



**PERANAN FOODS AND BEVERAGES PRODUCT SECTION DALAM
MEMPERTAHANKAN KEPUASAN TAMU DI HOTEL ROYAL JEMBER**

LAPORAN AKHIR

Oleh :

FAIZ AHMAD

1900531011

PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERHOTELAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

2022



**THE ROLE OF FOODS AND BEVERAGES PRODUCTS SECTION IN
MAINTAINING GUEST SATISFACTION AT THE ROYAL JEMBER**

HOTEL

FINAL REPORT

By :

FAIZ AHMAD

1900531011

**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 : Faiz Ahmad

NIM : 1900531011

Judul : Peranan *Foods And Beverages* Produk Section dalam
Mempertahankan Kepuasan Tamu di Hotel Royal Jember

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Faozen, SE, M.Si
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, 20 Juli 2022
Tanggal : 20 Juli 2020
Tempat : Program Studi D3 Perhotelan
Judul : Peranan *Foods And Beverages* Product Section dalam
Mempertahankan Kepuasan Tamu di Hotel Royal Jember


Ketua Penguji,




Drs. Juhanda, M.Par
NPK. 196406151050556

Anggota

Sekretaris




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



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 : Faiz Ahmad

NIM : 1900531011

Program Studi : DIII Perhotelan

Judul Laporan Akhir : Peranan *Foods And Beverages* Produk Section Dalam
Mempertahankan Kepuasan Tamu Di Hotel Royal 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,

Dosen Pembimbing

Mahasiswa

Faozen, SE, M.Si
NPK. 198407111303744



Faiz Ahmad
NIM. 1900531011

MOTTO

“Kamu tidak harus menjadi hebat untuk memulai, tapi kamu harus mulai untuk menjadi hebat”

Zig Ziglar



KATA PENGANTAR

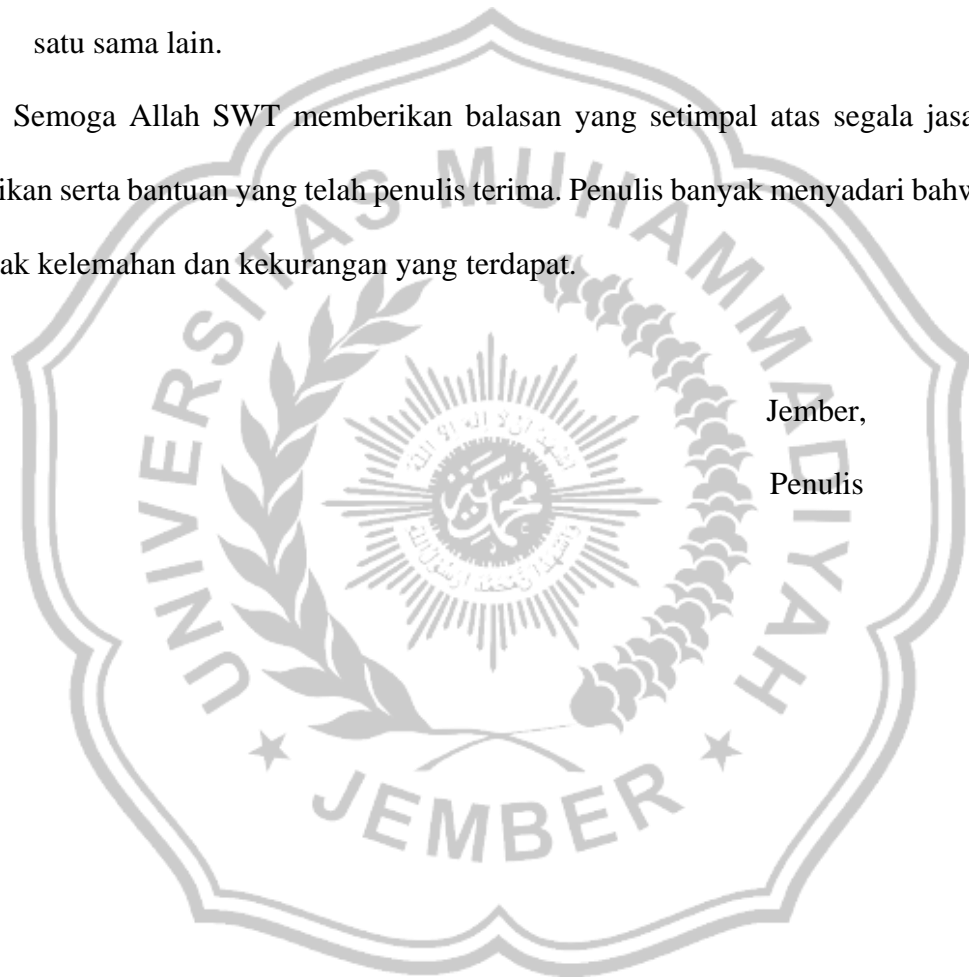
Alhamdulillah dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Penerapan Standard Operating Procedure Pada Waiter Dan Waitress Di Ruby *Restaurant* Royal Hotel N’ Lounge Jember”. Tugas akhir ini 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 Budi, selaku *Foods And Beverages* head chef 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.



