

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini industri pariwisata menjadi sorotan bagi Negara-negara berkembang dan maju. Pariwisata menjadi salah satu industri yang berkembang saat ini sehingga mempercepat pertumbuhan ekonomi, menciptakan lapangan kerja dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat lokal. Setiap Negara pasti memiliki potensi untuk menjadi objek wisata. Selain sumber daya manusia dan sumber daya alam sebagai objek wisata, beberapa faktor pendukung diantaranya fasilitas, infastruktur, kemaamanan dan ketertiban di objek wisata, kebijakan pemerintahan mengenai perkembangan sektor pariwisata, dan tentunya sarana penting dalam kegiatan pariwisata yakni hotel. Hal ini di perkuat oleh pengertian hotel menurut Richard Sihite (2000), Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan serta memperoleh pelayanan dan penginapan serta memperoleh pelayanan dan penginapan serta memperoleh makanan dan minuman.

THE 101 Rajawali Hotel Palembang menjadi salah satu Hotel berbintang empat yang berada di kota Palembang. Lokasi Hotel ini berdekatan dengan perkantoran, *Shopping Malls*, *Entertainment Center*,

dan 15 KM dari Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II, sehingga membuat Hotel ini cukup dikategorikan mampu bersaing dengan Hotel-hotel yang sudah ada di Palembang.

THE 101 Rajawali hotel Palembang memiliki satu *Restaurant* yaitu *Recipe Restaurant*. *Recipe Restaurant* di dukung beberapa staf hotel dalam mengoperasionalkannya. Staf yang bertugas di *restaurant* disebut sebagai Pramusaji atau *Waiter* untuk Pramusaji laki-laki dan *Waitrees* untuk Pramusaji perempuan. Menurut Marsum W.A (2001:90), Pramusaji adalah seseorang karyawan dan karyawan di dalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikan, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan (*table setting*) untuk tamu berikutnya.

Pramusaji memiliki peranan dalam memberikan kualitas pelayanan yang efektif terhadap tamu-tamu. Efektifitas kerja dari seorang pramusaji akan berpengaruh terhadap tingkat ke optimalisasi kerja dari seorang pramusaji. Pengertian optimalisasi menurut Poerdwadarminta (Ali,2014) adalah “hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien”. Maka dari itu, seorang pramusaji diharuskan sigap dalam melayani tamu-tamu, tanggap dalam melayani keinginan tamu-tamu, dan tentu nya harus tepat dalam menjalankan tugas sebagai pramusaji dengan *Standart Operational Procedure* (SOP) yang sudah di tentukan, agar unsur-unsur

yang tidak diinginkan oleh pihak hotel khususnya di *Recipe Restaurant* dapat dikurangi. Pengertian *standart operational procedure* (SOP) menurut Sailendra (2015:11) “ merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar”. Dengan begitu seorang pramusaji sudah mengetahui dengan jelas apa saja yang harus dilakukan langkah perlangkah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada semua tamu yang berada di *Recipe Restaurant* THE 101 hotel Rajawali Palembang agar tercapainya kepuasan tamu yang ideal. Pengertian kepuasan tamu menurut Kotler (2014:150) adalah “perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.”

THE 101 Rajawali hotel Palembang dipilih penulis dalam pembuatan Laporan Tugas Akhir ini dikarenakan Hotel ini salah satu Hotel bintang empat terbaik dikota Palembang “kutipan ini diambil dari” (www.tripadvisor.co.id), sehingga membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini karena penulis ingin mengetahui pengaruh kecepatan kerja terhadap tingkat optimalisasi kinerja pramusaji terhadap kualitas pelayanan di bidang *Food and Beverage Service*. Hal ini akan memberikan banyak pengalaman terutama dalam bidang pelayanan yang efektif untuk hasil yang optimal di bidang *Restaurant*. Dalam laporan Tugas akhir ini yang menjadi target penulis adalah untuk menganalisis sejauh mana Optimalisasi kerja dari seorang Pramusaji terhadap kualitas

pelayanan pada *Food and Beverage Service Departement* di *Recipe Restaurant* hotel THE 101 Rajawali Palembang. Sehingga menginspirasi penulis dalam pembuatan Laporan Tugas Akhir ini yang berjudul **“Tinjauan Optimalisasi kinerja seorang Pramusaji pada *Departement Food and Beverage Service* di *Recipe Restaurant THE 101 Rajawali hotel Palembang.*”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang di peroleh oleh penulis, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada pada *Recipe Restaurant* dalam kaitannya dengan kepuasan tamu adalah **“ apakah kecepatan, ketepatan , ketelitian berpengaruh terhadap kinerja seorang pramusaji pada Departemen Food and Beverage Service di *Recipe Restaurant Hotel THE 101 Rajawali Palembang* ?”**

1.3 Permasalahan dan Ruang Lingkup

Untuk mempermudah penulisan dalam laporan tugas akhir ini agar dapat terarah dengan baik dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang ada, maka penulis membatasi pembahasan ruang lingkup. Penelitian ini untuk mengetahui keefektifan kerja dari seorang pramusaji dalam mengoptimalkan pelayanan kerja di *Recipe Restaurant* .

