

**PENERAPAN STANDAR PELAYANAN DI BAJAMBA RESTORAN
PREMIER BASKO HOTEL PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Sains Terapan*



**Oleh :
MIRANDA MAHARANI
99119/2009**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2016**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

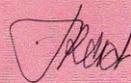
Penerapan Standar Pelayanan di Bajamba Restoran Premier Basko Hotel
Padang

Nama : Miranda Maharani
NIM/ BP : 99119/ 2009
Prodi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata Dan Perhotelan

Padang, 29 April 2016

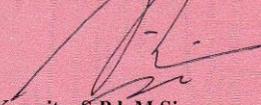
Disetujui Oleh

Pembimbing I



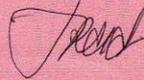
Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP: 19620530 198803 2001

Pembimbing II



Kasmita, S.Pd, M.Si
NIP. 19700924 2003312 2001

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2001

HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Judul : Penerapan Standar Pelayanan di Bajamba Restoran
Premier Basko Hotel Padang
Nama : Miranda Maharani
NIM/BP : 99119/2009
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 28 April 2016

Tim Penguji

Nama		Tanda Tangan
1. Ketua	:Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd	1. (.....)
2. Sekretaris	:Kasmita, S.Pd, M.Si	2. (.....)
3. Anggota	:Dr. Yuliana. SP. M.Si	3. (.....)
4. Anggota	:Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM	4. (.....)



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
Telp. (0751) 7051186
E-mail : kkunp.info@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Miranda Maharani

NIM/TM : 99119/2009

Program Studi : Manajemen Perhotelan

Jurusan : Pariwisata

Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul:

“Penerapan Standar Pelayanan di Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP

Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
Nim. 19620530 198803 2 001

Saya yang menyatakan



Miranda Maharani
Nim. 99119/2009

ABSTRAK

Miranda Maharani, 2016 : Penerapan Standar Pelayanan Di Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang

Penelitian ini dilatarbelakangi dari pengamatan peneliti ketika melaksanakan PLI yaitu *waiter* tidak *stand by* berdiri di restoran, *waiter* tidak membantu menarik kursi tamu, kurangnya penguasaan menu oleh *waiter*, *waiter* tidak melakukan *taking order* kembali pada saat tamu selesai menyantap dessert, sebagian *waiter* kurang menguasai standar pelayanan yang telah ditetapkan pihak manajemen, *waiter* tidak tepat waktu pada saat pertukaran *shift* kerja dan *waiter* kurang memperhatikan *performance* pada saat jam kerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan standar pelayanan di Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Objek dalam penelitian ini adalah *waiter* yang berjumlah 7 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada tahapan *unfolding guest napkin*, *pouring ice water*, *serving bread and butter*, *serving the food*, *clear_up*, *crumbing down*, *serving the dessert*, *presenting the bill*, dan *table setting* dari tujuh orang *waiter* semua telah melakukan pelayanan makanan dan minuman sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen di Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang. Pada tahapan *greeting the guest*, *escorting and sitting the guest*, *presenting the menu*, *taking order*, *adjustment*, *presenting tea or coffee*, dan *bid farewell* dari tujuh orang *waiter* belum semua *waiter* yang melakukan tahapan standar pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen di Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang

Kata kunci : Standar Pelayanan, Bajamba Restoran

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Penerapan Standar Pelayanan di Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang**”. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Proses penyusunan proposal hingga selesainya skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd selaku Ketua Jurusan Pariwisata, Penasehat Akademik sekaligus pembimbing I penulis yang telah memberikan arahan dan bimbingan.
3. Ibu Kasmita, S.Pd, M.Si selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Yuliana. SP. M.Si dan Bapak Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM selaku tim penguji ujian skripsi yang telah memberikan kritik dan saran yang konstruktif untuk kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

6. GM, HRM dan Department *F&B Service* Premier Basko Hotel Padang yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian.
7. Kedua orang tua dan keluarga besar yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materi serta dorongan semangat.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Mei 2016
Penulis

Miranda Maharani
Nim. 99119/2009

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Fokus Masalah	9
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Landasan Teori	11
1. Definisi Pelayanan	11
2. Restoran	12
3. Standar Pelayanan Tamu di Restoran	13
4. <i>Waiter</i>	24
B. Kerangka Konseptual.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	30

