



**PENERAPAN STANDARD OPERATING PROCEDURE PADA
WAITER DAN WAITRESS DI RUBY RESTAURANT
ROYAL HOTEL N' LOUNGE JEMBER**

LAPORAN AKHIR

Oleh :

**NABILA SARI ANGGRAINI
1900531008**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERHOTELAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2022**



**IMPLEMENTATION OF STANDARD OPERATING
PROCEDURE ON WAITER AND WAITRES AT RUBY
RESTAURANT ROYAL HOTEL N' LOUNGE JEMBER**

FINAL REPORT

By :

NABILA SARI ANGGRAINI
1900531008

**DIPLOMA III OF HOSPITALITY DEPARTMENT
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE
MUHAMMADIYAH UNIVERSITY OF JEMBER
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

Telah Disetujui Untuk Diajukan Pada Sidang Ujian Tugas Akhir

Program Studi Diploma III Perhotelan

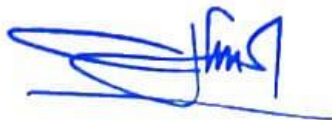
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Jember

Nama : Nabila Sari Anggraini
NIM : 1900531008
Judul : Penerapan Standard Operating Procedure Pada Waiter
Dan Waitress Di Ruby Restaurant Royal Hotel N'
Lounge Jember

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Faozen, SE, M.Si
NPK. 198407111303744

Mengetahui,

Ketua Program Studi



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

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Akhir ini Telah Diuji Dan Disahkan Pada :

Tanggal : 12 Juli 2022
Hari : Selasa
Tempat : Program Studi DIII Perhotelan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Judul : Penerapan Standard Operating Procedure Pada Waiter Dan Waitress
Di Ruby Restaurant Royal Hotel N Lounge Jember.

Ketua Penguji : 

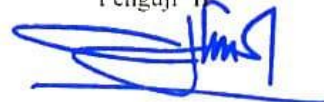
Hadi Jatmiko, SST. Par, M.Si
NPK. 0401377

Penguji I



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

Penguji II



Faozen. SE. M.Si
NPK. 198407111303744

Mengesahkan:
Dekan,
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



Dr. Juariyah. M.Si
NIP : 196708061993032002

PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Nabila Sari Anggraini

NIM : 1900531008

Program Studi : DIII Perhotelan

Judul Laporan Akhir : Penerapan Standard Operating Procedure Pada Waiter Dan Waitress Di Ruby Restaurant Royal Hotel N' Lounge Jember

Dosen Pembimbing : Faozen, SE, 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, 12 Juli 2022

Dosen Pembimbing



Faozen, SE, M.Si
NPK. 198407111303744

Mahasiswa



Nabila Sari Anggraini
NIM. 1900531008

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Penerapan Standard Operating Procedure Pada Waiter Dan Waitress Di Ruby Restaurant Royal Hotel N’ Lounge Jember”. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata (Amd. Par) Program Studi DIII Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember.

Pada kesempatan ini perkenankan penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

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 Faozen, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan motivasi dalam penulisan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Djoni Bahtiar , selaku Hotel Manager Royal Hotel N’ Lounge Jember.
5. Bapak Firman Pradit, selaku *Food And Beverage* Manager Royal Hotel N’ Lounge Jember.

6. Seluruh staff Royal Hotel N' Lounge Jember yang telah banyak membantu dalam melaksanakan *On The Job Training*.
7. Seluruh Dosen dan bagian administrasi DIII Perhotelan yang telah banyak memberikan ilmu selama masa perkuliahaan.
8. Seluruh keluarga yang selalu memberikan semangat dan do'a yang tiada hentinya..
9. Seluruh teman-teman DIII Perhotelan yang selalu memberikan semangat satu sama lain.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal atas segala jasa , kebaikan serta bantuan yang telah penulis terima. Penulis banyak menyadari bahwa banyak kelemahan dan kekurangan yang terdapat.

