

KINERJA PRAMUSAJI DI RESTORAN NANA HERITAGE KITCHEN AND GALLERY BANDUNG

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan

Program Diploma IV

Program Studi Pengelolaan Perhotelan

Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun oleh:

NATASYA PUTRI PATRICIA

NIM: 201923383

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

JURUSAN PERHOTELAN

POLITEKNIK PARIWISATA NHI

BANDUNG

2023

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

KINERJA PRAMUSAJI DI RESTORAN
NANA HERITAGE KITCHEN AND GALLERY BANDUNG

NAMA : NATASYA PUTRI PATRICIA
NIM : 201923383
JURUSAN : HOSPITALITI
PROGRAM STUDI : PENGELOLAAN PERHOTELAN

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,



Hanna Daniati, S.I.Kom., M.M.Par., CHE
NIP. 19810317200605 2 001



Dendy Sundayana, S.Si., M.M.Par
NIP. 19731001200502 1 001

Bandung, 23 Juni 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.

NIP. 19710316 199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

KINERJA PRAMUSAJI DI RESTORAN NANA HERITAGE KITCHEN AND GALLERY BANDUNG

NAMA : Natasya Putri Patricia
NIM : 201923383
JURUSAN : Hospitaliti
PROGRAM STUDI : Pengelolaan Perhotelan

Pembimbing Utama,

**Hanna Daniati, S.I.Kom., M.M.Par.,
CHE**

NIP. 19810317200605 2 001

Pembimbing Pendamping,

Dendy Sundayana, S.Si., M.M.Par
NIP. 19731001200502 1 001

Penguji I,

**Ita Maemunah, S.ST.Par.,
MM.Par., CHE**

NIP. 19761226 201101 2 003

Penguji II,

**Dr. ER Umni Kalsum, M.M.Par.,
CHM., CHRMP**

NIP. 19730723 199503 2 001

Bandung, 18 Agustus 2023

Mengetahui,

Dg. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par CHE.
19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung



Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., CHE
NIP. 19710506 199803 1 001

MOTTO

“Make a better world and better human”

PERSEMBAHAN

“Untuk saya, orang tua, keluarga, serta orang-orang terkasih”

PERNYATAAN MAHASISWA

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : NATASYA PUTRI PATRICIA
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta / 24 Februari 2001
NIM : 201923383
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir yang berjudul:
Kinerja Pramusaji Di Restoran Nana Heritage Kitchen And Gallery Bandung ini 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 Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Proyek Akhir 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 Proyek Akhir 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 Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 29 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,

Ma



NATASYA PUTRI PATRICIA

ABSTRAK

Penelitian yang peneliti lakukan kali ini berjudul tentang “Kinerja Pramusaji di Restoran Nana Heritage Kitchen and Gallery Bandung”. Alasan saya memilih penelitian ini yaitu untuk mengukur kinerja karyawan yang ada di Nana Heritage Kitchen and Gallery Bandung selama terjadinya perubahan struktur divisi yang dialami pramusaji dan bar. Penelitian ini melibatkan 4 informan yaitu 1 *owner*, 1 *headbar and service*, 2 *bar and service*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian pendekatan kualitatif. Dengan menggunakan indikator penilaian yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, komitmen, serta kemandirian yang dimana nilai tersebut untuk mengukur dan menilai kinerja karyawan di Nana Heritage Kitchen and Gallery Bandung. Serta sebaiknya kinerja pramusaji di Nana Heritage Kitchen and Gallery Bandung dapat di optimalkan penilaian kinerja karyawan.

Kata Kunci: Kinerja, Penilaian, Pramusaji

ABSTRACT

The research that the researchers conducted this time was entitled "The Performance of Waiters at the Nana Heritage Kitchen and Gallery Bandung Restaurant". The reason I chose this study was to measure the performance of employees at Nana Heritage Kitchen and Gallery Bandung during changes in the divisional structure experienced by waiters and bars. This study involved 4 informants, namely 1 owner, 1 headbar and service, 2 bars and service. This study uses a qualitative approach research method. By using assessment indicators, namely quality, quantity, timeliness, effectiveness, trust, and independence where these values are used to measure and assess employee performance at Nana Heritage Kitchen and Gallery Bandung. it is better if the performance of the waiters at Nana Heritage Kitchen and Gallery Bandung can optimize employee performance appraisals.

