

**ANALISIS PERAN WAITER/WAITRESS  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
PADA KASASA RESTORAN  
DI PARADISE HOTEL GOLF & RESORT**

**SKRIPSI**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK NEGERI MANADO JURUSAN PARIWISATA  
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN PERHOTELAN  
TAHUN 2024**

# DAFTAR ISI

Lembar Judul .....	
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 .....	xii
Daftar Gambar .....	xiv
Daftar Tabel .....	xv
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	2
1.3. Tujuan Penelitian .....	2
1.4. Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>4</b>
2.1. Landasan Teori .....	4
2.1.1. Pengertian Analisis .....	4
2.1.2. Restoran .....	5
2.1.3. <i>Waiter/Waitress</i> .....	8
2.1.4. Kualitas Pelayanan .....	15
2.1.5. Peran .....	19
2.1.6. Kerangka Berpikir .....	20
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b> .....	<b>21</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	21
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	21

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dalam persaingan di industri perhotelan semakin kompleks dan bervariasi, yang masing-masing berupaya meningkatkan pelayanan guna meraih pasar yang seluas-luasnya. Kebijakan yang dapat diterapkan selain menyediakan fasilitas yang memuaskan seperti kamar, restoran dan fasilitas penunjang lainnya yang memadai, hotel pun harus memiliki strategis yang dapat menjadi daya tarik bagi tamunya untuk memperoleh tingkat kualitas yang tinggi. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah memberikan penawaran khusus sebagai nilai tambah dalam menciptakan daya saing.

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. Paradise Hotel Golf & Resort merupakan salah satu hotel berbintang empat di Likupang yang banyak dikunjungi tamu, baik tamu bisnis, lokal atau wisata. Paradise Hotel Golf & Resort memiliki fasilitas seperti *Banquet, Swimming Pool, Restaurant and Bar, Fitnes Centre, golf* serta fasilitas standart dan pendukung lainnya.

Paradise Hotel Golf & Resort 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*. Berdasarkan Praktek Kerja Lapangan di Paradise Hotel Golf and Resort

khususnya dibagian *Food and Beverage Service*, penulis mengamati beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan diantaranya dalam menyambut tamu belum sesuai dengan prosedur, mengantar makanan sering terjadi keterlambatan dikarenakan keterbatasan karyawan, kurangnya inisiatif dari waiter dalam melakukan bid farwell yang membuat tamu komplain .

Pada uraian pelayanan tersebut diatas penulis melakukan observasi dan mendapati untuk meningkatkan kualitas pelayanan ada beberapa hal yang harus diperbaiki atau di kembangkan secara kualitatif. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ***“Analisis Peran Waiter/waitress Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kasasa Restaurant di Paradise Hotel Golf & Resort”***.

### **1.2. Rumusan Masalah**

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

Bagaimana peran *Waiter/waitress* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Kasasa Restaurant di Paradise Hotel Golf and Resort?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui peran *waiter/waitress* terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada Kasasa Restaurant di Paradise Hotel Golf and Resort

2. Untuk menganalisis peran *waiter/waitress* dalam mempertahankan dan mengembangkan kualitas pelayanan pada Kasasa Restoran di Paradise Hotel Golf and Resort

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

1. 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.

2. 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.

3. Bagi Industri

Sebagai bahan pertimbangan dalam menerapkan prosedur yang wajar berdasarkan disiplin ilmu yang terurai pada teori dan praktek Manajemen Perhotelan pada Paradise Hotel Golf and Resort, Likupang.