



**KUALITAS PELAYANAN *BREAKFAST* PADA SAAT PANDEMI
COVID-19 DI ROYAL HOTEL N' LOUNGE JEMBER**

LAPORAN AKHIR

Oleh :

Martha Rizqi Rahmasari

1800711014

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERHOTELAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2021



**BREAKFAST SERVICE QUALITY DURING THE COVID-19
PANDEMIC AT ROYAL HOTEL N' LOUNGE JEMBER**

FINAL REPORT

By :

Martha Rizqi Rahmasari

1800711014

**STUDY PROGRAM OF DIPLOMA III HOSPITALITY
FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE
UNIVERSITY OF MUHAMMADIYAH JEMBER**

2021

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Akhir ini Telah Diuji Dan Disahkan Pada :

Hari : Sabtu
Tanggal : 3 Juli 2021
Tempat : Program Studi DIII Perhotelan – Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Jember
Judul : Kualitas Pelayanan *Breakfast* Pada Saat Pandemi Covid-19 Di Royal
Hotel n' Lounge Jember

Tim Penguji :
Ketua



Bagus Indra Tj., SST. Par., M.Si
NPK. 1983052611007547

Sekretaris



Hadi Jatmiko, SST. Par., M.Si
NPK. 1978110210401377

Anggota



Cristian Rizqi A., ST. Par., M.M
NPK. 1992072012009953

Mengesahkan :

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



Nurul Huda, M.Si
NPK. 19670806 1993032002

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Martha Rizqi Rahmasari

NIM : 1800711014

Program Studi : DIII PERHOTELAN

Judul Laporan Akhir : KUALITAS PELAYANAN *BREAKFAST* PADA SAAT
PANDEMI COVID-19 DI ROYAL HOTEL N'
LOUNGE JEMBER

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, 1 Juli 2021

Dosen Pembimbing

Mahasiswa,



Hadi Jatmiko, SST. Par., M.Si
NPK. 1978110210401377

Martha Rizqi Rahmasari
NIM : 1800711014

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir *On The Job Training* yang berjudul “Kualitas Pelayanan *Breakfast* Pada Saat Pandemi Covid-19 Di Royal Hotel n’ Lounge Jember” ini tepat waktu. Adapun maksud dan tujuan penulisan Tugas Akhir *On The Job Training* adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Diploma III Perhotelan di Universitas Muhammadiyah Jember.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, baik moril maupun materil dari berbagai pihak yang merupakan pengalaman yang tidak dapat di ukur secara materi. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini, di antaranya :

1. Ibu Dr. Juariyah., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Syah Riza Octavy Sandy, S.E., S.Kom., M.Si., selaku Ketua Prodi DIII Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Hadi Jatmiko, SST. Par, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
4. Bapak Firman Pradit Dwi Cahyo, selaku Manager Food and Beverages Service.
5. Seluruh tim Food and Beverages Service yang selalu membantu dalam Proses pembelajaran.

6. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang senantiasa berdoa dan memberi semangat.
7. Bangtan Sonyeondan (BTS) dan Jeon Jungkook, boys grub yang selalu memotivasi dan semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
8. Teman hidup saya Hasim Asy'ari yang selalu menemani dan memberi semangat untuk menyelesaikan Tugas Akhir.
9. Seluruh teman – teman perhotelan yang telah memberikan motivasi.
10. Semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu yang telah terlibat dan banyak membantu sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari dalam penulisan Tugas Akhir masih terdapat banyak kekurangan yang dibuat baik sengaja maupun tidak sengaja, dikarenakan keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan serta pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu penulis mohon maaf atas segala kekurangan yang ada. Oleh karenanya segala kritik dan masukan akan penulis terima dengan senang hati demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Akhir kata penulis berharap agar Tugas Akhir ini bermanfaat bagi penulis sendiri, institusi pendidikan dan semua pihak.

