

**STRATEGI *FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT* DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI *CHRYSTAL SAPPHIRE*
*RESTAURANT BEST WESTERN PREMIER SOLO BARU***



TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya
Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata**

Dinda Oktaffiani

C9413017

PRODI D3 USAHA PERJALANAN WISATA

FAKULTAS ILMU BUDAYA

UNIVERSITAS SEBELAS MARET

SURAKARTA

2016

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

Judul Laporan Tugas Akhir : Strategi *Food & Beverage Department* Dalam
Meningkatkan Kualitas Pelayanan di *Chrystal
Sapphire Restaurant Best Western Premier Solo*
Baru

Nama Mahasiswa : Dinda Oktafiani

Nomer Induk Mahasiswa : C9413017

Telah disetujui oleh Pembimbing

Disetujui tanggal: Juli 2016

Pembimbing Tugas Akhir 1



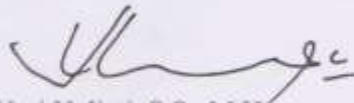
Sri Winarno, SE, M.H.
NIP. USAHID.1033120

Pembimbing Tugas Akhir 2



Tiwuk Kusuma Hastuti S.S., M.Hum.
NIP. 197306132000032002

Mengetahui,
Kepala Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata



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

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Judul Laporan Tugas Akhir : Strategi *Food & Beverage Department* Dalam
Meningkatkan Kualitas Pelayanan di *Chrystal*
Sapphire Restaurant Best Western Premier Solo Baru

Nama Mahasiswa : Dinda Oktafiani
Nomer Induk Mahasiswa : C9413017
Tanggal Ujian :

DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH PANITIA PENGUJI TUGAS AKHIR DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA

Penguji 1 Sri Winarno, SE, M.H.
NIP. USAHID.1033120

Penguji 2 Tiwuk Kusuma Hastuti, S.S., M.Hum.
NIP. 197306132000032002

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

Sekretaris Nanang Wijayanto, S.ST., M.Par
NIP.

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)



Dekan
Dekan Fakultas Ilmu Budaya
Universitas Sebelas Maret

Prof. Des. Riyadi Santoso, M.Ed., Ph.D.
NIP. 196005211986011001

HALAMAN MOTTO

“Kasihilah sesama manusia seperti dirimu sendiri”. (Matius 22:39)

“Berbahagialah orang yang lemah lembut, karena mereka akan memiliki bumi.
Berbahagialah orang yang murah hatinya karena mereka akan mendapat kemurahan”.

(Matius 5:5&7)

“Membuat orang lain tersenyum adalah kepuasan dan kebahagiaan tersendiri buat
hidupku”. (Dinda Oktafiani)

HALAMAN PERSEMBAHAN



Karya sederhana tersusun dengan

kesungguhan dan keikhlasan hati ini,
kupersembahkan kepada:

1. Ayah dan Ibu tercinta atas segala doa, dukungan, kasih sayang dan pengorbanan yang tiada pernah berubah hingga sekarang.

2. Kakak dan Adik saya yang turut mendukung dan memberi semangat.

KATA PENGANTAR

Salam Sejahtera,

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan lancar, sebagai syarat menempuh gelar Ahli Madya dalam program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta.

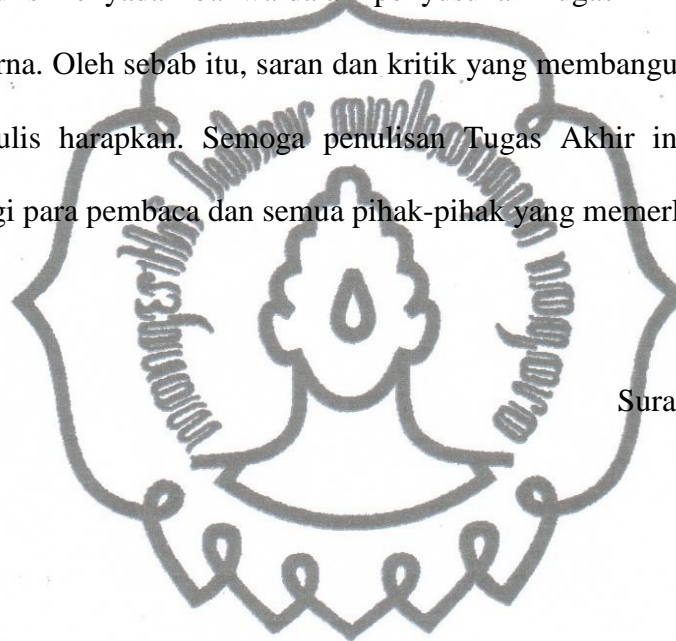
Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak sekali mendapatkan dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada semua pihak yang telah membantu, terselsainya Tugas Akhir ini:

1. Bapak Prof.Drs.Riyadi Santosa, M. Ed, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret.
2. Ibu Umi Yuliati, S.S., M.Hum. selaku Ketua Program DIII Usaha Perjalanan Wisata dan Dosen Pembimbing Akademik, yang telah memberikan semangat dan nasihat-nasihatnya sehingga terselesaikannya Tugas Akhir ini.
3. Bapak Sri Winarno,SE, M.H. selaku pembimbing I Tugas Akhir, yang telah memberikan bimbingan dalam menyelsaikan Tugas Akhir ini.

