

## ABSTRAK

Judul dari laporan ini adalah “Penerapan *Squence of Service* pada saat *Breakfast* oleh *Waiter* dan *Waitress* pada *Androwino Bistro Restaurant* di *Sheraton Mustika Resort and Spa Yogyakarta*”. Latar belakang penelitian ini adalah *sequence of service* yang diterapkan pada *Androwino Bistro Restaurant* oleh *waiter* dan *waitress*. Tujuan penulisan ini untuk mengetahui bagaimana penerapan *squence of service* pada saat *breakfast* oleh *waiter* dan *waitress* pada *Androwino Bistro Restaurant* di *Sheraton Mustika Resort And Spa Yogyakarta*. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang mana menggunakan analisa deskriptif dan analisis SWOT. Metode penelitian yang digunakan yaitu dengan teknik wawancara, metode observasi, metode kepustakaan. Di *Androwino Bistro Restaurant* *waiter* dan *waitress* memiliki tugas yang cukup kompleks pada saat operasional *breakfast* berlangsung, salah satunya adalah *buffet breakfast*. Pelayanan *buffet breakfast* adalah pelayanan yang efisien dan cepat untuk tamu yang akan segera memulai aktifitasnya. Pelayanan ini juga memiliki tahapan-tahapan pelayanan atau bisa disebut *sequence of service*. Pelayanan *buffet breakfast* sejauh ini sudah berjalan dengan baik. Namun, ada beberapa indikator yang menghambat dalam operasionalnya Seperti: Kurangnya staf yang membuat *sequence of service* tidak berjalan dengan baik. Dari hal tersebut membuat ketidaksesuaian antara *sequence of service* yang ada dengan apa yang diterapkan oleh *waiter* dan *waitress* yang dapat menimbulkan adanya tamu komplain. Namun hal tersebut telah mendapatkan solusi yaitu manager, spervisor dan captain turun langsung meringankan operasionl restoran ketika restoran sedang ramai.

Kata kunci : *sequence of service, buffet breakfast, waiter dan waitress*

## **ABSTRACT**

*The title of this research is “The Implementation of Sequence of Service for Breakfast by Waiter and Waitress at Androwino Bistro Restaurant at Sheraton Mustika Resort and Spa Yogyakarta”. Background of this research is sequence of service which is applied at Androwino Bistro Restaurant by waiter and waitress. This is a descriptive and qualitative research which used descriptive analysis and SWOT analysis to process the data. The purpose of this research is to know how the implementation of sequence of service for breakfast by waiter and waitress at Androwino Bistro Restaurant at Sheraton Mustika Resort and Spa Yogyakarta. Methods that used in this research are interview, observation, and literature. At Androwino Bistro Restaurant, waiter and waitress have complex duty during the breakfast operational. One of them is breakfast buffet. Breakfast buffet service is an efficient and effective service for the guest before they start their activities. This service also has steps of service that well-known as sequence of service. Breakfast buffet service is working properly but there is some indicators that obstructed the operational, example: The less amount of staff that make the sequence of service isn't working properly. It makes a mismatch between the sequence of service and what is applied by waiter and waitress, and it could create a complaint from the guest. But that problem has found solution. The solution is manager, supervisor, and captain also working at restaurant when the restaurant is crowded.*

*Keyword: sequence of service, buffet breakfast, waiter and waitress*

## **MOTTO**

“Tugas kita bukanlah untuk berhasil. Tugas kita adalah untuk mencoba,

Karena didalam mencoba itulah kita menemukan dan

Belajar membangun kesempatan untuk berhasil”.

(Mario Teguh)

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah Robbil 'Alamiin*, segala puji bagi Allah *Subhanahu Wata'ala* yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir dengan judul ” Penerapan *Sequence of Service* pada saat *Breakfast* oleh *Waiter* dan *Waitress* pada *Androwino Bistro Restaurant* di *Sheraton Mustika Resort and Spa Yogyakarta*” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata (A. Md. Par) pada program studi DIII Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember.

Penyusunan laporan akhir ini dapat terselesaikan dengan baik atas izin Allah *Subhanahu Wata'ala* serta bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Emy Kholifah R., M.Si., selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan.
2. Bapak Syah Riza Octavy Sandy, S.E., S.Kom., M.Si., selaku ketua program studi DIII Perhotelan.
3. Bapak Bagus Indra Tj, SST. Par., M.Si., selaku dosen pembimbing laporan akhir.
4. Mr. Afnurrobbie B. Jauhari, selaku *General Manager Sheraton Mustika Resort and Spa Yogyakarta*.

5. Ibu Santi Vita Nurrohmah, selaku *food and beverage manager Sheraton Mustika Resort and Spa Yogyakarta* yang telah memberikan ilmu serta evaluasi pada masa *training*.
6. Seluruh staf *food and beverage department Sheraton Mustika Resort and Spa Yogyakarta* yang selalu memberikan ilmu pengetahuan dan mengevaluasi kinerja penulis selama masa *training*.
7. Ayah dan ibu yang selalu memberikan do'a dan dukungan
8. Keluarga beserta kerabat yang selalu memberikan do'a, motivasi, dan dukungan.

