



**PERAN WAITER DAN WAITRESS DALAM PENERAPAN
STRATEGI UP SELLING PADA MASA COVID-19 DI
BRANCHE RESTAURANT GOLDEN TULIP HOLLAND
HOTEL & RESORT BATU
LAPORAN AKHIR**

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

Oleh:

Mochammad Ardiyansyah Hartono

1800711007

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

2021



**THE ROLE OF WAITER AND WAITRESS IN THE
EMPLEMENTATION OF THE UP SELLING STRATEGY
DURING COVID-19 AT BRANCHE RESTAURANT GOLDEN
TULIP HOLLAND HOTEL & RESORT BATU
FINAL REPORT**

**Submitted As One of the Requirements for Obtaining
Degree of Tourism Associate (A.Md. Par)**

Oleh:

Mochammad Ardiyansyah Hartono

1800711007

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

2021

LEMBAR PERSETUJUAN

Telah Disetujui Untuk Diajukan Pada Sidang Ujian Tugas Akhir

Program Studi Diploma III Perhotelan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Jember

Nama : Mochammad Ardiyansyah Hartono

NIM : 1800711007

Judul : Peran Waiter dan waitress dalam penerapan Strategi Up

Selling Pada Masa Covid-19 Di Branche Restaurant

Golden Tulip Holland Hotel & Resort Batu

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Faozen, SE., MSi

NPK. 198407111303744

Mengetahui,

Ketua Program Studi



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

NPK. 198118101051041

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Akhir Ini Telah Diuji dan Disahkan Pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 21 Juli 2021
Tempat : Program Studi DIII Perhotelan Fakultas Ilmu Sosial
Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember
Judul : Peran waiter dan waiters dalam penerapan Strategi Up
Selling Pada Masa Covid-19 Di Branche Restaurant Golden
Tulip Holland Hotel & Resort Batu

Tim Penguji:

Ketua,



Faozen SE, MSi
NPK. 198407111303744

Sekretaris



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

Anggota



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

Mengesahkan:

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



Dr. Juariyah, M.Si
NPK. 9208376

PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Mochammad Ardiyansyah Hartono

NIM : 1800711007

Program Studi : DIII Perhotelan

Judul Laporan Akhir : Peran waiter dan waitress dalam penerapan Strategi Up Selling Pada Masa Covid-19 Di Branche Restaurant Golden Tulip Holland Hotel & Resort Batu

Dosen Pembimbing : Faozen, SE., MSi


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 sanksi apabila terdapat pelanggaran dikemudian hari.

Jember, 21 Juli 2021

Dosen Pembimbing

Mahasiswa


Faozen, SE., MSi
NPK. 1303744


Moch Ardiyansyah Hartono
NIM. 1800711007



KATAPENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Peran Waiter Dan Waitress Dalam Penerapan Strategi Up Selling Pada Masa Covid-19 Di Branche Restaurant Golden Tulip Holland Hotel & Resort Batu Jawa Timur” ini dengan baik dan tepat waktu. Adapun maksud dan tujuan penulisan Tugas Akhir *OnTheJob Training* adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan di Universitas Muhammadiyah Jember.

Pada kesempatan ini penuli ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini, antarlain :

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 Muhammadiyah Jember.
4. Bapak Faozen, SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
5. Ibu Cemi Fitriani Jamal selaku Human Resources Development Trainee di Hotel Golden Tulip Holland Resort Batu

