

**PERANAN PRAMUSAJI DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN DI RESTORAN GAJAH  
MADA LOJI HOTEL SURAKARTA**



**LAPORAN TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk memenuhi sebagai persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya pada  
Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

**Disusun oleh**

**ESTERINA ENI MUKTISARI**

C9414023

**FAKULTAS ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA  
2017**

## HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

Judul Laporan Tugas Akhir :

PERANAN PRAMUSAJI DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI  
RESTORAN GAJAH MADA LOJI HOTEL  
SURAKARTA

Nama Mahasiswa : Esterina Eni Muktisari

NIM : C 9414023

Telah Disetujui oleh Pembimbing Tugas Akhir pada :

Pembimbing I



Sunyoto, S.E, M.Par  
NIDN. 0607126001

Pembimbing II



Wahyuningsih, S.E  
NIDN. 0629085801

Mengetahui,

Kepala Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata



Umi Yuliati, S.S, M.Hum  
NIP. 197707162003122002

## LEMBAR PENGESAHAN UJIAN

Judul Laporan Tugas Akhir : PERANAN PRAMUSAJI DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI  
RESTORAN GAJAH MADA LOJI HOTEL  
SURAKARTA

Nama Mahasiswa : Esterina Eni Muktisari

NIM : C 9414023

Tanggal Ujian : 19 Juli 2017

DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH PANITIA PENGUJI TUGAS AKHIR DIII  
USAHA PERJALANAN WISATA FAKULTAS ILMU BUDAYA

Umi Yuliati, S.S, M.Hum  
Ketua Penguji

(.....)

Deria Adi W, S.ST, M.Sc  
Sekertaris

(.....)

Sunyoto, S.E, M.Par  
Penguji Utama

(.....)

Wahyuningsih, S.E  
Penguji Kedua

(.....)



## **MOTTO**

**“SELALU TERSENYUM WALAU SEDIH”**

## PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini kupersembahkan untuk :

- Orang tuaku tercinta yang telah memberikan kasih sayang dan mendidiku hingga aku bisa seperti ini.
- Adikku tersayang dan keluarga besarku yang telah memberikan semangat

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis mengambil judul :

### **PERANAN PRAMUSAJI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI RESTORAN GAJAH MADA LOJI HOTEL SURAKARTA**

Tugas Akhir ini disusun untuk persyaratan meraih gelar Gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulis mengucapkan terima kasih atas bimbingan dan bantuannya kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Drs. Riyadi Santosa, M.Ed., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Bapak Joko Haryadi, selaku General Manager Loji Hotel Surakarta yang telah memberi kesempatan untuk belajar dunia perhotelan sebagai *trainee*.
3. Ibu Umi Yulianti, S.S, M.Hum selaku Kepala Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta. Terima kasih atas masukannya.
4. Bapak Sunyoto, S.E., M.Par selaku Dosen Pembimbing Utama Tugas Akhir, yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam pembuatan tugas akhir ini.

5. Ibu Wahyuningsih, S.E, selaku Dosen Pembimbing Kedua Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan masukan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Segenap Dosen, Karyawan, dan Karyawati Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta, yang banyak membantu penulis.
7. Kedua orang tuaku, Bapak dan Ibu yang telah membiayai kuliah ku hingga selesai serta dukungannya.
8. Adikku tercinta dan seluruh keluarga besar yang telah memberikan doa dan semangat kepada ku.
9. Sahabat – sahabatku tersayang, terima kasih atas doa dan dukungannya.

Semoga dengan kebaikan yang diberikan selalu memberikan manfaat bagi penulis dan dengan bantuannya. Semoga Allah akan membalas segala perbuatan baik yang telah membantu penulis. Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Surakarta, Juli 2017

Penulis

Esterina Eni Muktisari

## ABSTRAK

Esterina Eni Muktisari, C9414023, 2017. **“Peranan Pramusaji Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Restoran Gajah Mada Loji Hotel Surakarta”**. Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata. Fakultas Ilmu Budaya. Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan seorang pramusaji dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Restoran Gajah Mada Loji Hotel Surakarta, kemudian untuk mengetahui permasalahan yang sering dihadapi pramusaji dalam bekerja, serta beberapa cara dalam mengatasi permasalahan tersebut.

