

**TINJAUAN OPTIMALISASI KINERJA SEORANG PRAMUSAJI PADA
*DAPARTEMEN FOOD AND BEVERAGE SERVICE DI RECIPE
RESTAURANT HOTEL THE 101 RAJAWALI PALEMBANG***



**Tugas akhir ini dijadikan sebagai syarat memperoleh gelar Ahli Madya pada
Program Studi Manajemen Perusahaan Universitas Bina Darma Palembang**

AMRI YANSYAH

161530001

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERUSAHAAN

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2019

HALAMAN PENGESAHAN

**TINJAUAN OPTIMALISASI KINERJA SEORANG PRAMUSAJI PADA
DAPARTEMEN FOOD AND BEVERAGE SERVICE DI RECIPE
RESTAURANT HOTEL THE 101 RAJAWALI PALEMBANG**

AMRI YANSYAH

NIM : 161530001

**Telah diterima sebagai salah satu sebagai syarat memperoleh gelar Ahli Madya
pada Program Studi Manajemen Perusahaan**

Palembang, 13 Agustus 2019

Fakultas Vokasi

Universitas Bina Darma

Palembang

Pembimbing



(Dra. Gagan Ganjar Resmi, M.Si)

Dekan Fakultas Vokasi



(Rabin Ibnu Zainal, M.S.C.Ph.D.)

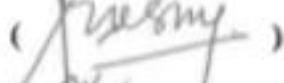


HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir berjudul "TINJAUAN OPTIMALISASI KINERJA SEORANG PRAMUSAJI PADA *DAPARTEMENT FOOD AND BEVERAGE SERVICE DI RECIPE RESTAURANT HOTEL THE 101 RAJAWALI PALEMBANG*"

Telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari : selasa

Tanggal : 13 Agustus 2019

Komisi Penguji

- | | | |
|---------------------------------|---------|---|
| 1. Dra.Gagan Ganjar Resmi, M.Si | ketua | () |
| 2. Trisninawati, S.E., M.M. | penguji | () |
| 3. Dinny Komalasari, M.Kom | penguji | () |

Mengetahui,

Program Studi Manajemen Perusahaan

Fakultas Vokasi Diploma III

Universitas Bina Darma Palembang

Ketua,

()
(Andrian Noviardy, S.E.M, SI.)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Amri Yansyah

Nim : 161530001

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau di perguruan tinggi lain;
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan Tim Pembimbing.
3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia tugas akhir yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara daring;
5. Surat Pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 13 Agustus 2019



Yang membuat pernyataan

Amri Yansyah
Amri yansyah

NIM : 161530001

ABSTRACT

Amri Yansyah ,NIM : 161530001, TINJAUAN OPTIMALISASI KINERJA SEORANG PRAMUSAJI PADA DAPARTEMENT FOOD AND BEVERAGE SERVICE DI RECIPE RESTAURANT HOTEL THE 101 RAJAWALI PALEMBANG, Pembimbing, Dra.Gagan Ganjar Resmi, M.Si.

In the current era of globalization, the tourism industry is in the spotlight for developing and developed countries. The tourism industry has given birth to a variety of companies, one of which is the hotel industry which is engaged in services that require human labor, of course those who work optimally, especially in the field of food and beverage service. Performance optimization is our benchmark to find out how much impact the service has given has an effect on the quality of service received by guests. The research used by the author uses descriptive qualitative forms and strategies. The data collection techniques use the method of observation, interviews, library research and questionnaires. The results of this study prove the influence of work speed, work accuracy and work accuracy affect the level of guest satisfaction. For this reason, in order to maintain good service quality, a waiter must improve the optimization of existing work and the waitress must also pay attention to any guest complaints both towards the restaurant or hotel facilities, so that guest satisfaction towards optimizing the performance of the waitress. from the analysis of these data that the accuracy, accuracy and speed of work can affect the level of performance optimization of a waiter in a recipe restaurant affect the quality of service.

Keywords: optimization, performance, quality and services.

ABSTRAK

Amri Yansyah ,NIM : 161530001, TINJAUAN OPTIMALISASI KINERJA SEORANG PRAMUSAJI PADA *DAPARTEMENT FOOD AND BEVERAGE SERVICE* DI *RECIPE RESTAURANT HOTEL THE 101 RAJAWALI PALEMBANG*, Pembimbing, Dra.Gagan Ganjar Resmi, M.Si.

