



**PERANAN WAITER DAN WAITRESS DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN DI HOTEL ROYAL N'
LOUNGE JEMBER**

LAPORAN AKHIR

OLEH :

**ANGGA DWI HARIMASARDI RASHID
1900531009**

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

2022



**THE ROLE OF WAITER AND WAITRESS IN PROVIDING
SERVICES AT THE ROYAL HOTEL N' LOUNGE JEMBER**

FINAL REPORT

BY :

ANGGA DWI HARIMASARDI RASHID

1900531009

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

2022

LEMBAR PERSETUJUAN

Telah Disetujui dan Diajukan
Pada Sidang Ujian Akhir Diploma III Perhotelan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Jember

Nama : Angga Dwi Harimasardi Rashid

NIM : 1900531009

Judul : Peranan *Waiter* Dan *Waitress* Dalam Memberikan Pelayanan di Hotel
Royal N' Lounge Jember

Menyetujui

Dosen Pembimbing



Drs. Julanda, M.Par

NPK : 1964061510505556

Mengetahui,

Ketua Prodi DIII Perhotelan



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

NPK : 1981181010510416

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Akhir ini Telah Diuji dan Disahkan Pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 20 Juli 2022
Tempat : Program Studi DIII Perhotelan
Judul : Peranan *Waiter* Dan *Waitress* Dalam Memberikan Pelayanan di Hotel Royal N' Lounge Jember

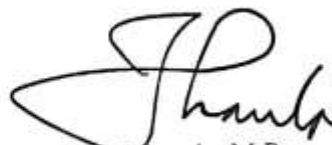
Tim Penguji

Ketua,



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

Sekretaris



Drs. Juhanda, M.Par
NPK : 1964061510505556

Anggota



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

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 : Angga Dwi Harimasardi Rashid

NIM : 1900531009

Program Studi : DIII Perhotelan

Judul Laporan Akhir: Peranan *Waiter* Dan *Waitress* Dalam Memberikan Pelayanan di Hotel Royal N' Lounge Jember

Dosen Pembimbing : Drs. Juhanda, M.Par

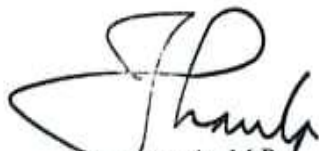
Menyatakan bahwa Laporan Akhir ini adalah bukan hasil menjiplak sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

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

Jember, 19 Juli 2022

Dosen Pembimbing

Mahasiswa,


Drs. Juhanda, M.Par
NPK : 1964061510505556



Angga Dwi Harimassardi R.
NIM : 1900531009

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Peranan *Waiter* Dan *Waitress* Dalam Memberikan Pelayanan di Royal Hotel N’ Lounge Jember” ini tepat pada waktunya. Adapun maksud dan tujuan penulisan Tugas Akhir 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 diukur 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 Program Study Diploma III Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Drs. Juhanda M.Par selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.

4. Ibunda Sutirah, Ayahanda Hary S dan Kakak – kakak berserta seluruh keluarga yang tiada hentinya memberikan Support, Doa sehingga dapat terselesaikan penulisan laporan ini.
5. Agung F dan Try Wahyuning T, yang selalu memberikan semangat yang tiada hentinya dan selalu menjadi kakak terbaik bagi saya.
6. Khanina Adelia K yang selalu mendukung dan memberi semangat hingga saya mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
7. *Food and Beverage Service Supervisor* dan seluruh *staff Food and Beverage department* Hotel Royal N' Lounge, Jember yang telah bersedia memberikan kesempatan, bimbingan, dan wawasan ilmu pengetahuan ketika penulis melaksanakan *On The Job Training* ini.
8. Para semua sahabat dan rekan-rekan seperjuangan yang selalu memberikan semangat dan doa selama proses penyelesaian tugas akhir ini.
9. Serta pihak yang tidak dapat disebutkan satu - persatu, terima kasih untuk semuanya.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, penulis menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan laporan ini. Akhirnya penulis berharap, semoga laporan tugas akhir ini bagi pembaca mendapatkan manfaat dan dapat memberikan ide untuk melakukan penelitian-penelitian selanjutnya.

