk kebersihan dan kondisi kerja dengan mengunakan daftar periksa.
* Untuk mengganti makanan dan minuman yang tidak memuaskan bagi tamu.
* Untuk menciptakan hubungan kerja bagi semua karyawan dan mengembangkan potensi mereka.
* Memantau kualitas makanan dan minuman yang disajikan.
* Mengkordinasi setiap kegiatan yang tumpang tindih dengan department yang lain.
* Menegakan kepatuhan kepatuhan terhadap terhadap prosedur pelayanan yang ditentukan.

1. **Supervisior**

Fungsi dasar

Pengawasan dan bertanggung jawab untuk menjalankan layanan makanan dan minuman direstoran.

* Ramah, efisien dan menyenangkann sepanjang waktu ,untuk memastikan kepuasan tamu.
* Memantau kualitas makanan dan minuman sebelum disajikan.
* Untuk administrasi di restoran.
* Menyimpan semua persediaan dan peralatan di restoran.
* Bertangguung jawab untuk operasional layanan di kamar.
* Menciptakan hubungan kerja yang sehat bagi semua karyawan.

1. **Waiter/waiters**

Fungsi dasar

* Mempertahankan kualitas makanan dan minuman untuk kepuasan tamu.
* Menjadi ramah efisiensi kepada tamu
* Menguasai bagian dari makanan yang disajikan dioutlet sehingga dapat menempatkan tamu benar-benar nyaman dengan pelayanannya.
* Untuk belajar deskripsi pekerjaan dan mempraktekannya.
* Memeriksa selalu perawatan dan penampilan.
* Menciptakan hubungan kerja yang sehat dengan semua staff
* Bekerja secara jujur dan dapat dipercaya dan membantu atasanya dengan hormat setiap saat.
  1. **Deskripsi Hasil Pengamatan**

1. **Pelayanan pramusaji di Kopi O Manado Tateli Beach Resort**

Kegiatan pelayanan makanan dan minuman tamu akan dapat di kerjakan dengan baik apabila orang yang melakukan pekerjaan tersebut mengetahui prosedur pelaksanaan tugas yang benar. Demikian juga pramusaji sebagai seorang yang bertanggung jawab atas pelayanan makanan dan minuman tamu , setiap waiter harus mengetahui, memahami dan mampu melaksanakan prosedur palaksanaan tugas yang telah ditetapkan oleh management hotel.

Dengan *standar operational procedur* yang ada, maka penulis berpendapat bahwa apabila semua pramusaji di Kopi o restoran melaksanakan semua hal yang tercantum dalam dalam *standar operation procedur* tersebut,maka sebenarnya semua *complain* yang timbul dalam kaitannya dengan pelayanan makanan dan minuman tamu mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap tamu.

Adapun hal-hal yang sering diabaikan oleh pramusaji dalam melaksanakan pelayanan makanan dan minuman tersebut adalah sebagai berikut :

1. Lambat membersikan peralatan makan di meja tamu yang sudah selesai.
2. Setelah selesai menyajikan makanan dan minuman, pramusaji sering kali meninggalkan meja tamu dengan seenaknya tanpa mengucapkan permisi.
3. Pernah terjadi kesalahan dalam meletakan menu yang di pesan.
4. Masih ada pramusaji yang belum dapat menjelaskan tentang komposisi dasar dari makanan yang disajikan
5. Lambat memberikan respon terhadap keinginan tamu yang tidak di ungkapkan.
6. Dalam melakukan komunikasi dengan tamu, pramusaji sering kali masih menggunakan bahasa isyarat.

**Faktor-faktor Yang Mempengaruhi kinerja pramusaji Di Manado Tateli Beach Resort** :

Sebagaimana di ketahui bahwa kepuasan tamu merupakan tujuan utama dari setiap manajemen hotel maupun restoran. Dengan terpenuhnya unsure-unsur kualitas pelayanan seperti yang telah di uraikan sebelumnya, maka jelas kepuasan tamu yang merupakan tujuan dan cita-cita dari setiap manajemen hotel maupun restoran dapat tercapai. Namun sangat di sayangkan, karena pada kenyataannya pelaksanaan pelayanan makanan dan minuman oleh pramusaji Kopi o restoran belum di terapkan sesuai dengan *standart operational procedur* pelayanan makanan dan minuman yang telah di tetapkan oleh Manado Tateli Beach Resort sehingga tujuan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas demi tercapainya kepuasan tamu masih belum sesuai dengan apa yang di harapkan. Ini terbukti dengan adanya keluhan tamu akan kualitas pelayanan yang di berikan oleh pramusaji sehubungan dengan makanan dan minuman.

