

**OPTIMASI KINERJA DALAM PELAYANAN PRIMA DI RANOTANA CAFÉ  
HOTEL GRAN PURI MANADO**

**SKRIPSI**

*Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Guna Untuk Mendapat Gelar Sarjana Terapan  
Pada Pendidikan Management Perhotelan*



**Oleh:**

**ZEYLANIKA ISRAEL**

**18064079**

**POLITEKNIK NEGERI MANADO  
JURUSAN PARIWISATA  
PROGRAM STUDY MANAGEMENT PERHOTELAN D4  
2022**

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>BIOGRAFI</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
2.1 Pengertian Hotel.....	5
2.2 Pengertian Food and Beverage Service.....	5
2.3 Pengertian Kinerja.....	6
2.4 Pengertian Waiter/s .....	12
2.5 Pengertian Pelayanan Prima.....	13
2.6 Pengertian Optimasi .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>22</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	22
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	22
3.2.1 Lokasi.....	22
3.2.2 Waktu Penelitian .....	22
3.3 Jenis Dan Sumber Data .....	22
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	23
3.4.1 Teknik Observasi .....	23
3.5 Metode Analisis Data.....	24
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>25</b>

4.1 <i>Gambaran Umum Hotel</i> .....	25
4.1.1 Sejarah Hotel Gran Puri Manado .....	25
4.1.2 Misi Dan Visi Hotel Gran Puri Manado .....	26
4.1.3 Lokasi Hotel Gran Puri Manado .....	27
4.1.4 Fasilitas Hotel Gran Puri Manado .....	28
4.1.5 Struktur Organisasi Hotel Gran Puri Manado .....	32
4.1.6 Job Description .....	33
4.1.7 Tugas dan Tanggung Jawab Waiter/Waitress .....	45
4.2 Hasil Dan Pembahasan.....	47
4.2.1 Tugas dan Tanggung Jawab Waiter/s Food and Beverage Service (Ranotana Café) .....	48
4.3 Analisis Data .....	56
Tabel 4.9 Dampak Positif SOP Selalu Dilakukan.....	72
4.4 Cara Untuk Mengoptimalkan Kinerja Dalam Pelayanan Prima .....	75
<b>PENUTUP</b> .....	<b>77</b>
5.1 Kesimpulan .....	77
5.2 Saran.....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>78</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sektor pariwisata sekarang ini telah menjadi kegiatan usaha atau industri yang cukup maju di dunia. Indonesia memiliki potensi wisata yang sangat besar sehingga peluang bisnis dalam penginapan juga semakin besar. Hotel sangat dibutuhkan oleh para wisatawan yang sedang berkunjung ke suatu kota, dan mereka yang membangun hotel tersebut memberikan kenyamanan pada masyarakat yang menginap agar mereka bisa tidur dengan nyaman melebihi pada saat tidur di kamar sendiri.

Kota Manado adalah salah satu kota yang sangat pesat perkembangannya, mulai dari sektor pariwisata, industri, perdagangan dan jasa serta pembangunannya yang semakin maju, hal ini juga didukung oleh faktor letak geografis berada pada lingkaran pasifik yang strategis sebagai pintu masuk ke ekonomi global. Selain itu usaha pemerintah kota Manado untuk memperkenalkan sebagai kota tujuan pariwisata dan bisnis mulai dari penyempurnaan perizinan investasi bagi para investor lokal maupun asing untuk dapat berinvestasi didalamnya. melihat peluang dan potensi yang dimiliki kota Manado maka timbul gagasan perencanaan hotel Bisnis dan Pusat Konvensi berlokasi dipusat Kota Manado, yang mengacu dari kebutuhan akan jasa akomodasi sebagai penunjang program pemerintah serta mendukung pariwisata-pariwisata yang ada di Sulawesi Utara.

Usaha dibidang perhotelan sangat menjanjikan, sehingga banyak para pengusaha yang membuka usaha jasa hotel. Usaha perhotelan yang bergerak dibidang akomodasi penginapan ini juga sama dengan industri lainnya. Sudah semakin berkembang dan semakin banyak bangunan perhotelan disetiap tempat baik di kota besar maupun di kota kecil. sudah sejak lama usaha perhotelan dianggap sebagai suatu usaha yang menguntungkan dan juga selalu mengalami perkembangan.

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 dan menawarkan 152 kamar di dukung oleh panorama gunung dan kota serta menjadikan Hotel Grand Puri Manado.sabagai *city* hotel dengan nuansa modern. Wisatawan yang menginap di Gran Puri Hotel Akan menikmati pelayanan penjualan makanan dan minuman di Ranotana Cafe, oleh karena itu pelayanan penjualan makanan dan minuman sangatlah penting dimana wisatawan yang datang tidak hanya membayar *service* dari kamar hotel melainkan juga *service* dari pelayanan di Ranotana Cafe. Dalam kegiatan pelayanan penjualan makan dan minuman.

Hotel Gran Puri Manado memiliki satu restaurant yaitu Ranotana Café, Ranotana Café di dukung beberapa karyawan dalam mengoptimasikannya. seseorang karyawan didalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesananan makanan dan minuman serta

menyajikan, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan (*table setting*) untuk tamu berikutnya.

Dalam melakukan praktek kerja lapangan (PKL) selama 4 bulan di Ranotana Café Hotel Gran Puri Manado di bagian *food and beverage service*, peneliti menemukan beberapa masalah yang terjadi di *food and beverage service*. Yaitu kinerja dan pelayanan yang dilakukan karyawan tidak optimal, karena tidak ada *briefing* sebelum melakukan pekerjaan sehingga karyawan yang bekerja kurang baik atau masih rendah. Dengan sering terlambatnya memberikan pelayanan dalam penyajian makanan dan minuman serta kinerja dan pelayanan tidak sesuai dengan *Standard Operating Procedure (SOP)*. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti mengangkat judul:

## **“OPTIMASI KINERJA DALAM PELAYANAN PRIMA DI RANOTANA CAFÉ HOTEL GRAN PURI MANADO”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana optimasi kinerja dalam pelayanan prima di Ranotana Café Hotel Gran Puri Manado?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui kinerja dalam pelayanan prima di Ranotana Café Hotel Gran Puri Manado

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berikut ini manfaat yang di dapat dari penelitian:

1. Hotel : Dari peneliti ini diharapkan akan menjadi dasar bagi pengembangan pelayanan hotel di ranotana cafe Hotel Gran Puri Manado khususnya di bidang *food and beverage service*

2. Institusi : Memberi referensi kepada kalangan akademik terutama bagi mahasiswa yang melakukan penelitian juga bisa menjadi tambahan bagi pengetahuan dalam proses pembelajaran
3. Peneliti : Tambahan pengetahuan dari dunia praktisi yang sangat berharga untuk disamakan dengan pengetahuan teoritis yang di terima peneliti selama dibangku kuliah sehingga menjadi pegangan bagi peneliti ketika memasuki dunia industry