



STRATEGI GREETER DALAM MENINGKATKAN KUNJUNGAN TAMU  
PADA CAFÉ CAKRA RESTORAN DI HOTEL GRAND LEGI MATARAM

**KARYA TULIS ILMIAH**

Diajukan Sebagai Suatu Kebulatan Studi  
Pada Program Studi Diploma III Pariwisata  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mataram.

Oleh

**LALU DARMAWAN HARIANTO**  
**A0E015061**

**KONSENTRASI HOTEL DAN RESTORAN**  
**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MATARAM**

**2018**

Judul : STRATEGI GREETER DALAM MENINGKATKAN  
KUNJUNGAN TAMU PADA CAFÉ CAKRA  
RESTORAN DI HOTEL GRND LEGI MATARAM

Nama Mahasiswa : LALU DARMAWAN HARIANTO

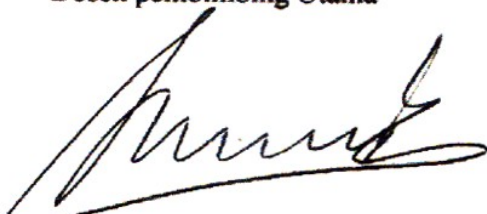
Nomor Mahasiswa : A0E015061

Konsentrasi : HOTEL DAN RESTAURANT

Mataram, 08 November 2018

Menyetujui

Dosen pembimbing Utama



Drs. Hadi Mahmudi M.Si  
NIP : 19580131988031001

Dosen pendamping



Gusti Ketut Tantra, S.Pd

Tanggal Lulus :

Judul : STRATEGI GREETER DALAM MENINGKATKAN  
KUNJUNGAN TAMU PADA CAFÉ CAKRA  
RESTORAN DI HOTEL GRAND LEGI MATARAM

Nama Mahasiswa : LALU DARMAWAN HARIANTO

Nomor Mahasiswa : A0E015061

Konsentrasi : HOTEL DAN RESTAURANT

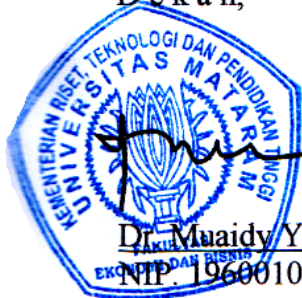

Karya Tulis ini telah diterima sebagai suatu kebulatan studi program Diploma III  
Pariwisata pada fakultas Ekonomi dan Bisnis universitas Mataram

Mataram, 08 November 2018

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Mataram

Dekan,


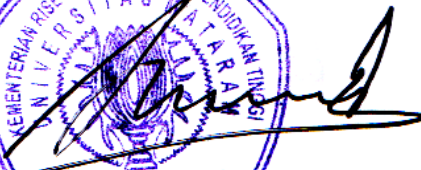


Dr. Muaidy Yasin, MS  
NIP. 19600101987031002

Program Studi

Diploma III Pariwisata

Ketua



Dr. Hadi Mahmudi, M.Si  
NIP. 195808131988031001

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmatNya dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Strategi *Greeter* Dalam Meningkatkan Kunjungan Tamu Pada Café Cakra *Restaurant* Di Hotel Grand Legi Mataram. Karya Tulis Ilmiah ini merupakan salah satu syarat untuk mencapai suatu kebulatan studi akhir dan untuk mencapai derajat Ahli Madya pada program DIII pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram. Selama proses penulisan Karya tulis ini, banyak pihak yang telah membantu penulis berupa sumbangan fikiran, ide, informasi, dan waktunya. Oleh sebab itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu pada penulisan karya Tulis Ilmiah ini, antara lain :

1. Orang tua penulis, Bapak Lalu Hasan dan Ibu Baiq Nurmin yang telah mendukung penulis sehingga laporan ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Dr. Muaidy Yasin, MS., Selaku dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram.
3. Drs. Hadi Mahmudi M.Si Selaku Ketua Program Studi Diploma III Pariwisata Universitas Mataram
4. Bapak Muhammad Alwi, SE, MS Selaku Sekretaris program studi Diploma III Pariwisata Fakultas ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram.
5. Dosen pembimbing penulis, MS dan Bapak I ketut gusti tantra, Spd, dan Bapak Drs. Hadi Mahmudi M.Si yang telah membantu dan membimbing penulis dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini.

6. Seluruh dosen DIII Parwisata Unram yang telah memberikan bimbingan belajar kepada penulis.
7. Ibu Hidayati Rachman,S.Psi selaku F&B Manager di Grand Legi Mataram
8. Bapak Hamdan telah memberikan pelatihan dan ilmu kepada penulis dalam pelaksanaan PKL di Grand Legi Mataram.
9. Seluruh Staff Akademik DIII Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram yang sangat banyak membantu penulis.
10. Teman-teman, kerabat, dan kakak senior yang selalu memberikan dukungannya pada penulis .

Semua pihak yang telah membantu penulis baik berupa moral, material dan semua motivasi sehingga karya tulis ilmiah ini dapat penulis selesaikan. Kata maaf penulis ucapkan karena penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam pembuatan karya tulis ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.Semoga Karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa program DIII pariwisata fakultas ekonomi dan bisnis universitas mataram maupun pihak-pihak lain yang berkepentingan

Mataram, Oktober 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR PETA.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xiii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat.....	5

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1. Pengertian Pariwisata.....	7
2.2. Pengertian ,Fungsi dan Peranan Hotel .....	9
2.3. Klasifikasi Hotel.....	13
2.4 Food and Beverage Department.....	17
2.5.Pengertian Restaurant .....	18
2.6 Pengertian Strategi.....	24
2.7 Pengertian Greeter .....	25
2.8 Pengertian Tamu.....	27

### **BAB III GAMBARAN UMUM**

3.1 Sejarah singkat Hotel grand legi.....	30
3.2 Struktur organisasi .....	31

3.3 Job Description .....	32
3.4 Job Spesification .....	34
3.5 Hubungan Antar Bagian.....	35

#### **BAB IV PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Café Cakra Restoran.....	37
4.2 Gambaran Pelayanan Greeter .....	37
4.3 Sebab-Sebab Menurunnya jumlah kunjungan tamu .....	38
4.4 Strategi Greeter Dalam Meningkatkan Kunjungan Tamu di Café Cakra Restaurant .....	41

#### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan.....	50
5.2. Saran .....	50

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN – LAMPIRAN**

**DAFTAR TABEL**

	Halaman
Tabel 1. Statistic kunjungan wisatawan .....	2
Tabel 2. Tabel kunjungan tamu ke Café Cakra .....	3
Tabel 3. Penignkatan Kunjungan tamu .....	



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
GAMBAR 1 : CAFÉ CAKRA RESTORAN .....	53

## DAFTAR PETA

	Halaman
Peta 1. Peta Pulau Lombok .....	54
Peta 2. Peta Lokasi hotel Grand Legi .....	45

## DAFTAR PETA

	Halaman
Peta 1. Peta pulau lombok.....	54
Peta 2 : peta lokasi hotel grand legi mataram .....	54

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Café Cakra Restoran .....	55
Lampiran 2. Bangquet / Ruang Meeting Kenanga Ballroom.....	55
Lampiran 3. Bangquet / Ruang Meeting Teratai Room.....	56
Lampiran 4. Bangquet / Ruang Meeting Alamanda Room .....	56
Lampiran 5. Table Manner / Ruang Meeting Lavender Room .....	57
Lampiran 6 . Swimming Pool Area.....	57
Lampiran 7. Lapangan Golf .....	58
Lampiran 8. Lobby Front Office .....	58
Lampiran 9. Tampak Depan Hotel Grand Legi Mataram .....	59

## ABSTRAK

Karya Tulis ini penulis mengangkat judul “Strategi *Greeter* dalam meningkatkan kunjungan tamu pada Kafe Cakra Restoran Di Hotel Grand Legi Mataram” Tujuan Karya Tulis ini adalah penulis ingin mengetahui strategi yang dilakukan oleh *greeter/hostest* dalam mengatasi masalah penurunan kunjungan tamu. Penurunan jumlah kunjungan tamu tersebut umumnya disebabkan oleh pelayanan *greeter* yang kurang baik dan kurangnya staff *greeter*. Akhirnya tamu merasa tidak mendapatkan pelayanan yang layak sebagaimana tamu tersebut merasa berhak untuk mendapatkannya. Oleh sebab itu, *greeter* harus meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara meningkatkan kualitas personal *greeter* dan memberikan *service* yang baik, sehingga tamu merasa puas dan hal tersebut dapat meningkatkan jumlah kunjungan tamu pada café cakra *restaurant*. Berdasarkan hasil analisis tersebut, dapat diketahui bahwa strategi yang dilakukan *greeter* cukup efektif, namun akan lebih optimal jika pihak hotel menambah staff *greeter* dan pihak hotel juga dapat memberikan pelatihan terhadap *greeter* untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar menjadi lebih baik lagi.

## ABSTRACT

*this paper the writer take the title "Greeting Strategy in increasing the guest visit at Kafe Cakra Restaurant In Hotel Grand Legi Mataram". The purpose of this paper the writer wanted to know the strategy undertaken by greeter / hostest in overcoming the problem of decrease of guest visit. The decline in the number of guest visits is generally caused by poor service greeter and lack of greeter staff. Finally, guests feel they are not getting the proper service as the guest feels entitled to get it. Therefore, the greeter must improve the quality of service by improving the quality of personal greeter and giving a good service, so that guests feel satisfied and it can increase the number of guest visits on the restaurant. Based on the results of such analysis, it is known that the strategy done greeter is quite effective, but will be more optimal if the hotel adds staff greeter and the hotel also can provide training to the greeter to improve the quality of service to be better again.*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dunia pariwisata kini menjadi industri yang menjadi peluang besar dan menguntungkan. Pariwisata menjadi sumber terbesar devisa guna mendukung perekonomian negara. Hal itu pun yang terjadi di Indonesia. Indonesia merupakan salah satu negara yang terkenal dengan industri pariwisatanya baik itu wisata alam, wisata kuliner, wisata budaya dan sebagainya. Saat ini, daerah favorit tujuan wisata di Indonesia adalah pulau lombok.

