



LAPORAN AKHIR

**PENANGANAN PESANAN MENU OLEH ORDER TAKER DI
ROOM SERVICE ROYAL HOTEL N' LOUNGE JEMBER**

Oleh :

Mohammad Fathan Ghany

1800711006

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

2021



FINAL REPORT

**HANDLING MENU ORDER BY ORDER TAKER AT ROOM
SERVICE ROYAL HOTEL N' LOUNGE JEMBER**

By :

Mohammad Fathan Ghany

1800711006

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

2021

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Akhir ini Telah Diuji Dan Disahkan Pada :

Hari : Senin
Tanggal : 5 Juli 2021
Tempat : FISIP/Program Studi DIII Perhotelan
Universitas Muhammadiyah Jember
Judul : Proses Penanganan Menu Oleh Order Taker Di Room Service
Royal Hotel N'Lounge Jember

Tim Penguji :
Ketua



Juhanda, M. Par
NPK. 505556

Sekretaris



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

Anggota



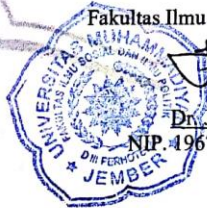
Hadi Jatmiko, SST. Par., M.Si
NPK. 1978110210401377

Mengesahkan :
Dekan

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



Dr. Juariyah, M.Si
NIP. 19670806 1993032002



LAPORAN ORISINALITAS LAPORAN AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Mohammad Fathan Ghany
N I M : 1800711006
Program Studi : D3 Perhotelan
Judul Laporan Akhir : Proses Penanganan Pesanan Menu Oleh Order
Taker di Room Service Royal Hotel N' Lounge
Jember
Dosen Pembimbing : Bagus Indra Tj., 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, 5 Juli 2021

Dosen Pembimbing,



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

Mahasiswa,



Mohammad Fathan Ghany
NIM. 1800711006

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir *On The Job Training* yang berjudul “Proses Penanganan Pesanan Menu Oleh Order Taker di Room Service Royal Hotel N’ Lounge Jember” ini dengan baik dan 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.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini, antara lain :

1. Ibu Dr. Juariyah, M.si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember
2. Bapak Syah Reza Octavy Sandy, S.E., S.Kom., M.Si., selaku Ketua Prodi DIII Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember
3. Ibu Cristian Rizqi Anggraini, ST. Par., M.M selaku Ketua LP2KA Universitas Muhammadiyah Jember
4. Bapak Bagus Indra Tj. ,SST. Par. M.Si selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir
5. Bapak Djoni Bahtiar, selaku Hotel Manager Royal Hotel N’ Lounge

6. Bapak Firman Pradit, selaku Head Of Departement yang telah memberikan ilmu serta evaluasi pada masa training
7. Seluruh staf *Food & Beverage Service* Ruby Resto N' Lounge yang sudah berbagi ilmu dan pengalamannya kepada saya.
8. Ayah dan Ibu tercinta yang selalu memberikan do'a serta dukungannya
9. Saudara dan keluarga yang selalu senantiasa memotivasi
10. Seluruh teman-teman perhotelan yang saling memotivasi satu sama lain

