

**UPAYA MENINGKATKAN PROFESIONALISME PRAMUSAJI DALAM  
MENUNJANG KEBERHASILAN OPERASIONAL SUMIRE  
RESTAURANT GRAND HYATT JAKARTA**

**TUGAS AKHIR**

**VIVALDY ISMAIL**

**203404416069**



**PROGRAM STUDI PARIWISATA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA**

**2024**

**UPAYA MENINGKATKAN PROFESIONALISME PRAMUSAJI DALAM  
MENUNJANG KEBERHASILAN OPERASIONAL SUMIRE  
RESTAURANT GRAND HYATT JAKARTA**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Pariwisata pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Nasional

**VIVALDY ISMAIL**

**203404416069**



**PROGRAM STUDI PARIWISATA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA**

**2024**

## LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul :

### **UPAYA MENINGKATKAN PROFESIONALISME PRAMUSAJI DALAM MENUNJANG KEBERHASILAN OPERASIONAL SUMIRE RESTAURANT GRAND HYATT JAKARTA**

Penelitian ini adalah hasil dari penelitian penulis, terkecuali kutipan yang sudah disebutkan sumber-sumbernya. Judul penelitian tugas akhir ini belum pernah ada dan belum pernah diajukan. Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pariwisata, Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan dalam hasil penelitian dan menjadi tanggung jawab penulis sepenuhnya.

Jakarta, 13 Februari 2024

Penulis



Vivaldy Ismail

203404416069

## LEMBAR PERSETUJUAN

**Judul Publikasi** : **UPAYA MENINGKATKAN  
PROFESIONALISME PRAMUSAJI DALAM  
MENUNJANG KEBERHASILAN  
OPERASIONAL SUMIRE RESTAURANT  
GRAND HYATT JAKARTA**

**Nama Mahasiswa** : **Vivaldy Ismail**

**Nomor Pokok** : **203404416069**



**Jakarta, 13 Februari 2024**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Judul Publikasi : UPAYA MENINGKATKAN  
PROFESIONALISME PRAMUSAJI DALAM  
MENUNJANG KEBERHASILAN  
OPERASIONAL SUMIRE RESTAURANT  
GRAND HYATT JAKARTA**

**Nama Mahasiswa : Vivaldy Ismail**

**Nomor Pokok : 203404416069**

**Mengesahkan**

**Pembimbing Tugas Akhir**

**(Gagih Pradini, S.Par., M.M)**

**Ketua Penguji**

**Anggota Penguji**

**(Annisa Putri Kusumaningrum,  
Sst.Par.,M.M)**

**(Ardi Mularsari, S.Pd, M.Pd)**

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisni**

**(Prof. Kundu Digidowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D)**

**Jakarta, 13 Februari 2024**

**Tanggal Lulus: 26 Februari 2024**

## ABSTRAK

### **Upaya Meningkatkan Profesionalisme Pramusaji Dalam Menunjang Keberhasilan Operasional Sumire Restaurant Grand Hyatt Jakarta**

Perkembangan pariwisata dalam lingkup hotel saat ini mencerminkan pergeseran besar dalam cara wisatawan mencari dan menilai penginapan. Hotel tidak lagi hanya dilihat sebagai tempat untuk tidur, tetapi sebagai bagian integral dari pengalaman perjalanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi Upaya Meningkatkan Profesionalisme Pramusaji Dalam Menunjang Keberhasilan Operasional Sumire Restaurant Grand Hyatt Jakarta. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif melalui pengumpulan data yang dilakukan dalam observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah model Miles dan Huberman yang terdiri dari *Data Reduction* (Reduksi Data), *Data Display* (Penyajian Data), dan *Conclusion Drawing* (Verification) serta analisis SWOT. Hasil penelitian didapatkan kesimpulan Sumire Restaurant Grand Hyatt Jakarta telah berhasil meningkatkan profesionalisme pramusaji melalui pelatihan, supervisi, reward & punishment, dan evaluasi, yang mendapat respon positif dari pramusaji dan konsumen. Namun, hambatan seperti kurangnya konsistensi dalam penerapan standar pelayanan dan pengetahuan menu, serta jadwal kerja yang padat dan rendahnya motivasi pramusaji, dapat mempengaruhi keberhasilan operasional restoran. Analisis SWOT mengidentifikasi kekuatan seperti kualitas kuliner unggul dan lokasi strategis, sementara ancaman datang dari persaingan industri dan fluktuasi pasar. Strategi optimal termasuk peningkatan kerjasama dengan sekolah kuliner, inovasi menu, pelatihan berkala, peningkatan motivasi pramusaji, dan kerjasama dengan komunitas kuliner lokal untuk mengatasi tantangan dan memperkuat dukungan lokal.