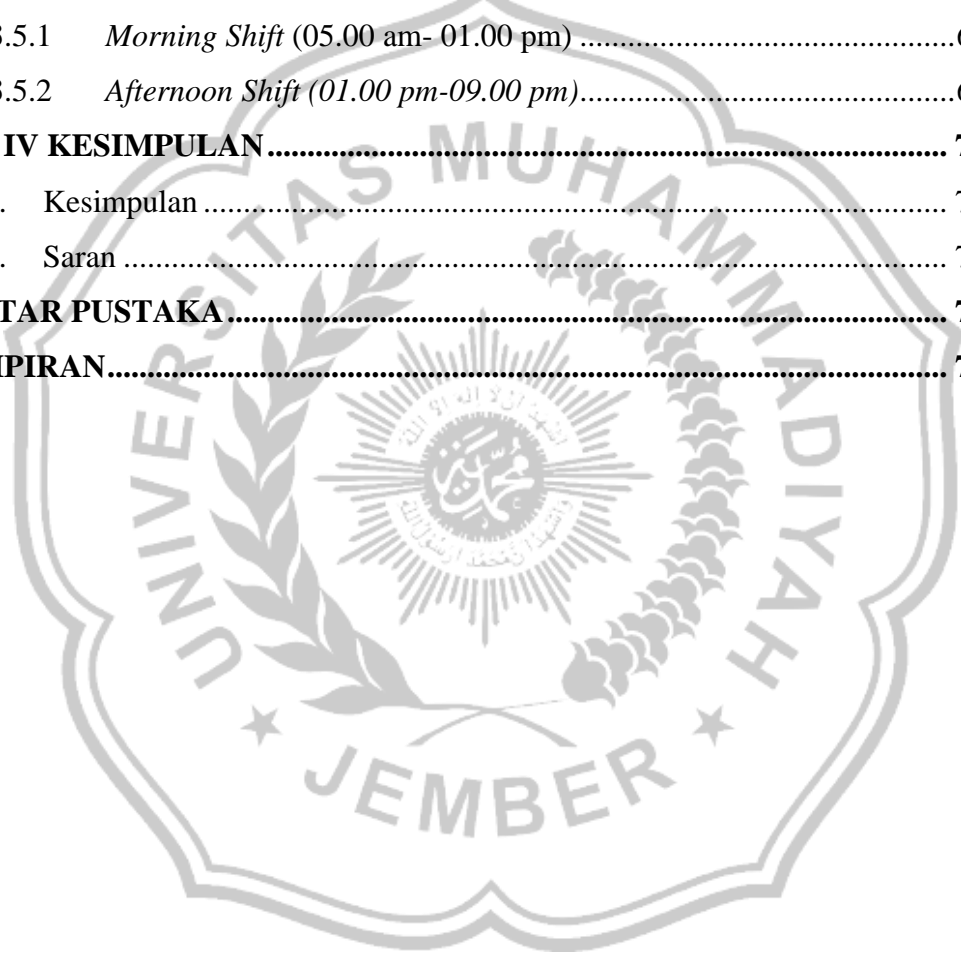
Jember,
Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN AKHIR	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Tujuan Penulisan.....	3
1.4. Manfaat Penelitian	3
1.5. Lokasi.....	4
1.6. Metode Penelitian	4
1.6.1. Jenis Penelitian.....	4
1.6.2. Pendekatan Penelitian	5
1.6.3. Jenis dan Sumber Data	5
1.6.4. Teknik Pengumpulan Data.....	6
1.6.5. Teknik Analisis Data.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Pengertian dan Klasifikasi Hotel	9
2.2. Departmen-Departemen Hotel	11
2.3. Jenis Hotel.....	15
2.3.1. Jenis- Jenis Hotel Berdasarkan Lokasi dan Jumlah Kamar	16
2.3.2. Jenis Hotel Berdasarkan Jenis Pengunjung.....	17