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, 5 Juli 2021

Penyusun

MohammadFathan Ghany
NIM. 1800711006

DAFTAR ISI

Judul	i
Tittle	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan	iv
Pernyataan Orisinalitas Laporan Akhir	v
Abstract	vi
Abstrak	vii
Motto	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi.....	x
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	7
1.7.1 Observasi Partisipan	7
1.7.2 Wawancara.....	7
17.3 Dokumentasi	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.....	9
2.1 Pengertian Pariwisata.....	9
2.2 Pengertian Wisatawan.....	10
2.3 Pengertian Hotel dan Jenis Hotel.....	12
2.3.1 Pengertian Hotel.....	12
2.3.2 Jenis Hotel Menurut Lokasi.....	12
2.3.3 Jenis Hotel Menurut Area.....	14
2.3.4 Jenis Hotel Berdasarkan Maksud Kunjungan.....	15
2.4 Departemen Departemen Dalam Hotel.....	16
2.5 Pengertian <i>Food and Beverage Department</i>	21
2.6 Seksi dalam <i>Food and Beverage Department</i>	22
2.7 Pengertian Dan Perbedaan <i>Room Service</i>	24
2.7.1 Pengertian <i>Room Service</i>	24
2.7.2 Perbedaan Pelayanan Di Resto dan <i>Room Service</i>	25
2.8 Tugas <i>Room Service</i>	25
2.9 Fungsi <i>Room Service</i>	26
2.10 Prosedur Pelayanan Pada <i>Room Service</i>	26
2.11 Karakteristik <i>Room Service</i>	27
2.12 Peralatan <i>Room Service</i>	28
2.13 Struktur Organisasi <i>Room Service</i>	30
2.14 Etika Berbicara/Komunikasi <i>Room Service</i> Melalui Telepon.....	32
2.15 Profil dan Syarat Seorang <i>Order Taker</i>	34
2.15.1 Profil <i>Order Taker</i>	34
2.15.2 Syarat-Syarat Petugas <i>Order Taker</i>	35

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	37
3.1 Gambaran Umum Royal Hotel N'Lounge Jember.....	37
3.1.1 Sejarah Singkat Royal Hotel N'Lounge Jember.....	37
3.1.2 Fasilitas Royal Hotel N'Lounge Jember.....	38
3.1.3 Struktur Organisasi Hotel	41
3.1.4 Departemen-Departemen Hotel	41
3.2 Gambaran Umum <i>Food and Beverage Service</i> Department di Royal Hotel N'Lounge Jember	44
3.2.1 Seksi-Seksi <i>Food and Beverage Service</i>	44
3.2.2 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service Department</i>	45
3.3 Gambaran Khusus Royal Hotel N'Lounge Jember.....	46
3.3.1 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Order Taker</i> Di Royal Hotel N'Lounge Jember	47
3.4 Analisa Deskriptif Tentang Penanganan Pesanan Menu Oleh Order Taker Di Room Servie Royal Hotel N' Lounge Jember	48
3.4.1 Proses Penanganan Pesanan Menu Oleh Order Taker Di Room Servie Royal Hotel N' Lounge Jember	48
3.4.2 Kendala <i>Order Taker</i> Dalam Menjalankan Penanganan Pesanan Menu Di Room Service.....	51
3.4.3 Solusi Order Taker Dalam Menjalankan Penanganan Pesanan Menu Di Room Service	51
3.5 Analisis SWOT	52
3.6 Kegiatan Selama <i>On The Job Training</i>	55
 BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
4.1 Kesimpulan.....	57
4.2 Saran	58
 DAFTAR PUSTAKA	59
 LAMPIRAN – LAMPIRAN	

DAFTAR TABLE

Tabel 3.5.1.1.1 Tabel Analisis SWOT 51



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.13.1.1.1 Struktur Organisasi <i>Room Service</i>	29
Gambar 3.1.1.1.1 Struktur Organisasi <i>Hotel Royal N'Lounge Jember</i>	40
Gambar 3.2.1.1.1 Struktur Organisasi <i>Ruby Resto N'Lounge</i>	44



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Royal Hotel N'Lounge
- Lampiran 2 Lobby
- Lampiran 3 Swimming pool
- Lampiran 4 Bed Room
- Lampiran 5 Ruby Resto N'lounge
- Lampiran 6 Ruby Resto N'Lounge
- Lampiran 7 Lounge
- Lampiran 8 Kasir
- Lampiran 9 Captain Order
- Lampiran 10 Bill
- Lampiran 11 Sertifikat OJT 2
- Lampiran 12 Sertifikat Nilai OJT 2
- Lampiran 13 Foto Kegiatan