

**“ANALISIS MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
ROOM SERVICE DI HOTEL GRAN PURI MANADO”**

SKRIPSI

Oleh:

NATALIA STEVANY RORIMPANDEY

NIM 18 064 003



**POLITEKNIK NEGERI MANADO-JURUSAN PARIWISATA
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN MANAJEMEN
PERHOTELAN 2022**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PRASYARAT GELAR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	v
BIOGRAFI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
KATA PENGANTAR.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. LATAR BELAKANG.....	1
1.2. RUMUSAN MASALAH	3
1.3. TUJUAN PENELITIAN	3
1.4. MANFAAT PENELITIAN	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1.LANDASAN TEORI	5
2.1.1. <i>FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT</i>	5
2.1.2. <i>PENGERTIAN ROOM SERVICE</i>	6
2.1.3. <i>PENGERTIAN KUALITAS PELAYANAN</i>	6
2.1.4. <i>KONSEP KUALITAS PELAYANAN</i>	8
2.1.5. <i>PENGERTIAN PRAMUSAJI</i>	9

2.1.6. SUSUNAN PETUGAS <i>ROOM SERVICE</i>	10
2.1.7. KERJASAMA <i>ROOM SERVICE</i> DENGAN BAGIAN DEPARTMENT LAIN	11
2.1.8. PENGERTIAN KUALITAS	12
2.1.9. PENGERTIAN PELAYANAN.....	13
2.1.10. PRINSIP – PRINSIP KUALITAS PELAYANAN.....	15
2.1.11. DIMENSI KUALITAS PELAYANAN	16
2.1.12. PENGERTIAN ANALISIS.....	17
2.1.13. PENGERTIAN MENINGKATKAN	17
2.2. KERANGKA BERPIKIR.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. JENIS PENELITIAN.....	20
3.2. LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN	20
3.3. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	20
3.4. SUMBER DATA	21
3.5. ANALISIS DATA	22
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	23
4.1.1. SEJARAH HOTEL GRAN PURI MANADO.....	23
4.1.2. LOKASI HOTEL GRAN PURI MANADO.....	24
4.1.3. VISI DAN MISI HOTEL GRAN PURI MANADO	25
4.1.4. DEPARTMENT GRAN PURI HOTEL MANADO ...	26
4.1.5. STRUKTUR ORGANISASI HOTEL GRAN PURI MANADO.....	27
4.1.6. FASILITAS HOTEL GRAN PURI MANADO	28
4.1.7. JOB DESCRIPTION.....	32
4.1.8. STRUKTUR ORGANISASI <i>FOOD & BEVERAGE</i> <i>SERVICE DEPARTMENT</i>	40
4.1.9. JOB DESCRIPTION <i>FOOD & BEVERAGE</i> <i>SERVICE</i>	40
4.2. HASIL PENELITIAN.....	41
4.2.1. KUALITAS PELAYANAN ROOM SERVICE DI	

GRAN PURI HOTEL MANADO	41
4.2.2. HASIL WAWANCARA.....	42
4.2.3. HASIL OBSERVASI.....	51
4.3. PEMBAHASAN	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. KESIMPULAN	57
5.2. SARAN	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN – LAMPIRAN	61

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut Widanaputra 2009:16 Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya di mana fasilitas dan pelayanan tersebut di sediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap.

Hotel adalah suatu bentuk bangunan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya di mana semua pelayanan itu diperuntukan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu.. Bagian – bagian departemen yang ada di Gran Puri Hotel Manado seperti *Front Office Department, Food and Beverage Department, Housekeeping Department, Accounting Department, Human Resource Department, Engineering Department, Sales and Marketing Department, Spa Department, Security Department.*

Menurut Mertayasa 2016 : 20 Menyebutkan bahwa *Food and Beverage Service* adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu baik dihotel maupun diluar hotel. Produk dari *Food and Beverage Department* adalah makanan dan minuman tersebut tidak hanya kepada tamu hotel, tetapi dapat ditujukan kepada masyarakat di luar hotel lain. Hal ini bukan suatu hal yang mustahil untuk dicapai mengingat hotel dapat mengoperasikan restoran yang baik dengan harga jual yang cukup tinggi

disamping outlet lain. Tentunya semua itu dapat dicapai, jika apa yang disuguhkan kepada tamu dapat memuaskan mereka.