Pada era globalisasi saat ini industri pariwisata menjadi sorotan bagi Negara-negara berkembang dan maju. Industry pariwisata telah melahirkan berbagai perusahaan, salah satu nya industri perhotelan yang bergerak di bidang pelayanan jasa yang membutuhkan tenaga kerja manusia, tentu nya yang bekerja dengan seoptimal mungkin terkhusus di bidang food and beverage service. Optimalisasi kinerja merupakan tolak ukur kita untuk mengetahui seberapa besar dampak pelayanan yang telah diberikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di dapatkan oleh tamu. Penelitian yang digunakan oleh penulis dengan menggunakan bentuk dan strategi deskriptif analisis kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, studi pustaka dan kuesioner. Hasil penelitian ini membuktikan adanya pengaruh kecepatan kerja, ketelitian kerja dan ketepatan kerja berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu. Untuk itu demi menjaga kualitas pelayanan yang baik maka seorang pramusaji harus meningkatkan optimalisasi kerja yang sudah ada dan pramusaji juga harus memperhatikan setiap keluhan tamu baik terhadap restoran ataupun terhadap fasilitas hotel, sehingga tercapainya kepuasan tamu terhadap optimalisasi kinerja dari seorang pramusaji tersebut. Dari analisa data tersebut bahwa ketepatan, ketelitian dan kecepatan kerja dapat mempengaruhi tingkat optimalisasi kinerja dari seorang pramusaji di recipe restaurant mempengaruhi kualitas pelayanan.

Kata kunci : optimalisasi, kinerja, kualitas dan pelayanan.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan sholatmu sebagai penolongmu, sesungguhnya allah beserta orang-orang yang sabar” (al-Baqarah:153)

“JEMPUT MIMPI MU LALU BANGUN LAH DARI TIDUR LELAH MU ATAU LANJUTKAN TIDUR MU YANG LELAH ITU DAN TERUSLAH BERMIMPI”

PALEMBANG, 13 AGUSTUS 2019

Amri yansyah

PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini saya persembahkan kepada ibu dan bapak Saya yang selalu berkata “sekolah yang tinggi ya anakku biar tidak seperti bapak dan ibu yang Cuma tamat SD” dan insya allah saya akan mewujudkannya dan Teruntuk seluruh team My kopi o! Palembang yang selalu mendukung langkah sukses ku, sahabat-sahabat perjuangan ku Diah, ell, webtoon, ekik, fadly, yudi, fikri, nopi terima kasih kalian selalu membantu aku di dalam tugas kuliah dan selalu membuat aku tersenyum disaat fisik ku dan otak ku lelah dan tepat aku tulis ini pada tanggal 13 agustus 2019 aku ucapkan happy graduation buat kita semua Love you kepompongku.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. Data Pribadi

Nama : Amri Yansyah
Tempat , Tanggal Lahir : Palembang, 08 februari 1996
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Alamat Asal : Palembang
Telepon/Hp : 0857-0990-6296
E-Mail : amri.yansyah01@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan Formal

SD YP Harapan Palembang : 2001 - 2007
SMP NEGERI 24 Palembang : 2008 - 2011
SMA SHAIENDRA Palembang : 2012 - 2014
Universitas Bina Darma Palembang : 2016 – 2019

C. Pengalaman Organisasi

Osis SMA SHAIENDRA : 2014
TKSS SMA SHAIENDRA : 2013
Hospitality Comunity : 2016

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanaahu Wa'tala, karena atas rahmat dan hidayah Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan dan penulisan laporan akhir ini dengan baik. Ada pun judul dari Laporan Akhir ini adalah "**Tinjauan optimalisasi kinerja seorang pramusaji pada *dapartement food and beverage service* di *Recipe restoran hotel THE 101 Rajawali Palembang***". Laporan ini dibuat untuk memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Program Studi Manajemen Perusahaan Fakultas Vokasi Universitas Bina Darma Palembang. Dalam penulisan Laporan Akhir ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan untuk menyelesaikan dengan baik dan sempurna dari segi penyajian maupun pembahasan. Untuk itu penulis dengan lapang dada menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca. Guna menyempurnakan laporan ini, tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini khususnya kepada:

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd.,M.M. Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang
2. Rabin Ibnu Zainal,S.E.,M,Sc.,Ph.D. Selaku Dekan fakultas vokasi Universitas Bina Darma Palembang
3. Andrian Noviardy,S.E.M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Perusahaan Universitas Bina Darma Palembang
4. Dra.Gagan ginanjar M.S.i. Selaku pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

5. Semua Dosen Pengajar di Jurusan Manajemen Perusahaan yang banyak memberikan ilmu kepada penulis selama penulis kuliah di Universitas Bina Darma Palembang.
6. Orang tua penulis yang senantiasa mendoakan dan memberikan bantuan baik moral maupun materil serta selalu mencurahkan kasih dan sayang untuk penulis.
7. Kedua saudara kandung ku, ayuk eka dan kakak andi yang selalu memberi dukungan dan semangat yang tak pernah putus.
8. Instansi yang terkait yaitu HOTEL THE 101 Rajawali Palembang.
9. Sahabatku grup bipolar, grup uwong saro, grup the sultan, grup cemewew, grup rumpi, sahabat online ku dan teman-teman yang lain yang tidak bisa di sebutkan satu persatu terima kasih selama ini selalu mendukung dan selalu mengertikan kondisi ku.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan Laporan Akhir ini.