B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
C. Objek Penelitian	31
D. Definisi Operasional Variabel.....	31
E. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	32
F. Sumber Data.....	36
G. Instrumen Penelitian.....	36
H. Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	41
1. Temuan Umum	41
2. Temuan Khusus	47
B. Pembahasan	74
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	84
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Tamu Ke Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang Bulan Maret – Agustus 2014	4
Tabel 2. Daftar <i>Complain</i> Tamu Di Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang Bulan Maret 2013 – Agustus 2013	7
Tabel 3. Standar Pelayanan Makanan dan Minuman di Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang	22
Tabel 4. Jumlah <i>Waiter</i> di Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang	31
Tabel 5. Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian	37
Tabel 6. Tipe dan Jumlah Kamar di Premier Basko Hotel Padang	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual	29
Gambar 2. Komponen Dalam Analisis Data (<i>interactive model</i>)	39
Gambar 3. <i>Waiter</i> sedang menyambut tamu	50
Gambar 4. <i>Waiter</i> sedang membantu menarik kursi tamu	52
Gambar 5. <i>Waiter</i> sedang membukakan <i>napkin</i> untuk tamu	53
Gambar 6. <i>Waiter</i> sedang menuangkan air es untuk tamu	55
Gambar 7. <i>Waiter</i> sedang melakukan <i>presenting the menu</i>	57
Gambar 8. <i>Waiter</i> sedang menulis pesanan tamu	59
Gambar 9. <i>Waiter</i> sedang melakukan <i>adjustment</i>	61
Gambar 10. <i>Waiter</i> sedang menyajikan hidangan makanan untuk tamu	63
Gambar 11. <i>Waiter</i> sedang melakukan <i>clear_up</i>	64
Gambar 12. <i>Waiter</i> sedang melakukan <i>crumbing down</i>	66
Gambar 13. <i>Waiter</i> sedang menyajikan teh untuk tamu	69
Gambar 14. <i>Waiter</i> sedang memberikan bill kepada tamu	70
Gambar 15. <i>Waiter</i> sedang menolong menarik kursi tamu	72
Gambar 16. <i>Waiter</i> sedang melakukan <i>table setting</i>	74
Gambar 17. Dokumentasi wawancara dengan informan 001	99
Gambar 18. Dokumentasi wawancara dengan informan 002	100
Gambar 19. Dokumentasi wawancara dengan informan 007	100
Gambar 20. Dokumentasi wawancara dengan informan 003	101
Gambar 21. Dokumentasi wawancara dengan informan 004	101

Gambar 22. Dokumentasi wawancara dengan informan 005	102
Gambar 23. Dokumentasi wawancara dengan informan 006	102

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Panduan Observasi	90
Lampiran 2. Catatan Lapangan	93
Lampiran 3. Dokumentasi Wawancara	99
Lampiran 4. Hasil Wawancara <i>Waiter</i>	103
Lampiran 5. Surat Izin Penelitian	159
Lampiran 6. Surat Balasan Izin Penelitian	160
Lampiran 7. Kartu Konsultasi	161

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia pariwisata terus mengalami peningkatan tiap tahunnya terutama di Kota Padang. Kota ini merupakan kota yang kaya dengan keindahan alamnya yang memiliki beberapa pantai seperti Pantai Padang, Pasir Jambak dan Pantai Air Manis yang banyak diminati oleh wisatawan. Dengan demikian para wisatawan memerlukan sarana pengangkutan, tempat makan dan minum serta tempat menginap. Bidang usaha hotel merupakan bagian dari usaha kepariwisataan yang menyediakan penginapan, makanan dan minuman serta pelayanan pendukung lainnya yang dikelola secara komersial. Premier Basko Hotel adalah salah satu perusahaan yang turut mengembangkan sektor pariwisata dan perekonomian di kota Padang.

Premier Basko Hotel merupakan salah satu hotel berbintang yang berlokasi di Kota Padang, Sumatra Barat. Premier Basko Hotel terletak di jalan Prof. Dr. Hamka No 2A Padang, yang memiliki 180 kamar terdiri dari 9 tipe kamar, memiliki 2 restoran yaitu Bajamba restoran dan *Zello Lounge*, memiliki 9 ruang *meeting room*, dan sebuah kolam renang. Premier Basko Hotel memberikan fasilitas dan kenyamanan yang terbaik kepada tamu. Fasilitas dan kenyamanan yang di berikan oleh pihak Premier Basko Hotel akan membuat rasa puas dan nyaman bagi setiap tamu yang menginap. Premier Basko Hotel memiliki beberapa departemen yang berbeda fungsi dan

tugas serta tanggung jawabnya. Departemen yang ada di hotel terdiri dari *Front Office Department, Housekeeping Department dan Food and Beverage Department, Accounting Department, Engeneering Department, Sales and Marketing Department dan Human Resources Department*. Dari departemen tersebut yang bertanggung jawab atas makan dan minum di Premier Basko Hotel yaitu *Food and Beverage Departement*.

