



**PENANGANAN RESERVATION TABLE DENGAN APLIKASI OPEN  
TABLE DI RESTORAN UPPERCUT STEAKHOUSE HOTEL JW  
MARRIOTT SURABAYA**

**LAPORAN AKHIR**

**Oleh :**

**Celshi Argata Yudanti**

**1800711022**

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

**2021**



**HANDLING RESERVATION TABLE WITH OPEN TABLE  
APPLICATION AT JW MARRIOTT HOTEL UPPERCUT  
STEAKHOUSE RESTAURANT SURABAYA**

**FINAL REPORT**

**Oleh :**

**Celshi Argata Yudanti**

**1800711022**

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

**2021**

**LEMBAR PENGESAHAN  
DOSEN PENGUJI**

Laporan Akhir ini Telah Diuji Dan Disahkan Pada :

Hari : Senin  
Tanggal : 19 Juli 2021  
Tempat : FISIP/Program Studi DIII Perhotelan  
Universitas Muhammadiyah Jember  
Judul : Penanganan Reservation Table Dengan Aplikasi Open  
Table Di Restoran Uppercut Steakhouse Hotel Jw Marriott  
Surabaya  
Nama : Ceishi Argata Yudanti  
NIM : 1800711022

**Tim Penguji**  
Ketua Penguji



**Drs. Juhanda, M.Par**  
NPK : 196406110505556

Sekretaris Penguji

Anggota Penguji





**Svah Riza Octavy Sandy, SE.**  
**S.Kom.,M.Si**  
NPK : 1981181010510416

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

Mengesahkan :  
Dekan  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik





**Dr. Juariyah, M.Si**  
NIP. 19670806 1993032002

**LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN AKHIR**

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Celshi Argata Yudanti

NIM : 1800711022

Program Studi : DIII PERHOTELAN

Judul Laporan Akhir : Penanganan Reservation Table Dengan Aplikasi  
Open Table Di Restoran Uppercut Steakhouse Hotel Jw  
Marriott 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.

Jember, 19 Juli 2021

Dosen Pembimbing

Mahasiswa,



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

Celshi Argata Yudanti  
1800711022

## 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 “Penanganan Reservation Table dengan Aplikasi Open Table Di Restoran Uppercut Steakhouse JW Marriott Surabaya” 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 Syah Riza Octavy Sandy, S.E., S.Kom., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
4. Erna, selaku Assistant Manager di JW Marriot Hotel Surabaya.
5. Seluruh tim Uppercut Steakhouse yang selalu membantu dalam Proses pembelajaran.
6. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang senantiasa berdoa dan memberi semangat.
7. Seluruh teman – teman perhotelan yang telah memberikan motivasi.

8. 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, 19 Juli 2021

Penulis



Celshi Argata Yudanti

**DAFTAR ISI**

	Halaman
<b>JUDUL</b> .....	i
<b><i>TITLE</i></b> .....	ii
<b><u>LEMBAR PERNYATAAN</u></b> .....	iii
<b><u>LEMBAR PENGESAHAN</u></b> .....	iv
<b><u>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN</u></b> .....	v
<b><u>ABSTRAK</u></b> .....	vi
<b><u>ABSTRACT</u></b> .....	vii
<b><u>KATA PENGANTAR</u></b> .....	viii
<b><u>DAFTAR ISI</u></b> .....	x
<b><u>HALAMAN DAFTAR TABEL</u></b> .....	xiii
<b><u>HALAMAN DAFTAR GAMBAR</u></b> .....	xiv
<b><u>HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN</u></b> .....	xv
<b><u>BAB 1 PENDAHULUAN</u></b> .....	1
<b><u>1.1 Latar Belakang</u></b> .....	1
<b><u>1.2 Rumusan Masalah</u></b> .....	4
<b><u>1.3 Tujuan Penelitian</u></b> .....	5
<b><u>1.4 Manfaat Penelitian</u></b> .....	5
1.4.1 Bagi Peneliti .....	5
1.4.2 Bagi Perusahaan/Hotel .....	5
1.4.3 Bagi Universitas Muhammadiyah Jember .....	5
<b>1.5 Lokasi Penelitian</b> .....	5
<b>1.6 Jenis dan Sumber Data</b> .....	6
1.6.1 Jenis Data .....	6
1.6.2 Sumber Data .....	6
<b>1.7 Teknik Pengumpulan Data</b> .....	7
1.7.1 Observasi .....	7
1.7.2 Dokumentasi .....	7
1.7.3 Wawancara .....	8
<b>1.8 Teknik Analisis Data</b> .....	8
1.8.1 Teknik Analisis Data .....	9
1.8.2 Teknik Analisis SWOT .....	9
<b><u>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</u></b> .....	11