Keywords: Performance, performance appraisals, Waitress

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas karunia rahmat serta kesehatan yang telah diberikan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan proyek akhir dengan tepat waktu dan sesuai dengan apa yang telah peneliti harapkan. proyek akhir yang berjudul **“KINERJA PRAMUSAJI DI RESTORAN NANA HERITAGE KITCHEN AND GALLERY BANDUNG”** ini diajukan untuk salah satu syarat dalam menempuh kelulusan pada Program Studi Diploma IV Pengelolaan Perhotelan di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan proyek akhir ini tidak dapat diselesaikan tanpa adanya bantuan, motivasi, kerja sama serta bimbingan dari beberapa pihak, oleh karena itu izinkan peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par., CHE. Selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Pudir Saepudin, S.ST. Par., MP.Par., CHE. selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Ibu Ita Maemunah, S.ST.Par., CHE. selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
5. Ibu Hanna Daniati, S.I.Kom., M.M.Par., CHE. selaku pembimbing utama yang telah membimbing serta mengarahkan dalam menyusun Proyek Akhir “Kinerja Pramusaji Di Restoran Nana Heritage Kitchen and Gallery Bandung”.

6. Bapak Dendy Sundayana, S.Si., M.M.Par. selaku pembimbing pendamping yang telah membimbing serta mengarahkan dalam menyusun Proyek Akhir “Kinerja Pramusaji Di Restoran Nana Heritage Kitchen And Gallery Bandung”.
7. Ibu Rani Dian Bestari selaku pemilik restoran Nana Heritage Kitchen and Gallery Bandung.
8. Kedua Orang tua yang telah memberikan nasihat serta semangat dalam menyusun penelitian Proyek Akhir.
9. Stevi Yuliansyah yang telah membantu peneliti dalam memberikan semangat, suka, dan cita selama ini.
10. Rekan-rekan Pengelolaan Perhotelan 2019 yang sudah memberikan semangat, motivasi, nasihat, serta pengalaman yang tidak akan pernah peneliti lupakan selama menempuh pendidikan di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
11. Seluruh pihak yang turut serta membantu penulis untuk menyelesaikan penelitian Proyek Akhir yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
12. Kepada diri saya sendiri atas perjuangan yang telah dilalui sampai sekarang dan telah kuat serta semangat dalam menjalankan semua kendala yang dialami.

Dalam penyusunan proyek akhir, peneliti menyadari dalam penelitian ini masih banyak kekurangan serta jauh dari kata sempurna dikarenakan dengan keterbatasan ilmu dari peneliti. Maka dari itu, peneliti sangat mengharapkan kritik serta saran untuk memperbaiki penelitian yang dibuat oleh peneliti, ucapan terimakasih serta mohon maaf kepada pihak yang terkait dalam penyelesaian proyek akhir ini.

Akhir kata, Peneliti berharap proyek akhir ini Dapat bermanfaat untuk peneliti serta dapat dijadikan referensi kedepannya untuk instansi terkait dan masyarakat luas.

