



**PERAN KERJA WAITER/SS PADA SAAT PANDEMI COVID-19
TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
DI RUBY RESTO ROYAL HOTEL'N LOUNGE**

LAPORAN AKHIR

OLEH :

FARICH ICHSAN

1800711005

PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERHOTELAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

2021



**WAITER/SS WORK ROLE DURING THE COVID-19 PANDEMIC TO
IMPROVING SERVICE QUALITY
AT THE RUBY RESTO ROYAL HOTEL'N LOUNGE
FINAL REPORT**

By :

**FARICH ICHSAN
1800711005**

**DIPLOMA 3 OF HOSPITALITY DEPARTMENT
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE
MUHAMMADIYAH UNIVERSITY OF JEMBER**

2021

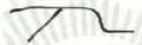
LEMBAR PENGESAHAN

Laporan akhir ini telah Diuji dan Disahkan pada :

Hari : Senin
Tanggal : 5 Juli 2021
Tempat : FISIP/Program Studi DIII Perhotelan
Universitas Muhammadiyah Jember
Judul : Peran Kerja Waiter/ss Pada Saat Pandemi Covid 19 Terhadap Peningkatan
Kualitas Pelayanan di Ruby Resto Royal Hotel'n Lounge

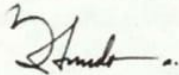
Tim penguji:

Ketua,



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

Sekretaris



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

Anggota

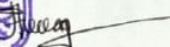


Hadi Jatmiko, SST. Par., M.Si
NPK. 1978110210401377

Mengesahkan :

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



Dr. Juariyah, M.Si
NIP. 19670806 1993032002

PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Farich Ichsan
N I M : 1700711005
Program Studi : D3 Perhotelan
Judul Laporan Akhir : Peran Kerja Waiter/ss Pada Saat Pandemi Covid
19 Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di
Ruby Resto Royal Hotel'n Lounge
Dosen Pembimbing : Bagus Indra Tj., SST. Par, M.Si

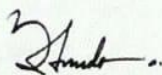
Menyatakan bahwa Laporan Akhir ini adalah bukan hasil menjiplak sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

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

Jember, 5 Juli 2021

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa,



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

Farich Ichsan
NIM. 1800711005

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir On The Job Training yang berjudul “Mekanisme Kerja Waiter dan Waitress Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Royal Hotel’n Longue Pada Saat Pandemi Covid 19 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



Farich Ichsan

NIM. 1800711005



DAFTAR ISI

Judul.....	i
Title.....	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan.....	iv
Pernyataan Orinalitas Laporan akhir.....	v
Abstrak.....	vi
Abstract.....	vii
Moto.....	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penulisan Laporan.....	2
1.4 Manfaat Penulisan Laporan.....	2
1.5 Lokasi Penelitian.....	3
1.6 Jenis dan Sumber Data.....	3
1.7 Teknik Pengumpulan Data.....	3
1.8 Teknik Analisis Data.....	4
1.9 Teknik Analisis Deskriptif.....	5
1.10 Teknik Analisis SWOT.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Pengertian Pariwisata.....	6
2.2 Pengertian Wisatawan.....	6
2.3 Pengertian dan Klasifikasi Hotel.....	7
2.3.1 Pengertian Hotel.....	7
2.3.2 Klasifikasi Hotel.....	8
2.4 Departemen – Departemen Dalam Hotel.....	10
2.5 Pengertian Food And Beverage Departement.....	11
2.6 Seksi-seksi dalam Food and Beverage Service Department.....	12
2.7 Pengertian dan Klasifikasi Restaurant.....	13
2.7.1 Pengertian Restaurant.....	13
2.7.2 Klasifikasi Restaurant.....	13
2.8 Pengertian Waiter/Waitress.....	15

2.9	Tugas dan Tanggung Jawab Waiter/Waitress	16
2.10	Pengertian Pelayanan	18
2.11	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN		20
3.1	Gambaran Umum Royal Hotel'n Longue Jember.....	20
3.1.1	Sejarah singkat Royal Hotel'n Longue Jember	20
3.1.2	Fasilitas-Fasilitas di Royal Hotel'n Longue Jember	20
3.1.3	Struktur Organisasi Hotel.....	21
3.1.4	Departemen-Departemen Di Royal Hotel'n Longue Jember	22
3.2	Gambaran Umum Food and Beverage Service Department di Royal Hotel'n Longue Jember	23
3.2.1	Seksi-Seksi Food and Beverage Service di Ruby Resto'n Longue	23
3.2.2	Struktur Organisasi Food and Beverage Department.....	24
3.3	Analisa Deskriptif Tentang Peran Kerja Waiter dan Waitress Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Ruby Resto Royal Hotel'n Longue Pada Saat Pandemi Covid 19.....	25
3.3.1	Peran Kerja Waiter dan Waitress Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Ruby Resto Royal Hotel'n Longue Pada Saat Pandemi Covid 19.....	25
3.3.2	Kendala Waiter dan Waitress Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Ruby Resto'n Longue	27
3.3.3	Solusi Untuk Waiter dan Waitress Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Ruby Resto'n Longue royal Hotel Jember	28
3.4	Analisis SWOT	28
3.5	Kegiatan Selama On The Job Training	30
BAB IV		33
KESIMPULAN DAN SARAN		33
4.1	Kesimpulan	33
4.2	Saran	33
DAFTAR PUSTAKA		34
LAMPIRAN		37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Royal Hotel'n Lounge Jember Tampak Depan

Lampiran 2 Royal Hotel'n Lounge Jember Pool Side

Lampiran 3 Royal Hotel'n Lounge Jember Ruby Resto

Lampiran 4 Royal Hotel'n Lounge Jember Restoran Bill

Lampiran 5 Royal Hotel'n Lounge Jember Captain Order

Lampiran 6 Penerapan Protokol Kesehatan

Lampiran 7 Sertifikat OJT

Lampiran 8 Nilai Evaluasi OJT