Sesuai dengan kenyataan yang di temukan, ternyata ada beberapa factor yang menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan di Kopi O restoran. Factor-faktor yang menjadi kendala dalam pelaksaan pelayanan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kesadaran pramusaji akan tugas dan tanggung jawabnya

Tidak berjalannya standar prosedur pelayanan makanan dan minuman di kopi O restoran,ternyata di sebabkan oleh kurangnya kesadaran pramusaji akan tugas dan tanggung jawabnya. Pramusaji dalam melaksanakan tugasnya sekedar memenuhi tuntutan kerja dan bukan karena rasa tanggung jawab dan tugasnya sebagai karyawan hotel yang berkewajiban utnuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada tamu.

Dengan kata lain kurangnya kesedaran pramusaji akan tugas dan tanggung jawab ini dapat di artikan sebagai factor yang tidak memenuhi prinsip-prinsip dimensi pelayanan rebilitas (*reability*), yaitu dimana pramusaji di kopi O restoran kurang memiliki kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan kepada tamu. Prinsip dimensi pelayanan lainnya yang belum terpenuhi oleh pramusaji kopi o restoran adalah prinsip responsif ( *responsiveness)* dan empati (*empathy­)* dimana kesadaran atau keinginan waiter/waiters untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu serta perhatian khusus terhadap tamu secara individu masih sangat kurang.

1. System rekruitmen

Dalam merekrut karyawan khususnya pramusaji, manajemen hotel sering mengabaikan latar belakang pendidikan calon karyawan khusunya pramusaji. Padahal tidak dapat dipungkiri bahwa latar belakang pendidikan yang sesuai dengan bidang kerja akan sangat menunjang pelaksanaan operasional kerja di semua hotel, termasuk Manado tateli beach resort.

1. **Penguasaan Bahasa Asing**

Kurangnya penguasaan bahasa asing oleh pramusaji ini di akibatkan oleh latar belakang pendidikan karyawan yang tidak sesuai dengan bidang kerja. Dari fakta yang diperoleh diketahui bahwa pramusaji kopi o restoran Manado tateli beach resort, rata-rata memiliki latar belakang pendidikan SMA/SMK. Kurangnya bahasa asing oleh pramusaji menyebabkan komunikasi antara tamu dengan pramusaji menjadi terhambat, karena sering terjadi kesalahan-kesalahan dalam pelayanan khususnya memenuhi permintaan tamu. Sulitnya menjalin komunikasi pramusaji ini menyebabkan timbulnya keluhan dari tamu atas minimnya kualitas pelayanan hotel.

1. **Solusi Untuk Mengatasi Berbagai Faktor Penyebab Kurangnya kinerja pramusaji di Kopi O Restoran.**

Dengan melihat berbagai factor yang menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan oleh pramusaji di Kopi O Restoran Tateli Beach Resort ,sebaiknya manajemen hotel perlu melakukan hal-hal berikut:

1. Untuk mengatasi masalah kurangnya kesadaran pramusaji akan tugas dan tanggung jawab, maka perlu di tanamkan rasa memiliki pramusaji terhadap hotel dimana ia bekerja. Selain itu pula, sebaiknya manajemen hotel mencari factor lain yang kiranya menjadi penyebab kurangnya kesadaran dari pramusaji akan tugas dan tanggung jawabnya, misalnya factor gaji atau kesejateraan karyawan yang mungkin saja kurang mendapat perhatian dari manajemen hotel. Sebab sebagai mana kita ketahui pemberian penghargaan atas hasil kerja maksimal karyawan dapat memberi dampak positif tidak saja karyawan akan tetapi juga untuk pihak manajemen hotel itu sendiri. Dalam merekrut karyawan khususnya pramusaji, manajemen hotel sebaiknya memperhatikan latar belakang yang bersangkutkan. Sebab dengan memperkerjakan karyawan dalam hal ini pramusaji yang sudah memiliki pengetahuan akademik serta ketrampilan yang sesuai dengan bidang kerja yang digulitinya, maka di harapkan pramusaji tersebut mampu memberikan kontribusi yang positif bagi pihak hotel memalui hasil kerja yang berkualitas. Dengan demikian tamu akan merasa puas dengan pelayanan yang diperoleh.
2. Untuk mengatasi timbulnya masalah antara tamu dan pramusaji yang diakibatkan oleh karyawan dengan pengetahuan akan ketrampilan berbahasa inggris yang memadai. Hal ini dapat di lakukan memalui pelatihan atau kursus yang di adakan bagi karyawan hotel umumnya dan lebih khususnya pramusaji. Pelatihan atau kursus ini dilaksanakan secara periodik tanpa mengganggu jam kerja pramusaji yang bersangkutan. Demikiannya dengan *guest comment* tentang kurangnya pengetahuan pramusaji akan berbagai jenis dan komposisi menu yang ditawarkan, hal ini dapat diatasi dengan cara membekali pramusaji dengan berbagai informasi mengenai menu yang disajikan, hal ini dapat dilaksanakan dengan cara meningkatkan hubungan dengan bagian ***food & beverage product*** (***kitchen***).