Lombok merupakan pulau kecil diprovinsi NTB yang memiliki daya tarik wisata yang sangat memukau. Dewasa ini pulau lombok menjadi tujuan utama wisatawan asing maupun mancanegara karena pulau lombok ini sendiri memiliki keberagaman suku, kesenian, budaya yang unik, kuliner yang nikmat, dan destinasi-destinasi yang masih alami serta masyarakatnya yang ramah dan santun. Selain itu, Lombok juga dinyatakan sebagai halal tourism. Hal itulah yang membuat lombok sebagai tujuan wisata utama wisatawan domestik maupun mancanegara.

Kepariwisataan di pulau Lombok saat ini sedang berkembang pesat, Perkembangannya dapat dilihat dari banyaknya kunjungan wisatawan local maupun mancanegara. Dari data statistik Indonesia pada tahun 2013 hingga 2017 kunjungan wisatawan mengalami peningkatan yang pesat. kunjungan wisatawan

tertinggi terjadi pada tahun 2017 dan kunjungan wisatawan terendah terjadi pada tahun 2013. Data Kunjungan wisatawan dapat dilihat pada tabel berikut ini .

*Tabel 1. Statistik kunjungan wisatawan ke Nusa Tenggara Barat periode 2013-2017*

Tabel	Banyaknya Kunjungan Wisatawan ke Provinsi Nusa Tenggara Barat 2013-2017				
Table	<i>Number of Tourist Visits to West Nusa Tenggara Province 2013-2017</i>				
Jenis Wisatawan	Tahun				
	2013	2014	2015	2016	2017
-1	-2	-3	-4	-5	-6
Wisatawan Mancanegara	565.944	752.306	1.061.29	1.404.328	1.430.249
Wisatawan Nusantara	791.658	876.816	1.149.235	1.690.109	2.078.654
Jumlah/Total	1.357.602	1.629.122	2.210.527	3.094.437	3.508.903

*Sumber : Badan Pusat Statistik Nusa Tenggara Barat*

Hal ini tidak lepas dari campur tangan pemerintah ,pelaku wisata , dan masyarakat luas yang ikut andil dalam perkembangan kepariwisataan dilombok . Untuk mendukung perkembangan kunjungan wisatawan kelombok pemerintah daerah melakukan berbagai upaya seperti membuat destinasi wisata baru, mendirikan akomodasi-akomodasi penunjang seperti hotel, vilaa, dan penginapan lainnya. Dalam sebuah hotel ada bagian-bagian tersendiri yang disebut dengan departemen, dimana departmen yang satu dengan department yang lain saling

menunjang dalam oprasionalnya, terlebih lagi dalam memberikan pelayanan makan dan minum bagi tamu. Saat ini hotel tidak hanya berfokus pada penjualan kamar saja , tetapi pelayanan makan dan minum menjadi tombak utama dalam pendapatan hotel.

Saat ini banyak tamu yg datang kehotel bukan hanya untuk menginap saja,namun datang kehotel tersebut untuk makan dan minum direstorannya.Jadi pelayanan makan dan minum disebuah hotel merupakan salah satu sumber income terbesar ke-2 bagi hotel yang harus dikembangkan. Maka, dapat disimpulkan bahwa besar kecilnya *revenue* suatu hotel tidak lepas dari peranan F&B deptment. Tugas utama dari F&B ini adalah menyediakan, menjual dan menyajikan makanan dan minuman dengan pelayanan yang memuaskan bagi tamu. Oleh karena itu, agar tamu merasa betah dan nyaman berada direstoran, seluruh staf direstoran harus selalu bersikap ramah, sopan dan tahu apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh tamunya sesuai dengan selera mereka masing-masing .Hal ini dilakukan untuk meminimalkan terjadinya *complain* atau masalah yang menjadi penyebab menurunnya kunjungan tamu.

Hotel Grand Legi Mataram terdapat *restaurant*, yaitu Café Cakra *restaurant*. Restoran ini adalah *open restaurant* yang terletak ditengah-tengah hotel. Pada Café Cakra *restaurant* yang secara operasional sudah berjalan dengan baik, kadang-kadang masih saja terdapat masalah yang menjadi penyebab ketidakpuasan tamu yang mengakibatkan turunnya jumlah kunjungan tamu.

Pada restaurant ini, yang biasa menjadi sumber ketidakpuasan tamu umumnya disebabkan oleh pelayanan yang kurang baik dari seorang greeter.



Hal ini dapat dilihat dari data kunjungan tamu di Café Cakra Restaurant.

*Tabel 2. Data kunjungan tamu di café cakra restaurant berdasarkan akupansi bulan Januari-maret tahun 2018.*

NO	BULAN	JUMLAH TAMU	JUMLAH PAX			KETERANGAN
			BREAKFAST	LUNCH	DINNER	
1.	Januari	373	373	381	385	Full breakfast' compliment dengan room. Total lunch dan dinner termasuk tamu inhouse dan outside.
2.	Februari	369	369	352	347	
3.	Maret	351	351	337	298	

*Sumber : Café Cakra Restaurant, Hotel Grand Legi Mataram*

Pada bulan januari jumlah tamu sebanyak 373 orang kemudian pada bulan Februari mengalami penurunan 0,4% dari bulan januari dan pada bulan maret mengalami penurunan 0,18% dari bulan februari.

Data kunjungan tamu di Café Cakra restaurant diatas, maka diambil kesimpulan bahwa jumlah kunjungan tamu mengalami penurunan .Oleh sebab itu pihak restaurant harus menemukan cara untuk mengatasi jumlah kunjungan tamunya, agar *revenue* yang didapatkan oleh hotel juga terus meningkat. Salah satu caranya ialah meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga tamu merasa puas. Seorang *greeter* yang ingin memberikan pelayanan yang memuaskan tamu harus terlebih dahulu mengetahui dan memahami pentingnya *greeter* pada suatu restoran.

Pentingnya pelayanan seorang *greeter* adalah memberikan kesan pertama dan terakhir bagi tamu. Harus diingat bahwa tamulah yang membayar, maka sudah seharusnya tamu mendapatkan pelayanan seperti yang diinginkannya agar

tamu tersebut merasa puas dan terkesan. Jika tamu sudah merasa terkesan terhadap pelayanan yang diterima, maka tamu akan kembali lagi untuk menikmati pelayanannya dan menjadi tamu yang berkesinambungan dan hal ini dapat meningkatkan kunjungan tamu. Untuk mewujudkan hal tersebut seorang *greeter* harus mengetahui strategi untuk meningkatkan kunjungan tamu.

Berdasarkan uraian diatas penulis memutuskan untuk mengangkat judul “*Strategi Greeter Dalam Meningkatkan Kunjungan Tamu Pada Café Cakra Restaurant Di Hotel Grand Legi Mataram.*”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis mencoba memecahkan permasalahan berikut:

Bagaimana strategi *greeter* dalam meningkatkan kunjungan tamu pada Café Cakra Restaurant Di Grand Legi Mataram ?

## **1.3 Tujuan dan Manfa`at Penulisan**

Adapun tujuan dan manfaat dari karya tulis ilmiah ini adalah:

### **1.3.1. Tujuan Penulisan**

Untuk Mengetahui strategi apa yang harus dilakukan greeter untuk dapat meningkatkan kunjungan tamu di Café Cakra Restaurant.

### **1.3.2. Manfaat Penulisan**

Adapun manfaat dari penulisan karya tulis ini adalah sebagai berikut:

#### **(1) Secara Akademis**

Memenuhi syarat untuk mencapai kebulatan studi program DIII Pariwisata Fakultas Ekonomi Universitas Mataram.

(2) Secara Teoritis

Dapat mengetahui penerapan teori atau materi yang diperoleh dari bangku kuliah sehingga dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan bidang kepariwisataan.

(3) Secara praktis

Sebagai bahan acuan atau pengambilan kebijakan bagi pihak hotel untuk meningkatkan mutu pelayanan khususnya bagi staff *F&B Service* di Hotel Grand Legi Mataram.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Pengertian Pariwisata

Secara Etimologi pariwisata berasal dari dua kata yaitu “ pari” yang berarti banyak/berkeliling, sedangkan pengertian wisata berarti “pergi”. Didalam kamus besar bahasa indonesia pariwisata adalah suatu kegiatan yang berhubungan dengan perjalanan rekreasi. Sedangkan pengertian secara umum pariwisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan seseorang untuk sementara waktu yang diselenggarakan dari suatu tempat ketempat lain dengan meninggalkan tempat semula dan dengan suatu perencanaan atau bukan maksud mencari nafkah di tempat yang dikunjunginya, tetapi semata mata untuk menikmati kegiatan pertamasyaan atau rekreasi untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam.

Banyak negara yang menggantungkan pendapatan pada sektor pariwisata karena industri pajak merupakan sumber pajak dan pendapatan. Adapun wisatawan menurut definisi internasional sebagai berikut:

Visitor atau pengunjung adalah seseorang yang melakukan perjalanan kesuatu negara yang bukan tempat negara yang mereka tinggal, karena suatu alasan yang bukan pekerjaannya sehari-hari.

Tourist atau wisatawan adalah pengunjung yang tinggal sementara disuatu tempat paling sedikit 24 jam di negara yang dikunjungi dengan motivasi perjalanannya yang berhubungan dengan berlibur, berdagang, kunjungan keluarga, misi dan pertemuan-pertemuan. *Excursionist* ( pelancong) adalah pengunjung sementara di suatu negara tanpa menginap.

Pengertian Pariwisata menurut para ahli :

1. Menurut James J. Spillane, 1987:21

“Pariwisata adalah pengalaman dari suatu tempat ke tempat lain, bersifat sementara, dilakukan perorangan maupun kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan/keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi social, budaya alam dan ilmu”.

