

LEMBAR PERSETUJUAN

Telah Disetujui Untuk Diajukan Pada
Sidang Ujian Tugas Akhir Program Studi Diploma III Perhotelan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Nama : Natalia Murdani

Nim : 1500711019

Judul : Peran *Waiter* dan *Waitress* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di El Patio
Coffee Shop Melia Purosani Hotels and Resort Yogyakarta

Menyetujui :
Dosen Pembimbing

Hadi Jatmiko, SST.Par, M.Si
NPK. 0401377

Mengetahui :
Ketua Program Studi

Syah Riza Octavy Sandy, SE., S.Kom., M.Si
NPK. 0510416

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Akhir ini Telah Diuji Dan Disahkan Pada:

Hari : Senin
Tanggal : 06 Agustus 2018
Tempat : Progam Studi DIII Perhotelan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Jember
Judul : Peran *Waiter* Dan *Waitress* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di El
Patio Coffee Shop Melia Purosani Hotels and Resort Yogyakarta

Tim Penguji:

Ketua,

Hadi Jatmiko, SST. Par, M.Si

Anggota I

Anggota II

Faozen, SE., M.Si

Bagus Indra Tj., SST. Par, M.Si

Mengesahkan:

Dekan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Dr. Emy Kholifah R., M.Si
NPK.92 08 376

PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Natalia Murdani
N I M : 1500711019
Program Studi : Diploma III Perhotelan
Judul Laporan Akhir : Peran *Waiter* dan *Waitress* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di El Patio *Coffee Shop* Melia Purosani Hotels & Resort Yogyakarta
Dosen Pembimbing : Hadi Jatmiko, SST.Par., M.Si

Menyatakan bahwa Laporan Akhir ini adalah bukan hasil menjiplak sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila terdapat pelanggaran dikemudian hari.

Jember, 07 Agustus 2018

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa,

Hadi Jatmiko, SST.Par., M.Si
NPK.0401377

Natalia Murdani
NIM.1500711019

ABSTRAK

Pariwisata adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau lebih untuk melakukan perjalanan dari satu tempat yang lain dengan tujuan untuk bersenang-senang maupun melakukan kegiatan wisata/rekreasi. Banyak hal yang harus diperhatikan dalam kegiatan pariwisata itu sendiri. Salah satunya adalah di bidang perhotelan. Hotel menjadi salah satu aspek yang sangat penting dalam kegiatan pariwisata dimana hotel sangat diperlukan sebagai salah satu alternatif menginap bagi wisatawan yang datang dan tinggal di suatu destinasi wisata. Hotel memiliki banyak departemen-departemen yang mendukung kelancaran operasional hotel, salah satu di antaranya adalah bagian *food and beverage department* yang bertanggung jawab penuh dalam pengolahan sampai pada saat menyajikan makanan dan minuman. El Patio merupakan main restaurant yang ada di Melia Purosani Hotels and Resort Yogyakarta yang bergaya *coffee shop*. *Coffee shop* ini melayani tamu selama 24 jam meliputi sarapan pagi, makan siang dan makan malam. Untuk mengetahui peran pramusaji dalam meningkatkan pelayanan di El Patio *Coffee Shop* maka penulis melakukan *training* selama enam bulan. Pada penelitian ini, teknik analisis yang digunakan adalah teknik uraian dan teknik analisis SWOT. Analisa ini digunakan untuk mengetahui kelebihan, kelemahan, peluang dan ancaman dari obyek riset. Dalam melaksanakan dan mengoptimalkan peran dan tanggung jawab *waiter dan waitress* yang bertugas di setiap harinya, maka seorang *restaurant captain* membagi menjadi beberapa peran yakni *hostess, cashier, busboy atau busgirl* dan *runner back area*. Dengan pembagian tugas kepada *waiter dan waitress* ketika oprasional akan membantu kelancaran oprasional.

