

TUGAS AKHIR

**“IMPLEMENTASI SOP DALAM MENINGKATKAN KEDISIPLINAN
PRAMUSAJI PADA CAFÉ RANOTANA DI HOTEL GRAN PURI
MANADO”**



Oleh :

RELITA MUZDALIFAH SUGIANTO

NIM : 19061021

POLITEKNIK NEGERI MANADO

JURUSAN PARIWISATA

PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN

2022

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	i
PRASYARAT GELAR	i
PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
BIOGRAFI	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penulisan.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan penulisan	2
1.5 Manfaat Penulisan.....	2
BAB II LANDASAN TEORI.....	4
2.1 Pengertian Implementasi	4
2.2 Standar Operasional Prosedur Pramusaji di Hotel Gran Puri Manado	5
2.3 Pengertian Kedisiplinan	7

2.4 Pengertian Pramusaji.....	8
2.5 Pengertian Hotel.....	9
BAB III METODE PENELITIAN	11
3.1 Waktu dan Tempat	11
3.2 Sumber Data.....	11
3.3 Teknik Pengumpulan Data	11
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	13
4.1 Sejarah Umum Hotel Gran Puri Manado	13
4.2 Struktur Organisasi Hotel Gran Puri Manado	15
4.3 Job Description.....	23
4.4 Hasil Pembahasan.....	26
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	31
5.1 Kesimpulan.....	31
5.2 Saran.....	31
DAFTAR PUSTAKA	32
LAMPIRAN	33



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penulisan

Dilansir dari World Tourism Organization, pariwisata adalah fenomena sosial, budaya, dan ekonomi yang melibatkan perpindahan orang ke negara atau tempat di luar lingkungan biasanya untuk tujuan pribadi atau bisnis atau profesional. Pendit S Nyoman dalam buku berjudul Ilmu Pariwisata (1994) menyebutkan bahwa pariwisata adalah kegiatan orang-orang sementara dalam jangka waktu pendek, ketempat-tempat tujuan di luar tempat tinggalnya dan tempat bekerjanya, serta di luar kegiatan-kegiatan mereka, dan selama di tempat tujuan mempunyai berbagai maksud, termasuk kunjungan wisata.

Hotel adalah Salah satu 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. Definisi dan pengertian hotel secara umum adalah perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya bagi tamu yang datang, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu atau bisa dibidang semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum.

Hotel Gran Puri Manado adalah hotel berbintang di kota Manado. Dengan hanya waktu 30 menit dari bandara Sam Ratulangi dan lokasinya berada di pusat kota Manado menjadikan hotel Gran Puri dapat unggul dalam pengembangan bisnis penginapan. Hotel Gran Puri Manado Memiliki 11 lantai yang di dukung oleh panorama gunung dan kota serta menjadikan Hotel Grand Puri Manado sebagai *city hotel* dengan nuansa *modern*.

Pramusaji adalah seseorang yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makan dan minum bagi para tamu secara profesional. Mereka sangat berperan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan yang secara tidak langsung akan memberikan keuntungan bagi perusahaan. Lewat komunikasi dengan para pelanggan, seorang pramusaji harus dapat segera mendeteksi keinginan dan kebutuhan para pelanggan untuk mewujudkannya.

Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi merupakan suatu kegiatan yang terencana bukan hanya suatu aktivitas dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan, norma-norma tertentu, untuk mencapai tujuan dari kegiatan yang dilakukan.

Standar Operasional Prosedur atau disingkat SOP merupakan dokumen yang berurusan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan sebuah pekerjaan yang tujuannya untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja. Dapat disimpulkan bahwa SOP merupakan suatu dokumen yang berisi pedoman prosedur kerja dalam suatu organisasi, yang digunakan untuk memastikan tindakan pengguna fasilitas dalam organisasi berjalan secara efektif, efisien, konsisten, standar dan sistematis.

Kedisiplinan adalah suatu kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban. Hal ini dikarenakan adanya penerapan kedisiplinan akan menjadikan seseorang lebih bertanggung jawab pada suksesnya suatu tujuan organisasi tersebut. Kedisiplinan merupakan fungsi operatif keenam dari Manajemen Sumber Daya Manusia dan merupakan fungsi yang sangat penting.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan bagian peraturan tertulis yang membantu untuk mengontrol perilaku (Attitude) anggota organisasi serta menjaga kualitas pelayanan yang diberikan. Seluruh karyawan khususnya waiter/ss di restoran memiliki SOP dalam melakukan pelayanan di Hotel Gran Puri Manado. Guna mengimplementasi SOP dalam meningkatkan pelayanan pramusaji maka perlu dilakukan penelitian yang berjudul “IMPLEMENTASI SOP DALAM MENINGKATKAN KEDISIPLINAN PRAMUSAJI PADA CAFÉ RANOTANA DI HOTEL GRAN PURI MANADO”

Berdasarkan uraian latar belakang di atas yang menjadi pokok rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1.2 Rumusan Masalah

- a. Bagaimanakah Implementasi SOP Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Pramusaji pada Café Ranotana di Hotel Gran Puri Manado?

1.3 Tujuan penulisan

- a. Untuk Mengidentifikasi Implementasi SOP pada Pramusaji Café Ranotana untuk Meningkatkan kedisiplinan sehingga operasional Café dapat berjalan maksimal.

1.4 Manfaat Penulisan

Penelitian ini bermanfaat secara teoritis dan secara praktis.

a. Bagi Penulis

Sebagai prasyarat akademik untuk menyelesaikan pendidikan Program Diploma III, Program Studi Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado dan juga untuk menghadapi dunia kerja yang berkaitan dengan Industri Perhotelan. Sedangkan manfaat teoritis yang berdasarkan pertimbangan kontekstual dan konseptual dapat dijadikan acuan untuk penelitian lanjutan yang relevan dengan penelitian ini.

b. Bagi Politeknik Negeri Manado

Penulis mengharapkan penelitian ini agar dapat digunakan sebagai salah satu panduan atau pedoman dalam proses perkuliahan oleh Politeknik Negeri Manado pada umumnya dan pada jurusan Pariwisata Khususnya serta untuk menambah dan melengkapi bahan referensi pada perpustakaan Politeknik Negeri Manado.

c. Bagi Hotel Gran Puri Manado

Sebagai bahan pertimbangan dalam menerapkan strategi pemasaran dalam peningkatan penjualan produk yang benar berdasarkan disiplin ilmu yang terurai pada teori dan praktek Program Studi perhotelan dalam mengembangkan strategi pemasaran di Hotel Gran Puri Manado.