**4.3 Analisa Hasil Penelitian**

Berdasarkan fakta yang penulis peroleh selama melakukan *on the job training* di **Manado Tateli Beach Resort** yang hasilnya telah diuraikan diatas ternyata diketahui bahwa :

1. Penerapan *standart operational procedure* pelayanan makanan dan minuman tamu oleh pramusaji di Kopi O Restoran belum dapat dilaksanakan secara maksimal menurut standar yang telah ditetapkan oleh manajemen hotel. Tidak diterapkannya *standart operational procedure* secara benar oleh pramusaji, jelas sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Hal ini terbukti dengan adanya berbagai *guest comment* yang ditujukan pihak manajemen di Manado Tateli Beach Resort khususnya department *food & beverage service* mengisyaratkan bahwa tamu merasa kurang puas dengan bentuk-bentuk pelayanan yang diperoleh selama menginap.

Belum maksimal penerapan *standart operational procedure* pelayanan makanan dan minuman oleh pramusaji dihotel Manado Tateli Beach Resort ini disebabkan oleh berbagai factor sebagai berikut :

1. Kesadaran pramusaji akan tugas dan tanggung jawabnya.
2. System rekruitmen
3. Latar belakang pendidikan
4. Penguasaan bahasa asing.

**4.4 Interprestasi Hasil Penilitian**

Untuk memperoleh gambaran untuk pemenuhan berbagai kebutuhan dan keinginan tamu yang dijadikan sebagai tolak ukur pelayanan yang baik, maka sangat perlu bagi pihak hotel untuk mengedintifikasi berbagai factor yang menjadi kebutuhan tamu. Sebab penilaian kualitas pelayanan suatu hotel, mutlak diberikan oleh tamu melebihi atau sama dengan apa yang diharapkan, maka pelayanan yang diberikan dapat dikatakan baik atau memuaskan. Akan tetapi akan menjadi sebaliknya bila pelayanan yang di terima oleh tamu tidak memenuhi harapan, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan sebagai pelayanan yang tidak memuaskan.

Melalui analisa yang terkait dalam pelaksanaan *standart operational procedure* pelayanan makanan dan minuman di kopi o restoran Manado tateli beach resort seperti yang diuraikan diatas, maka penulis dapat menjelaskan bahwa:

1. Kesadaran akan tugas dan tanggung jawab kerja ternyata sangat penting dimiliki oleh setiap karyawan dalam hal ini pramusaji.
2. Setelah mengetahui berbagai faktor yang menjadi penyebab sehingga kualitas pelayanan pramusaji di “kopi O” restoran di Manado tateli beach resort, mengambil langkah-langkah strategis yang semua tujuannya bermuara tamu peningkatan kualitas pelayanan kepada tamu.
3. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu, sebaiknya semua bentuk pelayanan yang di berikan oleh pramusaji terhadap tamu dapat memenuhi ke lima prinsip dimensi pelayanan seperti yang telah diuraikan sebelumnya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan hal-hal penting sebagai berikut :

1. Belum maksimalnya kinerja pramusajikepada tamu yang diberikan oleh pramusaji di kopi o restoran Manado tateli beach resort.
2. Pentingnya kinerja kepada karyawan, terutama bagi pramusaji di Kopi O restoran Tateli beach resort.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka ada hal-hal penting untuk disarankan sebagai berikut :

1. Memberdayakan potensi sumber daya manusia yang sesuai dengan job description sebagai metode manajemen yang profesional .