**Kata Kunci :** Sumire Restaurant, Profesionalisme, Pramusaji, SWOT



## **ABSTRAC**

### **Efforts to Increase the Professionalism of Waiters in Supporting the Operational Success of Sumire Restaurant Grand Hyatt Jakarta**

*The current development of tourism within the hotel sphere reflects a major shift in the way tourists search for and evaluate lodging. Hotels are no longer just seen as a place to sleep, but as an integral part of the travel experience. This research aims to identify efforts to increase the professionalism of waiters in supporting the operational success of Sumire Restaurant Grand Hyatt Jakarta. The type of research used is qualitative through data collection carried out in observation, interviews and documentation. The data analysis technique used is the Miles and Huberman model which consists of Data Reduction, Data Display (Data Presentation), and Conclusion Drawing (Verification) as well as SWOT analysis. The research results concluded that Sumire Restaurant Grand Hyatt Jakarta had succeeded in increasing the professionalism of waiters through training, supervision, reward & punishment, and evaluation, which received positive responses from waiters and consumers. However, obstacles such as a lack of consistency in implementing service standards and menu knowledge, as well as busy work schedules and low waiter motivation, can affect the success of restaurant operations. SWOT analysis identifies strengths such as superior culinary quality and strategic location, while threats come from industry competition and market fluctuations. Optimal strategies include increased collaboration with culinary schools, menu innovation, regular training, increased waiter motivation, and collaboration with the local culinary community to overcome challenges and strengthen local support.*