Kualitas pelayanan yang diberikan harus benar-benar diperhatikan mulai dari persiapan kerja sampai kepada penyajiannya kepada tamu, baik yang menyangkut penampilan fisik, penampilan menu, tata letak, higienis makanan, peralatan dan yang tak kalah penting adalah sumber daya manusianya.

Gran Puri Hotel Manado merupakan salah satu hotel berbintang yang berada di Sulawesi Utara. Untuk itu tidak dipungkiri sebagai salah satu hotel berbintang, kualitas pelayanan *room service* yang maksimal bagi tamu di hotel merupakan prioritas yang harus dilakukan di dalam hotel tersebut. Sebagai penunjang kualitas pelayanan di hotel, maka perlu adanya analisis kualitas pelayanan *room service* yang dilakukan untuk mendapatkan *income* tambahan dari kamar tamu yang menginap di hotel. Selain itu dengan adanya *room service* akan menambah *value* dari kualitas pelayanan hotel tersebut yang nanti akan diharapkan bisa menambah tingkat kepuasan tamu – tamu yang menginap di hotel. Satu hal yang lebih penting dengan adanya *room service* hotel bisa memperkenalkan makanan – makanan yang menjadi ciri khas dari hotel ke tamu.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik melakukan penelitian terhadap hal-hal yang berkaitan dengan analisis meningkatkan kualitas pelayanan *room service* di Gran Puri Hotel Manado. Untuk itu mengingat kualitas pelayanan yang ditampilkan adalah “kunci utama keberhasilan” operasional pada *Food and Beverage Department* khususnya *room service*, penulis tertarik membahas analisis kualitas pelayanan yang mengharuskan untuk tetap menjaga dan memperhatikan kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan minat tamu untuk mengunjungi dan

menikmati fasilitas yang tersedia dan demi tercapainya tujuan hotel dalam meningkatkan penjualan makan dan minum melalui kualitas pelayanan dan kepuasan tamu Khususnya di *room service*. Dari hasil pengamatan yang penulis lakukan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN *ROOM SERVICE* DI GRAN PURI HOTEL MANADO”**.

1.2. Rumusan Masalah

Pada saat penulis melakukan penelitian, penulis menemukan beberapa permasalahan khususnya masalah pelayanan yang ada di *room service* yaitu; Kurangnya karyawan senior untuk mengerjakan *room service* pada saat shif malam berlangsung, tamu sering komplain karena terlalu lama membawa orderan pesanan ke kamar tamu, kurangnya karyawan yang standby pada saat akan mengerjakan *room service*.

1. Bagaimana kualitas pelayanan *room service* di Gran Puri Hotel Manado?
2. Bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan *room service* di Gran Puri Hotel Manado?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menganalisis kualitas pelayanan *room service* di Gran Puri Hotel Manado.
2. Menganalisis peningkatan kualitas pelayanan *room service* di Gran Puri Hotel Manado.

1.4. Manfaat Penelitian

a. Dari segi keilmuaan:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi untuk pengembangan ilmu, khususnya ilmu Perhotelan.

b. Manfaat teoritis :

Berkembangnya pola pikir karyawan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan *room service* di Gran Puri Hotel Manado

c. Manfaat praktis :

1. Membantu industri perhotelan dalam menunjang pelayanan *room service* di Gran Puri Hotel Manado.
2. Memperluas pengetahuan tentang perhotelan untuk penulis khususnya di *Room Service*.