Jember,

Penulis

DAFTAR ISI

Judul	i
Titte	ii
Lembar persetujuan.....	iii
Lembar pengesahan.....	iv
Persyaratan Orisinalitas Laporan Akhir	v
Abstrak	vi
Abstract	vii
Motto.....	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	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Lokasi Penelitian.....	3
1.6 Metode Pengumpulan Data.....	4
1.6.1 Teknik Wawancara.....	4
1.6.2 Teknik Observasi	4
1.6.3 Teknik Dokumentasi	5
1.7 Jenis Dan Sumber Data.....	5

1.7.1	Jenis Data	5
1.7.2	Sumber Data.....	6
1.8	Teknik Analisis Data.....	6
1.8.1	Teknik Analisis Deskriptif	7
1.8.2	Teknik Analisis Matrik SWOT	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....		10
2.1	Pengertian Pariwisata	10
2.2	Pengertian Wisatawan	10
2.3	Pengertian Dan Kategori Hotel.....	11
2.3.1	Pengertian Hotel.....	11
2.3.2	Kategori Hotel.....	12
2.4	Departement-Departement Dalam Hotel	13
2.5	Pengertian <i>Food and Beverage Department</i>	16
2.6	Pengertian dan Jenis Restaurant	17
2.6.1	Pengertian Restaurant	17
2.6.2	Jenis Restaurant	18
2.7	Pengertian <i>Waiter/Waitress</i>	20
2.8	Tugas dan Tanggung Jawab <i>Waiter/Waitress</i>	20
2.9	Pengertian Pelayanan.....	21
2.10	Pengertian Kualitas Pelayanan	21
2.11	Pengertian Standar Operating Procedure.....	22
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN		23

3.1 Gambaran Umum Royal Hotel N’ Lounge Jember	23
3.1.1 Sejarah Royal Hotel N’ Lounge Jember	23
3.1.2 Visi Dan Misi Royal Hotel N’ Lounge Jember	24
3.1.3 Asal Nama Royal Hotel N’ Lounge Jember	25
3.1.4 Fasilitas-Fasilitas Di Royal Hotel N’ Lounge Jember	26
3.1.5 Struktur Organisasi Royal Hotel N’ Lounge Jember.....	29
3.1.6 Departement-Departement Di Royal Hotel N’ Lounge Jember.....	30
3.2 Gambaran Umum <i>Food and Beverage Department</i>	32
3.2.1 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Department</i>	32
3.2.2 Seksi-Seksi Di <i>Food and Beverage Department</i>	33
3.2.3 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service Department</i>	34
3.2.4 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Food and Beverage Service Department</i>	35
3.2.5 Tugas dan Tanggung Jawab Staff Di <i>Food and Beverage Department</i>	35
3.2.6 Alat dan Perlengkapan Di <i>Food And Beverage Service Department</i>	37
3.3 Analisa Deskriptif Penerapan Standard Operating Procedure Pada <i>Waiter dan Waitress</i> Ruby Restaurant Dalam Melakukan Pekerjaan Di Royal Hotel N’ Lounge Jember.....	38

3.3.1 Kendala Yang Sering Terjadi Saat Penerapan Standard Operating Procedure Di Ruby Restaurant Royal Hotel N' Lounge Jember	42
3.3.2 Solusi Mengenai Kendala Yang Sering Terjadi Saat Penerapan Standard Operating Procedure Di Rubu Restaurant Royal Hotel N' Lounge Jember	43
3.3 Analisis SWOT	44
3.4 Kegiatan Selama <i>On The Job Training</i>	46
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	49
4.1 Kesimpulan	49
4.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.8.2.1 Matriks SWOT	9
Table 3.2.6.1 Peralatan Di <i>Food And Beverage Service Department</i>	41
Tabel 3.2.6.2 Perlengkapan Di <i>Food And Beverage Service Department</i>	42
Table 3.4.1 Analisa SWOT	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1.6.1 Struktur Organisasi Royal Hotel N' Lounge Jember	33
Gambar 3.2.1.1 Struktur <i>Food And Beverage Department</i>	36
Gambar 3.2.3.1 Struktur <i>Food And Beverage Service Departement</i>	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Royal Hotel N' Lounge Jember.....	52
Lampiran 2 Jenis-jenis Kamar Royal Hotel N' Lounge Jember	53
Lampiran 3 Ruby Restaurant	55
Lampiran 4 <i>Hall</i> Royal Hotel N' Lounge Jember.....	57
Lampiran 5 <i>Certificate On The Job Training</i>	59
Lampiran 6 Dokumentasi Diri.....	60