Menurut Soekresno dan Pendit (1998: 4):

“Food and beverage department adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal di hotel maupun di luar hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional”

Berdirinya sebuah hotel tentunya juga dilengkapi dengan fasilitas yang memadai salah satunya yang sangat dibutuhkan dalam sebuah hotel adalah restoran karena restoran merupakan tempat pelayanan makan dan minum bagi para tamu hotel. Menurut Marsum WA (1995: 7) *“Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minum”*.

Menurut pendapat Marsum WA (1995: 13) *“Industri jasa perhotelan disebut juga sebagai Hospitality Industry atau industri yang menjual jasa keramah-tamahan yang terdiri dari Accomodation Industry (penjualan kamar-kamar hotel) dan Food Service Industry (penjualan makanan di restoran). Maju mundurnya usaha perhotelan dapat ditentukan oleh kedua unsur tersebut. Bahkan suatu hotel dikatakan berhasil dalam pencapaian tujuan apabila pendapatan dari Food Service Industry lebih besar dari pada Accomodation Industry”*.

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dilihat bahwa restoran memberikan pengaruh yang cukup tinggi untuk hotel, karena cara yang dipakai oleh hotel untuk menarik para tamu agar berkali-kali datang dan betah

tinggal di hotel itu adalah dengan memberi pelayanan yang baik dan memberi makanan yang berkualitas kepada tamu.

Bill Marriot Jr, Chairman Marriot Hotel (1992), mengatakan ada dua pihak yang harus dipuaskan untuk keberhasilan usaha, dikatakannya yang pertama-tama adalah karyawan sebagai pelaku pemberi pelayanan kepada tamu bila karyawan (employee) merasa puas ia akan melakukan pekerjaan dengan senang hati dan berdampak juga kepada tamu yang dilayani. Tamu merasa puas atas pelayanan yang diberikan dan akan loyal dengan sendirinya, bila tamu merasa puas ia akan datang lagi dan karyawan akan lebih merasa bahagia dan puas atas pekerjaannya melayani, bahkan akan lebih termotivasi dan tentunya ia akan meningkatkan keuntungan bagi pihak management.

Hotel Premier Basko Padang memiliki Bajamba Restoran yang merupakan salah satu bagian dari *food and beverage department*, terletak di lantai satu Premier Basko Hotel Padang, berkapasitas 300 orang, pramusajinya terdiri atas tujuh orang yang menyediakan masakan Indonesia dan masakan Internasional. Restoran ini buka dari jam 05.00 WIB sampai jam 10.00 WIB untuk *breakfast*, untuk *lunch* di buka dari jam 11.00 WIB sampai jam 14.00 WIB, dan *dinner* di buka dari jam 18.00 WIB sampai jam 23.00 WIB.

Sebuah restoran diharuskan mengelola sumber daya manusia dengan baik. Salah satu sumber daya manusia yang ada di restoran adalah *waiter*. *Waiter* bertugas melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para pelanggan hotel mulai dari tamu datang sampai tamu meninggalkan restoran. Salah satu cara dalam meningkatkan pelayanan yang baik adalah dengan menerapkan standar pelayanan pada setiap unit kerja dalam rangka mencapai tingkat efektivitas kerja yang maksimal dan lebih khusus lagi untuk melayani para pelanggan. Seorang *waiter* harus bekerja berdasarkan standar pelayanan

yang telah ditetapkan oleh pihak hotel karena setiap *waiter* mempunyai tingkat kemampuan dan pengetahuan yang berbeda. Dengan adanya standar pelayanan juga bisa menghindari ketidakpatuhan yang dilakukan oleh karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya demi tercapainya tujuan perusahaan dan kepuasan bagi para tamu yang datang.

Pada tabel 1 berikut ini dapat dilihat jumlah tamu yang berkunjung ke Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang selama bulan Maret sampai Agustus 2014.

