

# FORMALITAS RESTAURANT

(STUDI DESKRIPTIF TENTANG KIAM UNTUK MERUBAH IMAGE  
RESTAURANT DI HOTEL MELALUI PENINGKATAN KUALITAS KERJA WAITER/SS  
DI RESTAURANT BEER GARDEN SURABAYA HILTON INTERNATIONAL)

## TUGAS AKHIR



OLEH :

*Prima Bhangga Kun Dewata*

NIM : 079910521-S

MILIK  
PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA

PROGRAM STUDI D III PARIWISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
S U R A B A Y A

Semester Genap Tahun 2002/2003

## LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas akhir ini telah disetujui untuk diujikan



Dosen Pembimbing

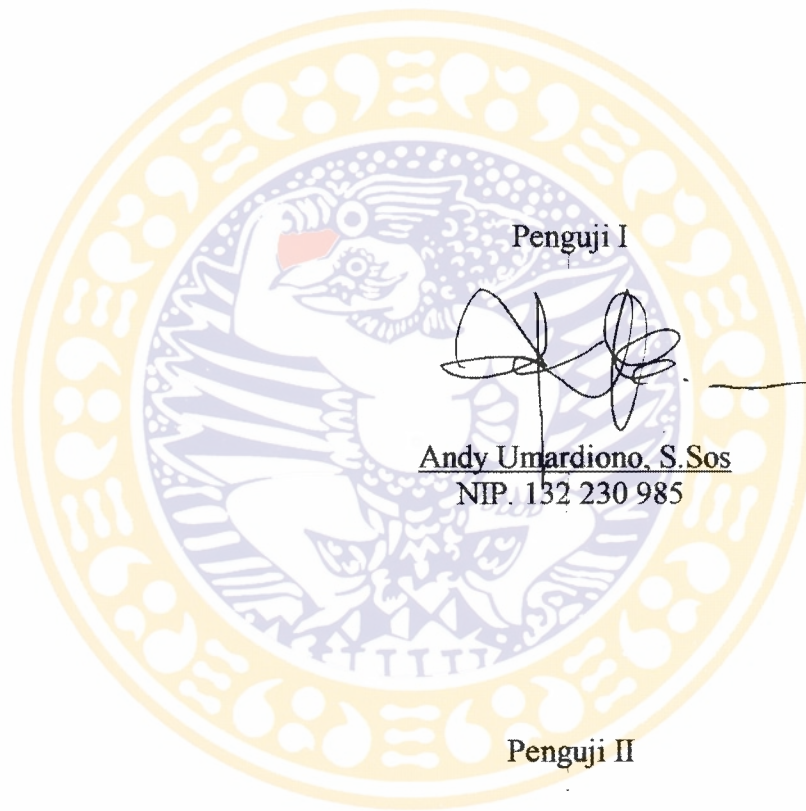
A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Andy Umardiono', is written over the seal.

Andy Umardiono, S.Sos  
NIP. 132 230 985



## LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir ini telah dipertahankan dihadapan dosen Penguji  
Pada tanggal 20 Juni 2003



Penguji I

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Andy Umardiono', written over a horizontal line.

Andy Umardiono, S.Sos  
NIP. 132 230 985

Penguji II

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'M. Nurdin Razak', written over a horizontal line.

M. Nurdin Razak, S.Sos  
NIP. 132 230 972

## ABSTRAKSI

Dunia kepariwisataan di Indonesia semakin maju perkembangannya khususnya perhotelan. Asejalan dengan meningkatnya arus wisatawan yang datang di Indonesia maka pemerintah dan masyarakat berusaha memajukan dunia perhotelan. Suatu hotel sebagai usaha pelayanan jasa akomodasi bertujuan untuk mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya. Untuk mencapai itu hotel berusaha agar dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada tamu. Pada dasarnya pelayanan yang disediakan dalam hotel berupa penginapan, makan dan minuman. Namun pada khususnya yang memebrikan pelayanan inakan dan minuman adalah restaurant, dimana dalam restaurant pelayanan yang disajikan juga harus dengan sebaik-baiknya sehingga tamu merasa betah di restaurant tersebut.

Adapun permasalahan yang dikemukakan dalam Tugas Akhir ini adalah Bagaimana kiat Food & Beverage Manager untuk merubah image restoran di hotel melalui peningkatan kualitas kerja SDM di Restoran Beer Garden Hilton Surabaya. Tujuan dari penelitian ini adalah agar penulis dapat menunjukkan atau memberikan solusi dari permasalahan-permasalahan yang ada, yang memungkinkan untuk diadakannya pembaharuan terhadap suatu image restoran yang terkesan formalmenjadi lebih familiar, selain itu penulis juga ingin mengetahui upaya-upaya yang dilakukan *F&B Manager* untuk meningkatkan kualitas kerja sumber daya manusia di Restoran Beer Garden. Pada penelitian ini lokasi yang dipilih oleh penulis adalah Restaurant Beer Garden, yang terletak di Hotel Surabaya Hilton jalan Gunungsari Surabaya.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sehingga diperoleh data-data tentang bagaimana kiat-kiat F&B Manager untuk merubah image restaurant melalui kualitas kerja Sumber Daya Manusia, standarad kualitas service, formalitas restaurant ini yang membuat penulis untuk mengungkapkannya dalam Tugas Akhir ini. Di mana data ini diperoleh dari data primer, yaitu dari hasil observasi dan wawancara dan juga dari data sekunder yang berasal dari dokumen-dokumen.

Adapun hasil dari usaha-usaha yang dilakukan oleh F&B Manager untuk merubah image restaurant adalah dengan pelayanan yang diberikan melalui peringkatan kualitas kerja sumber daya manusia didukung dengan faktor-faktor lain menjadi lebih familiar (kekeluargaan) dan terkesan ramah (*friendly*) dan para staff hotel memahami benar lingkup pekerjaannya yang pada dasarnya menjual jasa keramahtamahan agar tamu merasa puas dan ingin kembali lagi. Sedangkan upaya-upaya F&B Manager untuk meningkatkan kualitas kerja sumber daya manusia di Beer Garden adalah dengan melakukan pemilihan *waiter / ss*, dan menanamkan pengertian tentang *standard operation procedure* dan pengetahuan tentang aspek-aspek yang terkandung dalam pelayanan.