Bandung, Juni 2023

Natasya Putri Patricia

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Kajian Teori	11
1. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	11
a. Fungsi Sumber Daya Manusia.....	11
2. Kinerja Karyawan.....	14
a. Tujuan Kinerja Karyawan.....	15
b. Elemen Kinerja Karyawan.....	16
c. Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	17
d. Indikator Kinerja Karyawan	20
3. Pramusaji	23
a. Fungsi Pramusaji	23
4. Restoran.....	24
5. Family Restaurant.....	26
6. Covid-19	29
B. Kerangka pemikiran	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Rancangan Penelitian	32
B. Partisipan Dan Tempat Penelitian	34
1. Partisipan	34
2. Tempat Penelitian.....	35
C. Teknik Pengumpulan Data.....	37
D. Teknik Analisis Data.....	39
E. Pengujian Keabsahan Data.....	41
F. Jadwal Penelitian.....	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Hasil Penelitian	44
1. Hasil Wawancara.....	44
a. Kualitas kerja	46
b. Kuantitas Kerja	50
c. Ketepatan Waktu	53
d. Efektivitas	56
e. Komitmen	59
f. Kemandirian	63
B. Pembahasan.....	66
a. Kualitas Kerja	67
b. Kuantitas Kerja	69
c. Ketepatan waktu	70
d. Efektivitas	72
e. Komitmen Kerja	74
f. Kemandirian	76
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	80
A. Simpulan	80
B. Rekomendasi	84
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. KOMENTAR PELANGGAN	6
2. KOMENTAR PELANGGAN	6
3. KERANGKA PEMIKIRAN	31
4. STRUKTUR ORGANISASI	37
5. CONTOH FORM PENILAIAN KERJA.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. PERBANDINGAN KEADAAN 2019, DAN 2020-2023	5
2. DATA PENGUNJUANG 2022 & 2023	5
3. JADWAL PENELITIAN	43
4. KETERANGAN INFORMAN	45
5. SKALA PENILAIAN	45
6. HASIL REDUKSI DATA KUALITAS KERJA DARI SISI PENILAI.....	46
7. HASIL REDUKSI DATA KUALITAS KERJA DARI KARYAWAN.....	47
8. HASIL REDUKSI DATA KUALITAS KERJA DARI SUBJEK S3	48
9. HASIL REDUKSI DATA KUALITAS KERJA DARI SUBJEK S4	49
10.HASIL REDUKSI DATA KUANTITAS KERJA DARI SISI PENILAI.....	50
11.HASIL REDUKSI DATA KUANTITAS KERJA DARI SISI KARYAWAN.....	51
12.HASIL REDUKSI DATA KUALITAS KERJA DARI SUBJEK S3	52
13.HASIL REDUKSI DATA KUALITAS KERJA DARI SUBJEK S4	52
14.HASIL REDUKSI DATA KETEPATAN WAKTU DARI SISI PENILAI.....	53
15.HASIL REDUKSI DATA KETEPATAN WAKTU DARI SISI KARYAWAN	54
16.HASIL REDUKSI DATA KETEPATAN WAKTU DARI SUBJEK S3	55
17.HASIL REDUKSI DATA KETEPATAN WAKTU DARI SUBJEK S3	55
18.HASIL REDUKSI DATA EFEKTIVITAS KERJA DARI SISI PENILAI	56
19.HASIL REDUKSI DATA EFEKTIVITAS KERJA DARI SISI KARYAWAN	57
20.HASIL REDUKSI DATA EFEKTIVITAS KERJA DARI SUBJEK S3	58
21.HASIL REDUKSI DATA EFEKTIVITAS KERJA DARI SUBJEK S4.....	59
22.HASIL REDUKSI DATA KOMITMEN KERJA DARI SISI PENILAI.....	60
23.HASIL REDUKSI DATA KOMITMEN KERJA DARI SISI KARYAWAN.....	61
24.HASIL REDUKSI DATA KOMITMEN KERJA DARI SUBJEK S3.....	61
25.HASIL REDUKSI DATA KOMITMEN KERJA DARI SUBJEK S4.....	62
26.HASIL REDUKSI DATA KEMANDIRIAN KERJA DARI SISI PENILAI	63
27.HASIL REDUKSI DATA KEMANDIRIAN KERJA DARI SISI KARYAWAN	64
28.HASIL REDUKSI DATA KEMANDIRIAN KERJA DARI SUBJEK S3.....	65
29.HASIL REDUKSI DATA KEMANDIRIAN KERJA DARI SUBJEK S4.....	66

LAMPIRAN

Lampiran

1. PEDOMAN WAWANCARA
2. HASIL WAWANCARA
3. BUKTI OBSERVASI
4. SURAT PERNYATAAN WAWANCARA
5. SURAT KETERANGAN LOKUS
6. SURAT KETERANGAN IZIN PENELITIAN
7. SURAT TELAH MELAKUKAN PENELITIAN
8. DAFTAR RIWAYAT HIDUP
9. HASIL TURNITIN