Jember, 03 Agustus 2018

Penyusun

Ike Sri Mahtumah

## DAFTAR ISI

Judul .....	i
<i>Title</i> .....	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan .....	iv
Lembar Pernyataan Orisinalitas Laporan Akhir .....	v
Abstrak .....	vi
<i>Abstract</i> .....	vii
Motto.....	viii
Kata Pengantar .....	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel .....	xv
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran .....	xviii
<b>BAB I      PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penulisan.....	4
1.4 Manfaat Penulisan.....	4
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	5
1.6 Metode Penelitian.....	5

1.6.1	Jenis Penelitian .....	5
1.6.2	Jenis dan Sumber Data .....	6
1.6.2.1	Jenis Data.....	6
1.6.2.2	Sumber Data .....	6
1.7	Teknik Pengumpulan Data.....	7
1.8	Teknik Analisis Data.....	9
1.8.1	Teknik Analisis Deskriptif.....	9
1.8.2	Teknik Analisis SWOT .....	10
<b>BAB II</b>	<b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1	Pengertian Pariwisata.....	12
2.2	Pengertian Wisatawan .....	13
2.3	Pengertian Hotel .....	14
2.4	Klasifikasi Hotel .....	15
2.5	Departemen yang ada di Hotel .....	17
2.6	Pengertian <i>Food and Beverage Department</i> .....	21
2.7	Seksi Seksi di Departemen <i>Food and Beverages Service</i> .....	22
2.8	Pengertian Restoran .....	23
2.9	Pengertian <i>Food and Beverage Service</i> .....	24
2.10	Pengertian <i>Waiter/Waitress</i> .....	24
2.11	Pelayanan <i>Breakfast</i> .....	27
2.12	Jenis Jenis Pelayanan Makanan dan Minuman.....	28
2.13	Pengertian <i>Sequence of Service</i> .....	31

2.14 Pengertian <i>Buffet Service</i> .....	32
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
3.1 Gambaran Umum <i>Sheraton Mustika Resort and Spa</i>	
<i>Yogyakarta</i> .....	33
3.1.1 Sejarah Singkat <i>Sheraton Mustika Resort and Spa</i>	
<i>Yogyakarta</i> .....	33
3.1.2 Fasilitas-Fasilitas di <i>Sheraton Mustika Resort and Spa</i>	
<i>Yogyakarta</i> .....	35
3.1.3 Struktur Organisasi <i>Sheraton Mustika Resort and Spa</i>	
<i>Yogyakarta</i> .....	43
3.1.4 Departemen <i>Sheraton Mustika Resort and Spa</i>	
<i>Yogyakarta</i> .....	44
3.2 Gambaran Umum <i>Food and Beverages Department</i> .....	47
3.2.1 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Department</i> .....	48
3.2.2 Seksi-Seksi <i>Food and Beverage Department</i> .....	48
3.3 Gambaran Khusus <i>Androwino Bistro Restaurant</i> .....	50
3.3.1 Struktur Organisasi <i>Androwino Bistro Restaurant</i> .....	51
3.3.2 Persiapan <i>Waiter</i> dan <i>Waitress</i> Sebelum Memulai	
Bekerja di <i>Androwino Bistro Restaurant</i> .....	51
3.3.3 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Waiter/Waitress</i> pada saat	
<i>Breakfast</i> di <i>Androwino Bistro Restaurant</i> .....	52
3.3.4 Alat dan Perlengkapan di <i>Androwino Bistro</i>	



<i>Restaurant</i> .....	54
3.3.5 Komponen Menu Makanan pada saat <i>Buffet Breakfast</i> di <i>Androwino Bistro Restaurant</i> .....	56
3.4 Analisis Deskriptif .....	57
3.4.1 Penerapan <i>Sequence of Service</i> oleh <i>Waiter</i> dan <i>Waitress</i> pada saat <i>Breakfast</i> di <i>Androwino Bistro Restaurant</i> .....	58
3.4.2 Kendala dari Penerapan <i>Squence Of Service</i> pada saat <i>Breakfast</i> di <i>Androwino Bistro Restaurant</i> .....	71
3.4.3 Solusi daalm Penerapan <i>Squence Of Service</i> pada saat <i>Breakfast</i> di <i>Androwino Bistro Restaurant</i> .....	74
3.5 Analisis SWOT .....	75
3.6 Kegiatan Selama <i>On The Job Training</i> .....	77
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>81</b>
4.1 Kesimpulan .....	81
4.2 Saran .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Analisis SWOT .....	11
Tabel 3.1 Tipe Kamar yang ada di Sheraton Mustika <i>Resort and Spa</i> Yogyakarta.....	35
Tabel 3.2 Klasifikasi peralatan yang ada di <i>Androwino Bistro Restaurant</i> .....	54
Tabel 3.3 Perlengkapan yang ada di <i>Androwino Bistro Restaurant</i> .....	55
Tabel 3.4 Komponen Menu pada saat <i>breakfast buffet</i> .....	56
Tabel 3.5 Analisis SWOT .....	75

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Sheraton Mustika <i>Resort and Spa</i> Yogyakarta.....	44
Gambar 3.2 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Department</i> .....	48
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Androwino <i>Bistro Restaurant</i> .....	51

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. *On The Job Training Sertificate*

Lampiran 1. *Sheraton Mustika Resort and Spa Yogyakarta*

Lampiran 2. *Banquet*

Lampiran 3. *Androwino Bistro restaurant*

Lampiran 4. *Schedule*

Lampiran 5. Kartu Bimbingan Laporan Akhir