



**OPERASIONAL DI RESTORAN TANG PALACE
HOTEL JW MARRIOTT SURABAYA PADA SAAT PANDEMI
COVID-19**

LAPORAN AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Ahli Madya Pariwisata (A.Md. Par)**

Oleh:

Marta Jayati

1800711008

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

TAHUN 2021



**OPERATIONAL AT TANG PALACE RESTAURANT
JW MARRIOTT HOTEL SURABAYA DURING THE COVID-
19 PANDEMIC**

LAPORAN AKHIR

**Submitted As One of the Conditions
Obtained The Degree of Tourism Associate (A.Md. Par)**

Oleh:

Marta Jayati

1800711008

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

2021

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Akhir Ini Telah Diuji Dan Di Sahkan Pada:

Nama : Marta Jayati
Nim : 1800711008
Hari : Senin
Tanggal : 12 Juli 2021
Tempat : FISIP/Program Studi DIII Perhotelan Universitas Muhammadiyah
Jember
Judul : Operasional Di Restoran Tang Palace Hotel JW Marriott Hotel
Surabaya Pada Saat Pandemi Covid-19

Tim Penguji :

Ketua

Faozen. SE., M.Si
NPK. 198407111303744

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

Dr. Juariyah, M.Si
NPK 196708061993032002

PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Marta Jayati

NIM 1800711008

Program Studi : DIII PERHOTELAN

Judul Laporan Akhir : Operasional Di Restoran Tang Palace Hotel JW Marriott
Hotel Surabaya Pada Saat Pandemi Covid-19

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.

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

Jember,08 Juli 2021

Dosen Pembimbing,



Hadi Jatmiko,Sst Par M.Si

NPK_1978110210401377

Mahasiswa.



Marta Jayati

NIM. 1800711008

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir *On The Job Training* dengan judul: “Operasional Di Tang Palace Restoran JW Marriott Hotel Surabaya Pada Saat Pandemi Covid-19”, dengan baik dan tepat waktu. Laporan Akhir *On The Job Training* ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Ahli Madya Pariwisata (A.Md. Par). Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada beberapa pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan Laporan Akhir *On The Job Training* ini :

1. Dr. Juariyah, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Bapak Syah Riza Octavi Sandy SE,S.kom,M.Si selaku Ketua Program Studi Diploma III Perhotelan
3. Bapak Hadi Jatmiko, SST.Par, M,Si selaku Dosen Pembimbing Laporan Akhir.
4. Mr. gaurav, selaku *General Manager* JW.Marriot Hotel Surabaya.
5. Bapak Steven, selaku *HRD* JW.Marriot Surabaya yang telah memberikan ilmu serta evaluasi pada masa *training*.
6. Seluruh Staff Tang Palace Restoran JW.Marriot Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan motivasi untuk mendorong dalam bekerja yang lebih baik dan bertanggung jawab.
7. Orang Tua yang telah memberikan semangat, dukungan serta do'anya
8. Rekan – rekan kampus Perhotelan Muhammmadiyah Jember

Demikian laporan yang dapat penulis sampaikan dan berharap Laporan Akhir *On The Job Training* ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Jember, 08 Juli 2020

Penyusun

Marta Jayati





DAFTAR ISI

Judul	i
Title	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan	iv
Lembar Pernyataan Orisinalitas Laporan Akhir	v
Abstrak	vi
Abstract	vii
Motto	viii
Kata pengantar	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Lokasi Penelitian	4
1.6. Jenis Dan Sumber Data	4
1.7. Teknik Pengumpulan Data.....	5
1.8. Teknik Analisis Data.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Pengertian Pariwisata	7
2.2. Pengertian Wisatawan.....	8
2.3. Pengertian Hotel.....	8
2.4. Pengertian Department Di Hotel.....	9
2.5. Pengertian Food And Beverage Department.....	10
2.6. Pengertian Food And Beverage Service.....	11
2.7. Pengertian Restoran.....	12
2.8. Pengertian Operasional Restoran	13
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	14
3.1. Gambaran Jw Marriot Internasional.....	14
3.2. Gambaran Jw Marriott Surabaya.....	15

3.1.	Gambaran Jw Marriott Surabaya.....	15
3.2.	Informasi Hotel	16
3.2.1	Lokasi Hotel JW Marriott Surabaya.....	16
3.3.	Fasilitas Hotel.....	18
3.4.	Struktur Organisasi Hotel JW Marriott Surabaya	24
3.5.	Departemen Yang ada di hotel JW Marriott Surabaya.....	25
3.6.	Gambaran khusus Tang Palace Restoran JW Marriott Surabaya.....	28
3.6.1	Struktur Organisasi Di Tang Palace JW Marriott Surabaya....	29
3.6.2	Tugas Pokok Dan Fungsi	30
3.6.3	Jadwal Kerja di Tang Palace JW Marriott Surabaya.....	30
3.7.	Perlengkapan Dan Peralatan DiRestoran JW Marriott Surabaya.....	31
3.8.	Operasional di Tang palace restoran JW Marriott Surabaya Pada Saat Pandemi Covid-19.....	32
3.8.1	Proses Penerimaan Tamu Pada Tang Palace Restoran JW Marriott Surabaya	33
3.8.2	Kendala-kendala di Tang Palace Restoran.....	33
3.8.3	Analisa SWOT Operasional Di Tang Palace Restoran JW Marriott Surabaya Pada Saat Pandemi Covid-19.....	34
BAB 4	PENUTUP.....	35
4.1.	Kesimpulan.....	35
4.2.	Saran.....	36
DAFTAR PUSTAKA	37
LAMPIRAN-LAMPIRAN	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 hotel JW marriot Surabaya

Lampiran 2 ruang restoran Tang Palace

Lampiran 3 schedule tang palace