Tabel 1 : Jumlah Kunjungan Tamu Ke Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang Bulan Maret – Agustus 2014

No	Bulan	Jumlah Tamu (Orang)
1	Maret	600
2	April	630
3	Mei	632
4	Juni	645
5	Juli	735
6	Agustus	820
	Jumlah	4062 orang

Sumber : Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang (2014)

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa jumlah tamu yang datang ke Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang terus meningkat dari bulan ke bulan. Jumlah tamu yang banyak berkunjung yaitu pada bulan Juli dan bulan Agustus. Hal ini di sebabkan karena ada tamu group pesawat untuk penerbangan jemaah haji yang menginap di Premier Basko Hotel yang

menyebabkan peningkatan kunjungan tamu ke Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang.

Berdasarkan survey awal yang peneliti lakukan pada Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang ditemukan beberapa permasalahan yang berkenaan dengan operasional pelayanan pada restoran di Premier Basko Hotel Padang. Permasalahan tersebut yaitu seringkali *waiter* tidak *stand by* berdiri di pintu masuk restoran untuk mengucapkan *greeting's*. Hal ini menyebabkan tamu merasa tidak disambut dengan baik pada saat pertama kali memasuki area restoran dan tamu merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel. Ketika tamu ingin duduk dan akan meninggalkan restoran *waiter* tidak menolong menarik kursi tamu.

Masalah lain yang ditemui yaitu kurangnya penguasaan menu oleh *waiter*, sehingga pada saat *taking order* *waiter* tidak bisa menjelaskan secara detail tentang menu yang ada sehingga tamu merasa tidak puas dengan menu yang disajikan. Penulis juga menjumpai masalah yang terjadi pada saat tamu selesai makan. Sering kali *waiter* tidak melakukan *taking order* kembali, apakah tamu tersebut ingin memesan teh atau kopi setelah tamu menyantap dessert dan beberapa *waiter* kurang menguasai standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen sehingga tamu merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

Selain dari masalah di atas juga ditemukan masalah yang terjadi pada saat jam kerja, yaitu adanya *waiter* yang tidak berada di tempat kerja dan tidak tepat waktu dalam pertukaran *shift* kerja. Seharusnya seorang *waiter*

harus selalu *stand by* di restoran melayani tamu selama jam kerja berlangsung dan menghargai waktu pada saat bekerja, tapi pada kenyataannya masih ada beberapa *waiter* pergi meninggalkan tempat kerja dan mengurus kepentingan pribadi tanpa mendapat izin dari atasannya.

Selain itu ditemukan masalah mengenai *performance waiter*. Adanya *waiter* yang memakai stoking yang sudah rusak, rambut yang tidak rapi dan beberapa *waiter* tidak memperhatikan *make up* sehingga terlihat pucat pada saat jam kerja. Hal ini menyebabkan tamu tidak senang melihat tampilan *waiter*. Padahal di hotel penampilan adalah salah satu faktor yang paling penting karena untuk berhadapan dengan tamu seorang *waiter* harus kelihatan rapi dan bersih. Hal ini sesuai dengan pendapat Endar Sugiarto (2003: 87) yang mengatakan:

“Pada saat bekerja seorang *waiter* harus memelihara kebersihan. Dengan memelihara kebersihan sebaik mungkin maka akan tercapai hubungan yang alamiah antara manusia. Gigi dan napas yang kurang bersih akan menyebabkan seseorang tanpa sengaja menutup hidung, hal itu sama sekali tidak boleh terjadi pada seorang *waiter*. Kebersihan yang dimaksud dari seorang *waiter* adalah menjaga badan agar tidak bau, memakai seragam dengan baik, rambut dipotong dengan rapi (bagi pria tidak melebihi bahu), kuku dipelihara dengan baik dan selalu dipotong rapi.

Pada tabel 2 berikut ini dapat dilihat daftar complain tamu di Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang.