Palembang, 13 Agustus 2019

Penulis

Amri yansyah

161530001

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iii |
| SURAT PERNYATAAN | iv |
| ABSTRACT | v |
| ABSTRAK | vi |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | vii |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusa masalah | 4 |
| 1.3 Permasalahan Dan Ruang Lingkup..... | 4 |
| 1.4 Metode Penelitian | 5 |
| 1.5 Teknik Pengumpulan Data | 5 |
| 1.6 Tujuan dan Manfaat Penelitian | 7 |
| 1.6.1 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.6.2 Manfaat Penelitian | 7 |
| 1.7 Sistematika Penulisan | 8 |
| | |
| BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN | 10 |
| 2.1 Sejarah Singkat Hotel THE 101 Rajawali palembang | 10 |
| 2.2 Visi dan Misi Hotel THE 101 Rajawali palembang | 11 |
| 2.2.1 Visi Perusahaan..... | 11 |
| 2.2.3 Misi Perusahaan | 12 |
| 2.2.3 fasilitas Hotel THE 101 Rajawali palembang..... | 13 |

| | |
|---|----|
| 2.2.4 Jenis Jenis Kamar Hotel THE 101 Rajawali | 14 |
| 2.2.5 Publish Rate Hotel THE 101 Rajawali..... | 15 |
| 2.3 Struktur Organisasi Hotel THE 101 Rajawali | 15 |
| 2.4 Tugas dan Tanggung jawab | 17 |
| 2.5 Struktur Organisasi Food and Beverage Service Dapartemen | 25 |
| 2.6 Lokasi Hotel THE 101 Rajawali Palembang | 28 |
| 2.6.1 waktu pelaksanaan..... | 29 |

BAB III PEMBAHASAN 30

| | |
|-------------------------------------|----|
| 3.1 Landasan Teori..... | 30 |
| 3.1.1 Pengertian Hotel | 30 |
| 3.1.2 Pengertian Optimalisasi | 31 |
| 3.1.3 Pengertian Pramusaji..... | 32 |
| 3.1.4 Pengertian Kinerja..... | 37 |
| 3.2 Jenis Penelitian..... | 38 |
| 3.2.1 Populasi Dan Sample | 38 |
| 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data..... | 39 |
| 3.3 Teknik Analisa Data | 40 |
| 3.3 Hasil dan Pembahasan | 41 |

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN..... 51

| | |
|----------------------|----|
| 4.1 Kesimpulan | 51 |
| 4.2 Saran..... | 52 |

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| 2.1 Logo Hotel The 101 Rajawali Palembang | 1 |
| 2.3.1 Struktur organisasi Hotel The 101 Rajawali Palembang | 15 |
| 2.3.2 Struktur organisasi Food and Beverage Service | 25 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| 2.1.Jenis-Jenis Kamar Hotel THE 101 Rajawali Palembang | 14 |
| 2.2.publish Rate..... | 15 |
| 3.3.1 Pendapat reponden terhadap kecepatan kualitas pelayanan..... | 42 |
| 3.3.2 Pendapat responden tentang ketepatan kerja terhadap kualitas pelayanan | 43 |
| 3.3.3 Pendapat responden tentang ketelitian terhadap kualitas pelayanan | 44 |
| 3.3.4 Rekapitulasi Hasil Persentase | 45 |
| 3.3.5 Pendapat responden tentang optimalisasi kinerja terhadap keluhan tamu..... | 46 |
| 3.3.6 Pendapat responden tentang kinerja berpengaruh terhadap uang tip | 47 |
| 3.3.7 Pendapat responden terhadap guest comment tamu | 48 |
| 3.3.8 Rekapitulasi hasil persentase | 49 |

DAFTAR LAMPIRAN

1. LEMBAR PENGAJUAN JUDUL
2. LEMBAR KONSULTASI
3. SURAT KETERANGAN PEMBIMBING
4. SURAT KETERIMA MAGANG
5. LEMBAR PERBAIKAN PEMBUATAN TUGAS AKHIR
6. LEMBAR KETERANGAN LULUS