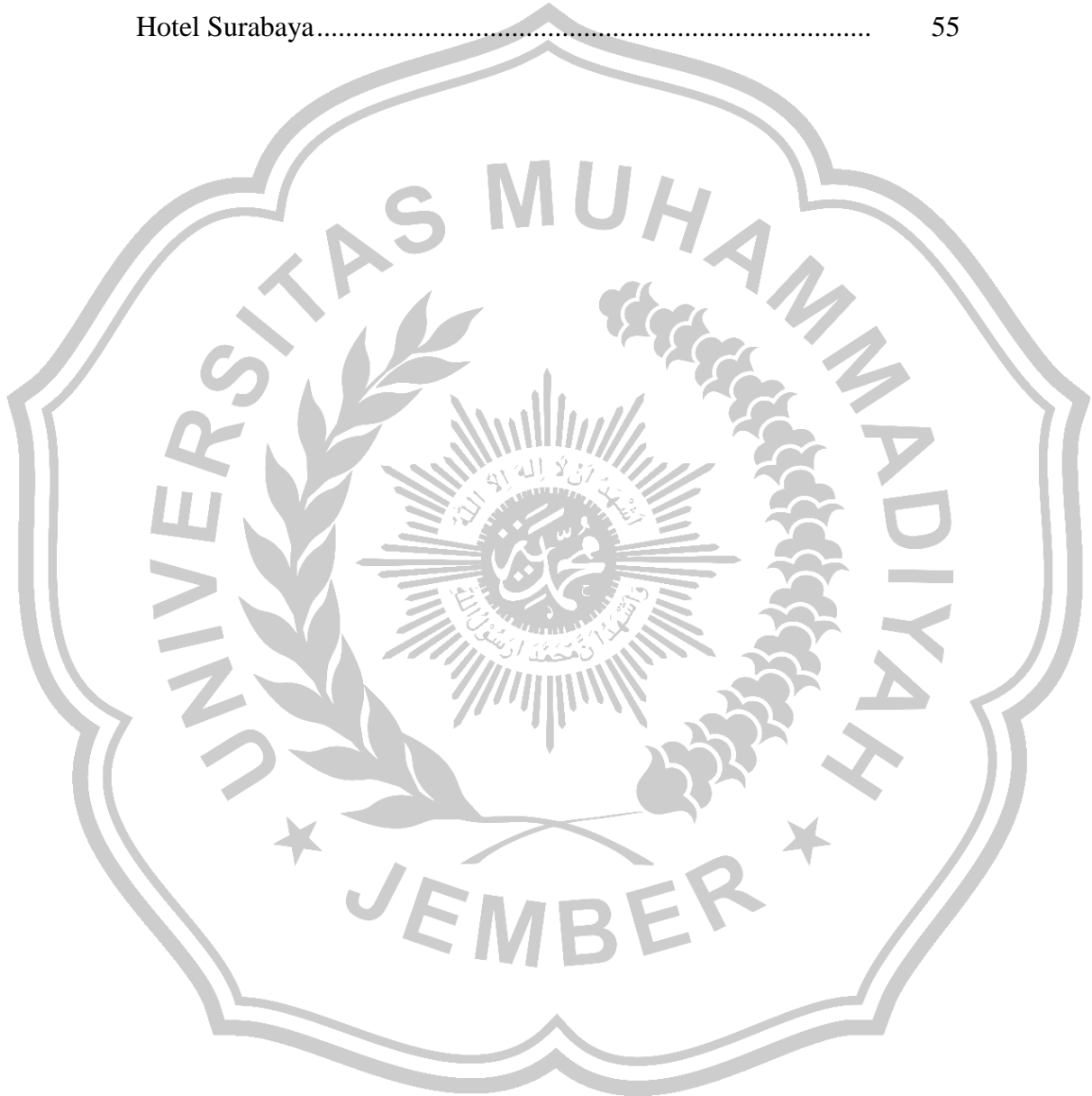
<b><u>2.1 Pengertian Pariwisata</u></b> .....	11
<b><u>2.2 Pengertian Wisatawan</u></b> .....	11
<b><u>2.3 Hotel</u></b> .....	13
<u>2.3.1 Pengertian Hotel</u> .....	13
<u>2.3.2 Jenis Hotel Berdasarkan Lokasi</u> .....	14
<u>2.3.3 Jenis Hotel Berdasarkan Area</u> .....	14
<u>2.3.4 Jenis Hotel Berdasarkan Maksud Kunjungan</u> .....	15
<b><u>2.4 Departemen Hotel</u></b> .....	16
<b><u>2.5 Pengertian Food and Beverage Department</u></b> .....	20
2.6 Seksi – Seksi dalam Food and Beverage	
Service Departmen.....	20
2.7 Restaurant .....	22
<u>2.7.1 Pengertian Restaurant</u> .....	22
<u>2.7.2 Klasifikasi Restaurant</u> .....	22
<u>2.7.3 Jenis Pelayanan Makanan dan Minuman</u> .....	26
2.8 Pengertian <i>Waiter/Waitress</i> .....	28
2.9 Kriteria <i>Waiter/Waitress</i> .....	29
2.10 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Waiter/Waitress</i> .....	29
<u>2.10.1 Tugas Pramusaji Sebelum Restoran Buka</u> .....	30
<u>2.10.2 Tugas Pramusaji Waktu Restoran Buka</u> .....	30
<u>2.10.3 Tugas Pramusaji Sesudah Restoran Tutup</u> .....	31
2.11 Pengertian Reservation Table .....	33
2.12 Sistem Informasi Reservation.....	33
2.13 Sistem <i>Reservation Online</i> .....	34
<b><u>BAB 3 HASIL DAN PEMBAHASAN</u></b> .....	35
<b><u>3.1 Gambaran Umum JW Marriott Hotel Surabaya</u></b> .....	35
<u>3.1.1 Sejarah Marriot International</u> .....	35
<u>3.1.2 Sejarah JW Marriot Surabaya</u> .....	36
<u>3.1.3 Informasi Hotel</u> .....	37
<u>3.1.4 Fasilitas Hotel</u> .....	38
<u>3.1.5 Struktur organisasi JW Marriot Hotel Surabaya</u> .....	42
<u>3.1.6 Departemen yang ada di JW Marriot Hotel Surabaya</u> .....	42