## **2.2 Pengertian, Fungsi dan Peranan Hotel**

### **2.2.1 Pengertian Hotel**

Kata Hotel mulai dipakai sejak abad ke 18 di London, Inggris. Pada saat itu kata hotel adalah “ garni “, sebuah rumah besar yang dilengkapi dengan sarana tempat menginap/tinggal untuk penyewaan secara harian, mingguan atau bulanan. Kata hotel sendiri merupakan perkembangan dari bahasa Perancis. Hotel berasal dari kata latin: “ hostel” dan mulai dikenal di masyarakat pada tahun 1797.

Ada beberapa definisi hotel berdasarkan berbagai pendapat, di antaranya :

Hotel adalah: Bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan ( Rumecko, 2002 : 2 )

Hotel adalah : Suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum ( SK Menteri Perhubungan No. Pm. 10/Pw. 301/Phb. 77 ).

Hotel adalah : Perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk akomodasi serta menyediakan hidangan dan fasilitas lainnya dalam hotel untuk umum yang

memenuhi syarat kenyamanan dan bertujuan komersil dalam jasa tersebut ( SK. Menteri Perhubungan No. 241/11/1970 ).

Berikut pengertian hotel menurut para pakar atau ahli:

- a. Menurut Richard Sihite,2000:53

“Hotel adalah sejenis akomodasi yang menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa-jasa lainnya untuk umum yang tinggal untuk sementara waktu dan dikelola secara komersial”.

- b. Menurut Adi Sunarno, 1996 : 92, dalam bukunya kamus istilah pariwisata dan perhotelan:

“Hotel adalah bentuk usaha yang menyediakan atau menyewakan jasa akomodasi,konsumsi,dan rekreasi yang dikelola secara professional”.

- c. Menurut E.A Chaliq,1992 : 46

“Hotel merupakan salah satu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil dengan menyediakan pelayanan penginapan (kamar) ,makanan dan minuman (Restoran/Bar) serta pelayanan lainnya.

- d. Menurut Agustinus Darsono,1992: 1

- e. “Hotel adalah suatu badan usaha yang bergerak dibidang jasa dan dikelola secara komersial untuk mendapatkan pelayanan, penginapan, makan, minum dan fasilitas lain.

- f. Menurut Yayasan Kertya Wisata,1982 : 2, dalam bukunya pusat pelatihan dan pendidikan pariwisata Bali.

“Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial yang disediakan bagi orang-orang yang membutuhkan untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makan dan minum serta fasilitas lainnya”.

- g. Menurut Petunjuk mengenai penyelenggaraan Usaha Perhotelan yang diterbitkan oleh Department Pariwisata Pos dan Telekomunikasi:

“Hotel adalah sebuah gedung yang digunakan untuk tempat penginapan dengan tujuan komersil dan menyediakan jasa pelayanan secara professional bagi para tamu termasuk penyedia makanan, minuman dan fasilitas-fasilitas lainnya”. (Herdi Manurung dan Trisno, 1990: 1)

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan hotel merupakan:

- a) Suatu usaha akomodasi
- b) Menggunakan sebagian/seluruh bangunan yg ada
- c) Disediakan dan terbuka untuk umum
- d) Memiliki system pelayanan/Service
- e) Dikelola secara komersial: maksudnya dikelola dengan memperhitungkan untung dan ruginya, serta yang utama adalah bertujuan untuk mendapatkan keuntungan berupa uang.
- f) Memiliki minimum 3 fasilitas, yaitu: akomodasi, makan dan minum, serta pelayanan 24 jam.
- g) Memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam keputusan pemerintah.

h) Menurut Agustinus Darsono,1992: 1

“Hotel adalah suatu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa akomodasi yang dikelola secara komersial. Di dalam hotel para tamu mendapatkan layanan penginapan, makanan dan minuman serta fasilitas lainnya”.

### 2.2.2 Fungsi Hotel

Fungsi hotel menurut Richard Sihite yang ditulis dalam bukunya *Hotel Management*,2000 : 61 adalah sebagai berikut:

- (1.)Sebagai suatu sarana untuk memenuhi kebutuhan tamu (wisatawan/pelancong). Kebutuhan tamu dapat berupa kebutuhan physis seperti: sandang, pangan, papan. Kebutuhan psikis seperti: harga diri, cinta kasih serta penghargaan atas prestasi dirinya diharapkan dapat terpenuhi.
- (2.)Sebagai tempat tinggal sementara selama berada jauh dari tempat asalnya

Fungsi hotel menurut Sudiarto Mangkuwerdoyo dalam bukunya “Pengantar Industri Akomodasi dan Restaurant” (1999 : 10), adalah sebagai berikut:

- a. Sebagai jasa penginapan , makan dan minum serta jasa lainnya yang dimaksudkan untuk dapat memenuhi kebutuhan hidup para wisatawan.
- b. Hotel menggantikan fungsi rumah “diluar rumah” dengan berusaha memberikan rasa aman (secure), rasa kenyamanan yang menyenangkan (comfort), kesendirian (Privacy).



### **2.2.3 Peranan hotel**

Peranan hotel menurut Richard Sihite yang ditulis dalam bukunya *Hotel Management*, 2000: 63 adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan industri dan penghasilan masyarakat.
- b. Menciptakan lapangan kerja sekaligus alih teknologi.
- c. Meningkatkan pendapatan daerah.
- d. Menambah devisa Negara dan mempererat hubungan antar bangsa.
- e. Melestarikan kebudayaan daerah.

## **2.3 KLASIFIKASI HOTEL**

### 2.3.1 Berdasarkan Kelas

#### A. Hotel Bintang Satu (\*)

- Jumlah kamar standar minimum 15 kamar
- Fasilitas standar
- Luas kamar standar minimum 20 m<sup>2</sup>

#### B. Hotel Bintang Dua (\*\*)

- Jumlah kamar standar minimum 20 kamar
- Kamar suite minimum 1 kamar
- Luas kamar standar minimum 22 m<sup>2</sup>
- Luas kamar suite minimum 44 m<sup>2</sup>

#### C. Hotel Bintang Tiga (\*\*\*)

- Jumlah kamar standar minimum 30 kamar
- Kamar suite minimum 2 kamar
- Luas kamar standar minimum 24 m<sup>2</sup>

- Luas kamar suite minimum 48 m<sup>2</sup>

#### D. Hotel Bintang Empat (\*\*\*\*)

- Jumlah kamar standar minimum 50 kamar
- Kamar suite minimum 3 kamar
- Luas kamar standar minimum 24 m<sup>2</sup>
- Luas kamar suite minimum 48 m<sup>2</sup>

#### E. Hotel Bintang Lima (\*\*\*\*\*)

- Jumlah kamar standar minimum 100 kamar
- Kamar suite minimum 4 kamar
- Luas kamar standar minimum 26 m<sup>2</sup>
- Luas kamar suite minimum 52 m<sup>2</sup>

### 2.3.2 Berdasarkan Plan

#### (1) American Plan

- Full American Plan: Harga kamar sudah termasuk 3 kali makan (pagi, siang dan malam)
- Modified American Plan: Harga kamar sudah termasuk dengan dua kali makan, dimana salah satu diantaranya harus makan pagi (breakfast) :  
(room + breakfast + lunch) & (room + breakfast + dinner)

(2.) Continental Plan/Bermuda Plan: Harga kamar sudah termasuk kontinental breakfast.

(3.) European Plan: Tamu yang menginap hanya membayar kamar saja.

### 2.3.3 Berdasarkan Ukuran

- (1) Small Hotel: Hotel kecil dengan jumlah kamar di bawah 150 kamar

(2) Medium Hotel: Hotel dengan ukuran sedang. Medium hotel ini dapat dikategorikan menjadi 2 yaitu:

- Average hotel (jumlah kamar antara 150 s.d 299 kamar)
- Above average hotel (jumlah kamar antara 300 s.d 600 kamar)

(3) Large Hotel: Hotel besar dengan jumlah kamar di atas 600 kamar

#### 2.3.4 Berdasarkan Lokasi

(1) City Hotel: Hotel yang terletak di dalam kota, dimana sebagian besar tamu yang menginap mempunyai kegiatan bisnis

(2) Resort Hotel: Hotel yang terletak di kawasan wisata, dimana sebagian besar tamunya tidak melakukan kegiatan bisnis, tetapi lebih banyak untuk rekreasi. Hotel-hotel tersebut antara lain: Mountain Hotel, Beach Hotel, Lake Hotel, Hill Hotel, Forest Hotel.

#### 2.3.5. Berdasarkan Area

(1) Suburb Hotel: Hotel yang berlokasi di pinggiran kota, yang merupakan kota satelit.

(2) Airport Hotel: Hotel yang berada dalam satu kompleks bangunan atau area bandara atau sekitar bandara

(3) Urban Hotel: Hotel yang berlokasi di pedesaan dan jauh dari kota.

#### 2.3.6 Berdasarkan Maksud Kunjungan Tamu

(1). Business Hotel: Hotel yang sebagian besar tamunya melakukan kegiatan bisnis

(2) Resort/Tourism Hotel: Hotel yang kebanyakan tamunya adalah wisatawan, baik domestik maupun mancanegara

(3) Casino Hotel: Hotel yang sebagian tempatnya berfungsi untuk kegiatan perjudian.

(4) Pilgrim Hotel: Hotel yang sebagian tempatnya berfungsi sebagai tempat beribadah.

(5) Cure Hotel: Hotel yang sebagian tamunya adalah tamu yang sedang dalam proses pengobatan atau penyembuhan dari suatu penyakit.

#### 2.3.7 Berdasarkan Lamanya Tamu Menginap

(1) Transit Hotel: Tamu yang menginap di hotel ini biasanya dalam waktu singkat, rata-rata satu malam

(2) Residential Hotel: Tamu yang menginap di hotel ini cukup lama, paling sedikit satu bulan

#### 2.3.8. Berdasarkan Aspek Bentuk Bangunan

(1) Pondok Wisata Merupakan suatu usaha perseorangan dengan mempergunakan sebagian dari rumah tinggalnya untuk penginapan bagi setiap orang dengan memperhitungkan pembayaran harian.

