

SKRIPSI

PENGARUH KINERJA PRAMUSAJI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL SINTESA PENINSULA MANADO

Oleh :
NATALIA KELES
NIM. 18064064



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN PARIWISATA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN (DIV)**

2022

DAFTAR ISI

Lembar Judul	i
Lembar Prasyarat Gelar	ii
Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing	iii
Lembar Pengesahan Tim Penguji	iv
Surat Pernyataan Rasional	v
Biografi	vi
Lembar Motto dan Persembahan	vii
Abstrak	viii
Kata Pengantar	x
Daftar Isi	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Tabel	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	4
BAB II : LANDASAN TEORI	
2.1. Pramusaji.....	5
2.2. Kinerja.....	12
2.3. Kualitas Pelayanan.....	17
2.4. Penelitian Terdahulu	22
2.5. Kerangka Berpikir.....	24
2.6. Hipotesis	25
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	26
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	26

3.1.	Metode dan Desain Penelitian	27
3.2.	Teknik Analisis Data.....	29
BAB IV	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1.	Sejarah singkat Hotel	34
4.2.	Hasil Penelitian	39
4.3.	Analisi Data	53
4.4.	Pembahasan.....	62
BAB V	: PENUTUP	
5.1.	Kesimpulan	64
5.2.	Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	68

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan, Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik, Standar pelayanan mengandung baku mutu pelayanan.

Kinerja merupakan hasil kerja seseorang secara kualitas maupun secara kuantitas yang telah dicapai oleh karyawan dalam menjalankan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan menurut Mangkunegara (2016:9)

Kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan jasa meliputi lima dimensi dimana kelima dimensi tersebut Menurut fitzsimmons dan kawan Sulastiyono (2011:35-36) meliputi keandalan (*reliability*), berwujud (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*).

Sintesa Peninsula Hotel Manado merupakan salah satu hotel berbintang di Kota Manado yang banyak dikunjungi tamu, baik tamu bisnis atau wisata, Sintesa Peninsula Hotel Manado memiliki fasilitas seperti *Banquet, Swimming Pool, Restaurant and Bar, Fitnes Centre, Bussiness Centre* serta fasilitas standart dan pendukung lainnya.

Pelayanan restoran untuk membuat tamu datang kembali, pihak hotel telah menciptakan situasi yang aman, bersih, menarik, menyenangkan, dan

memuaskan tamu, salah satu tindakan untuk mencapainya adalah dengan memelihara kebersihan hotel dan meningkatkan sistem pelayanannya.

Sintesa Peninsula Hotel memiliki jadwal yang berbeda-beda di tiap departement, dan untuk *Food & Beverage Service* mereka menerapkan 5 hari kerja dengan durasi 8 jam kerja termasuk 1 jam istirahat dan 1 hari *off day*. Dan juga memungkinkan para staff untuk *extend* serta *overtime* maupun *split* jika di perlukan serta UL (*Unpaid Leave*).

Selama penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di Sintesa Peninsula Manado, penulis mendapati dalam melayani tamu kurang baik dan kurang menerapkan Langkah-langkah pelayanan yang sesuai, Adapun permasalahan yang didapati antara Tamu complain karena kurang diterapkan *Sequence of service* (SOS) Secara penuh sesuai tahap-tahap yang seharusnya diterapkan dalam pelayanan, sehingga menimbulkan masalah yaitu:

1. Tamu complain karena ashtray/asbak tidak segera diganti saat sudah penuh, sehingga tamu menjadi tidak nyaman dan merasa kurang puas akibat pelayanan yang diberikan.
2. Tamu complain karena pesanan makanan yang terlalu lama datang
3. Tamu complain karena waiter/waitress tidak segera membersihkan meja makan tamu, sehingga tamu menjadi tidak nyaman dan merasa kurang puas akibat pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ***“Pengaruh Kinerja Pramusaji Terhadap Kualitas Pelayanan di Sintesa Peninsula Hotel Manado”***.

1.2. Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan latar belakang diatas maka penulis mengangkat perumusan masalah yaitu :

- a. Apakah kinerja Waiter/waitress berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Sintesa Peninsula Hotel Manado ?
- b. Sejauhmana kinerja Waiter/waitress berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Sintesa Peninsula Hotel Manado ?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Menguji dan menganalisa seberapa besar pengaruh kinerja pramusaji terhadap kualitas pelayanan di Sintesa Peninsula Hotel Manado ?
- b. Mencari solusi paling tepat untuk mengembangkan kinerja pramusaji terhadap kualitas pelayanan di Sintesa Peninsula Hotel Manado ?

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat secara teoritis dan secara praktis.

a. Bagi Penulis

Sebagai prasyarat akademik untuk menyelesaikan pendidikan Program Diploma IV, Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado dan juga untuk menghadapi dunia kerja yang berkaitan dengan Manajemen 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

Skripsi ini penulis harapkan 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 Industri

Sebagai bahan pertimbangan dalam menerapkan prosedur yang wajar berdasarkan disiplin ilmu yang terurai pada teori dan praktek Manajemen Perhotelan pada Sintesa Peninsula Hotel Manado.