



**OPTIMALISASI KINERJA WAITER DALAM MENANGANI  
EVENTMEETING PADA BANQUET SECTION DI HARRIS  
HOTEL AND CONVENTION MALANG**

**LAPORAN AKHIR**

**OLEH :**

**MUHAMMAD UBAIDILLAH**

**1800711024**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERHOTELAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2021**



**OPTIMIZATION OF WAITER PERFORMANCE IN  
HANDLING EVENT MEETING AT BANQUET SECTION AT  
HARRIS HOTEL AND CONVENTION MALANG**

**FINAL REPORT**

**By :**

**MUHAMMAD UBAIDILLAH**

**1800711024**

**DIPLOMA III OF HOSPITALITY DEPARTMENT  
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE  
MUHAMMADIYAH UNIVERSITY OF JEMBER  
2021**

## LEMBAR PENGESAHAN

Laporan akhir ini telah Diujji dan Disahkan pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 28 Juli 2021

Tempat : Program Studi DIII Perhotelan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu

Politik Universitas Muhammadiyah Jember

Judul : Optimalisasi Kinerja Waiter Dalam Menangani Event Meeting

Pada Banquet Section Di Harris Hotel And Convention

Malang

Tim Pengaji :

Ketua

Faozen, SE, M.Si  
NPK. 198407111303744

Sekertaris

Anggota

Syah Riza Octavi Sandi, 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  
NPK. 196708061993032002

## PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Muhammad Ubaidillah

NIM : 1800711024

Program Studi : DIII Perhotelan

Judul Laporan Akhir : Optimalisasi Kinerja Waiter Dalam  
Menangani Event Meeting Pada Banquet  
Section Di Harris Hotel And Convention  
Malang

Dosen Pembimbing : Syah Riza Octavi Sandi, 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, 21 Juli 2021

Dosen Pembimbing

Mahasiswa

Syah Riza Octavi Sandi, SE. S.Kom, M.Si  
NPK.1981181010510416



Muhammad Ubaidillah  
NIM. 1800711024

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Optimalisasi Kinerja Waiter Dalam Menangani *Event Meeting* Pada *Banquet Section* Di Harris Hotel And Convention Malang” 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 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 Riza 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 Muhammasdiyah Jember.
4. Bapak Syah Riza Octavy Sandy, S.E., S.Kom., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.

5. Bapak Romain Huet selaku General Manager Harris Hotel & Conventions Malang.
6. Bapak Yutrianto Selaku *Assistant Banquet Operasional Manager* Harris Hotel & Conventions Malang.
7. Bapak rausyan Fikrih Selaku *Food And Beverage Director..*
8. Seluruh Staff Banquet Harris Hotel & Convention Malang.
9. Ibu tercinta yang selalu memberikan do'a serta dukungannya.
10. Saudara dan keluarga yang selalu senantiasa memotivasi.
11. Seluruh teman-teman perhotelan yang saling memotivasi satu sama lain.



Jember, 21 Juni 2021

Penyusun



Muhammad Ubaidillah  
1800711024

## DAFTAR ISI

Judul.....	i
Title.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN AKHIR .....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
MOTTO .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	4

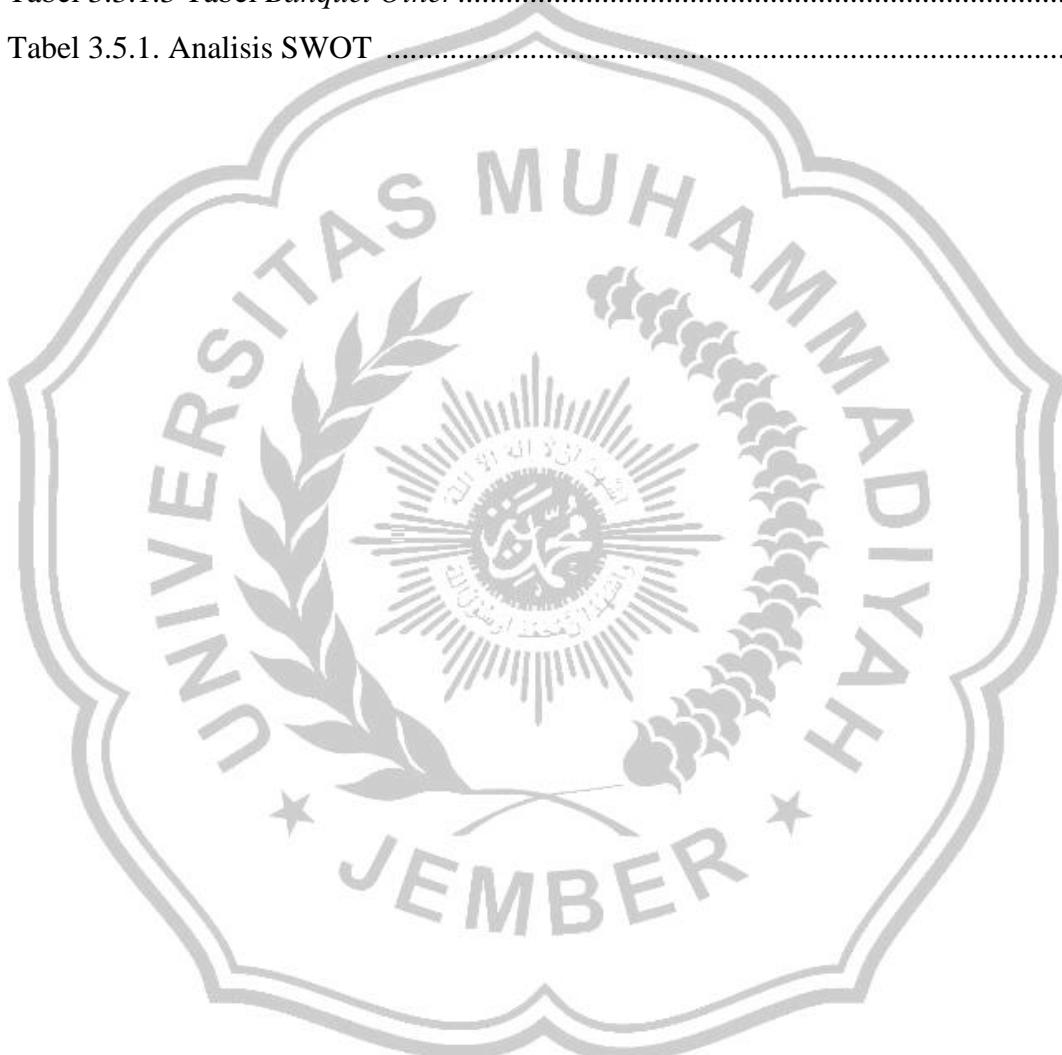
1.5 Lokasi Penelitian .....	4
1.6 Jenis dan Sumber Data .....	5
1.6.1 Jenis Data .....	5
1.6.2 Sumber Data.....	5
1.7 Metode Pengumpulan Data .....	6
1.8 Metode Analisis Data .....	7
1.8.1 Metode penelitian Deskriptif.....	7
1.8.2 Metode Analisis SWOT .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>9</b>
2.1 Pengertian Pariwisata .....	9
2.2 Pengertian Hotel .....	9
2.3 Klasifikasi Hotel.....	10
2.4 Departemen di Dalam Hotel .....	13
2.5 Pengertian Food & Beverage Department.....	14
2.6 Pengertian Food and Beverage Service .....	15
2.7 Pengertian Banquet Section.....	16
2.8 Pengertian Optimalisasi.....	19
2.9 Pengertian Kinerja .....	20
2.9.1 Pengertian Kinerja.....	20
2.9.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	20