(2) Cottage Adalah suatu bentuk bangunan yang dipergunakan untuk usaha pelayanan akomodasi dengan fasilitas-fasilitas tambahan lainnya. Fasilitas tambahan yang dimaksud bisa berupa peminjaman sepeda secara gratis, atau fasilitas dayung apabila cottage terletak di tepi danau.

(3) Motel (Motor Hotel) adalah suatu bentuk bangunan yang digunakan untuk usaha perhotelan dengan sarana tambahan adanya garasi di setiap kamarnya. Biasanya motel ini bertingkat dua, bagian atas sebagai kamar, dan bagian bawah berupa garasi mobil.

*Sumber: Ni Wayan Suwithi, dkk. Akomodasi Perhotelan Jilid 1. Dit. PSMK. Jakarta .*

## **2.4 FOOD & BAVERAGE DEPARTMENT**

### **2.4.1 Pengertian F&B Department**

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

Food and beverage department merupakan departemen yang sangat mutlak diperlukan di hotel dalam penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman.

### **2.4.2 Fungsi F&B Department**

Food and Beverage department adalah suatu bagian yang terbesar kedua disuatu hotel . F&B department berperan amat penting disuatu hotel, karena dalam operasionalnya berhadapan langsung dengan tamu. Department ini juga mampu menghasilkan revenue yang menjadi sumber pendapatan kedua bagi hotel. Fungsi F&B department antara lain:

- (1) Sebagai suatu sarana memenuhi kebutuhan tamu
- (2) Sebagai sarana pelengkap utama bagi hotel
- (3) Berperan penting dalam mengangkat citra hotel bila dapat melakukan pelayanan makanan dan minuman yang memuaskan.
- (4) Merupakan sarana yang mutlak harus disediakan hotel untuk dapat dikategorikan kedalam hotel berbintang.

- (5) Sebagai suatu sarana untuk memenuhi kebutuhan tamu (wisatawan atau pelancong), dilihat dari segi makanan dan minuman .

## 2.5 Pengertian Restaurant

Dalam suatu hotel besar biasanya menyediakan fasilitas makan dan minum yang berpusat di suatu tempat yang dinamakan *restaurant*. Berikut ini adalah pengertian restaurant.

### 2.5.1 Pengertian Restaurant

Restaurant adalah suatu usaha komersil yang menyediakan pelayanan makan dan minum bagi tamu dan dikelola secara professional yang bertujuan untuk mencari keuntungan dan kepuasan bagi tamu.

Ada beberapa definisi mengenai pengertian restoran menurut beberapa ahli yaitu :

- (1) Restoran menurut Marsum, 1994: 7

“Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan ataupun minum”.

- (2) Menurut Soekreso,2001: 6

“Restoran adalah suatu usaha komersial yang menyediakan jasa pelayanan makanan dan minuman bagi umum dan dikelola secara professional”.

- (3) Menurut Suastiono Agus, 1999: 300

“Restoran ialah Ruangan / tempat dengan segala fasilitasnya yang menyediakan makanan dan minuman serta pelayanannya yang disesuaikan dengan permintaan pelanggan / konsumen.

(4) Berdasarkan keputusan Menparpostel No. KM. 95/KH.103/MPPT-87 dalam Ricky 2005 “Strategi Waiter/Waitress Dalam Menangani Complaint Tamu Pada Saat Breakfast di Hotel Sahid Legi”

“Restoran adalah salah satu jenis usaha jasa pangan yang bertempat di sebagian seluruh bangunan permanen, dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyajian dan penjualan makanan dan minuman umum ditempat usahanya”.

### **2.5.2 Jenis-Jenis Restaurant**

Dalam satu hotel besar biasanya ada lebih dari satu Restaurant, pada umumnya restaurant dalam satu Hotel dapat dibedakan atas:

(1) Dining Room (main restaurant), biasanya menggunakan peralatan yang mewah dengan tata dekorasi yang indah dan mewah, dilengkapi dengan hiburan seperti permainan piano. Jenis makanan dan minuman yang dijual lengkap dengan penyajian yang sempurna. Menu (daftar makanan) yang digunakan adalah jenis A’la Carte dan juga Table d’hote. Pada intinya Dining Room dibuka pada malam hari dan terkadang di pagihari saat Breakfast (sarapan).

(2) Super Club, pada umumnya serupa dengan Dining Room, yang dilengkapi tempat tamu menari (floor dance). Disamping secara tetap dibuka untuk dinner (makan malam), sering pula digunakan untuk lunche (makan siang).

(3) Coffe Shop, biasanya menggunakan peralatan, dekorasi, dan cara pelayanan yang sederhana. Menunya sangat sederhana baik Ala Carte maupun Table d’hote. Pada umumnya Coffee Cup buka selama 24 jam.

(4) Speciality Restaurant, restaurant jenis ini mempunyai ciri khas tertentu, yang termasuk kedalam golongan ini seperti :

a. Restaurant yang menjual makanan dari suatu negara atau benua, misalnya : Japanese Restaurant, Chinese restaurant, dan European restaurant.

b. atau menggunakan cara masak tertentu, misalnya : Grill Restaurant ( khusus menjual makanan yang dipanggang), dan Fish Restaurant ( khusus menjual makanan dari jenis ikan)

c. restaurant dari jenis Cafeteria, dll.

(5) Continental Restaurant

Suasana menarik, lebih menonjolkan jenis makanan yg diperuntukkan bagi tamu-tamu yg menyenangi makanan berkualitas baik dan enak dengan suasana yg tenang dan santai. mengutamakan makanan terkenal dari eropa dengan penyajian lengkap dari appetizer, soup, main course dan dessert.

(6) Open Restaurant

Restaurant ini adalah restaurant yang berada ditempat terbuka, tamu bisa melihat pemandangan sekitar/customer view. Jenis makanan yang berada di restaurant ini bervariasi mulai dari makanan oriental sampai continental. Suasana di open restaurant ini biasanya tenang dan santai.

### **2.5.3 Pengertian Menu**

Menu adalah sebuah daftar makanan yang dilengkapi dengan harga masing-masing yang disediakan dan ditampilkan untuk menarik pelanggan serta memberi nilai terhadap sejumlah uang terhadap makanan yang ditawarkan. Menu juga merupakan pedoman bagi yang menyiapkan makanan (kitchen), dan juga



merupakan penuntun bagi konsumen, karena mereka mempunyai gambaran tentang apa dan bagaimana makanan yang akan dipesannya .

(1.) Menurut Sudiarto Mangkowerdoyo, 1999: 106

Yang dimaksud dengan menu adalah:

- a. Menu sebagai daftar makanan yang akan dihidangkan (pada umumnya diikuti dengan harga makanannya).
- b. Sebagai makanan yang dapat disajikan kepada tamu pada saat itu.
- c. Menu dapat berarti sebagai hidangan yang disajikan pada waktu tertentu, misalnya:
  - Makan pagi (Breakfast menu) : 07.00 – 10.00
  - Makan siang (Lunch Menu) : 11.00 – 14.00
  - Makan malam (Dinner Menu) : 19.00 – 22.00

(2.) Menurut Suwarti Mochantoyo, 1997: 23

“ Menu ialah daftar makanan yang tercantum dan diinformasikan lewat sebuah media kertas, papan atau kain di dinding tempat daftar menu ditulis”.

(3.) Menurut Suwarti Mochantoo, 1999: 23

“Menu ialah makanan yang tersedia untuk pelanggan (konsumen) yang dapat mereka pilih dan nikmati”.

(4.) Menurut Marsum WA, 19999: 136 - 137

“Menu adalah alat pemasaran yang kuat dalam suatu restoran. Menu akan memberitahukan kepada pelanggan tentang:

- a. Keberadaan restoran itu, misalnya menunya rapi dan bersih, tulisan bagus, semuanya lengkap, variasi hidangannya banyak maka pastilah restoran itu bonafid.
- b. Hidangannya (makanan dan minuman) apa yang tersedia di restoran itu dan berapa harganya.
- c. Service/ Pelayanan yang ditampilkan.

#### **2.5.4 Jenis-jenis Menu**

Daftar makanan yang dihidangkan di restoran biasanya dibagi menjadi 5:

##### **(1) Menu A'la Carte**

Daftar makanan didalam menu, dimana setiap macam makanan yang dihidangkan diberi harga tersendiri terpisah dari yang lain dan tamu bisa memilih jenis makanan yang diinginkan.

##### **(2) Menu Table D'hote**

Suatu rangkaian menu makanan yang lengkap (satu set), disajikan mulai dari hidangan pembuka (appetizers) sampai hidangan penutup (dishes) dalam satu harga tertentu.

##### **(3) Menu A Special Party**

Daftar hidangan yang khusus untuk banquet cocktail party, dan sebagainya.

##### **a. Menu Special Today**

Menu special hari ini yang dapat dibuat dari hidangan yang berlebihan, hidangan musiman, dan hidangan pilihan special dari pimpinan dapur. Menu ini cenderung lebih murah karena bahan bakunya di pasaran luar berlimpah dengan harga yang murah dan mencari yang mutunya baikpun mudah. Hidangan ini harus

lebih enak dan lebih baik penampilannya, oleh karena itu hidangan ini harus ditangani secara cermat oleh pimpinan dapur

b. Menu Buffet

Menu prasmanan yang telah disediakan dimeja buffet, dimana tamu mengambil sendiri makanan yang telah disediakan tersebut dengan bebas. Makanan disajikan dalam sekelompok meja dengan dekorasi yang menarik yang disesuaikan dengan jenis makanan yang disajikan, sehingga setiap mata yang memandang akan tertarik untuk mendatangi dan mencicipi makanan dan minuman yang disajikan tersebut.