Kata kunci : Coffee Shop, Pelayanan, Pramusaji

ABSTRACT

Tourism is an activity undertaken by a person or more to travel from one place to another for the purpose of having fun as well as doing leisure or recreational activities. Many things to be considered in the tourism activity itself. One of which is in the field of hospitality. Hotels become one of the most important aspects of tourism activities where the hotel is indispensable as one of the alternative stay for tourist destination. Hotel has many departements that support the hotel's operational smoothness, one of which is the food and beverage departement that is fully responsible for processing up to present food and drink. El Patio is the main restaurant in the Melia Purosani Hotels and Resort Yogyakarta. This coffee shop serves guest 24 hours including breakfast, lunch and dinner. Role of waiter in improving service at El Patio coffee shop the writer do training for six month. In this research, the analyzise technique use the description and SWOT analyzise methodes. This analysis is used to find the strenghts, the weaknesses, the opportunities and the threats from the object of the research. In implementing and optimizing the roles and responsibilities of the waiter who served in each day then a restaurant captain divides into several roles of hostess, cashier, busgirl and runner back area. By division of tasks to waiter when the oprational will help the oprational..

Keyword : Coffee Shop, Service, Waiter atau Waitress

MOTTO

Kesuksesan tak pernah dimiliki. Ia disewakan dan itu dibayar tiap hari.

(Rory Varden)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis haturkan kehadirat Allah SWT. Semoga sholawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada junjungan kita semua Rasulullah Muhammad SAW, karena rahmat dan petunjuk-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir: “Peran *Waiter* Dan *Waitress* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di El Patio *Coffee Shop* Melia Purosani Hotels and Resort Yogyakarta, Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata (Amd. Par) Program Studi DIII Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember. Penulis juga ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Emy Kholifah R., M.Si_Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember
2. Bapak Syah Riza Octavy Sandy, SE., S.Kom., M.Si Kaprodi DIII Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember
3. Bapak Hadi Jatmiko, SST. Par. M. Si Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir
4. Mr. Jeronimo Molina *General Manager* Melia Purosani Hotels and Resort Yogyakarta
5. Bapak Fani *Manager Food and Beverage*
6. Ibu Widyastati *Restaurant Manager* El Patio *Coffee Shop*
7. Staff Melia Purosani Hotels and Resort Yogyakarta yang telah banyak membantu dalam pemberian informasi saat proses *On The Job Training*
8. Seluruh Dosen staff dan bagian administrasi DIII Perhotelan yang telah memberikan ilmu selama masa perkuliahan.

Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, penulis menyampaikan banyak terima kasih. Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa memberikan balasan yang setimpal atas jasa

baik yang telah penulis terima. Penulis menyadari bahwa banyak kelemahan dan kekurangan yang terdapat dalam tugas akhir ini.

Penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca, demi peningkatan karya tulis pada masa yang akan datang. Akhirnya penulis berharap semoga tugas akhir yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Jember, 07 Agustus 2018

Penulis

Natalia Murdani

DAFTAR ISI

Judul.....	i
Title.....	ii
Lembar Persetujuan	iii
Lembar Pengesahan	iv
Pernyataan Orisinalitas Laporan Akhir.....	v
Abstract.....	vi
Abstrak.....	vii
Motto.....	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar	xvi
Daftar Lampiran.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penulisan.....	4
1.4 Manfaat Penulisan.....	4
1.5 Lokasi Penelitian.....	5
1.6 Jenis dan Sumber Data	5
1.6.1 Jenis Data.....	5
1.6.2 Sumber Data	6