Jember, 20 Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Judul	i
Tittle	ii
Lembar Persetujuan	iii
Lembar Pengesahan	iv
Lembar Pernyataan Orisinalitas Laporan Tugas Akhir	v
Abstrak	vi
Abstract	vii
Motto	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar	xvi
Daftar Lampiran	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Lokasi Penelitian	6
1.6 Jenis dan Sumber Data	6
1.6.1 Jenis Data	6
1.6.2 Sumber Data	6
1.7 Metode Pengumpulan Data	7
1.8 Teknik Analisis Data	9
1.8.1 Teknik Analisis Deskriptif	9

1.8.2 Teknik Analisis SWOT	9
----------------------------------	---

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pariwisata	13
2.2 Komponen 4A Kepariwisataan	15
2.3 Pengertian Wisatawan	19
2.4 Definisi dan Klasifikasi Hotel	19
2.4.1 Definisi Hotel	19
2.4.2 Klasifikasi Hotel	22
2.5 Departemen Yang Ada di Hotel	24
2.6 Pengertian Food and Beverage Service	27
2.7 Seksi-seksi di Food and Beverage Service	29
2.8 Pengertian Peranan	30
2.8.1 Pengertian Waiter dan Waitress	32
2.8.2 Tugas dan Tanggung Jawab Waiter atau Waitress	32
2.8.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	34

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Hotel Royal N' Lounge Jember	37
3.1.1 Sejarah Hotel Royal N' Lounge Jember	37
3.1.2 Fasilitas-Fasilitas Yang Ada di Hotel Royal n Lounge Jember.....	41
3.1.3 Struktur Organisasi Hotel Royal N' Lounge Jember.....	41
3.1.4 Departemen-Departemen Yang Ada di Hotel Royal N' Lounge Jember	42
3.2 Visi dan Misi Hotel Royal N' Lounge Jember	44
3.2.1 Visi Hotel Royal N' Lounge Jember	44
3.2.2 Misi Hotel Royal N' Lounge Jember.....	44
3.3 Gambaran Umum Food And Beverage Service Department di Hotel Royal N' Lounge Jember	45
3.3.1 Peralatan dan Perlengkap Department Food and Baverage Service ...	45
3.3.2 Struktur Organisasi Food And Beverage	46

3.4 Analisis Diskripsi Tentang Peranan Waiter dan Waitress Dalam Memberikan Pelayanan di Hotel Royal N' Lounge	50
3.4.1 Kegiatan Waiter dan Waitress Dalam Perannya di Ruby Resto Hotel Royal N' Lounge Jember.....	51
3.4.2 Kegiatan Waiter dan Waitress Dalam Perannya di Room Service Hotel Royal N' Lounge Jember	54
3.4.3 Kegiatan Waiter dan Waitress Dalam Perannya di Banquet Hotel Royal N' Lounge Jember.....	56
3.5 Kendala Dan Solusi Dalam Memberikan Pelayanan di Hotel Royal N' Lounge Jember	62
3.6 Analisis SWOT Terhadap Peranan Waiter dan Waitress Dalam Memberikan Pelayanan di Ruby Restoran	65
3.7 Penjadwalan Jam Kerja Pada Department Food and Beverage Service di Hotel Royal N' Lounge Jember	66
3.7.1 Morning Shift	66
3.7.2 Afternoon Shift	67
3.7.3 Night Shift	68
BAB IV	
4.1 Kesimpulan	70
4.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN-LAMPIRAN	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Sertifikat <i>On the Job Training</i>	74
Lampiran 2 Hotel Royal N' Lounge Jember Tampak Depan	74
Lampiran 3 Lobby Hotel Royal N' Lounge Jember	75
Lampiran 4 Ruby <i>Restaurant</i>	75
Lampiran 5 <i>Lounge</i>	76
Lampiran 6 <i>Swimming pool</i>	76
Lampiran 7 <i>Buffet</i>	77
Lampiran 8 <i>Standar Operational Procedure Food and Beverage Service</i>	77
Lampiran 9 Tim <i>Service</i> dan <i>Trainee</i>	78