<b><u>3.2 Gambaran Umum <i>Food and Beverage Service and Uppercut</i></u></b>	
<b><u>Steakhouse di JW Marriot Hotel Surabaya</u></b> .....	45
<u>3.2.1 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service and Uppercut</i></u> Steakhouse di JW Marriott Hotel Surabaya.....	45
<u>3.2.2 Tugas Pokok dan Fungsi</u> .....	45
<u>3.2.3 Seksi-seksi di <i>Food and Beverage Service</i></u> .....	47
<u>3.2.4 Jadwal Kerja</u> .....	48
<b><u>3.3 Gambaran Khusus <i>Uppercut Steakhouse &amp; Penanganan</i></u></b>	
<b><u>Reservation Table dengan Aplikasi Open Table di <i>Uppercut</i></u></b> <b><u>Steakhouse Restaurant Hotel JW Marriott Hotel Surabaya</u></b> .....	49
<u>3.3.1 Struktur Organisasi <i>Uppercut Steakhouse</i></u> .....	50
<u>3.3.2 Peralatan dan Perlengkapan di Restoran <i>Uppercut Steakhouse</i> Hotel</u> JW Marriot Surabaya .....	52
<b><u>3.4 Analisis</u></b> Deskriptif <i>Reservation Table</i> di Restoran <i>Uppercut Steakhouse</i> Hotel JW Marriott Surabaya .....	53
<u>3.4.1 Penanganan <i>Reservation Table</i> di Restoran <i>Uppercut Steakhouse</i></u> Hotel JW Marriott Surabaya .....	54
<u>3.4.2 Penanganan Kedatangan Tamu yang Telah <i>Reservation Table</i> di</u> Restoran <i>Uppercut Steakhouse</i> Hotel JW Marriott Surabaya .....	57
<u>3.4.3 Kendala Penanganan <i>Reservation Table</i> oleh Waiter/Waitress</u> .....	59
<u>3.4.4 Solusi</u> .....	59
<u>3.4.5 Analisis SWOT</u> .....	60
<b><u>BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN</u></b> .....	63
<b><u>5.1 Kesimpulan</u></b> .....	63
<b><u>5.2 Saran</u></b> .....	64
<b><u>DAFTAR PUSTAKA</u></b> .....	65
<b><u>LAMPIRAN</u></b> .....	66

