



**PROSES PENANGANAN *TAKING ORDER* OLEH
WAITERS/WAITRESS DI
RUBY RESTO ROYAL HOTEL AND LOUNGE JEMBER**

LAPORAN AKHIR

OLEH:

LUSI MEI FITRIYANI

1800711017

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

2021



TAKING ORDER HANDLING PROCESS
BY WAITERS / WAITRESSS IN
RUBY RESTO ROYAL HOTEL AND LOUNGE JEMBER

FINAL REPORT

BY:

LUSI MEI FITRIYANI

1800711017

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

2021

LEMBAR PERSETUJUAN

Telah Disetujui Untuk Diajukan Pada Sidang Ujian

Tugas Akhir Progam Studi Diploma III Perhotelan

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Hari : Senin

Taggal : 5 Juli 2021

Nama : Lusi Mei Fitriyani

Nim : 1800711017

Judul : Proses Penanganan *Taking Order* Oleh *Waiter/Waitress* di
Ruby Resto Royal Hotel and Lounge Jember

Menyetujui :

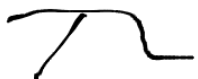
Dosen Pembimbing



Syah Riza Octavy Sandy S.E S.Kom.,M.Si
NPK. 1981181010510416

Mengetahui :

Ketua Progam Studi



Syah Riza Octavy Sandy S.E S.KomM.Si
NPK. 1981181010510416

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Akhir ini Telah Diuji Dan Disahkan Pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 6 juli 2021
Tempat : FISIP/Program Studi DIII Perhotelan Universitas
Muhammadiyah Jember
Judul : Proses Penanganan *Taking Order* Oleh *Waiter/Waitress* di
Ruby Resto Royal Hotel and Lounge Jember

Tim Penguji:
Ketua



Faozen SE, M.Si
NPK.198407111303744

Sekretaris



Syah Riza Octavy Sandy S.E S.Kom
NPK.1981181010510416

Anggota



Cristian Rizqi Anggraini SST.Par.M.Si
NPK.1992072012009953

Mengesahkan:
Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Juariyah, M.Si
NPK.196708061993032002

PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lusi Mei Fitriyani

NIM : 1800711017

Program Studi : FISIP/DIII Perhotelan

Judul Laporan Akhir : Proses Penanganan *Taking Order* Oleh

Waiter/Waitress di Ruby Resto Royal Hotel and

Lounge Jember

Dosen Pembimbing : Syah Riza Octavy Sandy S,E S.Kom

Menyatakan bahwa laporan 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, 6 juli 2021

Dosen Pembimbing

Mahasiswa



Syah Riza Octavy Sandy S.E S.Kom M.Si
NPK.1981181010510416

Lusi Mei Fitriyani
NIM.1800711017

Motto

Rahasia Kesuksesan adalah Melakukan hal yang biasa secara tidak biasa

(John D.Rockefeller)

Rahasia kesuksesan adalah mengetahui yang orang lain tidak ketahui.

(Aristotle Onassis)



KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir *On the Job Training* II ini dengan baik dan tepat waktu.

Tugas Akhir *On the job training* ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengikuti program *On The Job Training* II di D-3 Perhotelan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada beberapa pihak yang sudah banyak membantu dalam penulisan Tugas Akhir *On The Job Training* II ini:

1. Dr. Juariyah, M.Si selaku Dekan Ilmu Sosial & Ilmu Politik Program Studi Diploma III Perhotelan.
2. Syah Reza Octavi Sandy SE. S.Kom M.Si selaku Ketua Program Studi di Diploma III Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Syah Reza Octavi Sandy SE. S.Kom M.Si selaku dosen pembimbing *On The Job Training* II.
4. Bapak Djoni Bahtiar selaku General Manager Royal Hotel N Lounge Jember.
5. Bapak Firman Pradit selaku *Head Of Departement Service* Royal Hotel N Lounge Jember.
6. Seluruh staff Royal Hotel and Lounge Jember.
7. Seluruh Dosen Prodi D-3 Perhotelan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
8. Orang tua tercinta dan semua pihak keluarga yang telah memberi semangat dan mendo'akan selalu.

9. Rekan – rekan kampus Perhotelan Muhammadiyah Jember.
10. Teman – Teman terdekat saya yang selalu memberi semangat dan dukungan.
11. Lukman Yuda Putra yang telah memberikan semangat, motivasi dan mendo'akan selalu.

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.