## **2.6 PENGERTIAN STRATEGI**

“Strategi adalah taktik, metode atau cara yang digunakan oleh perorangan atau badan untuk mencapai tujuan tertentu”

(1) Menurut Djalimasyah, 1990 : 112

“Strategi adalah suatu cara yang digunakan oleh setiap Perusahaan untuk meningkatkan pengembangan usaha”.

(2) Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)

“Strategi adalah suatu ilmu yang merencanakan dengan cermat tentang suatu kegiatan guna meraih suatu target/sasaran yang khusus.

(3) Menurut sulistiono , 1999 : 15

“Strategi merupakan suatu perubahan pemakaian SDM untuk menanggulangi dan mengantisipasi kendala-kendala dalam akhir kompetitif, agar sasaran organisasi dapat tercapai sesuai dengan visi dan misi perusahaan dan kajian

konsep operasional yang dirancang untuk memenuhi keinginan,kebutuhan serta tujuan tamu yang akan menginap dihotel.

Dari uraian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa “Strategi adalah suatu cara yang digunakan untuk mengatasi atau menanggulangi segala kendala atau permasalahan yang ada pada perusahaan itu”.

## **2.7 PENGERTIAN GREETER**

Greeter adalah bagian dari waiter atau waitress yang bertugas menyambut tamu pada suatu restaurant. Peran greeter pada suatu restaurant begitu amat penting, karena greeter adalah orang pertama yang akan ditemui oleh tamu dan berhadapan langsung, sehingga seorang greeter harus mampu membuat tamu merasa diperhatikan, membuat tamu merasa begitu dihargai, merasa nyaman dan menghasilkan kesan yang sangat impressif terhadap tamu. Oleh karena itu, seorang greeter dituntut untuk menguasai hospitality, dan menguasai bahasa asing khususnya bahasa internasional, yaitu bahasa inggris, agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu.

Seorang greeter harus berpenampilan menarik, bersih dan rapi, sesuai dengan standar *grooming* yang sudah ditetapkan oleh manajemen hotel. Seorang *greeter* juga harus mampu menjelaskan dan mempersuai menu yang disediakan oleh restaurant kepada tamu.Selain itu, seorang greeter juga dituntut untuk menguasai beberapa ucapan-ucapan sapaan dalam beberapa bahasa asing. Hal ini sangat perlu untuk diimplementasikan seorang greeter untuk menciptakan rasa tidak asing ketika tamu pertama kali datang kerestoran .

### **2.7.1 Manfaat Greeter**

Adapun manfaat dari adanya *greeter* yaitu:

- (1) Dengan adanya *greeter* maka semua pekerjaan dapat terorganisasi dengan baik sesuai dengan job description masing-masing staf direstoran dan dapat berjalan dengan lancar.
- (2) Tamu merasa lebih diperhatikan
- (3) Tamu merasa dihargai dan dihormati
- (4) Dapat mengurangi *complaint* tamu
- (5) Membuat tamu merasa terkesan dengan pelayanan sehingga tamu menjadi repeater guest.
- (6) Tamu merasa senang sehingga banyak tipping yang diberikan.

#### 2.7.2 Fungsi *Greeter*

Seorang *greeter* berfungsi sebagai pemeriksa *function* yang sudah disebarkan oleh *department Front Office* ketika pagi hari dan memberitahukannya kepada *waiter/waitress*. Misalnya tamu memiliki special request, tamu yang sedang ulang tahun (*Birthday*), tamu yang alergi terhadap bahan makanan tertentu, tamu yang mendapatkan paket, dan apakah tamu tersebut termasuk tamu VIP atau tidak.

#### 2.7.3 Peranan *Greeter*

Adapun peran dari seorang *greeter* direstoran yaitu :

- (1) Memastikan makanan tamu baik-baik saja ketika tamu sedang makan.
- (2) Menciptakan kesan pertama dan terakhir tamu yang impressif.
- (3) Menciptakan suasana yang nyaman dan *friendly*.
- (4) Menciptakan relasi antar tamu dan staff.

(5) Mempersuasi tamu memilih menu.

## **2.8 PENGERTIAN TAMU**

Tamu adalah orang-orang yang menghendaki pelayanan yang disediakan oleh hotel. Mereka dapat menjadi puas ataupun tidak dengan pelayanan yang diberikan oleh hotel. Oleh karena itu, seorang tamu layak mengharapkan dan mendapatkan pelayanan yang profesional dari sebuah hotel. Setiap tamu ingin memperoleh sesuatu yang melebihi nilai yang diharapkannya dari harga yang mereka bayar. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia tamu dapat berarti orang yang datang berkunjung ke tempat orang lain atau orang yang datang ke perjamuan.

### **2.8.1 Jenis-Jenis Tamu**

Umumnya jenis-jenis tamu yang menginap di suatu hotel dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

#### **(1) Domestic Tourist**

Yaitu wisatawan lokal/daerah dimana dia tinggal/menginap pada suatu hotel, misalnya pada waktu weekend, special function dan atau untuk aktivitas lain.

#### **(2) FITs (Free Independent Travellers)**

Yaitu wisatawan internasional yang melakukan perjalanan secara individual dan tidak terikat dalam suatu rombongan/grup. Biasanya jenis tamu FITs melakukan reservasi kamar secara langsung ke hotel dan umumnya hanya memesan kamar (room only).

**(3) GITs (Group Inclusive Tours)**

Yaitu rombongan wisatawan yang melakukan perjalanan secara bersamaan dalam suatu package tour. Biasanya tamu jenis ini melakukan perjalanan dengan perantara travel agent.

**(4) SITs (Special Interest Tours)**

Yaitu suatu rombongan yang berkunjung ke suatu tempat, biasanya dengan tujuan khusus seperti mengunjungi candi Borobudur dan sebagainya.

**(5) CIPs (Commercially Important Persons)**

Yaitu para tamu atau executive dari suatu perusahaan besar yang selalu bepergian dan menginap di hotel mewah. Biasanya reservasi kamarnya dilakukan oleh sekretaris atau asistennya.

**(6) SPATTs (Special Attention Guests)**

Yaitu tamu-tamu yang membutuhkan perhatian lebih/khusus, seperti tamu yang sudah tinggal lama dalam sebuah hotel, tamu yang sakit, tamu yang sudah lanjut usia, tamu cacat, dan lain sebagainya.

**(7) VIPs (Very Important Persons)**

Yaitu tamu-tamu yang dianggap penting dalam sebuah hotel, seperti selebritis, tamu yang menginap di kamar mahal, para pejabat pemerintahan, pimpinan perusahaan, langganan tetap dan lain sebagainya.

**(8) Regular Guest**

Yaitu tamu biasa yang menginap di sebuah hotel. Umumnya tamu tersebut menginap pada sebuah hotel tanpa membuat reservasi terlebih dulu. Regular guest sering disebut Walking guest.

Walaupun ada perbedaan istilah jenis tamu, seperti yang diuraikan di atas bukan berarti bertujuan untuk membedakan perlakuan dalam melayani tamu. Setiap tamu yang datang layak untuk mendapatkan pelayanan prima oleh pihak hotel. Setiap tamu adalah istimewa ( every guest is special one ).



## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **3.1 Sejarah Singkat Hotel Grand Legi Mataram**

Sejarah hotel ini diawali dengan peristiwa Tanggal 06 Juni Tahun 1997, dimana waktu itu pada pagi hari sekitar pukul 10.30, Bapak Yop Ave yang menjabat selaku Menteri Pos dan Telekomunikasi pada masa itu secara resmi membuka gerbang usahanya dimulainya beroperasi hotel.

Dalam sejarah perjalanannya hotel ini, pertama sekali bernama HOTEL SAHID LEGI MATARAM karena dikelola langsung oleh SAHID HOTELS (PT. SIHM & C). Ini artinya HOTEL SAHID LEGI MATARAM merupakan bagian dari salah satu unit Sahid Hotels yang ada diseluruh Indonesia. Dengan kata lain merupakan chains hotel bersekala nasional dari beberapa unit hotel yang tergabung dalam Sahid Group.

Akan tetapi perlu menjadi catatan kita bersama bahwa dalam hubungannya dengan sejarah di atas, Sahid Group (PT. SIHM & C) hanya mempunyai posisi sebagai pemilik hak paten ( *Branch Image* ) berupa SAHID saja, sama sekali tidak ada kaitannya dengan kepemilikannya karena hotel ini sejak awal dimiliki oleh salah seorang Pengusaha Daerah yang sangat berhasil yaitu bapak H. Achmad.

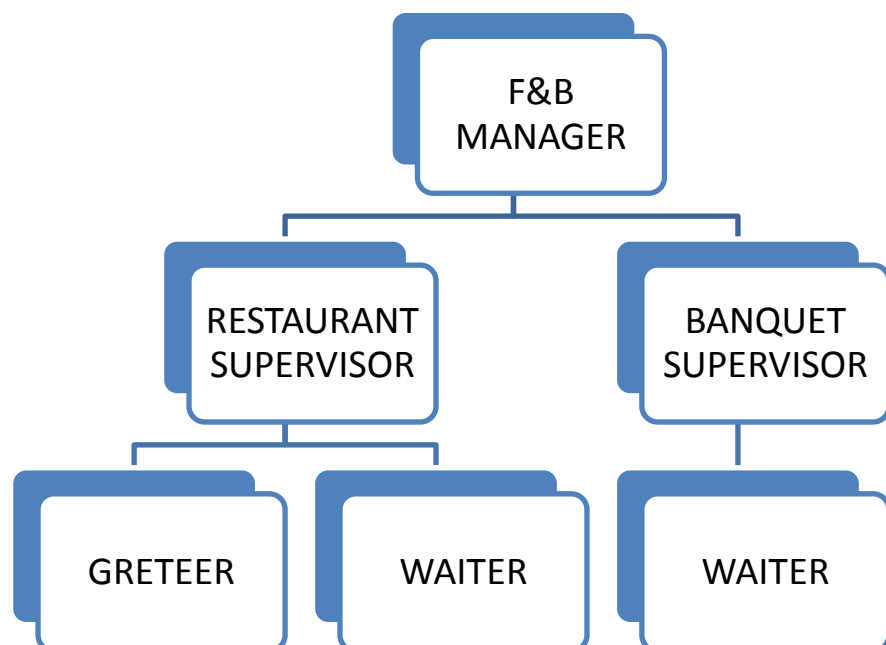
Peristiwa Tanggal 1 September 2005, juga merupakan peristiwa sangat penting dalam sejarah perjalanan hotel ini. Karena pada saat itu, hotel ini secara resmi mengganti namanya dari HOTEL SAHID LEGI MATARAM menjadi HOTEL GRAND LEGI MATARAM.

