

## LEMBAR PERSETUJUAN

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

Nama : Risma Eris Sandra

Nim : 1500711009

Judul : Pelayanan *Waiter And Waitres* Di *Restaurant* Rock And Sugar  
Luminor Hotel Surabaya

Menyetujui :  
Dosen Pembimbing

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

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 : Jumat  
Tanggal : 03 Agustus 2018  
Tempat : DIII Perhotelan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Jember  
Judul :Pelayanan *Waiter* and *Waitress* Di *Restaurant* Rock and Sugar  
Luminor Hotel Surabaya

Tim Penguji:

Ketua,

Syah Riza Oktavy Sandy, SE., S.,kom.M.si

Anggota I

Anggota II

Cristian Rizqi Anggraini, ST. Par

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 : Risma Eris Sandra  
N I M : 1500711009  
Program Studi : Diploma III Perhotelan  
Judul Laporan Akhir : Pelayanan *Waiter And Waitress* di *Restaurant*  
Rock and Sugar Luminor Hotel Surabaya  
Dosen Pembimbing : Syah Riza Octavy Sandy, SE., S.Kom., 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.

Dosen Pembimbing Mahasiswa,

Jember, 07 Agustus 2018

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

Risma Eris Sandra  
1500711009

## ABSTRAK

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok (*job description*) yang diberikan kepada konsumen-pelanggan, nasabah, dan sebagainya-serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan. 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 : Hotel , Pelayanan, Pramusaji

## **ABSTRACT**

*The hotel is a company run by its owners by providing food, beverage and room service to sleep to people traveling and able to pay a reasonable amount according to the service received without any special agreement. service is an additional activity beyond the task description (job description) provided to customers, customers, and so forth-and felt both as a reward and respect. In implementing and optimizing the role and responsibilities of waiter and waitress who served in every day, then a restaurant captain divide into several roles of hostess, cashier, busboy or busgirl and runner back area. With the division of tasks to the waiter and waitress when oprasional will help smooth operation.*

*Keyword : hospitalyti, Service, Waiter atau Waitress*

**MOTTO**

Kegagalan adalah batu loncatan menuju kesuksesan.

(Oprah winfrey)

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis haturkan kehadiran 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: “Pelayanan *Waiter* Dan *Waitress* Di Restaurant *Rock and Sugar* Luminor Hotel Surabaya, 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. Syah Riza Octavy Sandy, SE., S.Kom., M.Si Selaku Dosen Pembimbing  
Tugas Akhir
4. Mr. Soesijanto *General Manager* Luminor Hotel Surabaya.
5. Mr. Zakaryah *Manager Food and Beverage*
6. Bapak Frank *Supervisor Rock and Sugar Coffe & Bistro*
7. Staff Luminor Hotel 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 ilm 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 bahwabanyak 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

Penyusun

Risma Eris Sandra



## DAFTAR ISI

Judul .....	
Title .....	
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan .....	iv
Lembar Pernyataan Orisinalitas Tugas Akhir .....	v
Abstrak .....	vi
<i>Abstract</i> .....	vii
Motto .....	viii
Kata Pengantar .....	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel .....	xv
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penulisan .....	3
1.4 Manfaat Penulisan .....	3
1.5 Lokasi Penelitian .....	4

