

**Analisis Kinerja Waiter/Waitress Untuk Meningkatkan
Pelayanan Di Ranotana Café, Hotel Gran Puri Manado**

SKRIPSI

Oleh :

**MARISCA A.B SADSUITUBUN
18064045**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN PARIWISATA PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERHOTELAN D IV
TAHUN 2022**

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Persetujuan Pembimbing	i
Halaman Persetujuan Penguji	ii
BIOGRAFI	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	15
1.1 Latar Belakang	15
1.2 Rumusan Masalah	18
1.3 Tujuan Penelitian.....	18
1.4 Manfaat Penelitian.....	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	20
2.1 Landasan Teori	20
2.1.1 Pengertian Hotel	20
2.1.2 Pengertian Restoran	21
2.1.3 Pengertian Waiter/s.....	21
2.1.4 Pengertian Food & Beverage Departement	22
2.1.5 Definisi SOP	23
2.1.6 Pengertian Kinerja	24
2.1.7 Pengertian Pelayanan.....	31
2.1.8 Penelitian Sebelumnya.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Waktu Dan Tempat	36
3.3 Jenis dan Sumber Data	36
3.3.1 Jenis Data.....	36
3.3.2 Sumber Data	37
3.4 Metode Pengumpulan Data	37

3.4.1	Teknik Observasi	37
3.5	Metode Analisis Data	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		39
4.1	Gambaran Umum	39
4.1.1	Sejarah Hotel Gran Puri Manado	39
4.1.2	Visi dan Misi.....	40
4.1.3	Lokasi Hotel Gran Puri Manado	41
4.1.4	Fasilitas Hotel Gran Puri Manado	42
4.1.5	Struktur Organisasi	46
4.1.6	Tugas dan Tanggung Jawab <i>Waiter/Waitress</i>	50
4.2	Hasil Penelitian.....	51
4.2.2	Tugas dan Tanggung Jawab <i>Waiter/s</i> Food and Beverage Service (Ranotana Café)	54
4.3	Analisis Data	59
4.4	PEMBAHASAN	70
BAB V PENUTUP.....		83
5.1	Kesimpulan.....	83
5.2	Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....		84

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel adalah sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyedia makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran. Definisi hotel secara umum adalah badan usaha akomodasi atau perusahaan yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum dengan fasilitas jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman, jasa layanan kamar, serta jasa pencucian pakaian. Fasilitas ini diperuntukan bagi mereka mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu. Agar tamu mendapatkan rasa puas akan pelayanan yang diberikan, maka hotel tersebut juga harus memberikan pelayanan kepada tamunya dengan semaksimal mungkin dan secara tidak langsung tamu yang merasa puas bisa menjadi salah satu alat untuk mempromosikan hotel tersebut. Untuk mendapatkan dan mencapai suatu tujuan, pimpinan tertinggi hotel pun haruslah memberikan pelayanan terbaik kepada tamu dengan cara memperhatikan kinerja dari tiap staff agar tamu yang datang selalu merasa puas dengan pelayanan hotel tersebut.

Hotel Gran Puri Manado merupakan hotel **** (empat) yang menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman dan jasa lainnya. Hotel ini juga berada di tempat yang strategis yaitu di pusat kota dengan jumlah kamar 152 kamar dan dirancang sebagai hotel yang cerah dan modern di Sulawesi Utara untuk mengakomodasi wisatawan lokal sampai wisatawan

mancanegara. Di Hotel Gran Puri Manado memiliki beberapa departemen yang menunjang operasional Hotel Gran Puri Manado. Dan setiap departemen memiliki tugas dan fungsinya masing-masing agar operasional hotel bisa berjalan dengan lancar dan tujuan hotel bisa tercapai. Salah satu departemen yang ada di Hotel Gran Puri Manado adalah departemen *food and beverage service*. Departemen ini sangat berperan penting dalam menunjang pendapatan hotel. semua *staff* yang ada di departemen ini harus memiliki kinerja yang baik dalam melayani tamu karena kualitas pelayanan dapat mempengaruhi jumlah tamu yang akan datang di hotel.