### 3.2 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang di harapkan dan di inginkan. Struktur Organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Dalam struktur organisasi yang baik harus menjelaskan hubungan wewenang siapa melapor kepada siapa, jadi ada satu pertanggung jawaban apa yang akan di kerjakan.

Adapun struktur organisasi yang dimiliki oleh Hotel Grand Legi adalah sebagai berikut :

#### 3.2.1 Struktur Organisasi Food and Beverage Service



### 3.3. Job Description

#### 3.3.1. Food & Beverage Manager

Tugas dan Tanggung Jawab:

1. Menetapkan menu, system penyajian, mengarahkan pelaksanaan serta menilai keberhasilan.
2. Melakukan analisa evaluasi pemakaian *commodities* dan statistik penjualan.
3. Meneliti rekomendasi penyesuaian tarif *Food & Beverage*.
4. Meneliti dan menyetujui *standar portion size*.
5. Melakukan koordinasi pelaksanaan operasional antara *kitchen- F & B service Stewarding*.
6. Menyusun rencana, program kerja dan mengevaluasinya.
7. Menyusun rencana anggaran "*Kitchen F&B Service Stewarding*".
8. Merumuskan kebijaksanaan pengendalian biaya operasional menilai pelaksanaannya.
9. Memonitor hasil Inventarisasi Fisik "*Kitchen dan F&B Service– Stewarding*".
10. Memonitor pelaksanaan "*Store Room Requisition*" "*Purchase Requisition*".
11. Memonitor penyelenggaraan pemeliharaan sanitasi.
12. Menjalin, membina hubungan dengan tamu.
13. Menangani permasalahan yang memerlukan penanganan secara langsung.
14. Melaksanakan kelancaran operasional berbagai kegiatan yang ada kaitan kerja dengan F&B Departement.
15. Melakukan penilaian penampilan kerja bawahannya langsung menyetujui hasil penilaian yang dilakukan bawahan langsung.
16. Merumuskan rekomendasi pengelolaan serta pengembangan dari para personel.
17. Penyusunan laporan, dokumentasi, melakukan korespondensi.
18. Menciptakan, membina suasana kerja yang sehat.
19. Menyenggarakan *briefing* F&B Departement.

20. Menghadiri rapat manajemen.
21. Mengusulkan kepada G.M. Penyesuaian “*Policies & Procedure* uraian jabatan di lingkungan F&B Departemen sejalan dengan tuntutan kegiatan.

### **3.3.2. Restaurant Supervisor**

Tugas dan Tanggung Jawab:

1. Mengkoordinasi kegiatan operasi di *Outlet F&B Service area*.
2. Meneliti dan memonitor penyampaian *function dan events order*.
3. Mengkoordinasi penyiapan dan mengawasi kelancaran penyelenggaraan *function/event*.
4. Membantu kelancaran pelaksanaan inventarisasi fisik.
5. Membantu untuk membuat laporan *Monthly Report F&B Sales*.
6. Melakukan penilaian penampilan kerja bawahan langsung.
7. Memonitor – mengawasi *Personel Hygiene Grooming Sanitasi*.
8. Menangani dan mengawasi langsung pelayanan tamu VIP.
9. Menghadiri rapat F&B Manager
10. Menyenggarakan *briefing dengan Section F&B Service* secara berkala.

### **3.3.3. Banquet Supervisor**

Tugas dan Tanggung Jawab:

1. Mengkoordinasi pengaturan, penyusunan, serta pelaksanaan *banquet*.
2. Menemui para calon konsumen untuk membicarakan susunan *banquet* (konsep), menu-menu makanan, *style* meja, serta harga dan jumlah peserta *meeting*.
3. Menyebarkan informasi ke semua department terkait dengan *event meeting*, pelaksanaan *meeting* serta jumlah peserta *meeting* dan info-info lainnya.

### **3.3.4 Waiter/Waiteris**

Tugas dan Tanggung Jawab:

- 1 Mempersiapkan kelengkapan tehnik pelayanan
- 2 Melaksanakan persiapan *set up-mise en place*.
- 3 Melengkapi kebutuhan mengetahui bahan yang tidak tersedia (makan dan minuman) dengan informasi dalam *meeting captain*.

- 4 Melakukan pelayanan langsung kepada tamu.
- 5 Mengambil pesanan/*order* tamu dari captain untuk diteruskan ke *pastry/kitchen*.
- 6 mengambil/melakukan pesanan/*order* kepada tamu bila captain sedang sibuk.

### **3.3.5 Greteer**

Tugas dan tanggung jawab:

1. Menerima/menyambut tamu yang datang
2. Mengantar tamu sampai ke meja makan
3. Menjelaskan tahapan tahap pelayanan sesuai dengan SOP
4. Memberikan informasi tentang produk makan dan minuman
5. Memberikan pelayanan dan berorientasi terhadap kepuasan pelanggan
6. Mengatur dan menempatkan tamu di meja sesuai SOP
7. Menjaga dan memelihara fasilitas serta asset perusahaan
8. Memberikan informasi reservasi kepada department lainnya kepada leader yang bertugas
9. Memastikan reservasi yang telah ada kepada tamu sesuai dengan SOP

## **3.4. Job Specification**

### **3.4.1. Food and Beverage Manager**

Job specification yang harus di miliki:

- 1 Menguasai minimal dua bahasa.
- 2 Memiliki ijazah perhotelan.
- 3 Mengetahui standar pelayanan yang baik kepada tamu.
- 4 Mengetahui managerial perhotelan.
- 5 Memiliki pengalaman kerja minimal 2 tahun di hotel berbintang.
- 6 Memiliki rasa tanggung jawab penuh pada bawahanya atau staff yang ada.
- 7 Berjiwa disiplin,ramah dan sabar.

### **3.4.2. Restaurant Supervisor**

Tugas dan Tanggung Jawab:

- 1 Mengkoordinasi kegiatan operasi di *Outlet F&B Service/area*.
- 2 Meneliti dan memonitor penyampaian *function* dan *events order*.
- 3 Mengkoordinasi penyiapan kelancaran penyelenggaraan *function/event*.
- 4 Membantu kelancaran pelaksanaan inventarisasi fisik.
- 5 Membantu untuk membuat laporan *Monthly Report F&B Sales*.
- 6 Melakukan penilaian penampilan kerja bawahan langsung.
- 7 Memonitor – mengawasi *Personel Hygiene – Grooming Sanitasi*.
- 8 Menangani dan mengawasi langsung pelayanan tamu VIP.
- 9 Menghadiri rapat F&B Manager.
- 10 Menyelenggarakan briefing dengan Section F&B Service secara berkala.

#### **3.4.3. Banquet supervisor**

*Job specification* yang harus di miliki:

- 1 Minimal lulusan D III perhotelan.
- 2 Pernah bekerja di bidang *banquet* di hotel berbintang.
- 3 Pernah menangani/*manghandle event/meeting*.
- 4 Menguasai bahasa asing.

#### **3.4.4. Waiter/Waiteris**

*Job Specification* yang harus di miliki:

- 1 Minimal lulusan DIII pariwisata
- 2 Memiliki pengalaman *menghandle tamu/taking order*
- 3 Dapat berbahasa asing dengan baik, pasif maupun aktif.

#### **3.4.5. Greteer**

1. Laki-laki, Perempuan berusia 20-27 tahun, belum menikah/single
2. Berpenampilan menarik dan representatif, tinggi badan diatas 155cm dan berat badan proporsional
3. Pendidikan minimal SMU atau sederajat, lebih diutamakan SMK Pariwisata/Perhotelan
4. Pengalaman minimal 1 tahun di posisi yang sama
5. Dapat menggunakan social media (internet)

6. Dapat berkomunikasi dengan baik (komunikatif) dan ramah (customer oriented)
7. Bersedia bekerja pada middle shift (11 AM-08 PM)
8. Bersih, rapi, tidak memiliki masalah bau badan
9. Bias berbahasa asing menjadi nilai plus
10. Biasa bekerja dalam tim dan individual
11. Memiliki inisiatif yang tinggi
12. Memiliki sikap positif, mau belajar dan ingin maju

#### **3.4.6. Hubungan Antar Bagian**

Hubungan antar bagian yang ada di Hotel Grand Legi, merupakan hubungan kerjasama yang tidak dapat terpisahkan satu dengan yang lainnya dalam operasional yang terjadi dan semua *department* saling membutuhkan oleh karena itu menjalin kerja sama yang baik dan hubungan yang baik dengan semua *department* yang ada sangat dibutuhkan, untuk menjalin hubungan yang baik salah satunya dengan cara melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik.

Adapun hubungan Kerjasama Food and Beverage Dengan Departement lain;

##### **3.4.5.1 Housekeeping**

1. Memberikan informasi kepada food and beverage department jika ada clear up kamar.
2. Housekeeping bertugasmembersihkan area restoran.
3. Staff *food and beverage service* membantu membawa linen – linen kelaundry.

##### **3.4.5.2 Front office departement**

1. Memberitahukan jumlah tamu yang menginap.
2. Memberitahukan jumlah tamu VIP.
3. Memberitahukan jika ada tamu rombongan.
4. Membantu *front office department* menyediakan fruit basket untuk tamu yang baru check in.

