

**EFEKTIVITAS KUALITAS KINERJA PADA *WAITER* DAN
WAITRESS DI RESTORAN HOTEL *WYNDHAM*
CASABLANCA JAKARTA**

**Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Serjana Terapan Pariwisata**



**Disusun oleh
RIMA PUTRI
NIM 20700063**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF
JAKARTA
2024**

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul : Efektivitas Kualitas Kinerja pada Waiter dan Waitress di
Restoran Hotel Wyndham Casablanca Jakarta
Penulis : Rima Putri
NIM : 20700063
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah dipertanggungjawabkan di hadapan Tim Pengujian Tugas Akhir
dikampus Politeknik Negeri Media Kreatif pada hari Senin, 15 Juli 2024

Disahkan oleh :
Ketua Penguji,



Carissa Dwilanisusantya, S.K.M, M.Si

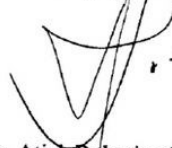
NIP. 199003062020122013

Penguji 1



Mariah Ulfa Catur Afriasih, S.Pd., M.M
NIP. 198605092019032011

Penguji 2



Dr. Atiek Rohmiyati, M.Pd.
NIP. 196204291985012001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata



Anindita Budi Astuti, SE.,MM.

NIP. 1981030520081221001

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Efektivitas Kualitas Kinerja Pada Waiter dan Waitress di Restoran
Hotel Wyndham Casablanca Jakarta
Penulis : Rima Putri
NIM : 20700063
Program Studi : D4 Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.

Ditandatangani di, Jakarta, 09 Juli 2024

Pembimbing 1



Dr. Atiek Rohmiyati, M.Pd.
NIP 196204291985012001

Pembimbing 2



Swastono Putro Pirastyo, S.Par, M.Par
NIP 198804112020121009

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan



Swastono Putro Pirastyo, S.Par, M.Par
NIP 198804112020121009

**PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR
DAN BEBAS PLAGIARISME**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Rima Putri
NIM	: 20700063
Program Studi	: Pengelolaan Perhotelan
Jurusan	: Pariwisata
Tahun Akademik	: 2020

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:
Efektivitas Kualitas Kinerja Pada Waiter dan Waitress di Restoran Hotel Wyndham Casablanca Jakarta **adalah original, belum pernah dibuat oleh pihak lain, dan bebas dari plagiarisme.** Bilamana pada kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, ...⁹... Juli 2023

Yang menyatakan,



Rima Putri

NIM: 20700023

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas academica Politeknik Negeri Media Kreatif, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rima Putri
NIM : 20700063
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2020

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Media Kreatif **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: Efektivitas Kualitas Kinerja Pada Waiter dan Waitress di Restoran Hotel Wyndham Casablanca Jakarta beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Negeri Media Kreatif berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, ...9... Juli 2023

Yang menyatakan,



Rima Putri

NIM: 20700063

ABSTRACT

The presence of employees who violate Standard Operating Procedures (SOP) is an assessment of the quality of the performance of waiters and waitresses in the world of Food and Beverage (F&B) Service because the quality of performance in serving guests will affect the level of service to guests because there is still negligence in their duties carried out by waiters. and waitresses, because the problem is the quality of performance of waiters/waitresses and the effectiveness of the quality of performance of waiters/waitresses at the Wyndham Casablanca Jakarta hotel restaurant. The aim is to improve the quality and effectiveness of the performance of waiters and waitresses at the Wyndham Casablanca Jakarta hotel restaurant. The research method uses descriptive qualitative methods. Data obtained through observation, interviews and literature review. The results of this research are ways to increase the effectiveness of the quality of performance of waiters and waitresses by participating in training or performance honing, various up-to-date trend training, more honed skills, broader knowledge and work experience.

Keywords: Effectiveness, Quality and Performance

ABSTRAK

Adanya karyawan yang melanggar Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi sebuah penilaian pada kualitas kinerjanya *waiter* dan *waitress* di dunia *Food and Beverage (F&B) Service* karena kualitas kinerja dalam melayani tamu akan berpengaruh dalam tingkat pelayanan terhadap tamu karena masih adanya kelalaian tugas yang dilakukan oleh *waiter* dan *waitress*, karena permasalahannya kualitas kinerja pada *waiter/ waitress* dan efektivitas dari kualitas kinerja *waiter/ waitress* restoran hotel *Wyndham Casablanca Jakarta*. Tujuannya untuk meningkatkan kualitas dan efektifitas kinerja *waiter* dan *waitress* di restoran hotel *Wyndham Casablanca Jakarta*. Metode penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan kajian Pustaka. Hasil dalam penelitian ini adalah cara meningkatkan Efektivitas kualitas kinerja pada *waiter* dan *waitress* dengan mengikuti training ataupun pengasahan kinerja, berbagai pelatihan trend yang uptodate, skill yang lebih terasah, knowledge yang lebih luas dan pengalaman kerja .

Kata Kunci : Efektivitas, Kualitas dan Kinerja

PRAKATA

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberi kekuatan, kemampuan, dan kesabaran kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik, Tujuan penulisan tugas akhir adalah memenuhi salah satu persyaratan bagi mahasiswa untuk dapat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan Program Studi Pengelolaan Perhotelan di Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta.