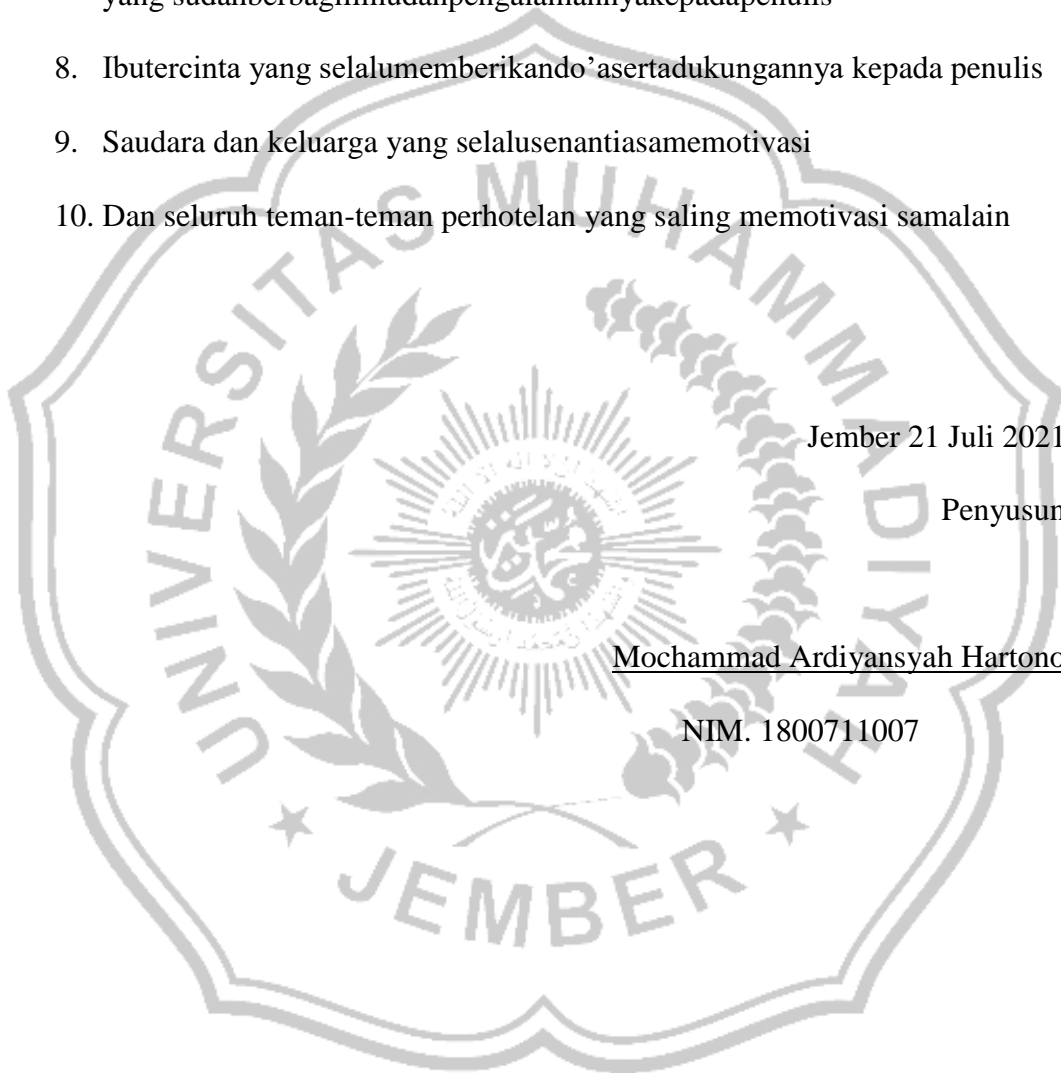
6. Bapak Rolland Pratama selaku Food and Beverage manager serta sebagai pembimbing lapangan magang kerja industri di Hotel Golden Tulip Holland Resort Batu
7. Seluruh staf *Food And Beverage Department* Hotel Golden Tulip Malang yang sudah berbagi ilmu dan pengalamannya kepada penulis
8. Ibu tercinta yang selalu memberikan dorongan dan dukungannya kepada penulis
9. Saudara dan keluarga yang selalu senantiasa memotivasi
10. Dan seluruh teman-teman perhotelan yang saling memotivasi satu sama lain