Tabel 2 : Daftar *Complain* Tamu Di Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang Bulan Maret 2013 – Agustus 2014

No	Jenis <i>Complain</i> Tamu	September 2013 – Februari 2014	Maret 2014 – Agustus 2014
1	<i>Waiter</i> tidak <i>stand by</i> berdiri di pintu masuk restoran untuk mengucapkan <i>greeting's</i> kepada tamu sehingga tamu merasa tidak disambut dengan baik pada waktu memasuki restoran.	27	25
2	Kurangnya penguasaan <i>menu</i> oleh <i>waiter</i> sehingga tamu merasa kurang puas pada saat memesan makanan dan minuman	30	27
3	Tamu <i>complain</i> pada saat memesan makanan karena tidak sesuai dengan pesanan tamu.	19	16
4	Sebagian <i>waiter</i> kurang menguasai standar pelayanan sehingga ketika melayani tamu <i>waiter</i> tidak melakukan <i>taking order</i> kembali setelah tamu selesai menyantap <i>dessert</i>	32	30
5	<i>Waiter</i> kurang memperhatikan <i>performance</i> sehingga kurangnya kerapian pada saat melayani tamu.	29	25
6	<i>Waiter</i> tidak tepat waktu saat pertukaran <i>shift</i> kerja dan kurang memperhatikan <i>performance</i> pada saat jam kerja.	25	22
	Jumlah	162	145

Sumber : Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang (2014)

Dari tabel 3 di atas dapat kita lihat jumlah *complain* tamu yang terjadi dari bulan ke bulan di Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang. Jika hal tersebut dibiarkan maka akan berdampak buruk bagi kelangsungan maju

mundurnya suatu hotel. Harapan bagi kita semua adalah terciptanya sumber daya manusia yang berkualitas, memiliki *skill* khususnya karyawan restoran dalam hal melayani tamu dan menyajikan makanan untuk para tamu.

Bertitik tolak dari permasalahan di atas, peneliti merasa perlu meneliti berbagai aspek yang berkenaan dengan fenomena di atas, karena semua itu merupakan kondisi kerja para *waiter* yang menguraikan rendahnya komitmen kerja mereka sehingga menyebabkan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk proposal skripsi dengan judul **”PENERAPAN STANDAR PELAYANAN DI BAJAMBA RESTORAN PREMIER BASKO HOTEL PADANG”**.

B. Identifikasi Masalah

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi permasalahan yang terjadi pada Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang adalah :

1. *Waiter* tidak *stand by* berdiri di restoran.
2. *Waiter* tidak membantu menarik kursi tamu.
3. Kurangnya penguasaan *menu* oleh *waiter*.
4. *Waiter* tidak melakukan *taking order* kembali pada saat tamu selesai menyantap *dessert*.
5. Sebagian *waiter* kurang menguasai standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen.
6. *Waiter* tidak berada di tempat saat jam kerja dan tidak tepat waktu pada saat pertukaran *shift* kerja.
7. *Waiter* kurang memperhatikan *performance* pada saat jam kerja.

C. Fokus Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka penelitian ini akan difokuskan kepada Penerapan Standar Pelayanan di Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana cara kerja *waiter* yang sesuai dengan Standar Pelayanan di Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang Penerapan Standar Pelayanan oleh *waiter* di Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang.

2. Tujuan Khusus

Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Penerapan Standar Pelayanan mulai dari a) *Greeting the guest*, b) *Escorting and Sitting the guest*, c) *Unfolding guest napkin*, d) *Pouring ice water*, e) *Presenting the menu* f) *taking order*, g) *Serving bread and butter*, h) *Adjustment*, i) *Serving the food*, j) *Clear up*, k) *Crumbing down*, l) *servng the dessert* m) *Presenting tea or coffee*, n) *Presenting the bill*, o) *Bid farewell*, p) *Table setting*.

F. Manfaat Penelitian

Setelah penelitian ini dilaksanakan maka diharapkan penelitian ini berguna untuk :

1. Bagi hotel

Hotel mendapatkan informasi tentang penerapan standar pelayanan oleh *waiter* di restoran.

2. Bagi Jurusan

Hasil penelitian tentang penerapan standar pelayanan di Bajamba Restoran Premier Basko Hotel Padang diharapkan dapat lebih menunjang dalam proses kemajuan pembelajaran yang diajarkan di kampus, karena dapat digunakan sebagai bahan referensi.

3. Bagi peneliti lainnya

Penulis berharap penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat sebagai bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, serta menjadi informasi yang memadai khususnya bagi pihak terkait lainnya yang membutuhkan serta dapat menarik pengalaman secara tidak langsung.

4. Bagi Peneliti

Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana sains terapan (S.ST) dan untuk membandingkan teori yang telah di dapat di bangku perkuliahan dengan aplikasinya di lapangan.