4. Ibu Tiwuk Kusuma Hastuti S.S., M.Hum selaku pimpinng II Tugas Akhir, yang telah memberikan bimbingan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Nanang S.ST., M.Par selaku sekretaris penguji Ujian Akhir yang telah menguji Tugas Akhir ini.
6. Semua dosen Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret yang telah memberikan ilmunya selama dibangku kuliah.
7. Mbak Ifah selaku Tata Usaha Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret yang telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. *Best Western Premier* Solo Baru terutama kepada staff restoran Crystal Sapphire, Bapak Agus Jatmika selaku Human Resources Manager, Chef Andri selaku Saus Chef, Mas Sega selaku food and beverage Supervisor, Mbak Okta selaku staff service yang telah membantu dan memberikan pengetahuannya terkait restoran Crystal Sapphire dan Hotel Best Western Solo Baru.
9. Teman-teman magang Arka, Septi, Zahra, Okto, Gina, Mas Satria, Mas Sinngih dan Pak Kartika Adi yang sudah membimbing dan membagikan pengalamannya mengenai bagaimana melayani tamu dengan baik.
10. Mahasiswa DIII Usaha Perjalanan Wisata Angkatan 2013 atas kebersamaannya khususnya kepada Marsha, Jessy dan Edi yang selalu mendukung dan mengingatkan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

11. Semua staff PPA (Pusat Pengembangan Anak) Kalvari IO-994 yang sudah membantu dan memberikan motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan Penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan. Semoga penulisan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan semua pihak-pihak yang memerlukannya.



Surakarta, Juli 2016

Penulis

ABSTRAK

Dinda Oktafiani.C9413017. Strategi *Food & Beverage Product Departement* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di *Chrystal Sapphire Restaurant Best Western Premier Solo Baru*.Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata.Fakultas Ilmu Budaya.Universitas Sebelas Maret.

Laporan Tugas Akhir ini mengkaji tentang Strategi *Food and Beverage Product Department* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di *Chrystal Sapphire Restaurant Best Western Premier Solo Baru*, pelayanan yang digunakan pramusaji untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya di *Chrystal Sapphire Restaurant*, standar operasional pelayan dan kendala yang dihadapi pramusaji dalam meningkatkan kualitas pelayanan di *Chrystal Sapphire Restaurant*..

Dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini menggunakan metode pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan studi pustaka. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dan disajikan secara deskriptif kualitatif.

Hasil pengamatan menunjukkan pelayanan pramusaji dalam meningkatkan kualitas pelayanan di *Chrystal Sapphire Restaurant* memiliki pengaruh dalam meningkatkan kunjungan tamu di Restoran seperti halnya dibuktikan dengan sikap pramusaji yang dapat dikatakan baik dan ramah tamah kepada tamu. Adanya kendala yang dihadapi seperti *complaint* makanan yang disajikan menjadi tantangan baru yang harus dihadapi oleh seorang pramusaji di restoran.

Kesimpulan pelayanan pramusaji berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan di restoran. Hasil ini diperoleh berdasarkan pengamatan terhadap sikap pramusaji selama melayani tamu di restoran tersebut. Kualitas pramusaji dirasa baik oleh tamu dalam memberikan dampak positif yakni rasa ingin berkunjung kembali di restoran tersebut yang dapat direkomendasikan kepada kerabat, teman, dan dapat menumbuhkan kepuasan bagi para tamu yang bersantap di *Chrystal Sapphire Restaurant*.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Pramusaji, Strategi Pelayanan.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Kajian Pustaka.....	4
F. Metode Penelitian.....	18
G. Sistematika Penulisan.....	20
 BAB II GAMBARAN UMUM HOTEL <i>BEST WESTERN PREMIER</i> SOLO BARU	

A. Sejarah Berdirinya <i>Best Western Premier</i> Solo Baru.....	22
B. Lokasi <i>Best Westren Premier</i> Solo Baru.....	25
C. Fasilitas <i>Best Western Premier</i> Solo Baru Hotel.....	26
D. Visi dan Misi <i>Best Western Premier</i> Solo Baru.....	32
E. Struktur Organisasi Hotel.....	34
F. Department Yang Ada Di <i>Best Western Premier</i> Solo Baru.....	37

BAB III STRATEGI OPERASIONAL DALAM MENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI *CHRYSTAL SAPPHIRE RESTAURANT*

A. Peningkatan kualitas pelayanan di <i>Chrystal Sapphire Restaurant</i>	41
1. Pembagian tugas <i>shift</i> kerja di <i>Chrystal Sapphire Restaurant</i>	42
2. Jenis peralatan restoran.....	45
3. Fungsi pramusaji	48
4. Tahap pelayanan pramusaji terhadap tamu.....	50
B. Standar Operasional Pelayan di <i>Chrystal Sapphire Restaurant</i>	52
1. Standar Operasional Prosedur Restoran.....	52
2. Standar Operasional Prosedur Pramusaji.....	54
C. Kendala yang dihadapi pramusaji di <i>Chrystal Sapphire Restaurant</i>	59

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....	62
B. Saran.....	63

DAFTAR PUSTAKA.....	67
---------------------	----

LAMPIRAN.....	66
---------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 <i>Coffee & Tea Marker</i>	28
Gambar 2 <i>Blue Garnet Swimming Pool</i>	29
Gambar 3 <i>Bhuvana Spa Luxe</i>	30
Struktur 1 Struktur Organisasi <i>Best Western Premier Solo Baru</i>	32



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Daftar Informan.....	68
Lampiran 2.	Struktur Organisasi <i>kitchen</i> di <i>Chrystal Sapphire Restaurant</i>	69
Lampiran 3.	Foto-foto <i>Chrystal Sapphire Restaurant</i>	70
Lampiran 4.	Menu-menu di <i>Chrystal Sapphire Restaurant</i>	72
Lampiran 5.	Guest list di <i>Chrystal Sapphire Restaurant</i>	79
Lampiran 6.	<i>Banquete Event Order</i>	81

