

**ANALISIS KINERJA *WAITER* DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI AZURE
BAR HOTEL CONRAD BALI.**

SKRIPSI

DISUSUN OLEH :

Jonathan Timothy Rondonuwu

NIM : 20064138



**POLITEKNIK NEGERI MANADO-JURUSAN PARIWISATA
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN PERHOTELAN
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

COVER.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II.....	6
Tinjauan Pustaka.....	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Pengertian Hotel.....	6
2.1.2 Pengertian Kinerja	7
2.1.3 Pengertian Waiter/s.....	8
2.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2.1.5 Definisi Food and Beverage Departemen	11
2.1.6 Fungsi Department Food and Beverage.....	12
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	14
2.3 Kerangka Berpikir	18
BAB III.....	19
METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1 Jenis Penelitian.....	19

3.2 Lokasi dan waktu Penelitian	19
3.3 Sumber data.....	19
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	20
3.5 Metode Analisis Data.....	20
BAB IV	22
HASIL DAN PEMBAHASAN	22
4.1 Gambaran Umum	22
4.1.1 Sejarah Conrad Hotel dan Resort	22
4.1.2 Sejarah Conrad Hotel.....	23
4.1.3 Visi dan Misi	23
4.1.4 Lokasi Hotel.....	24
4.1.5 Fasilitas Hotel Conrad Bali	25
4.1.6 Struktur Organisasi	27
4.2 Hasil Penelitian	30
4.2.1 Hasil Observasi.....	32
4.2.2 Hasil wawancara.....	36
4.3 Pembahasan.....	42
BAB V.....	48
PENUTUP	48
5.1 Kesimpulan	48
5.2 Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA.....	49
DAFTAR LAMPIRAN	51



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan berjalannya waktu perkembangan industri pariwisata di Indonesia yang mengalami kemajuan yang sangat pesat, maka dari itu industri pariwisata semakin mendapatkan perhatian khusus yang berasal dari pemerintah karena berkaitan erat dengan harapan pemerintah yaitu pariwisata yang dapat diandalkan untuk menjadi sumber pendapatan dari berbagai kalangan. Perkembangan dunia pariwisata merupakan pendukung ataupun komponen penting dalam dunia pariwisata pada saat ini. Kegiatan yang berkaitan dengan pariwisata ini sangat diminati oleh berbagai kalangan atau golongan, dari anak-anak, remaja, hingga orang dewasa, ini dikarenakan kegiatan atau aktivitas yang menyenangkan serta dapat menjadi hiburan bagi setiap kalangan. Dalam kegiatan ini, sarana penunjang sangat penting, karena dalam perjalanan berbasis wisata, semua orang membutuhkan fasilitas maupun akomodasi yang menunjang seperti transportasi, tempat penginapan, serta persediaan konsumsi seperti makanan dan minuman. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, berbagai fasilitas akomodasi, termasuk hotel, mulai bermunculan. Perkembangan industri perhotelan semakin cepat, yang menyebabkan banyak hotel didirikan pada sejumlah kota-kota besar yang ada di Indonesia. Semua hotel-hotel ini mencakup berbagai kelas, mulai dari hotel melati hingga hotel berbintang. Contohnya di Bali, sebagai kota yang terkenal dengan budaya dan pariwisatanya, banyak hotel yang telah didirikan. “Conrad Hotel”.

Hotel adalah sebuah prasarana atau bangunan yang menyediakan jasa ataupun produk. secara umum jasa yang diberikan hotel dapat berupa fasilitas ataupun