Jember 21 Juli 2021

Penyusun

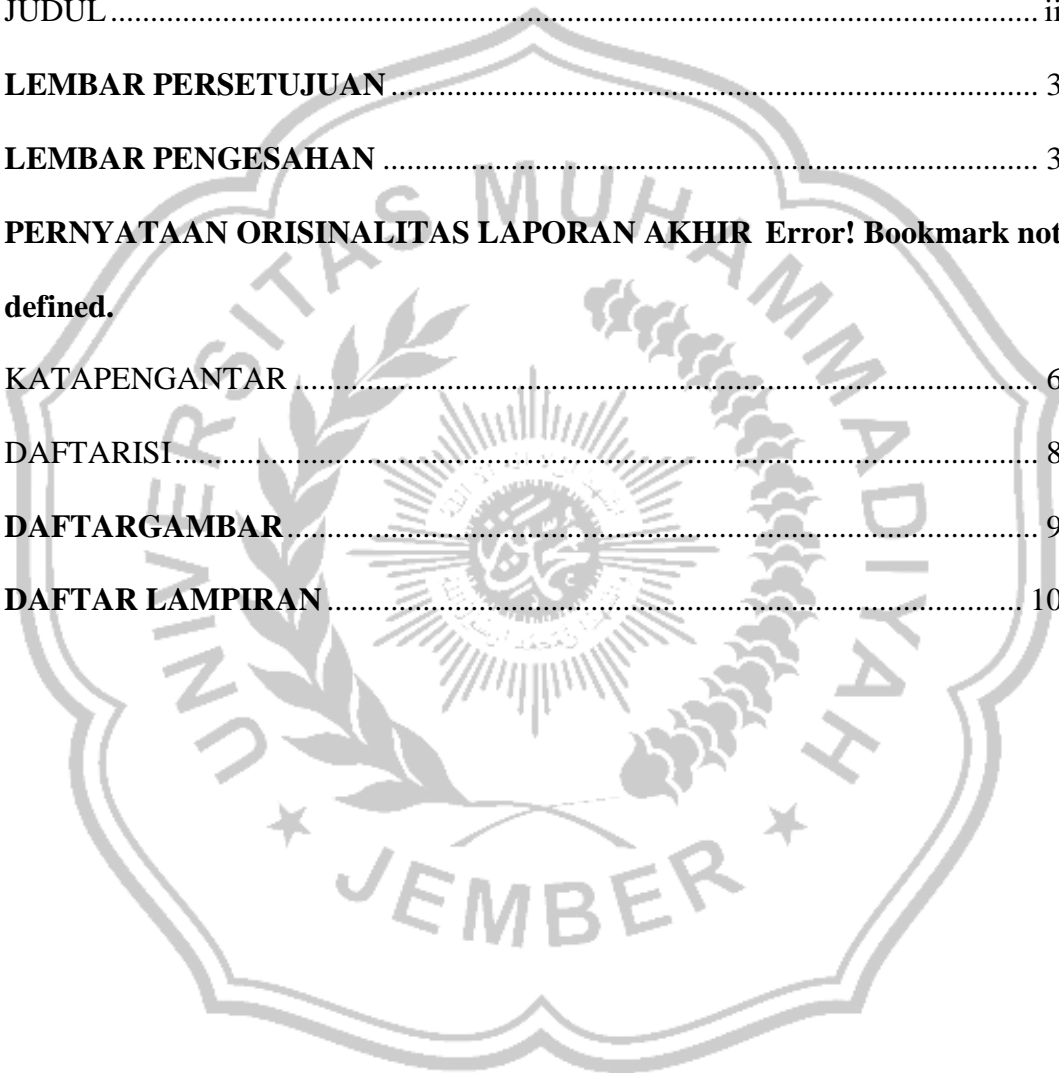
Mochammad Ardiyansyah Hartono

NIM. 1800711007



DAFTAR ISI

Judul	i
JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	3
LEMBAR PENGESAHAN	3
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN AKHIR Error! Bookmark not defined.	
KATAPENGANTAR	6
DAFTAR ISI	8
DAFTARGAMBAR	9
DAFTAR LAMPIRAN	10



DAFTAR GAMBAR

3.1.7. Struktur Organisasi Food And Beverage Service 32



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran1 Branche Restaurant

Lampiran2 Skydome Restaurant

Lampiran3 Jenis-JenisKamar

Lampiran4 Kegiatan Waiter

Lampiran5 DokumentasiDiri