#### **3.4.5.3.Pemasaran (*Sales and Marketing*)**

1. Menjual produk restaurant kepadatamu.
2. Memberi informasi mengenai produk baru maupun *function* yang diadakan di restaurant.

#### **3.4.5.4.Assistant Personalia ManagerDepartment**

1. Penarikan dan pemasukan karyawan.
2. Mutasi dan tindakan atau sanksi bagi karyawan.
3. Menyusun rencana pelatihan.
4. Memberikan informasi tentang karyawan yang pindah hotel atau jabatan Penanganan trainee.

#### **3.4.5.5.Engineering Departement**

1. Perbaikan terhadap mesin yang di gunakan oleh *department food and beverage service* yang ada dalam lingkup Hotel Grand Legi.
2. Melaksanakan pekerjaan yang di hendaki oleh *food and beverage service* berdasarkan informasi yang di terima.
3. Memasang perlengkapan-perlengkapan yang di perlukan dalam acara-acara tertentu.
- (4) Memberitahukan apabila ada pemadaman listrik karena adanya perbaikan alat-alat atau mesin-mesin yang digunakan *food and beverage service*.

#### **3.4.5.6.Security Departement**

- 1) Menjaga kelancaran event-event yang berlangsung.

Memeriksa karyawan ketika ingin meninggalkan hotel



## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **4.1 Café Cakra Restaurant**

Grand Legi Mataram adalah salah satu hotel yang ada di Mataram yang salah satu restaurantnya yang bernama Cafe Cakra Restaurant yang menyajikan makanan dengan sistem *buffet* (prasmanan). Restoran ini biasa di bilang paling banyak pengunjung pada saat sarapan (*Breakfast*) dan makan malam (*dinner*).

Hotel Grand Legi Mataram ini merupakan restaurant yang buka dari jam 07:00-23:00 untuk melayani *breakfast* dari jam 07:00-10:00, *lunch* dari jam 11:00-15:00, dan *dinner* dari jam 18:00-23:00, selain itu juga melayani *Room Service*, *ala'carte*, dan *buffet* apabila ada pesanan dari tamu.

Setiap hari tamu dalam menikmati sarapan dengan makanan yang sudah termasuk harga tamu. Tidak hanya tamu dalam yang datang akan tetapi banyak tamu luar yang sengaja menikmati makanan dan penyajian di Hotel Grand Legi Mataram

#### **4.2 Gambaran Pelayanan Greeter di Café Cakra Restaurant sesuai SOP**

1. Menyapa tamu, ketika tamu baru datang ke restaurant. Greeter harus mengucapkan kata sapaan seperti Good Morning, afternoon, evening.
2. Menanyakan jumlah tamu yang akan makan. Membantu tamu memilih dan mengantar tamu ke meja yang diinginkan, kemudian dudukkan tamu dengan menarik kursi kebelakang dan setelah tamu duduk, dorong kembali dengan segera, Utamakan wanita dan anak-anak .

3. Setelah tamu duduk, Greeter menanyakan kabar tamu tersebut, menanyakan keadaannya selama berada di hotel
4. Bukakan cup, tawarkan coffee atau teh. Informasikan kepada waiter untuk membawakan kopi teh.
5. Ketika tamu sedang makan dan kelihatan tidak sedang sibuk, maka datanglah ke meja tamu dan tanyakan apa makanannya baik-baik saja?. Atau mungkin tamu membutuhkan sesuatu
6. Ketika tamu meninggalkan restaurant, datangi tamu tersebut dan ucapkan terima kasih karena telah datang ke restaurant tersebut dan ucapkan ucapan kesediaan melayani tamu itu lagi dan atau anda akan menunggunya di restoran itu. Ucapkan juga ucapan-ucapan selamat tinggal yang akan menciptakan last impression terhadap tamu.

#### **4.3 Temuan Kunjungan Tamu di Café Cakra Restaurant.**

Temuan kunjungan tamu di Café Cakra Restaurant antara lain yaitu :

1. Tidak dilakukannya *briefing*

Dalam setiap kegiatan apapun *briefing* sangat perlu dilakukan karena merupakan komunikasi tatap muka yang paling efektif dan cepat untuk menjalankan tugas sehari-hari. Tetapi para staff *greeter* tidak pernah melakukan *briefing* sebelum memulai pekerjaannya, padahal *briefing* merupakan hal yang sangat penting sebelum memulai suatu pekerjaan. Walaupun para staff *greeter* sudah mengerti bahwa *briefing* merupakan hal yang sangat penting tetapi para staff *greeter* sering kali menyepelekan dan enggan untuk melakukan *briefing*.

2. Pelayanan *greeter* yang kurang baik

Ada beberapa pelayanan *greteer* yang kurang baik diantaranya :

1. Tidak menyambut tamu dengan baik

Seorang *greteer* kadang tidak menyambut tamu yang datang di restaurant dengan baik, karena kadang pada saat yang bersamaan *greteer* tersebut juga membantu dibagian F&B Sevice yang kekurangan staff.

2. Staff *greteer* tidak lancar berbahasa asing ketika ada tamu asing yang datang ke restaurant.

3. Staff *greteer* kurang ramah dalam menyambut tamu yang datang ke restaurant.

4. Tidak mengucapkan salam perpisahan pada saat tamu akan meninggalkan restaurant.

#### **4.4 Strategi Greeter dalam meningkatkan kunjungan tamu pada Café Cakra Restaurant.**

Dalam meningkatkan kunjungan tamu pada olah-olah restaurant di Grand legi mataram, Ada beberapa strategi yang dapat diimplementasikan oleh seorang greeter yaitu:

##### **4.4.1 Meningkatkan kualitas personal**

Seorang staff greeter yang ingin melayani tamu dengan baik harus memiliki attitude yang disenangi tamu. Meningkatkan kualitas personal akan menciptakan pelayanan yang memuaskan. Ada beberapa cara yang harus dilakukan unntuk meningkatkan kualitas personal seorang greeter,antaranya:

- (1) Memperkaya diri dengan kemampuan berkomunikasi dengan baik,sopan dan mudah dimengerti.

- (2) Melatih diri untuk memiliki attitude jujur, sopan , ramah ,dan disiplin.
- (3) Mendengarkan dan Memahami keinginan tamu.
- (4) Menunjukkan kesedian diri untuk melayani tamu.
- (5) Kemampuan merekomendasikan dan mempersuasi menu kepada tamu,sehingga tamu tidak merasa bingung memilih menu.
- (6) Salah satu yang terpenting adalah kemampuan Upselling Skill,contohnya penjualan Romantic candle light dinner package untuk tamu yang sedang bulan madu. Tamu akan merasa sangat diperhatikan.Selain itu, dengan strategi ini juga, revenue restaurant akan meningkat karna banyaknya produk yang terjual.

#### 4.4.2 Memberikan *service* yang memuaskan.

Dengan memberikan service yang baik tentu saja akan membuat tamu merasa senang layaknya seorang raja. Jadi, seorang greeter harus mengimplementasikan arti setiap *letter* dari kata *Service* ini dalam pelayanannya .

- (1.) **Smile for everyone** artinya tersenyum kepada semua orang ,usahakan untuk memberikan senyum yang tulus. Jangan pasang muka kusut banyak masalah. Sembunyikan masalah anda. Fokuslah tersenyum kepada semua orang di restaurant. Hal ini memancarkan keceriaan dari dalam sehingga tamu yang melihatnya juga merasa ceria dan bahagia.
- (2.) **Eye contact that show we care** artinya ketika melayani tamu, kontak dari mata ke mata harus dilakukan karna ini termasuk hal penting, jika kita berbicara dengan tamu tetapi tidak menatap matanya ,tamu akan merasa tidak dihargai dan tidak begitu diperhatikan. Maka setiap kali berbicara

tataplah selalu mata tamu agar menunjukkan kita peduli dan penuh perhatian.

- (3.) **Reaching out every guest with hospitality** artinya melayani tamu dengan ramah, tidak judes dan ketus ketika berbicara, membuat tamu senang dalam percakapannya maupun sikapnya.
- (4.) **Viewing every guest as special** artinya staff *greeter* harus mampu menunjukkan bahwa setiap tamu adalah special dengan cara mendengarkan dan mengerti setiap ucapan tamu dan penuhi keinginannya.
- (5.) **Inviting the guest to return** artinya staff *greeter* mampu mengajak tamu untuk mengunjungi restoran dilain waktu dan menunjukkan dia siap melayani tamu tersebut ketika ia datang kembali.
- (6.) **Creating a warm atmosphere** artinya menciptakan suasana yang hangat. Buatlah tamu merasa nyaman ketika di restoran dengan tidak mengoreksi sikap tamu selama berada di restoran dan menghindari terlibat dalam percakapan yang menimbulkan perdebatan.
- (7.) **Excellent in everything we do** artinya melayani tamu dengan pelayanan terbaik dan professional.

#### 4.4.3 Menerapkan Grooming sesuai standar hotel.

Grooming merupakan cara berpakaian mulai dari ujung rambut hingga ujung kaki. Tujuan dari aturan ini adalah agar tamu merasa senang ketika melihat dan dilayani oleh karyawan hotel yang *ramah, bersih* dan *rapi*. Sehingga para tamu tersebut merasa yakin atas kualitas pelayanan dan mendapatkan *jaminan kebersihan* dan *keselamatan* atas jasa yang diberikan oleh pihak hotel.

