

ABSTRACT

Nizma Arsad Darise, 2015. Increasing Waitress Professionalism to Support The Operational *Food and Beverage Service* in Grand Q Hotel Gorontalo. Final Assignment of Hotel Management Major, Tourism Department, Letters and Culture Faculty, State University of Gorontalo. Advisor I Krishna Anugrah, MM., M.Par, Advisor II Poppy Arnold Kadir, SE., MM.Par

This research was conducted to figure out the best effort to increase the waitress professionalism to support the operational food and beverage service in Grand Q Hotel Gorontalo. The aim of the research is to find out the solution to resolve the mentioned problem. This research used qualitative method to analyze the data, which is collected by observation, interview and documentation.

This research showed that the waitress could not reach the standard level of professionalism based on the point of view of the customer. Specifically on mastering the product knowledge, and the efficient service like greeting the customer. The problem occurred due the basic education of the waitress which only graduated from Public or Vocational High School and the lack of experiences they had. By providing scheduled training and more briefing, it is hoped that the waitress will be able to be more professional and giving better service to customer.

Key Words: Effort, Knowledge, Profesionalism, Waitress

ABSTRAK

Nizma Arsad Darise, 2015. Upaya Meningkatkan Profesionalisme Pramusaji Dalam Menunjang Keberhasilan Operasional *Food and Beverage Service* Di Hotel Grand Q Kota Gorontalo. Tugas akhir, Konsentrasi Perhotelan, jurusan DIII Pariwisata, Fakultas Sastra dan Budaya, Universitas Negeri Gorontalo angkatan 2012. Pembimbing I Krishna Anugrah, MM., M.Par dan pembimbing II Poppy Arnold Kadir, SE., MM.Par

Adapun yang menjadi rumusan penelitian ini adalah bagaimana upaya meningkatkan profesionalisme pramusaji dalam menunjang keberhasilan operasional *food and beverage service* di Hotel Grand Q Kota Gorontalo.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya meningkatkan profesionalisme pramusaji dalam menunjang keberhasilan operasional *food and beverage service* di Hotel Grand Q Kota Gorontalo. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data deskriptif kualitatif dengan mengolah data yang di dapatkan di lapangan dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini, membahas kemampuan Pramusaji yang ada masih di anggap kurang profesional terhadap pekerjaannya oleh tamu yang datang. Terutama mengenai kemampuan pengetahuan menu seperti penguasaan *product knowledge*, pelayanan yang kurang efisien seperti cekatan dan kecepatan belum terlalu dimiliki oleh pramusaji, Bahkan dalam menerapkan *greeting* ke tamu masih kurang. Hal ini dikarekan pendidikan pramusaji rata-rata lulusan SMA dan SMEA dan sebagian besar pramusaji tidak memiliki latar belakang pengalaman kerja. Dengan diadakannya *training* dan juga *briefing* yang rutin dilakukan. Maka akan melahirkan pramusaji yang profesional terhadap pekerjaannya serta mengurangi keluhan dari tamu.

Kata Kunci : Upaya, pengetahuan, Profesionalisme, Pramusaji

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas Akhir yang berjudul Upaya Meningkatkan Profesionalisme Pramusaji
Dalam Menunjang Operasional *Food and Beverage Service* Di Hotel Grand Q Kota
Gorontalo

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I



Krishna Anugrah, MM., M.Par
NIP. 19761118 200604 1 001

Pembimbing II



Poppy Arnold Kadir, SE., MM.Par
NIP. 1976002 200801 2 001

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata



Krishna Anugrah, MM., M.Par
NIP : 19761118 200604 1 001

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir yang berjudul Upaya Meningkatkan Profesionalisme Pramusaji
Dalam Menunjang Operasional *Food and Beverage Service* Di Hotel Grand Q
Kota Gorontalo

Oleh :

NIZMA ARSAD DARISE

NIM : 331 312 005

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Hari / Tanggal : Jumat, 18 Desember 2015

Waktu : 09.00 WITA s/d selesai

Penguji :

1. Asminar Mokodongan, SE., MM.Par
NIP. 19770828 200501 2 004

(.....

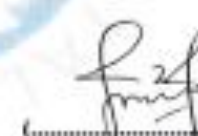
.....)

2. Krishna Anugrah, MM., M.Par
NIP. 19761118 200604 1 001

(.....

.....)

3. Poggy Arnold Kadir, SE., MM.Par
NIP. 19760802 200801 2 001

(.....

.....)

Mengetahui
Dekan Fakultas Sastra dan Budaya
Universitas Negeri Gorontalo


Dr. H. Hario Malik, M.Hum
NIP. 19661004 199303 1 010