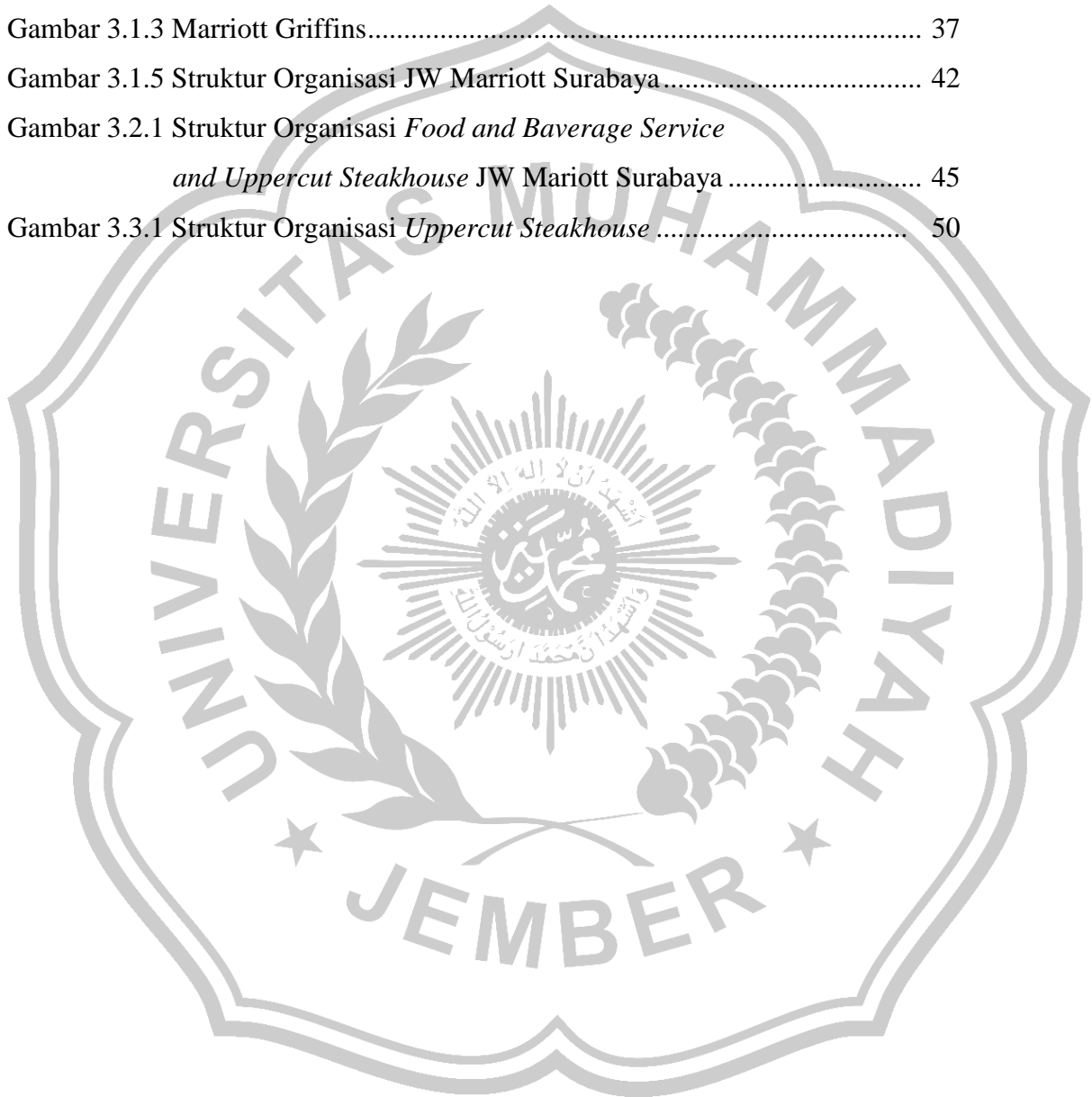
## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.8.2.1 Analisis SWOT.....	10
Tabel 3.2 Jadwal Kerja Staff & Training.....	49
Tabel 3.4 Analisis SWOT <i>Uppercut Steakhouse</i> JW Marriott Hotel Surabaya.....	55



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1.2 JW Marriott Hotel Surabaya .....	37
Gambar 3.1.3 Marriott Griffins.....	37
Gambar 3.1.5 Struktur Organisasi JW Marriott Surabaya.....	42
Gambar 3.2.1 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service and Uppercut Steakhouse JW Marriott Surabaya</i> .....	45
Gambar 3.3.1 Struktur Organisasi <i>Uppercut Steakhouse</i> .....	50



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Gambar Pavilion.....	66
Lampiran 2. Gambar Tang Palace .....	66
Lampiran 3. Gambar <i>Uppercut Steakhouse</i> .....	67
Lampiran 4. Gambar Aplikasi <i>Open Table</i> .....	68
Lampiran 4. Gambar <i>Dry Ager</i> .....	68
Lampiran 5. Gambar Foto Bersama Pegawai .....	69