## Standar Grooming di Hotel Grand Legi Mataram:

### (1.) Pria

#### a. Rambut

Untuk Laki-laki rambutnya diwajibkan untuk tidak boleh melebihi batas tengkuk kepala dan dianjurkan untuk memakai *minyak rambut* atau *gel* agar rambut kelihatan lebih segar.

b. Karyawan laki-laki tidak boleh memiliki kumis, jenggot dan jambang. Wajah karyawan di hotel haruslah bersih dari *bulu-bulu* yang tebal, misalnya kumis, jenggot dan jambang. Karena, bisa membuat kesan tua untuk karyawan hotel tersebut. Selain itu, untuk menghindari terjadinya penularan *micro bacteria* dan menjaga *hyginitas* diri.

c. Sebelum memulai bekerja karyawan diwajibkan untuk membersihkan muka. Debu dan polusi di jalan membuat muka menjadi kusam dan terlihat tidak fresh, Anda diwajibkan untuk membersihkan muka terlebih dahulu sebelum memulai pekerjaan.

d. Karyawan laki-laki tidak boleh bertindik dan bertato di area tubuh yang nampak

#### e. Accesoris

Batas maksimal penggunaan *accesoris* bagi staf grand legi adalah 2 *accesoris*, yaitu memakai jam tangan dan satu buah cincin pernikahan. FB Service mengatur hal ini dengan sangat ketat. Karena, berhubungan dengan Food Safety.

f. Sepatu

Untuk staf di grand legi staf tidak di perbolehkan menggunakan sandal, diwajibkan untuk menggunakan sepatu pantofel.

g. Kuku

Kuku untuk karyawan maupun karyawan perempuan panjangnya tidak boleh melebihi buku kuku/ujung jari dan harus bersih dari kotoran-kotoran yang biasa menempel pada kuku

h. Seragam

Pakaian seragam laki-laki khusus grand legi harus rapi,bersih harum dan nyaman dipakai.

(2.) Wanita

a. Untuk perempuan, rambut yang melebihi bahu harus digulung/dicepol (*untuk front line*) atau diikat (*untuk back of house*).

b. Staff restoran wanita diwajibkan untuk berdandan/menggunakan *make-up secara natural*.

c. Panjang anting untuk karyawan perempuan tidak boleh melebihi daun telinga

Hal ini untuk menampilkan kesan simple tapi elegant bagi karyawan perempuan hotel.

Selain itu, anting yang panjang bisa mengganggu kinerja dan keselamatan Anda.

d. Bibir .

Grand legi mewajibkan karyawati untuk menggunakan lipstick dengan warna yang tidak terlalu mencolok (*natural*) tapi memberikan kesan *fresh*.

e. Aksesori

Batas maksimal penggunaan aksesoris bagi staf wanita adalah 3 aksesoris yaitu hanya diperbolehkan memakai *jam tangan, anting dan satu buah cincin pernikahan (bagi karyawati yang sudah menikah)*.

FB Service mengatur hal ini dengan sangat ketat. Karena, berhubungan dengan Food Safety.

f. Sepatu

Untuk staf wajib Untuk megunakan sepatu pantofel dan heelnya tidak lebih dari 5 cm untuk memudahkan berjalan.

g. Kuku

Sedangkan untuk kuku karyawati, grand legi hotel melarang untuk menggunakan *cat kuku*.

h. Seragam

Seragam khusus yang dipakai digrand legi untuk wanita harus dipakai setiap kali bekerja dan harus bersih, rapi, wangi, tidak sobek dan nyaman dipakai.

Standar grooming ini harus diterapkan ketika bekerja dihotel grand legi. Tujuannya adalah untuk kebersihan dan kerapian diri, Keamanan, kenyamanan dan kerapian diri dan menjamin mutu pelayanan dan keselamatan tamu-tamu hotel.



Strategi inilah yang diimplementasikan oleh greeter untuk meningkatkan kunjungan tamu di Café Cakra Restaurant di Hotel Grand Legi. Karena jika pelayanan yang diberikan adalah pelayanan terbaik dan sesuai dengan harapan tamu maka tamu akan merasa puas. Jika tamu puas maka tamu akan datang untuk menikmati pelayanan kembali dan menjadi *repeater guest*. Selain itu, jika tamu puas maka secara tidak langsung tamu akan menjadi salah satu sales bagi hotel. Karena memperkenalkan hotel kepada banyak orang, misalnya keluarga atau teman-temannya.

Hal ini dapat dilihat dari ulasan-ulasan tamu di social media dan situs-situs booking hotel seperti traveloka, trivago, PegiPegi dan lain sebagainya yang mengatakan kepuasan terhadap pelayanan staf di restoran. Selain itu juga peningkatan kunjungan tamu di café cakra restaurant dapat dilihat dari periode bulan mei-juni yang menunjukkan peningkatannya

*Tabel 3 Data kunjungan tamu di Café Cakra Restaurant berdasarkan akupansi bulan Mei-Juni tahun 2018*

NO	BULAN	JUMLAH TAMU (pax)	JUMLAH PAX			KETERANGAN
			BREAKFAST	LUNCH	DINNER	
1.	April	409	409	386	417	Full breakfast' compliment dengan room. Total lunch dan dinner termasuk tamu inhouse dan outside.
2.	Mei	457	457	389	463	
3.	Juni	523	523	415	537	

Dari data kunjungan tamu di Café Cakra restaurant diatas, maka diambil kesimpulan bahwa jumlah kunjungan tamu terus bertambah. Hal ini bisa dipengaruhi oleh *high and low season*, tetapi jika penyedia jasa memberikan pelayanan terbaik yang membuat tamu puas, maka tidak menutup kemungkinan besar bahwa kunjungan tamu akan terus meningkat. Sehingga dapat meningkatkan revenue setiap bulannya.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

Pada bulan Januari, Februari dan Maret hotel mengalami penurunan jumlah tamu yang disebabkan oleh pelayanan *greteer* yang kurang memuaskan. Oleh sebab itu pihak *restaurant* harus menemukan cara untuk mengatasi jumlah kunjungan tamu. Salah satu cara untuk mengatasi jumlah kunjungan tamu yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan *greteer*. Jika pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang terbaik dan sesuai dengan harapan tamu maka tamu tersebut akan merasa puas. Jika tamu merasa puas maka tamu akan datang kembali untuk menikmati pelayanan tersebut.

Dengan cara melakukan peningkatan kualitas pelayanan *greteer* jumlah kunjungan tamu terus bertambah. Hal ini bisa dilihat dari data kunjungan tamu pada bulan April, Mei dan Juni yang terus bertambah. Jika *greteer* terus memberikan pelayanan yang terbaik yang membuat tamu merasa puas, maka tidak menutup kemungkinan bahwa kunjungan tamu akan terus bertambah sehingga dapat meningkatkan *revenue* setiap bulannya.

## 5.2 SARAN

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran yang mungkin bisa menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen Café Cakra Restaurant.

### 1. Bagi café cakra restaurant :

Sebaiknya pihak manajemen restaurant mengadakan training untuk staffnya agar pelayanan yang diberikan adalah pelayanan terbaik dan atasan sebaiknya selalu mengawasi kinerja bawahannya agar kinerjanya berjalan dengan baik sesuai yang diharapkan.

### 2. Bagi *Greteer*

*Greteer* perlu meningkatkan kualitas dari pelayanannya agar tamu merasa puas dan dapat meningkatkan kunjungan tamu dengan cara :

1. Manajemen *restaurant* menambah staff *waiter* , agar *greteer* tidak menjalankan tugas rangkap.
2. Pihak hotel harus melakukan pelatihan bahasa asing khususnya pada staff *greteer* supaya tidak terjadi komunikasi yang tidak lancar apabila ada tamu asing.
3. Melatih *greteer* supaya memiliki attitude yang ramah dalam melayani tamu.
4. *Greteer* harus mengucapkan salam perpisahan ketika para tamu akan meninggalkan restaurant.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. *Resepsionis Hotel*. Jakarta : . Gramedia Pustaka Utama, 2004.
- Astuti, Yuli, *Daya Tarik Greeter Dalam Meningkatkan Kunjungan Tamu Pada Lumbung Restaurant Di Aston INN Mataram* : Fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Mataram, 2017.
- Chaliq, EA, *Dasar-Dasar Pengetahuan pariwisata*, Jakarta : PT.Gramedia Widia Sarana Indonesia, 1992.
- Darsono, Agustinus, *Kantor Depan Hotel (Front Office)*, Jakarta : PT.Gramedia Widia Saranana Indonesia, 1992.
- Ekawatiningsih, Prihastuti dkk, 2008, *RESTORAN*, Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan, Jakarta.
- Manguwerdoyo, Sudiarto, *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*, jilid 1, Jakarta : Lembaga penerbit fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 1999.
- Mochantoyo, Suwarti, *Pengolahan Makanan*, Jilid 1, Bandung : Angkasa , 1997.
- Oktaviani, Ricky, *Strategi Waiter/Waitress Dalam Menangani Complaint Tamu Pada Saat Breakfast di Hotel Sahid Legi*, Fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Mataram, 2005.
- Sihite, Richard, *Hotel Managemen (Pengelolaan Hotel)*, Surabaya : SIC, 2000.
- Sulastiono, Agus, *Managemen Penyelenggaraan Hotel*, Edisi pertama, Bandung : Alfabeta, 1999.
- Sukresno, *Management Food and Baverage Service Hotel*, Cetakan II, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- WA, Marsum, *Restoran dan Segala Permasalahannya*, Yogyakarta : Andi, 1994.
- , *Banquet Table Manners & Napkin Folding*, Yogyakarta : Andi, 1994.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar.1 café cakra restoran



Gambar.1 cake cakra restoran



## DAFTAR PETA

### 1. PETA PULAU LOMBOK



### 2. PETA LETAK HOTEL GRAND LEGI MATARAM





## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran 1

cafe cakra restaurant



### Lampiran 2

Banquet / Ruang Meeting Kenanga Ballroom





Lampiran 3  
Banquet / Ruang Meeting Teratai Room



Lampiran 4  
Banquet / Ruang Meeting Alamanda Room



Lampiran 5  
Table Manner / Ruang Meeting Lavender Room



Lampiran 6  
Swimming pool



Lampiran 7  
Lapangan Golf



Lampiran 8  
Lobby Front Office





## Lampiran 9

Tampak depan hotel grand legi