2.9.3 Indikator Kinerja .....	21
2.9.4 Kinerja dalam Bekerja.....	21
<b>BAB III HASIL DAN PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1 Gambaran Umum Harris Hotel And Convention Malang.....	23
3.1.1 Sejarah singkat Harris Hotel And Convention Malang.....	23
3.1.2 Fasilitas-Fasilitas di Harris Hotel And Convention Malang .....	25
3.1.3 Struktur Organisasi Harris Hotel And Convention Malang .....	30
3.1.4 Departemen-Departemen Di Harris Hotel And Convention Malang.....	30
3.2 Gambaran Umum <i>Banquet Section</i> Di Harris Hotel And Convention Malang .....	33
3.2.1 Pengunaan ruang meeting .....	33
3.2.2 Struktur Organisasi Banquet Section di Harris Hotel And Convention Malang.....	34
3.2.3 Tugas dan tanggung jawab setiap personil yang ada di Banquet Harris Hotel And Convention Malang .....	34
3.3 Gambaran Khusus Banquet Section di Harris Hotel & Conventions Malang .....	37
3.3.1 Alat dan perlengkapan yang ada di Banquet Section .....	37
3.4 Analisa Deskriptif Tentang Optimalisasi kinerja Waiter Dalam Menangani Event Meeting Pada Banquet Section di Harris Hotel And Convention Malang .....	45

3.4.1 Analisa Indikator Kinerja Waiter Dalam Menangani Event Meeting Pada Banquet Section Di Harris Hotel & Conventions Malang .....	45
3.4.2 Standar Operasional Prosedur di Banquet Section di Harris Hotel And Convention Malang .....	47
3.4.3 Kendala Dalam Optimalisasi Kinerja Waiter Dalam Menangani Event Meeting Pada Banquet Section Di Harris Hotel And Convention Malang.....	48
3.4.4 Solusi Dalam Optimalisasi Kinerja Waiter Dalam Menangani Event Meeting Pada Banquet Section Di Harris Hotel And Convention Malang.....	49
3.5 Analisis SWOT .....	50
3.6 Kegiatan Selama On The Job Training.....	53
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>57</b>
4.1 Kesimpulan.....	57
4.2 Saran .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN .....</b>	<b>60</b>

## **DAFTAR TABEL**

Table 1.8.2.1 Tabel Analisis SWOT .....	8
Tabel 3.3.1.1 Tabel <i>Banquet Table</i> .....	37
Tabel 3.3.1.2 Tabel <i>Banquet Linen</i> .....	40
Tabel 3.3.1.3 Tabel <i>Banquet Other</i> .....	43
Tabel 3.5.1. Analisis SWOT .....	51



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1.3.1 Struktur Organisasi Harris Hotel & Conventions Malang ..... 30

Gambar 3.2.2.1 Struktur Organisasi *Banquet Section*..... 34



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Tampak Depan Harris Hotel & Conventions Malang
- Lampiran 2 Tampak Belakang Harris Hotel & Conventions Malang
- Lampiran 3 Villa Harris Hotel
- Lampiran 4 Lobby Harris Hotel & Conventions Malang
- Lampiran 5 Unique Ballroom
- Lampiran 6 Event Meeting
- Lampiran 7 Event Wedding
- Lampiran 8 Swimmingpool
- Lampiran 9 Sertifikat *On The Job Training*
- Lampiran 10 *Guest Comment*
- Lampiran 11 Formulir *Banquet Event Order (BEO)*