

**KINERJA PRAMUSAJI (STUDI KASUS PASOLA
RESTAURANT, HOTEL RITZ – CARLTON PACIFIC PLACE
JAKARTA)**

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan

Program Diploma IV

Program Studi Administrasi Hotel

Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



Oleh:

ALDY RIZKY AGAM MAWARDI

Nomor Induk: 201721954

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI HOTEL
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG**

2021

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

**KINERJA PRAMUSAJI (STUDI KASUS PASOLA RESTAURANT, RITZ-
CARLTON PACIFIC PLACE JAKARTA)**

NAMA : ALDY RIZKY AGAM
NIM : 201721954
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI HOTEL
JURUSAN : PERHOTELAN

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Edwin Adriansyah, MM. Par.

NIP. 197601092009121002

Dendy Sundayana, S.Si, MM.Par.

NIP. 197370072005021001

Bandung, Agustus 2021

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan
Kemahasiswaan

Menyetujui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc

NIP. 197105061998031001

Faisal, MM.Par., CHE

NIP. 197307061995031001

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Aldy Rizky Agam Mawardi
Tempat/Tanggal Lahir : Depok, 07 Maret 1999
NIM : 201721954
Program Studi : Administrasi Hotel
Jurusan : Perhotelan

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul: **"Kinerja Pramusaji (Studi Kasus Pasola Restaurant, Ritz – Carlton Pacific Place, Jakarta)"** ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 30 Juni 2021



Aldy Rizky Agam M.

201721954

MOTTO

“Believe in yourself and all that you are. Know that there is something inside you, that is greater than any obstacle.”

– Christian D. Larson

PERSEMBAHAN

“Untuk Mama, Papa, Kakak, Saudara, dan semua yang saya cintai.”

ABSTRAK

Sektor industri pariwisata di Indonesia adalah pilar yang sangat penting untuk menyumbangkan devisa atau pendapat untuk negara. Adanya suatu peningkatan di sektor pariwisata tentu akan mendongkrak tingkat kunjungan wisatawan, pariwisata di Indonesia sangat erat kaitannya dengan industri perhotelan, peningkatan jumlah wisatawan yang datang juga sangat berpengaruh terhadap perkembangan hotel. Industri perhotelan merupakan salah satu industri yang sangat mengutamakan kenyamanan serta kepuasan dalam hal pelayanan, untuk mencapai hal tersebut harus mempunyai kinerja yang baik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap serta mengetahui informasi tentang kinerja pramusaji di Pasola *Restuarant* dengan menggunakan metode penelitian deskriptif pendekatan kualitatif studi kasus. Mengambil data wawancara dengan pramusaji, *supervisor*, dan *learning executive* serta ditambah dengan melakukan observasi di lapangan. Hasil penelitian ini yaitu mengetahui bagaimana kinerja dari pramusaji di Pasola *Restaurant* serta peneliti akan memberikan masukan serta rekomendasi kepada pihak hotel untuk meningkatkan kinerja pramusaji.

Kata Kunci : Kinerja

ABSTRACT

The tourism industry sector in Indonesia is a very important pillar to contribute foreign exchange or income for the country. The existence of an increase in the tourism sector will certainly boost the level of tourist visits, tourism in Indonesia is closely related to the hotel industry, the increase in the number of tourists who come is also very influential on the development of hotels. The hospitality industry is one industry that prioritizes comfort and satisfaction in terms of service, to achieve this it must have good performance.

This study aims to reveal and find out information about the performance of waiters at Pasola Restuarant by using descriptive research methods with a qualitative approach to case studies. Collecting interview data with waiters, supervisors, and learning executives as well as making observations in the field. The results of this study are to find out how the performance of the waiters at Pasola Restaurant and the researchers will provide input and recommendations to the hotel to improve the performance of the waiters.

Keywords: Performance

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadapan Allah swt karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Proyek Akhir ini dengan judul “**Kinerja Pramusaji (Studi Kasus Pasola *Restaurant*, Hotel Ritz – Carlton Pacific Place Jakarta)**”. Penulisan Proyek Akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan Program Pendidikan Diploma IV pada program Studi Administrasi Hotel jurusan perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

Dalam penyusunan Proyek Akhir ini penulis banyak memperoleh bimbingan dan masukan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Faisal, MM.Par., CHE., selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Edison Sitompul, S.Sos., MM. selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
4. Bapak Pudin Saepudin, SST. Par., MM.Par., selaku Ketua Program Studi Administrasi Hotel.
5. Bapak Edwin Adriansyah, MM.Par. , selaku Pembimbing I yang telah menyediakan waktu, saran serta bimbingan kepada penulis

sehingga penulisan Proyek Akhir ini menjadi lebih baik dan selesai tepat waktu.

