

**ANALISIS KINERJA *WAITER/WAITRESS* PADA
MASA PANDEMI *COVID-19* TERKAIT
PENINGKATAN MUTU PELAYANAN DI HOTEL
SANTIKA LUWUK**

SKRIPSI

Oleh

DWI AYU ALFINDA FAJRIN

NIM 18064091



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI MANADO – JURUSAN PARIWISATA
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN MANAJEMEN
PERHOTELAN
TAHUN 2022**

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iii
BIOGRAFI.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat	3
BAB II.....	3
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Pariwisata.....	5
2.1.2 Hotel.....	5
2.1.3 <i>Waiter/waitress</i>	6
2.1.4 <i>Covid-19</i>	8
2.1.5 Peningkatan.....	9
2.1.6 Mutu.....	9
2.1.7 Kinerja	10
2.1.8 Pelayanan	10
2.1.9 <i>Restaurant</i>	10

2.2	Kerangka Pemikiran.....	12
BAB III	13
METODE PENELITIAN	13
3.1	Metode Penelitian	13
3.2	Teknik Analisis Data.....	17
3.3	Deskripsi Hasil Responden	18
3.3.1	Deskripsi responden Berdasarkan Jenis Kelamin	18
3.3.2	Deskripsi responden Berdasarkan Usia	18
3.3.3	Deskripsi responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan	19
BAB IV	19
HASIL & PEMBAHASAN	21
4.1	Gambaran Umum Hotel Santika Luwuk.....	21
4.1.1	Sejarah Organisasi Hotel Santika Luwuk	21
4.1.2	Visi dan Misi Hotel Santika Luwuk	23
4.1.3	Fasilitas Hotel Santika Luwuk.....	23
4.1.4	Peran dan Tanggung Jawab <i>Waiter/waitress</i> di <i>Berlian Restaurant</i> yang bertugas di setiap harinya	24
4.1.5	Struktur Organisasi Hotel Santika Luwuk.....	25
4.1.6	<i>Job Description</i>	25
4.2	Kendala <i>waiter/waitress</i> pada masa pandemi <i>Covid-19</i> terkait peningkatan mutu pelayanan di Hotel Santika Luwuk	31
4.3	Kinerja <i>waiter/waitress</i> pada masa pandemi <i>Covid-19</i> terkait peningkatan mutu pelayanan di Hotel Santika Luwuk.....	34
4.4	Mengatasi Kendala Kinerja <i>waiter/waitress</i> pada masa pandemi <i>Covid-19</i> terkait peningkatan mutu pelayanan di Hotel Santika Luwuk.....	37
4.5	Hasil Analisis mengenai kendala kinerja <i>waiter/waitress</i> pada masa pandemi <i>Covid-19</i> terkait peningkatan mutu pelayanan di Hotel Santika Luwuk	38
BAB V	39
PENUTUP	39
5.1	Kesimpulan	39
5.2	Saran	40
LAMPIRAN	44

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemunculan pandemi *Covid-19* di Indonesia mulanya pada awal Maret 2020 yang berdampak pada penurunan sektor pariwisata di Indonesia, terutama industri perhotelan. Penulis mengambil contoh salah satunya Hotel Santika Luwuk.

Hotel Santika Luwuk merupakan sebuah hotel yang bernuansa santai yang terletak di lereng bukit rindang Kota Luwuk Banggai, Sulawesi Tengah yang menghadap ke arah laut Banda yang menempuh jarak 13 menit dengan berjalan kaki dari daya tarik wisata pantai kilo 5 dan 8 km dari permandian wisata air terjun Piala. Kemudian kelebihan lainnya dari Hotel Santika tidak jauh dari Bandara Syukuran Aminuddin Amir yang hanya berjarak 7 km (Santika, 2022).