Dalam laporan tugas akhir ini, penulis berperan sebagai peneliti dalam pembuatan Laporan tugas akhir yang berjudul Efektivitas Kualitas Kinerja pada *waiter* dan *waitress* di restoran hotel *Wyndham Casablanca* Jakarta. Peneliti menyusun laporan ini tidak akan selesai dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari orang-orang yang berada di sekitar peneliti. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan kekuatan, kesabaran, dan kesehatan, kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Ibu Yusmiarti, Ayahanda Burhannudin, serta Kakak dan Adik tercinta Aisyah Fany Haniarti S.Pd dan Ani tri Agustin yang tidak pernah putus mendoakan dan mendukung penulis dalam menyelesaikan pendidikan sarjana.
3. Dr. Tipri Rose Kartika, M.M., Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif.
4. Dr. Handika Dany Rahmayanti M.Si Wakil Direktur Bidang Akademik.
5. Anindita Budi Astuti, S.E.M.M., Ketua Jurusan Pariwisata.
6. Mariah Ulfah Catur Afriasih, S.Pd,MM, Sekretaris Jurusan Pariwisata
7. Swastono Putro Pirastyo, S.Par., M.Par, Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan
8. Dr. Atiek Rohmiyati M.Pd dan Swastono Putro Pirastyo, S.Par., M.Par pembimbing materi dan teknis yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing dengan ikhlas dan sabar selama penulisan tugas akhir ini selesai dengan baik.
9. Seluruh Dosen dan tenaga kerja kependidikan Politeknik Negeri Media Kreatif yang telah memberikan ilmu kepada mahasiswa/i selama penulis menempuh pendidikan di kampus ini.
10. HRD dan Narasumber di hotel Wyndham Casablanca Jakarta yang telah memberikan izin dan membantu peneliti menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.

11. Sahabat Terbaik, Fiqri Redy, Erika Ristiani. Fadia Ramadini dan Muthiah Aulia Fazrin yang telah memberikan semangat dan doa dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini.
12. Teman – teman seperjuangan dalam proses penyusunan tugas akhir skripsi dari Program Studi Pengelolaan Perhotelan angkatan 2020 yang selalu berbagi ilmu, cerita suka dan duka, serta pembelajaran dalam proses penyusunan tugas akhir skripsi hingga selesai.
13. Adik Ritsuki, Mas Natsuki, Umma Mega dan Pak Bambang selaku keluarga online dari jepang yang selalu membuat video sangat menghibur dan membahagiakan penulis selama penulis menyelesaikan tugas akhir ini.
14. Rima Putri, yaitu diri saya sendiri yang menjadi penulis, yang sudah kuat mengerjakan dari awal sampai akhir tugas akhir ini.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam tugas akhir skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti berharap akan kritik dan saran yang membangun untuk tugas akhir ini agar menjadi lebih baik dan bermanfaat bagi khalayak umum.

Jakarta, 9 July 20

Penulis,



Scanned with CamScanner

Rima Putri

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan Tugas Akhir	ii
Lembar Persetujuan Sidang Akhir	iii
Lembar Pernyataan Orisinalitas	iv
Lembar Pernyataan Publikasi	v
Abstrak.....	vi
Prakata.....	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Gambar	xi
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	3
C. Batasan Masalah.....	3
D. Rumusan Masalah	3
E.. Tujuan Penelitian.....	4
F. Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Kajian Teori.....	6
1. Efektivitas.....	6
2. Kualitas Kinerja.....	8
3. Waiter waitress	13
B. Hasil Penelitian Yang Relavan.....	15
C. Kerangka Berfikir.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Jenis Penelitian	19
B. Tempat dan Waktu Penelitian	20
C. Populasi dan Sampel Penelitian	20
D. Teknik Pengambilan Data	21
E. Teknik Analisis Data	24

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	26
A. Hasil Penelitian	26
1. Observasi.....	26
2. Hasil Wawancara	38
3. Hasil Studi Pustaka	42
B. Pembahasan.....	44
C. Keterbatasan Penelitian	51
BAB V PENUTUP.....	53
A. Simpulan.....	53
B. Implikasi.....	54
C. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 tempat penelitian hotel Wyndham Casablanca Jakarta	20
Gambar 3.2 tahap pemilihan informan dalam penelitian kualitatif.....	21
Gambar 3.3 model analisis Miles & Huberman.....	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi hotel Wyndham Casablanca Jakarta	28
Gambar 4.2 Struktur Restoran hotel Wyndham Casablanca Jakarta	30
Gambar 4.3 Contoh kelalaian waiter dalam bekerja melanggar SOP	39
Gambar 4.4 Diagram Pelanggaran kinerja pada bulan Maret.....	46
Gambar 4.5 Diagram pelanggaran kinerja membaik pada bulan April	47
Gambar 4.6 Diagram kinerja meningkat pada bulan Mei	47
Gambar 4.7 Contoh salah satu efektivitas dari kualitas kinerja	50

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jumlah Karyawan di Restoran hotel Wyndham Casablanca Jakarta	34
Tabel 4.2 Pembagian Jam Karyawan di Restoran	35
Tabel 4.3 Indentitas Informan Hotel Wyndham Casablanca	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata Mahasiswa.....	57
Lampiran 2 Salinan Bimbingan Skripsi Pembimbing 1.....	58
Lampiran 3 Salinan Bimbingan Skripsi Pembimbing 2.....	59
Lampiran 4 Dokumentasi Seminar Proposal Skripsi Dan Sidang Akhir.....	60
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian.....	61
Lampiran 6 Sertifikat Magang	62
Lampiran 7 Dokumentasi Wawancara	63
Lampiran 8 Transkrip Wawancara.....	64