1.4 Metode penelitian

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini adalah menggunakan metodologi Deskriptif Analisis Kualitatif. Metode Deskriptif adalah penelitian yang bermaksud memahami apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya, perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain. Menurut Sukmadinata (2006) menyatakan bahwa penelitian Deskriptif merupakan suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena buatan manusia. Fenomena itu dapat berupa bentuk, aktivitas, perubahan, karakteristik, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena yang lainnya.

1.5 Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dengan melakukan kunjungan langsung ke tempat yang akan diteliti. Dalam hal ini tempat yang dituju yaitu hotel THE 101 Rajawali Palembang. Adapun beberapa teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dalam pembuatan Laporan Tugas Akhir ini antara lain sebagai berikut :

a. Metode observasi (*Observation*)

merupakan teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan (Ridwan, 2004:104).

b. Metode wawancara (*Interview*)

Metode wawancara menurut Nazir (2014) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *Interview Guide* (panduan wawancara).

c. Metode studi pustaka (*Library research*)

Metode studi pustaka adalah metode pengumpulan data dengan dengan penelitian kepustakaan yang bertujuan untuk mengetahui berbagai pengetahuan dan karya yang pernah dicapai peneliti-peneliti terdahulu. (Sugiyarto, 2001: 19). Tujuannya adalah untuk memperoleh referensi yang dibutuhkan dalam proses pengerjaan dan menyelesaikan penelitian. Dalam penelitian ini studi pustaka yang digunakan adalah buku-buku tentang perhotelan khususnya tentang *food and beverage daparement* dan internet.

d. Metode kuesioner (*Questionnaire*)

Kuiseoner adalah sustu teknik pengumpulan data atau informasi yang memungkinkan analisis, mempelajari sikap-sikap keyakinan, prilaku dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada di www.ikom.unsri.ac.id .

1.6 Tujuan dan Manfaat

1.6.1 Tujuan

Adapaun maksud dan tujuan penulis membuat penelitian ini penelitian ini ialah untuk meninjau atau menganalisa seberapa pentingnya dampak ketepatan, kecepatan, dan ketelitian berpengaruh terhadap tingkat kinerja terhadap kualitas pelayanan pada departemen *Food and Beverage Service* di *Recipe Restaurant* hotel THE 101 Rajawali Palembang.

1.6.2 Manfaat

Manfaat dari penulisan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Manajemen Hotel THE 101 Rajawali Palembang.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan gambaran kepada hotel THE 101 Rajawali Palembang tentang penerapan kerja yang *Optimal* oleh seorang *Pramusaji* dalam meningkatkan kualitas dan citra pelayanan yang baik di *Recipe Restaurant* hotel THE 101 Rajawali Palembang.

2. Bagi penulis

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan mengenai strategi *Pramusaji* dalam mengoptimalkan pelayanan dalam meningkatkan kepuasan tamu.

3. Bagi Akademis Universitas Bina Darma Palembang.

Penelitian ini dapat menjadi suatu *Referensi* untuk mengkaji topik-topik yang berkaitan dan untuk menambah ilmu pengetahuan tentang sistem penerapan kerja yang *Optimal* oleh seorang pramusaji dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada *Restaurant* di hotel.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk memahami lebih jelas laporan tugas akhir ini, maka materi-materi yang tertera pada Laporan Tugas Akhir ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penyampain sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Menjelaskan mengenai tentang latar belakang masalah, mengidentifikasi masalah, rumusan masalah, metodologi penelitian, lokasi dan waktu penelitian, teknik ruang lingkup, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum hotel yang terdiri dari sejarah singkat hotel, jumlah kamar dan harga kamar, fasilitas hotel, struktur organisasi hotel, *Job Description Pramusaji* dan alamat hotel THE 101 Rajawali Palembang.

BAB III : PEMBAHASAN

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan Laporan Tugas Akhir ini serta memaparkan dan menganalisis data-data yang didapatkan dari hasil penelitian.

BAB IV : PENUTUP

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan akhir penelitian dan saran-saran yang direkomendasikan berdasarkan pengalaman di lapangan untuk perbaikan proses penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**