Kondisi Hotel Santika Luwuk di tahun 2020 mengalami dampak penurunan yang signifikan dengan adanya kemunculan pandemi *Covid-19* yang mengakibatkan kerugian yang cukup besar. Kerugian yang dirasakan oleh Hotel Santika Luwuk dikarenakan jumlah tamu yang datang untuk menginap berkurang secara drastis, sehingga pihak manajemen hotel mengambil kebijakan dengan mengurangi sebagian dari karyawan hotel. Di tahun 2021 Hotel Santika Luwuk kembali beroperasi seperti normal, dimana tamu yang menginap atau berkunjung mulai mengalami peningkatan, akan tetapi ada perubahan sedikit dari pihak manajemen Santika membuat kebijakan untuk semua tamu dan visitor harus menerapkan protokol kesehatan. Bukan hanya itu, ada juga perubahan dari segi cara melayani tamu, yang biasanya tamu mengambil makanan sendiri sekarang diubah menjadi tamu di ambikan atau dilayani oleh *waiter/waitress*. Karyawan

Hotel Santika Luwuk dibagian *F&B service* berjumlah lima *waiter/waitress* yang bertugas untuk melayani tamu dengan jumlah kamar 75 yaitu 150 orang. Hal ini menjadi permasalahan *Waiter/waitress* karena terlihat tidak siap dalam melayani tamu dan Hotel Santika Luwuk tidak melakukan penambahan karyawan.

Hotel Santika Luwuk memiliki satu *restaurant* yaitu *Berlian Restaurant* yang menyediakan menu *Indonesian food* dan *traditional food* dengan *set up* makanan berupa *buffet*. Makanan dan minuman yang disajikan di *set up* untuk *breakfast time*. *Berlian Restaurant* di dukung oleh lima orang staf hotel dalam melakukan operasionalnya. Staf yang bertugas di *restaurant* disebut *waiter* atau *waitress*. *Waiter* atau *waitress* adalah karyawan atau karyawan yang bertugas untuk memberikan informasi mengenai menu makanan dan minuman, promo yang tersedia, memberikan informasi mengenai tata letak *set up* menu makanan dan minuman yang disajikan di *restaurant* kepada tamu. *Waiter/waitress* berperan penting dalam memberikan keuntungan bagi hotel, maka dari itu, untuk seorang *waiter/waitress* diwajibkan untuk menjalankan SOP yang sudah dikeluarkan.

Dalam tugas akhir ini yang menjadi target bagi penulis adalah untuk meningkatkan Analisis Kinerja *waiter* atau *waitress* dalam hal mutu pelayanan dan memberikan kepuasan bagi tamu dari cara pelayanan yang diberikan. Sehingga memberikan inspirasi bagi penulis dalam pembuatan tugas akhir yang berjudul “Analisis Kinerja *Waiter/waitress* pada masa pandemi *Covid-19* terkait peningkatan mutu pelayanan di Hotel Santika Luwuk”

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apa saja kendala yang dihadapi seorang *waiter* atau *waitress* dalam melayani tamu pada masa pandemi?
2. Bagaimana Analisis Kinerja dari *waiter* atau *waitress* untuk meningkatkan mutu pelayanan pada masa pandemi *Covid-19* di Hotel Santika Luwuk?
3. Apa saja kendala dalam pelaksanaan *Standard Operational Procedure* (SOP) *Waiter/Waitress* pada masa pandemi *Covid-19* di Hotel Santika Luwuk?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Mendeksripsikan kendala dari *waiter* atau *waitress* dalam melayani tamu pada masa pandemi
2. Dapat memahami kinerja dari *waiter* atau *waitress* dalam meningkatkan mutu pelayanan pada masa pandemi *Covid-19*
3. Mengatasi kendala dalam pelaksanaan *Standard Operational Procedure* (SOP) *Waiter/Waitress* pada masa pandemi *Covid-19*

1.4 Manfaat

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain sebagai berikut :

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai media pembelajaran dan informasi untuk mahasiswa maupun umum terkait dengan mutu pelayanan *waiter/waitress* pada masa pandemi *Covid-19* dihotel santika

b. Secara Praktis

1. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi industri pariwisata khususnya perhotelan pada departemen *F&B service*.
2. Selain bermanfaat bagi penulis sendiri, tugas akhir ini dapat bermanfaat juga bagi para pembaca, khususnya mahasiswa jurusan perhotelan dalam menambah pengetahuan
3. Bagi instansi tempat penulis melakukan magang atau praktik kerja, tugas akhir ini dapat digunakan untuk membandingkan prosedur yang ada dengan teori, sehingga dapat menambah pengetahuan terutama bagi *waiter/waitress* dalam menangani keluhan tamu di Hotel Santika Luwuk

c. Secara Akademik

Secara akademik, tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar S.Tr.Par pada program studi manajemen perhotelan D4.