Adapun metode yang digunakan dalam mengumpulkan data penelitian ini, metode observasi dengan praktik kerja yang dilakukan langsung di restoran hotel. Metode wawancara kepada *Supervisor food and beverage service* dan beberapa karyawan restoran, metode studi dokumenter, metode studi pustaka, dan metode analisis data deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian ini menjelaskan tentang peranan pramusaji dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Restoran Gajah Mada Loji Hotel Surakarta. Menjelaskan tentang beberapa masalah yang sering dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, serta menjelaskan upaya – upaya menghadapi masalah dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu peranan pramusaji dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Restoran Gajah Mada Loji Hotel Surakarta yakni melayani tamu saat *breakfast, lunch, dinner*, mempersiapkan peralatan makan, melayani tamu yang datang sesuai dengan kebutuhannya, menyajikan makanan dan minuman kepada tamu, meng-*clear up* piring dan alat makan yang kotor, membersihkan dan mempersiapkan kembali peralatan dan perlengkapan restoran. Tamu merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pramusaji Restoran Gajah Mada mulai dari kualitas pelayanan *tangible* mencakup kualitas makanan dengan hasil 43,33%, kebersihan restoran 46,67%, dan penampilan pegawai 33,33% ,dimensi *responsiveness* mencakup kecepatan pegawai dengan hasil 46,67%, *reliability* mencakup kualitas pelayanan dengan nilai 36,67%,dimensi *empathy* mencakup perhatian pegawai 43,33% dan keramahan pegawai 50%,dimensi *assurance* mencakup kenyamanan restoran dengan hasil 53,33%.Beberapa upaya yang dilakukan pramusaji dalam menghadapi masalah antara lain mengikuti aturan SOP, memiliki inisiatif dalam menangani *complain* tamu, bersikap profesional dalam bekerja dengan sesama karyawan.

Kata Kunci : Peranan, Kualitas, Pelayanan



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN .....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR ISTILAH .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Manfaat Penelitian .....	4
D. Tujuan Penelitian .....	5

E. Kajian Pustaka .....	5
F. Metode Penelitian .....	13
G. Sistematika Penulisan .....	18
<b>BAB II</b> <b>GAMBARAN UMUM RESTORAN GAJAH MADA LOJI</b> <b>HOTEL SURAKARTA .....</b>	<b>19</b>
A. Sejarah Singkat Loji Hotel Surakarta .....	19
B. Visi dan Misi Loji Hotel Surakarta .....	20
C. Profil Restoran Gajah Mada Loji Hotel Surakarta .....	21
D. Produk Menu Restoran Gajah Mada Loji Hotel Surakarta .....	24
E. Struktur Organisasi <i>Food &amp; Beverage Department</i> Loji Hotel Surakarta .....	26
<b>BAB III</b> <b>PERANAN PRAMUSAJI DALAM MENINGKATKAN</b> <b>KUALITAS PELAYANAN DI RESTORAN GAJAH MADA</b> <b>LOJI HOTEL SURAKARTA .....</b>	<b>28</b>
A. Peranan Pramusaji dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Restoran Gajah Mada .....	28
B. Beberapa Permasalahan Pramusaji yang Terjadi di Restoran Gajah Mada.....	51
C. Upaya Pramusaji Dalam Mengatasi Masalah di Restoran Gajah Mada.....	52
<b>BAB IV</b> <b>PENUTUP .....</b>	<b>54</b>
A. Kesimpulan .....	54
B. Saran .....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>56</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>57</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Makanan Restoran Gajah Mada Loji Hotel Solo .....	40
Tabel 2. Tanggapan Responden Terhadap Kebersihan Area Restoran Gajah Mada Loji Hotel Solo .....	41
Tabel 3. Tanggapan Responden Terhadap Penampilan Pegawai Restoran Gajah Mada Loji Hotel Solo .....	42
Tabel 4. Tanggapan Responden Terhadap Perhatian Pegawai Restoran Gajah Mada Loji Hotel Solo .....	43
Tabel 5. Tanggapan Responden Terhadap Keramahan Pegawai Restoran Gajah Mada Loji Hotel Solo .....	44
Tabel 6. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Restoran Gajah Mada Loji Hotel Solo .....	45
Tabel 7. Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Pegawai Restoran Gajah Mada Loji Hotel Solo .....	46
Tabel 8. Tanggapan Responden Terhadap Kenyamanan Area Restoran Gajah Mada Loji Hotel Solo .....	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi Loji Hotel Surakarta .....	58
Gambar 2. Paket Wisuda .....	59
Gambar 3. <i>Restaurant Bill</i> .....	60
Gambar 4. <i>Captain Order</i> .....	61
Gambar 5. <i>Set Up Table U Shape Style</i> .....	62
Gambar 6. <i>Set Up Table Classroom</i> .....	62
Gambar 7. <i>Set Up Round Table</i> .....	62
Gambar 8. PKL di Loji Hotel .....	63
Gambar 9. <i>Guest Comment Card</i> Restoran Gajah Mada .....	64
Gambar 10. <i>Banquet Event Order</i> .....	65
Gambar 11. <i>Contract Rate</i> .....	66
Gambar 12. <i>Meeting Pakcage</i> .....	67
Gambar 13. Menu Table Manner .....	68
Gambar 14. Promo Menu Lebaran Halal Bihalal .....	69