penginapan, namun hotel juga memberikan layanan jasa dalam aspek makanan, minuman, fasilitas umum yang dapat di jadikan tempat bagi para konsumen ketika ada acara formal maupun nonformal, ada juga cafe ataupun resto yang dapat di jadikan pilihan ketika konsumen ingin menikmati jasa tersebut. seluruh fasilitas hotel di peruntukkan untuk para konsumen ataupun pelanggan untuk berkunjung. definisi hotel secara umum adalah layanan akomodasi untuk kalangan masyarakat secara umum yang menawarkan jasa dalam bentuk produk, fasilitas, makanan dan minuman serta penginapan. fasilitas ini tersedia bagi tamu yang datang menginap ataupun berkunjung. hotel conrad bali memiliki keunggulan dengan reputasi yang tinggi dalam industri bisnis di bidang pariwisata terlebih khusus perhotelan. hotel conrad bali menyediakan 365 kamar yang masih beroperasi yang terdiri dari 305 kamar pada conrad resort, 55 kamar pada conrad suite, dan 5 conrad pool villa. Di Hotel Conrad Bali memiliki beberapa departemen yang menunjang operasional Hotel Conrad Bali. 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 Conrad Bali Manado adalah departemen *food and beverage service*. Departemen ini sangat berperan penting dalam meningkatkan 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. Azure Bar di Hotel Conrad Bali merupakan salah satu fasilitas yang menawarkan pelayanan minuman dan makanan kepada tamu hotel. Dengan pemandangan yang langsung menghadap ke pantai dan dikelilingi kolam renang. *Waiter* di Azure Bar bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang ramah, efisien, dan profesional kepada tamu. Meningkatkan kinerja *waiter*

dalam menjalankan tugas sehari-hari mereka dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu dan citra positif Hotel Conrad Bali secara keseluruhan.

Waiter/Waitress adalah pekerja di bidang Layanan di hotel, baik di Hotel Berbintang Dua maupun Hotel Berbintang Lima, termasuk pelayanan yang diberikan oleh karyawan restoran. Tugas mereka meliputi menyambut tamu dengan ramah, mengambil pesanan, menyajikan makanan, membersihkan peralatan yang sudah digunakan, dan menyiapkan meja untuk tamu berikutnya. Untuk meningkatkan kinerja para pelayan, manajemen hotel biasanya menerapkan berbagai strategi seperti memberikan penghargaan atas kinerja, memperhatikan kesejahteraan karyawan, atau metode yang paling efektif, yaitu menaikkan gaji atau memberikan bonus. Waiter memiliki motivasi kerja yang bervariasi. Mereka yang memiliki motivasi rendah, meskipun cerdas, mungkin gagal dalam melaksanakan tugasnya. Sebaliknya, waiter/waitress yang mungkin kurang cerdas tetapi memiliki bakat dalam memberikan pelayanan yang memuaskan akan memiliki motivasi tinggi dan berhasil dalam pekerjaannya. Tanggap terhadap keluhan tamu juga merupakan aspek penting dalam berkomunikasi dengan baik. Waiter perlu dilatih untuk menghadapi keluhan tamu dengan sikap yang profesional dan solutif. Mereka harus mampu mendengarkan keluhan dengan sabar, meminta maaf jika diperlukan, dan mencari solusi yang baik bagi tamu.

Dalam melaksanakan praktek Kerja Lapangan di Hotel Conrad Bali, peneliti ditempatkan pada bagian *Food & Beverage service* di Azure Bar Selama 3 bulan. Selama kurun waktu peneliti berkesempatan untuk turun langsung melayani tamu, dari kalangan *VIP* sampai tamu biasa. Selama melaksanakan praktek kerja lapangan,

peneliti menemui permasalahan berupa waiter tidak selalu mengulangi pesanan atau menanyakan apakah tamu memiliki alergi terhadap makanan dan minuman. Selain itu, penyajian minuman yang tidak tepat dan cara mengecek kepuasan tamu berdasarkan siapa yang datang terlebih dahulu juga menjadi masalah. Seharusnya, waiter bisa lebih proaktif dalam memenuhi kebutuhan tamu, sehingga mereka tidak perlu pergi ke bar, serta memastikan air di gelas tamu yang sudah habis diisi kembali dari kotak amenities. **“Analisis kinerja waiter Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Azure Bar Hotel Conrad Bali”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan gambaran tersebut, Penulis dapat memahami kinerja *Waiter* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Departemen *Food and Service* secara umum dan Bagian Restoran secara khusus. Oleh karena itu, penulis merumuskan masalah yang akan dibahas yaitu **"Bagaimana Kinerja *Waiter* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Azure Bar Hotel Conrad Bali?"**

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dirempuh oleh peneliti ialah untuk Menganalisis kinerja *Waiter* untuk meningkatkan pelayanan di Azure Bar Hotel Conrad Bali

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini antara lain:

- a) Menambah wawasan mengenai dunia kerja, khususnya dalam bidang pariwisata;

- b) Mengamati secara langsung kinerja waiter/waitress dalam menjalankan tugasnya;
- c) Membandingkan lingkungan kerja di berbagai hotel yang berbeda;