Demikian penulis mengharap kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca, demi peningkatan karya tulis yang akan mendatang. penulis berharap semoga laporan yang sederhana ini dapat memberikan pengetahuan dan manfaat bagi kita semua. Amin

Jember, 6 juli 2021

Penyusun



Lusi Mei Fitriyani

DAFTAR ISI

Judul.....	i
Title.....	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan	iv
Lembar Pengesahan Orisinalitas Laporan Akhir	v
Abstrak.....	vi
Abstract	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 Penulisan	5
1.5.1 Jenis Sumber Data.....	5
1.5.2 Jenis Data	5

1.5.3 Sumber Data.....	6
1.6 Tehnik pengumpulan data.....	6
1.7 Metode analisis data.....	7
1.7.1 Teknik analisis deskriptif	8
1.7.2 Teknik analisis SWOT	8
BAB II TINJAUN PUSTAKA	9
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.....	11
2.3.3 Jenis Hotel Berdasarkan Area.....	12
2.3.4 Jenis Hotel Berdasarkan Maksud Kunjungan.....	13
2.4 Departement Yang Ada di Hotel.....	14
2.5 Pengertian <i>Food And Beverage</i> Departemen	18
2.6 Seksi-seksi <i>food and beverage service</i> Departement.....	19
2.7 Pengertian dan Klasifikasi <i>Restaurant</i>	20
2.7.1 Pengertian <i>Restaurant</i>	20
2.7.2 Klasifikasi <i>Restaurant</i>	21
2.8 Pengertian <i>Waiter/waitress</i>	24
2.8.1 Kriteria <i>Waiter/waitress</i> yang baik.....	25
2.8.2 Tugas dan Tanggung jawab <i>Waiter/waitress</i>	26

2.9 Pengertian <i>Taking Order</i>	29
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
3.1 Gambaran Umum Royal Hotel and Lounge Jember	31
3.1.1 Sejarah Hotel	31
3.1.2 Fasilitas Royal Hotel and Lounge Jember.....	32
3.1.3 Struktur Organisasi Royal Hotel and Lounge Jember	34
3.1.4 Departemen Di Royal Hotel and Lounge Jember	34
3.2 Gambaran umum <i>food and beverage service</i> <i>department</i> di Royal Hotel and Lounge Jember	36
3.2.1 Seksi – seksi <i>food and beverage service</i>	37
3.2.2 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i> <i>Department</i>	38
3.2.3 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Food and Beverage</i> <i>Service Department</i>	38
3.2.4 Tugas dan Tanggung Jawab Staff <i>Food and</i> <i>Beverage Service Department</i>	39
3.2.5 Peralatan dan Perlengkapan di Ruby Resto Royal Hotel and Lounge Jember	40
3.3 Analisa Deskriptif Tentang Proses Penanganan <i>Taking Order</i> Oleh <i>Waiter/Waitress</i> di Ruby Resto Royal Hotel and Lounge Jember.....	41

3.3.1	Gambaran Umum Tentang Proses Penanganan	
	<i>Taking Order</i> Oleh Waiter/Waitress di Ruby Resto	
	Royal Hotel and Lounge Jember.....	41
3.4	Proses Penanganan <i>Taking Order</i> Oleh Waiter/Waitress	
	di Ruby Resto Royal Hotel and Lounge	
	Jember.....	42
	3.4.1 Tehnik Pelaksanaan <i>Taking Order</i>	42
	3.4.2 Kendala.....	44
	3.4.3 Solusi.....	45
3.5	Analisis SWOT.....	46
3.6	Laporan kegiatan <i>On The Job Training</i>	49
BAB IV	KESIMPULAN DAN SARAN.....	51
4.1	Kesimpulan.....	51
4.2	Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Table 3.2.5.1 Peralatan dan Perlengkapan di Ruby Resto Royal Hotel and Loung Jember	41
Table 3.5.1 Analisis SWOT.....	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1.3.1 Struktur Organisasi Royal Hotel and Lounge.....	34
Gambar 3.2.1 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Department</i> di Royal Hotel and Lounge.....	40
Gambar 3.2.2.1 Struktur Organisasi Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i> di Royal Hotel and Lounge.....	38



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. *Setifikat On The Job Training II*

Lampiran 2. nilai OJT II di Royal Hotel And Lounge Jember

Lampiran 3. Ruby Resto Royal Hotel And Lounge Jember

Lampiran 4. kasir Ruby Resto Royal Hotel And Lounge Jember

Lampiran 5. menu Ruby Resto di Royal Hotel And Lounge Jember

Lampiran 6. *set up* paket bukber Ruby Resto di Royal Hotel And Lounge Jember

Lampiran 7. *pool* di Royal Hotel And Lounge Jember

Lampiran 8. *Front office* di Royal Hotel And Lounge Jember

Lampiran 9. Royal Hotel And Lounge Jember