2. Bagi pihak Manajemen perlu di perhatikan system perekrutan karyawan. Terutama untuk latar belakang pramusaji.

3. Perlu di adakan training bagi pramusaji dalam penguasaan bahasa asing.

DAFTAR PUSTAKA

Kusudiato, 1996. P.11 : pengertian industri pariwisata, PT Gramedia pustaka utama, Jakarta 2001.

Prof K. kraft.Industri perhotelan, Gramedia pustaka utama, Jakarta 2000.

Darson (2002:2) Pengertian Hotel [Www.google.com](http://Www.google.com)

Mangkunegara (2000:67) kinerja karyawan. PT.Gramedia pustaka utama,Jakarta 2000.

Whitmore (1997:104) Kinerja karyawan. PT Gramedia pustaka utama. Jakarta 1997.

Cushway (2002:1998) Pengertian kinerja karyawan. [Www.wikipedia.com](http://Www.wikipedia.com)

Rivai (2004:309) kinerja karyawan. [Www.google.com](http://Www.google.com)

Mathias jackson (2001:78) Definisi karyawan perusahan.penerbit PT.Gramedia pustaka Jogjakarta 2001.

Marpaung (2002:173-174) Kinerja karyawan .Pustaka Gramedia 2002.

Dessler (1997) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja,PT.Gramedia Masa kini Bandung 1997.

Bernadin dan Russel (1993:397) Penilaian kinerja, [Www.google.com](http://Www.google.com)

Cascio (1992:263) Penilaian kinerja,PT.Gramedia 1992

Wahyudi (2002:101) Kualitas penilaian kinerja,Penerbit ANDI 2002,Jakarta.

Day dalam Tse dan Wilton (1988) Definisi kepuasan pelanggan, PT.Gramedia Pustaka Bandung 2000.

Angel (1990) dalam tjiptono (1996) Kepuasan tamu di hotel, Buku Kepariwisataan PT.Gramedia Bandung 2000.

Wilkie (1990) dalam tjiptono (1995:24) Kepuasan Pelanggan.penerbit ANDI.

Kotler (1997:36) kepuasan Pelanggan,penerbit [Www.google.com](http://Www.google.com)

Agus nawar (2004:14) definisi tamu. [Www.google.com](http://Www.google.com)

Sutjatno(2006) Tamu. [Www.wikipedia.com](http://Www.wikipedia.com)

Cadotte, wooddrof dan Jenkins (1987) Konsep kepuasan Tamu. PT.Gramedia pustaka 2000.

Churcill dan surpernant (1982) Kepuasan tamu.PT.Gramedia Pustaka umum Jakarta 2000.

Depdikbut (1990:30) definisi pelayanan. PT.gramedia Umum pustaka Bandung 2001.

Kusmayadi dan Endar Sugirto, Metodelogi Penelitian Dalam Bidang

Kepariwisataan, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.2000.

Rumekso (2002: 2) Hotel dan bagian-bagiannya. Penerbit ANDI. 2001.

Marsum Widjojo Atmodjo, Bar,Minuman dan Pelayanannya.Penerbit ANDI.2001.

Kesaint R Shite, Richard, Food Service. SIC Jakarta. 2003

.

Rambat Lupiyoadi, Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat. 2006.

Sujatno Bambang, Hotel Courtesy,Yogyakarta C.V Andi. 2006

Timple A Dale, Kualitas Produktivitas Karyawan, Gramedia, Jakarta.1999.

Soekresno,pendit. 1998. Pramusaji *food and beverage* . Jakarta : penerbit, Gramedia pustaka umum.

Marsum H. W. A. 2000. Restoran dan segala permasalahannya. PT.Gramedia pustaka umum Jakarta.

Sulastiyono (1999:30) definisi pelayanan. Gramedia Jakarta 2000.

Moenir.A.S.2002.definisi pelayanan

Sugrianto,endar. 1998. Pengantar akomodasi dan restoran .Jakarta : PT .pustaka umum Jakarta.

Goetsch,Davis. 2000. Total Quality Management. Online Available:

<http://bagongsrihardjono.blogspot.com>

Pengertian pelayanan. <http://www.google.com>

Pengertian kepuasan tamu. <http://www.wikipedia.com>