2.3.3.	Jenis Hotel dari Segi Jumlah Kamar	18
2.4.	Pengertian Restoran dan Jenis-Jenis Restoran.....	19
2.4.1.	Jenis-Jenis Restaurant	20
2.5.	Pengertian Foods and Beverages Departement.....	22
2.6.	Seksi-seksi di Foods And Beverages Service	23
2.7.	Seksi–Seksi Di Food And Baverage Product.....	24
2.8.	Tugas dan Tanggung Jawab Masing-Masing Jabatan dari struktur Organisasi Food and Baverages Product:	27
2.9.	Pengertian <i>Waiter/Waitress</i>	30
2.10.	Tugas dan Tanggung Jawab <i>Witer/Waitress</i>	30
2.11.	Pengertian Kepuasan dan Pelayanan	31
2.11.1.	Pengertian Kepuasan Pelanggan	31
2.11.2.	Pengertian Pelayanan Hotel	39
2.12.	Pengertian Produk.....	42
2.12.1.	Tingkatan Produk.....	43
2.12.2.	Hierarki Produk.....	44
2.12.3.	Atribut Produk.....	45
2.13.	Pengertian Peranan.....	47
BAB III	HASIL DAN PEMBAHASAN	51
3.1.	Gambaran Umum Hotel.....	51
3.1.1.	Sejarah Hotel Royal Jember.....	51
3.1.2.	Fasilitas – Fasilitas Di Hotel Royal Jember	52
3.1.2.1.	Kamar	52
3.1.2.2.	Restoran	53
3.1.2.3.	Fasilitas Penunjang	53
3.1.3.	Struktur Organisasi Royal Hotel n’ Lounge	54
3.1.4.	Departemen-Departemen di Royal Hotel Jember	55
3.2.	Gambaran Umum Foods and Beverages Department.....	57
3.2.1.	Struktur Organisasi <i>Foods and Beverages Departement</i>	57
3.2.2.	Seksi-Seksi di Foods and Beverages Departement	57
3.2.3	Struktur organisasi foods and baverages product	59

3.2.4	Tugas dan Tanggung Foods and Beverages product Departement..	59
3.2.5	Tugas dan Tanggung Jawab Staff di Foods and Beverages product Department.....	60
3.3.	Analisa Deskriptif Peranan Food And Baverage Product Section Dalam Mepertahankan Kepuasan Tamu Di Royal Hotel N’ Lounge Jember	60
3.4.	Analisis SWOT Terhadap Permasalahan.....	66
3.5.	Kegiatan Selama <i>On The Job Training</i>	67
3.5.1	<i>Morning Shift</i> (05.00 am- 01.00 pm)	68
3.5.2	<i>Afternoon Shift</i> (01.00 pm-09.00 pm).....	68
BAB IV KESIMPULAN		70
4.1.	Kesimpulan	70
4.2.	Saran	70
DAFTAR PUSTAKA		72
LAMPIRAN		75



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Analisis SWOT	8
Tabel 3. 1 Kendala dan Solusi.....	63
Tabel 3. 2 Analisis SWOT terhadap Permasalahan	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Royal Hotel n' Lounge.....	54
Gambar 3. 2. Struktur Organisasi Foods and Beverages	57
Gambar 3. 3. Struktur Organisasi foods and baverages product.....	59