1.6 Jenis dan Sumber Data .....	5
1.6.1 Jenis Data.....	5
1.6.2 Sumber Data .....	5
1.7 Teknik Pengumpulan Data .....	6
1.8 Teknik Analisis Data .....	7
1.8.1 Teknik Analisis Deskriptif .....	7
1.8.2 Teknik Analisis SWOT.....	7
<b>BAB II PEMBAHASAN.....</b>	<b>9</b>
2.1 Pengertian Pariwisata .....	9
2.2 Pengertian Wisatawan .....	9
2.3 Pengertian Hotel dan jenis hotel.....	10
2.3.1 Pengertian Hotel .....	10
2.3.2 Jenis Hotel Berdasarkan Lokasi .....	10
2.3.3 Jenis Hotel Berdasarkan Area.....	11
2.4 Departemen-Departemen Hotel.....	13
2.5 Pengertian <i>Food and Beverage service</i> .....	16
2.7 Pengertian Dan Klasifikasi <i>Restaurant</i> .....	18
2.7.1 Pengertian <i>Restaurant</i> .....	18
2.7.2 Klasifikasi <i>Restaurant</i> .....	18
2.7 Pengertian <i>Waiter</i> atau <i>Waitress</i> .....	20
2.8 Tugas Dan Tanggung Jawab <i>Waiter</i> atau <i>Waitress</i> .....	21

2.11 Pengertian Pelayanan.....	25
2.12 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	25
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Gambaran Luminor Hotel Surabaya .....	27
3.1.1 Sejarah Singkat Luminor Hotel Surabaya .....	27
3.1.2 Fasilitas- Fasilitas Luminor Hotel Surabaya .....	29
3.1.3 Departemen-Departemen Di Luminor Hotel Surabaya .....	32
3.1.4 Struktur Organisasi Luminor Hotel Surabaya .....	35
3.2 Gambaran Umum <i>Food and Beverage Department</i>	
Luminor Hotel Surabaya .....	33
3.2.1 Seksi-Seksi di <i>Food and Beverage Service</i> .....	37
3.2.2 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i> .....	38
3.3 Gambaran Khusus Rock and Sugar <i>Coffe &amp; Bistro</i> .....	40
3.3.1 Struktur Organisasi dan Tugas Tanggung Jawab	
<i>Waiter Dan Waitress</i> di Rock and Sugar Coffe & Bistro... .	41
3.3.2 Alat dan Perlengkapan di Rock and Sugar Coffee & Bistrto	44
3.4 Analisa Deskriptif Tentang Pelayanan <i>Waiter dan Waitress</i>	
di Restaurant <i>Rock and Sugar Coffe &amp; Bistro</i> Luminor Surabaya.	47
3.4.1 Pelayanan <i>Waiter and Waitress</i> di Restaurant <i>Rock and</i>	
<i>Sugar</i> Luminor Hotel Surabaya .....	47

3.4.2 Proses menangani tamu ( <i>Squence of Service</i> ) yang datang ke <i>Rock and Sugar</i> Luminor Hotel Surabaya ..	50
3.4.3 Kendala <i>Waiter</i> dan <i>Waitress</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan Di <i>Rock and Sugar</i> Luminor Hotel Surabaya .....	53
3.4.4 Solusi Untuk Pelayanan <i>Waiter</i> dan <i>Waitr</i> di <i>Restaurant</i> <i>Rock and Sugar Coffe &amp; Bistro</i> Luminor Hotel Surabaya ...	54
3.5 Analiss SWOT .....	54
3.6 Kegiatan Selama <i>On The Job Training</i> .....	56
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>60</b>
4.1 Kesimpulan .....	60
4.2 Saran .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.8.1 Tabel Analisis SWOT .....	8
Tabel 3.3.2.1 Peralatan dan Perlengkapan di <i>Rock and Sugar coffe &amp; Bistro</i> .....	44
Tabel 3.5.1 Tabel Analisis SWOT .....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1.4.1 Struktur Organisasi Luminor Hotel Surabaya.....	36
Gambar 3.2.2.1 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i> .....	38
Gambar 3.3.1.1 Struktur Organisasi Rock and Sugar .....	41

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Luminor Hotel Surabaya
- Lampiran 2 Rock and Sugar *Coffee and Bistro*
- Lampiran 3 Menu
- Lampiran 4 *Guest Comment*
- Lampiran 5 *Captain Order*
- Lampiran 6 *Schedule*
- Lampiran 7 Sertifikat *On The Job Training*
- Lampiran 8 Kegiatan Selama *On The Job Training*