6. Bapak Dendy Sundayana, S.Si, MM.Par. , selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktu, saran serta bimbingan kepada penulis sehingga penulisan Proyek Akhir ini menjadi lebih baik dan selesai tepat waktu
7. Seluruh dosen dan karyawan di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung, khususnya Program Studi Administrasi Hotel yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
8. Pihak Keluarga yang selalu memberikan motivasi untuk menyelesaikan Proyek Akhir ini dengan segera.
9. Seluruh teman – teman ADH angkatan 2017 yang selalu memberikan semangat kepada penulis.
10. Hasna Adilah yang memberikan motivasi serta dorongan semangat kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa penulisan Proyek Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata semoga Proyek Akhir ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung dan pembaca pada umumnya.

Bandung, Juli 2021

Aldy Rizky Agam

DAFTAR ISI

MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Kajian Teori	10
B. Kerangka Pemikiran.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
A. Rancangan Penelitian.....	25
B. Partisipan dan Tempat Penelitian.....	26
C. Pengumpulan Data	29

D. Analisis Data	xi
E. Pengujian Keabsahan Data.....	34
F. Jadwal Penelitian.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN	37
A. Hasil Penelitian	39
B. Pembahasan.....	65
BAB V SIMPULAN & REKOMENDASI	75
A. Simpulan	75
B. Rekomendasi.....	77
DAFTAR PUSTAKA	79
DAFTAR LAMPIRAN	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
1.	Hasil Ulasan Tamu	5
2.	Kerangka Pemikiran	24
3.	Jadwal Penelitian	37

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1.	Evaluasi Karyawan	6
2.	Hasil Wawancara Partispan 1	40
3.	Hasil Wawancara Partispan 2	43
4.	Hasil Wawancara Partispan 3	48
5.	Hasil Wawancara Partispan 4	53
6.	Hasil Wawancara Partispan 5	57
7.	Hasil Wawancara Partispan 6	61
8.	Hasil Reduksi Data	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1.	Pedoman Wawancara Karyawan Pasola Restaurant	81
2.	Pedoman Wawancara <i>Learning Executive</i>	82
3.	Surat Izin Penelitian	83
4.	Biodata Penulis	84
5.	Hasil Turn It In	85

DAFTAR PUSTAKA

- Buringin, B. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prendamedia.
- Daft, R. L. (2003). *Manajemen, Edisi Kelima*. Jakarta: Erlangga.
- Dessler, G. (2013). *Human Resources Management - Thirteen Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Effendi, M. T. (Manajemen Sumber Daya Manusia). 2002. Jakarta: Grasindo.
- Govina, S. (2014). OPTIMALISASI SISTEM PENILAIAN KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL TERKAIT KEBIJAKAN REMUNERASI. *Jurnal Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Brawijaya*.
- Grote, D. (2002). *The Performance Appraisal Question & Answer Book a Survival Guide for Managers*. Broadway: AMACOM.
- Hasibuan, M. S. (2007). *Manajemen Sumber Daya*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. (2012). *Manajemen SDM. Edisi Revisi, cetakan ke tiga belas*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hendon, L. d. (2012). *Human Resources Management*. Singapore: SAGE Publications Asia-Pacific.
- Hetifah SJ dan Sumarto. (2004). *Inovasi, Partisipasi dan Good Governance*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Mangkunegara, A. A. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. A. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Marwansyah. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Mathis, Robert L. dan John H. Jackson. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mayers, K. (2009). *Pengertian Pariwisata*. Jakarta: Unesco Office.
- Moeheriono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Komputer*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Moloeng, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Remaja Rosda Karya.
- Mulyana, D. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rivai, Vethizal dan Basri. (2008). *Performance Appraisa: Sistem yang tepat untuk menilai kinerja karyawan dan meningkatkan daya saing perusahaan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Sadili, S. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sedarmayanti. (2013). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela, L. P. (2012). *KInerja Pegawai*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Wahyudi, B. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Sulita.
- Widanputra, A. A dkk. (2009). *Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.