Kinerja menjadi salah satu faktor yang memiliki peran penting dan berpengaruh terhadap baik-buruknya citra sebuah hotel. Menurut Syafrina 2017 dalam Dedy Kurnianto (2022 : 740), kinerja merupakan capaian kerja dari karyawan secara kualitas dan kuantitas dalam menyelesaikan suatu pekerjaan sesuai tanggung jawab yang diberikan. Sehingga jika kinerja *staff food and beverage service* tidak maksimal maka akan berdampak pada kualitas pelayanan terhadap tamu dan dapat membuat penilaian tamu dan citra hotel yang akan menjadi buruk.

Dalam Melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di Hotel Gran Puri Manado, peneliti ditempatkan pada bagian *Food & Beverage service* di Ranotana Café selama 4 bulan. Selama kurun waktu tersebut peneliti berkesempatan untuk turun langsung melayani tamu, dari kalangan VIP sampai tamu biasa. Yang peneliti amati setiap pagi tidak adanya *briefing* untuk *staff* dan jika ada VIP untuk *lunch* di Ranotana Cafe dan mengharuskan untuk *setting-up table* peneliti hanya diberitahukan untuk

setting-up table saat selesai *breakfast* atau saat selesai *buffet* sehingga peneliti dan teman-teman lain harus bekerja secepat mungkin. Lalu peneliti juga mengamati bahwa tidak adanya *punishment* / teguran jika terjadi keterlambatan di antara staff sehingga peneliti terkadang pulang sedikit terlambat karena menunggu *shift* selanjutnya. Pada saat *open buffet* jika semua kamar *full* maka saat *breakfast* peneliti sering kerja terburu-buru dan membuat beberapa tamu *complain* contohnya tentang keterlambatan mengangkat piring kotor diatas *table* yang menyebabkan *table* terlihat kotor dan tamu yang baru masuk kebingungan memilih tempat untuk duduk sehingga tamu harus mengangkat sendiri piring kotor dan menaruhnya di meja pembatas antara *lounge and bar* dan restoran. Namun bukan karena sengaja membiarkan tamu membersihkan meja mereka melainkan karena kurangnya staff yang ada saat pagi hari sehingga pelayanan terhadap tamu menjadi kurang maksimal karena peneliti dan teman-teman lainnya harus menangani semua tamu dan memastikan kebutuhan mereka terpenuhi. Bahkan tamu pernah memanggil peneliti secara langsung untuk membersihkan meja karena peneliti saat itu sedang menangani tamu yang baru masuk. Ada juga tamu yang memberikan *complain* terhadap makanan yang terlambat *di-refill* oleh peneliti karena peneliti sedang mengantarkan pesanan *omellete* tamu sehingga peneliti harus dengan cepat kembali dan *me-refill* makanan. Lalu pernah saat restoran ramai saat jam makan siang, dan peneliti sedang ditugaskan untuk menjaga cashier namun peneliti masih belum dilatih untuk *taking order* tamu sehingga menyebabkan peneliti kebingungan akhirnya peneliti harus memanggil atasan yang saat itu sedang

menangani event di *banquet* dan mengakibatkan tamu yang harus menunggu sedikit lama pesanan makanan mereka. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk mengangkat judul **“ANALISIS KINERJA WAITER/WAITRESS UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN DI RANOTANA CAFÉ, HOTEL GRAN PURI MANADO”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

“Bagaimana Kinerja Waiter/s untuk Meningkatkan Pelayanan DI Ranotana Café, Hotel Gran Puri Manado?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin ditempuh oleh peneliti ialah untuk menganalisis kinerja *Waiter/s* untuk meningkatkan pelayanan di Ranotana Café, Hotel Gran Puri Manado.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Bagi hotel hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan masukan dalam meningkatkan kinerja karyawan food and beverage department melalui inhouse training. Bagi institusi hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran khusus mata kuliah Food and Beverage pada program studi manajemen perhotelan DIV jurusan pariwisata politeknik negeri manado.

2. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan masukan untuk mengembangkan konsep dan teori serta ilmu pengetahuan tentang analisis kinerja *Waiter/s* di ranotana café hotel gran puri manado.