**Keywords:** Sumire Restaurant, Professionalism, Waitress, SWOT

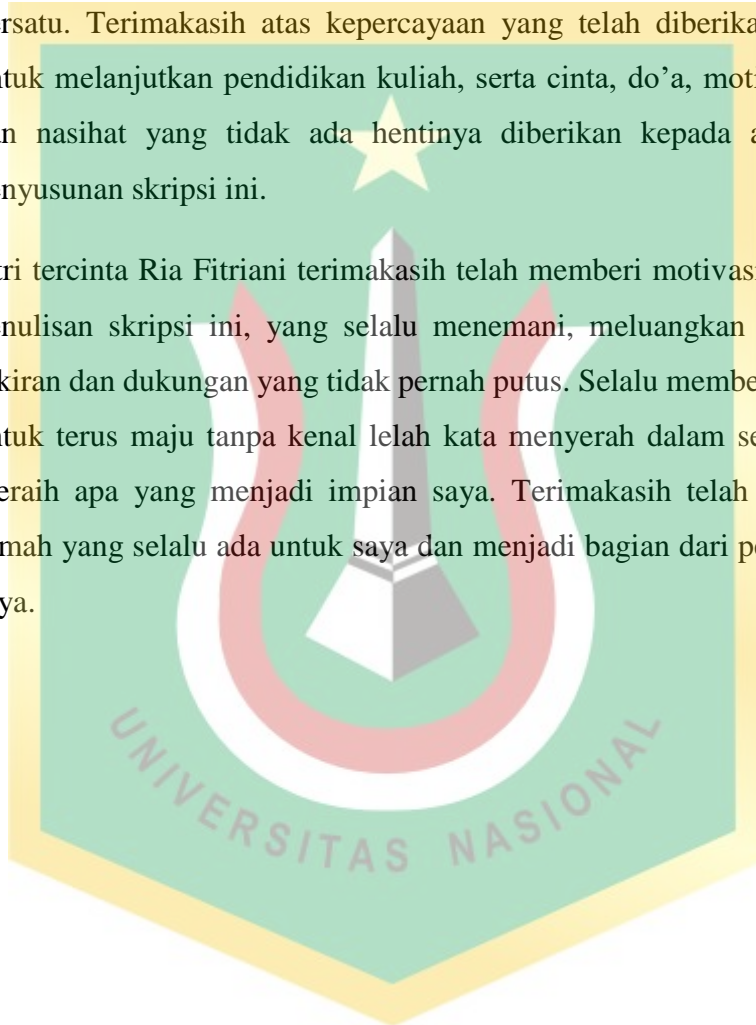
## KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah peneliti ucapkan rasa syukur karena limpahan rahmat serta hidayah-Nya dari Allah SWT. Sehingga Peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Upaya Meningkatkan Profesionalisme Pramusaji Dalam Menunjang Keberhasilan Operasional Sumire Restaurant Grand Hyatt Jakarta” yang disusun untuk melengkapi syarat-syarat penyelesaian Program Studi Starta Satu (S1) pada Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional. Selama penyusunan Tugas Akhir ini Peneliti telah mendapat ilmu dari berbagai sumber baik berupa moral maupun material, oleh karena itu tanpa mengurangi rasa hormat serta syukur atas semuanya itu dalam kesempatan ini Peneliti sampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A., Rektor Universitas Nasional yang sudah memberikan izin dan kesempatan untuk menyelesaikan studi di Universitas Nasional
2. Prof. Kumba Digidowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang sudah memberikan izin penulisan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Bapak Gagih Pradini, S.Par., M.M. selaku Ketua Program Studi dan Dosen Pembimbing yang telah sabar membimbing kami, selalu menyempatkan waktunya untuk memberikan bimbingan, banyak memberikan motivasi, semangat saat bimbingan, arahan - arahan dan saran yang sangat berharga dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Ibu Annisa Putri Kusumaningrum, Sst.Par.,M.M selaku dosen penguji yang telah melakukan pengujian sidang skripsi dan membantu memberikan pengarahan.
6. Bapak Ardi Mularsari, S.Pd, M.Pd selaku dosen penguji yang telah melakukan pengujian sidang skripsi dan membantu memberikan pengarahan.



7. Segenap Dosen Program Studi Pariwisata Universitas Nasional yang sudah memberikan keilmuan serta berbagai wawasan dan pengalaman kepada Peneliti.
8. Seluruh rekan-rekan mahasiswa pariwisata Universitas Nasional.
9. Kedua orang tua tercinta Ibu Agustin Handayani dan Bapak Bagus Jajuli Serta kakak dan adik-adik tersayang yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terimakasih atas kepercayaan yang telah diberikan kepada saya untuk melanjutkan pendidikan kuliah, serta cinta, do'a, motivasi, semangat dan nasihat yang tidak ada hentinya diberikan kepada anaknya dalam penyusunan skripsi ini.
10. Istri tercinta Ria Fitriani terimakasih telah memberi motivasi banyak dalam penulisan skripsi ini, yang selalu menemani, meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan dukungan yang tidak pernah putus. Selalu memberikan semangat untuk terus maju tanpa kenal lelah kata menyerah dalam segala hal untuk meraih apa yang menjadi impian saya. Terimakasih telah menjadi sosok rumah yang selalu ada untuk saya dan menjadi bagian dari perjalanan hidup saya.