## DAFTAR ISTILAH

<i>Ala Carte</i>	: bahan makanan yang setengah jadi
<i>Asthray</i>	: asbak
<i>Banquet Event Order</i>	: lembaran yang berisi tentang informasi menyangkut acara yang dilaksanakan dan sebagai bahan acuan untuk menyiapkan acara
<i>Breakfast</i>	: makan pagi / sarapan
<i>Briefing</i>	: pengarahan yang dipimpin oleh seorang pemimpin kepada bawahan untuk memperoleh informasi.
<i>Bringing up</i>	: membawa peralatan yang sudah dibersihkan untuk dikembalikan ke tempat semula
<i>Buffet</i>	: tempat untuk meletakkan makanan dan peralatannya biasanya untuk prasmanan
<i>Clear up</i>	: membersihkan alat – alat makan dari meja tamu
<i>Coaster</i>	: tatakan gelas
<i>Cutlery</i>	: alat makan
<i>Equipment</i>	: peralatan yang digunakan dalam kegiatan operasional
<i>Flower vase</i>	: vas bunga
<i>Grooming</i>	: riasan atau dandanan
<i>Job assignment</i>	: tugas pekerjaan biasanya ditulis pada kertas kerja
<i>Knife</i>	: pisau
<i>Mice en place</i>	: persiapan dan penempatan peralatan dan perlengkapan yang akan digunakan dalam penghidangan sajian makan
<i>Napkin</i>	: serbet

<i>Plate</i>	: piring
<i>Polish</i>	: memoles barang yang sudah dicuci
<i>Refill</i>	: mengisi ulang atau menambahkan kembali
<i>Room Breakfast List</i>	: daftar tamu yang masuk dalam sarapan pagi di hotel
<i>Salt and pepper</i>	: garam dan merica
<i>Set – up table</i>	: menata meja lengkap dengan peralatan makan yang siap pakai
<i>Spoons</i>	: sendok
<i>Tooth pitch</i>	: tusuk gigi

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Informan .....	57
Lampiran 2. Struktur Organisasi Loji Hotel Surakarta .....	58
Lampiran 3. Paket Wisuda .....	59
Lampiran 4. <i>Restaurant Bill</i> .....	60
Lampiran 5. <i>Captain Order</i> .....	61
Lampiran 6. <i>Set Up Table Style &amp; Meeting Room</i> .....	62
Lampiran 7. Kegiatan Praktek Kerja Lapangan .....	63
Lampiran 8. <i>Guest Comment Card Loji Hotel</i> .....	64
Lampiran 9. <i>Banquet Event Order</i> .....	65
Lampiran 10. <i>Contract Rate</i> .....	66
Lampiran 11. Paket Meeting .....	67
Lampiran 12. Menu Table Manner .....	68
Lampiran 13. Menu Halal Bihalal .....	69