DAFTAR PUSTAKA

- angg007. (2015, 08 18). *Saatnya Kembangkan Potensi Pariwisata Indonesia*. Retrieved from kominfo: <https://www.kominfo.go.id/content/detail/5640/saatnya-kembangkan-potensi-pariwisata-indonesia/0/infografis>
- Baswori, S. &. (2008). *memahami penelitian kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- cendika, u. k. (2013). Pengaruh antara Store Atmosphere terhadap Kepuasan Konsumen di Titik Kumpul Coffee and Eatery Surabaya. *kualitas pelayanan*.
- detikNews, T. d. (2020, 4 1). *Hari Pertama PSBB Darurat Corona, Lalu Apa yang Beda?* Retrieved from detikNews: <https://news.detik.com/berita/d-4961731/hari-pertama-psbb-darurat-corona-lalu-apa-yang-beda>
- Eka, Y. L. (2015). *Pengaruh Metode pelatihan kerja terhadap peningkatan keterampilan pramusaji Food & Beverage Service*. Pekan Baru.
- elista. (2020). perkembangan dan dampak pariwisata di indonesia masa pandemi covid - 19.
- Fahmi, I. (2014). *Analisa Kinerja Karyawan*. Bandung.
- Gie. (2015). *Administrasi Perkantoran* . Yogyakarta: Nur Cahaya.
- Hasibuan. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hopkins, U. J. (2023, march 1). *data statistik covid - 19* . Retrieved from google berita : <https://news.google.com/covid19/map?hl=id&mid=%2Fm%2F03ryn&gl=ID&ceid=ID%3Aid>
- Huberman, M. (2018). *Qualitative data Anlysis*. SAG Publications.
- Indriyana. (2006). *Desain interior Restoran Arma di Udud Bali*. Jakarta.
- investments, i. (2016, 12 16). *Industri Pariwisata Indonesia*. Retrieved from indonesia-investments: <https://www.indonesia-investments.com/id/bisnis/industri-sektor/pariwisata/item6051>
- Mangkunegara. (2013). *perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia*. Bandung.
- Marsum. (2005). *restoran dan segala permasalahannya*. Yogyakarta.
- Mathis, R. L. (2016). *Management Human Resources*. Jakarta.
- Moleong,L.J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda.
- Mondy, W. (2010). *Human Resource Management*. inc.
- Prasetia, A. (2011). *Jogja Resto dan Galery*. 03.01.11640.

- RI, K. (2021, 08 18). *Tren Pariwisata Indonesia di Tengah Pandemi*. Retrieved from Kemenparekraf/Baparekraf RI: <https://kemenparekraf.go.id/ragam-pariwisata/Tren-Pariwisata-Indonesia-di-Tengah-Pandemi>
- Rivai, V. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Instansi Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, P. d. (2015). *PERILAKU Organisasi* ,. Jakarta.
- Rokom, b. (2022, 12 30). *PPKM di Indonesia Resmi Dicabut*. Retrieved from kemenkes sehat negriku sehatlah bangsaku: [https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/rilis-media/20221230/0042128/ppkm-di-indonesia-resmi-dicabut/#:~:text=Presiden%20RI%20Joko%20Widodo%20resmi,Jumat%20\(30%2F12\)](https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/rilis-media/20221230/0042128/ppkm-di-indonesia-resmi-dicabut/#:~:text=Presiden%20RI%20Joko%20Widodo%20resmi,Jumat%20(30%2F12))
- Ruby. (2012). *klasifikasi Restoran*. Jakarta.
- Simanjuntak. (2015). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta.
- Sugiarto, K. (2000). *Metodologi dalam bidang kepariwisataan*. Jakarta.
- Sugiyono. (2022). *Metodologi Kualitatif*. Bandung: Alfa Beta.
- Y.K, S. (2014). Pengaruh kepemimpinan motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. *tepak manajemen bisnis*.