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAC</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>9</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>11</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>15</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>16</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>17</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Kegunaan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	Error! Bookmark not defined.
A. Tinjauan Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Teori Pariwisata.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Teori Restaurant .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Teori Pramusaji ( <i>Waiter/Waitress</i> ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Teori Profesionalisme .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5. Upaya Meningkatkan Profesionalisme	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

C. Kerangka Analisis .....**Error! Bookmark not defined.**

**BAB III METODE PENELITIAN** .....**Error! Bookmark not defined.**

A. Objek Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**

B. Jenis Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

C. Populasi dan Sampel .....**Error! Bookmark not defined.**

1. Populasi .....**Error! Bookmark not defined.**

2. Sampel.....**Error! Bookmark not defined.**

D. Rencana dan Tahapan Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**

1. Rencana Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**

2. Tahapan Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**

E. Jenis dan Sumber Data .....**Error! Bookmark not defined.**

1. Jenis Data .....**Error! Bookmark not defined.**

2. Sumber Data.....**Error! Bookmark not defined.**

F. Teknik Pengumpulan Data.....**Error! Bookmark not defined.**

G. Teknik Validitas Data .....**Error! Bookmark not defined.**

H. Teknik Analisis Data.....**Error! Bookmark not defined.**

I. Teknik Analisis SWOT.....**Error! Bookmark not defined.**

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN** .....**Error! Bookmark not defined.**

A. Deskripsi Objek Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

B. Hasil Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**

1. Upaya Peningkatan Profesionalisme...**Error! Bookmark not defined.**

a. Pelatihan.....**Error! Bookmark not defined.**

b. Supervisi.....**Error! Bookmark not defined.**

c. Reward & Punishment .....**Error! Bookmark not defined.**

d. Evaluasi .....**Error! Bookmark not defined.**

2.	Hambatan Peningkatan Profesionalisme	Error! Bookmark not defined.
3.	Analisis SWOT	Error! Bookmark not defined.
a.	SWOT IFAS	Error! Bookmark not defined.
1)	<i>Strength</i> (Kekuatan)	Error! Bookmark not defined.
2)	<i>Weakness</i> (Kelemahan)	Error! Bookmark not defined.
b.	SWOT EFAS	Error! Bookmark not defined.
1)	<i>Oppurtunity</i> (Peluang)	Error! Bookmark not defined.
2)	<i>Threat</i> (Ancaman)	Error! Bookmark not defined.
C.	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
1.	Upaya Peningkatan Profesionalisme	Error! Bookmark not defined.
a.	Pelatihan	Error! Bookmark not defined.
b.	Supervisi	Error! Bookmark not defined.
c.	Reward & Punishment	Error! Bookmark not defined.
d.	Evaluasi	Error! Bookmark not defined.
2.	Hambatan Peningkatan Profesionalisme	Error! Bookmark not defined.
3.	Analisis SWOT	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB V PENUTUP</b>		Error! Bookmark not defined.
A.	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B.	Saran	Error! Bookmark not defined.
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		Error! Bookmark not defined.
<b>LAMPIRAN</b>		Error! Bookmark not defined.
A.	Pedoman Wawancara	Error! Bookmark not defined.
B.	Dokumentasi	Error! Bookmark not defined.
C.	Lembar Bimbingan	Error! Bookmark not defined.

D. Hasil Turnitin .....**Error! Bookmark not defined.**





## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1 Komplain Profesionalitas Restaurant ....**Error! Bookmark not defined.**  
Gambar 2 Komplain Lamban Pelayanan .....**Error! Bookmark not defined.**  
Gambar 3 Komplain Salah Penyajian .....**Error! Bookmark not defined.**  
Gambar 4 Kerangka Analisis .....**Error! Bookmark not defined.**  
Gambar 5 Analisis SWOT .....**Error! Bookmark not defined.**  
Gambar 6 Matriks SWOT .....**Error! Bookmark not defined.**



## DAFTAR TABEL

Table 1 Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 2 Tahapan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 3 Matriks SWOT .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 3 Lembar Bimbingan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 4 Hasil Turnitin.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