Jember, 1 Juli 2021

Penulis



Martha Rizqi Rahmasari

DAFTAR ISI

JUDUL	i
TITLE	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Lokasi Penelitian	5
1.6 Metode Penelitian	5
1.6.1 Jenis Penelitian	5
1.6.2 Pendekatan Penelitian	6
1.6.3 Jenis dan Sumber Data	6
1.6.3.1 Jenis Data	6

1.6.3.2 Sumber Data	7
1.7 Teknik Pengumpulan Data	7
1.8 Teknik Analisis Data	8
1.8.1 Teknik Analisis Deskriptif	8
1.8.2 Teknik Analisis SWOT	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pariwisata	10
2.2 Pengertian Wisatawan	11
2.3 Pengertian Dan Klasifikasi Hotel	12
2.3.1 Pengertian Hotel	12
2.3.2 Klasifikasi Hotel	13
2.4 Departemen Yang Ada Di Hotel	16
2.5 Pengertian <i>Food and Beverages Department</i>	18
2.6 Seksi – Seksi <i>Food and Beverages Service</i>	19
2.7 Pengertian Restoran Dan Jenis – Jenis Restoran	19
2.7.1 Pengertian Restoran	19
2.7.2 Jenis – Jenis Restoran	20
2.8 Pengertian <i>Waiter Dan Waitress</i>	22
2.9 Tugas Dan Tanggung Jawab <i>Waiter Dan Waitress</i>	22
2.10 Pengertian Pelayanan	25
2.10.1 Macam – Macam Pelayanan	25
2.10.2 Definisi Kualitas Pelayanan	27
2.10.3 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	29
2.10.4 Proses Pelayanan	30

2.11	Definisi <i>Breakfast</i>	30
------	---------------------------------	----

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1	Gambaran Umum Hotel	32
3.1.1	Sejarah Royal Hotel n' Lounge Jember	32
3.2	Asal Nama Royal Hotel n' Lounge Jember	33
3.3	Fasilitas – Fasilitas Di Royal Hotel n' Lounge Jember	34
3.4	Struktur Organisasi Royal Hotel n' Lounge Jember	37
3.4.1	Departemen – Departemen Di Royal Hotel n' Lounge Jember	37
3.5	Gambaran Umum <i>Food and Beverages Departmen</i>	39
3.5.1	Struktur Organisasi <i>Food and Beverages Departmen</i>	39
3.5.2	Seksi – Seksi Di <i>Food and Beveragse Departmen</i>	40
3.6	Gambaran Khusus <i>Food and Beverages Service</i> Di Royal Hotel n' Lounge	41
3.6.1	Struktur Organisasi <i>Food and Beverages Service</i>	41
3.6.2	Tugas Dan Tanggung Jawab <i>Food and Beverages Service</i> <i>Departmen</i>	41
3.6.3	Tugas Dan Tanggung Jawab Staff Di <i>Food and Beverages</i> <i>Service Departmen</i>	42
3.6.4	Alat Dan Perlengkapan Di <i>Food and Beverages Service</i> <i>Departmen</i>	43
3.7	Prosedur Pelayanan <i>Breakfast</i>	45
3.7.1	Pelayanan <i>Breakfast</i> Rubby Resto Pada Saat Pandemi Covid-19 Di Royal Hotel n' Lounge Jember	46

3.8 Analisis Diskriptif Kualitas Pelayanan <i>Breakfast</i> Di Royal Hotel n' Lounge	47
3.8.1 Kendala Pelayanan <i>Breakfast</i> Pada Saat Pandemi Covid-19 Di Royal Hotel n' Lounge	48
3.8.2 Solusi	49
3.9 Analisis SWOT	50
3.10 Kegiatan Selama <i>On The Job Training</i>	51
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
4.1 Kesimpulan	54
4.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	56
DAFTAR LAMPIRAN	58
Lampiran Kegiatan <i>On The Job Training</i>	58
Lampiran Foto – Foto Tentang Ruby Resto n' Lounge	59
Lampiran Foto – Foto Tentang Hotel	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kegiatan *On The Job Training*

Lampiran Foto – Foto Tentang Ruby Resto n' Lounge

Lampiran Foto – Foto Tentang Hotel