1.7 Teknik Pengumpulan Data	6
1.8 Teknik Analisis Data.....	7
1.8.1 Teknik Analisis Deskriptif.....	8
1.8.2 Teknik Analisis SWOT.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Pengertian Pariwisata	9
2.2 Pengertian Wisatawan.....	10
2.3 Pengertian Hotel dan Jenis Hotel	11
2.3.1 Pengertian Hotel	11
2.3.2 Jenis Hotel Menurut Lokasi.....	13
2.3.3 Jenis Hotel Menurut Area.....	13
2.3.4 Jenis Hotel Berdasarkan Maksud Kunjungan.....	14
2.4 Departemen Departemen Dalam Hotel	15
2.5 Pengertian <i>Food and Beverage Department</i>	19
2.6 Seksi dalam <i>Food and Beverage Department</i>	20
2.7 Pengertian Dan Klasifikasi <i>Restaurant</i>	22
2.7.1 Pengertian <i>Restaurant</i>	22
2.7.2 Klasifikasi <i>Restaurant</i>	23
2.8 Pengertian <i>Waiter</i> Dan <i>Waitress</i>	26
2.9 Kriteria <i>Waiter/ Waitress</i> Yang Baik	27
2.10 Tugas Dan Tanggung Jawab <i>Waiter/Waitress</i>	27
2.11 Pengertian Pelayanan	31
2.12 Pengertian Kualitas Pelayanan	32

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	34
3.1 Gambaran Umum Melia Purosani Hotels & Resort Yogyakarta.....	34
3.1.1 Sejarah Singkat Melia Purosani Hotels & Resort Yogyakarta.....	34
3.1.2 Fasilitas Melia Purosani Hotels & Resort Yogyakarta	35
3.1.3 Struktur Organisasi Hotel	40
3.1.4 Departemen-Departemen Hotel	41
3.2 Gambaran Umum <i>Food and Beverage Service Department</i> di Melia Purosani Hotels & Resort Yogyakarta.....	43
3.2.1 Seksi-Seksi <i>Food and Beverage Service</i>	43
3.2.2 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service Department</i>	45
3.3 Gambaran Khusus El Patio Coffee Shop	49
3.3.1 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Waiter/Waitress</i> Di El Patio Coffee Shop	50
3.3.2 Peralatan dan Perlengkapan di El Patio Coffee Shop.....	53
3.4 Analisa Deskriptif Tentang Peran <i>Waiter</i> Dan <i>Waitress</i> Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di El Patio Coffee Shop Melia Purosani Hotels & Resort Yogyakarta.....	57
3.4.1 Gambaran Umun Peran Waiter dan Waitress Dalam Memberikan Pelayanan Di El Patio Coffee Shop Melia Purosani Hotels & Resort Yogyakarta	57
3.4.2 Peran Waiter Dan Waitress Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di El Patio Coffee Shop Melia Purosani Hotels & Resort Yogyakarta.....	58

3.4.3 Kendala Waiter Dan Waitress Dalam Meningkatkan Kualitas	
Pelayanan Di El Patio Coffee Shop.....	61
3.4.4 Solusi Waiter Dan Waitress Dalam Meningkatkan Kualitas	
Pelayanan Di El Patio Coffee Shop.....	62
3.5 Analisis SWOT	62
3.6 Kegiatan Selama <i>On The Job Training</i>	65
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	68
4.1 Kesimpulan	68
4.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.8.2.1 Tabel Analisis SWOT	8
Tabel 3.3.2.1 Peralatan dan Perlengkapan di <i>El Patio Coffee Shop</i>	53
Tabel 3.5.1 Tabel Analisis SWOT	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1.3.1 Struktur Organisasi Melia Purosani Hotels and Resorts Yogyakarta	40
Gambar 3.2.2.1 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i>	45
Gambar 3.3.1.1 Struktur Organisasi El Patio <i>Coffee Shop</i>	50

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Melia Purosani Hotels and Resort Yogyakarta
- Lampiran 2 El Patio *Restaurant*
- Lampiran 3 Ching San *Restaurant*
- Lampiran 4 Parangsari *Poolside Restaurant*
- Lampiran 5 Soka *Lounge*
- Lampiran 6 Pub Med
- Lampiran 7 Menu
- Lampiran 8 *Captain Order*
- Lampiran 9 *Guest Comment*
- Lampiran 10 Sertifikat *On The Job Training*
- Lampiran 11 Kegiatan Selama *On The Job Training*