



**TUGAS AKHIR**

**KUALITAS PELAYANAN BARTENDER DI THE LOUNGE  
FOUR POINTS HOTEL BY SHERATON SURABAYA**

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

**Oleh :**

**Meidivva Naraya Sabrina**

**2000531018**

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

**2023**



**FINAL REPORT**

**BARTENDER SERVICE QUALITY AT THE LOUNGE FOUR  
POINTS HOTEL BY SHERATON SURABAYA**

**Submitted as One of the Requirements  
to Obtain the Associate of Tourism (A.Md. Par)**

**By :**

**Meidivva Naraya Sabrina**

**2000531018**

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

**2023**

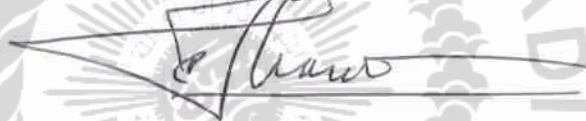
## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa Tugas Akhir berjudul :

### **KUALITAS PELAYANAN BARTENDER DI THE LOUNGE FOUR POINTS HOTEL BY SHERATON SURABAYA**

Yang disusun oleh Meidivva Naraya Sabrina, NIM 2000531018 telah disetujui  
dan dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal 17 Juli 2023

Pembimbing



**Drs. Juhanda, M.Par**  
**NPK : 1964061510505556**

Mengetahui



Ketua Prodi DIII Perhotelan

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

## LEMBAR PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa Tugas Akhir berjudul :

### KUALITAS PELAYANAN BARTENDER DI THE LOUNGE FOUR POINTS HOTEL BY SHERATON SURABAYA

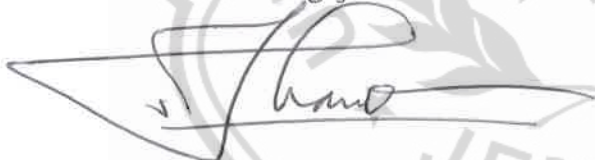
Yang disusun oleh Meidivva Naraya Sabrina, NIM 2000531018 telah disetujui  
dan dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal 17 Juli 2023

Ketua Penguji



Faozen, SE. MSI.  
NPK : 198407111303744

Sekretaris Penguji



Drs. Juhanda, M.Par  
NPK : 1964061510505556

Anggota Penguji



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

Mengetahui

Ketua Program Studi D III Perhotelan



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

Dekan FISIP



Dr. Juariyah, M. Si  
NIP.196708061993032002

**PERNYATAAN ORISINALITAS  
LAPORAN AKHIR**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Meidivva Naraya Sabrina  
NIM : 2000531018  
Program Studi : DIII Perhotelan  
Judul Laporan Akhir : Kualitas Pelayanan Bartender di The Lounge Four  
Point Hotel by Sheraton Surabaya  
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 dikemudian hari.

Jember, 17 Juli 2023

Dosen Pembimbing

Mahasiswa



Drs. Juhanda, M.Par  
NPK : 1964061510505556

Meidivva Naraya Sabrina  
NIM : 2000531018

**MOTTO :**

“Cukuplah Allah (menjadi penolong) bagi kami dan Dia sebaik-baik pelindung”  
(QS Ali 'Imran, 3 :173)



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Kualitas Bartender dalam Mengoptimalkan Pelayanan di The Lounge Four Points Hotel *by* Sheraton Surabaya” sebagaimana mestinya.

Adapun maksud dan tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata (A.Md.Par) di Program Studi DIII Perhotelan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan ini penulis mendapat banyak dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang menjadi semangat dan dorongan untuk menyelesaikan Tugas Akhir tepat waktu. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada berbagai pihak tersebut, 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 Studi D III Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Drs. Juhanda, M.Par , selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
4. Ibu Dani Suminar Sari, selaku *HRD* dan *Complex Learning and Development Manager* di Four Points *by* Sheraton Surabaya dan Sheraton *Hotel & Towers*.
5. Ibu Joselyn Zhou selaku *Food and Beverage Manager* di Four Points *by* Sheraton Surabaya.

6. Bapak Nirfan Yustianto selaku *ex Restaurant Manager*, Bapak Putu Krishna Oka Wijaya selaku *Assistant Manager Restaurant* dan kedua *Supervisor* penulis yaitu Bapak Mohammad Farid Akbar dan Bapak Suman Effendi Manurung. Yang telah membimbing serta memberikan banyak ilmu dan informasi kepada penulis.
7. Kedua Orang Tua penulis yaitu Alm. Bapak H. Moh. Mochlis yang berpulang ketika penulis melakukan program *On the Job Training* di Hotel Four Points *by Sheraton* Surabaya dan Ibu Hj. Martiah yang senantiasa memberikan dukungan berupa doa, waktu, materi dan hal-hal lain yang tidak ternilai harganya.
8. Kedua kakak penulis yaitu Dwi Sari Purnomowati S.H M.H & Alm. Eko Sudi Hartono S.P M.P yang berpulang 5 hari setelah penulis melakukan seminar proposal dan Istrinya Haura Zainadi. S.Tr.Keb yang banyak berjasa selama penulis “berproses”.
9. Seluruh saudara penulis yang banyak membantu ketika penulis kehilangan 2 sosok yang sangat berarti, serta ketiga keponakan penulis yaitu Edwin, Askal dan Hilya yang sangat penulis cintai dan sayangi.
10. Teman teman *staff, casual* dan *trainee Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* di Four Points Hotel *by Sheraton* Surabaya, yang selalu memberikan masukan, nasihat dan doa-doa terbaik kepada penulis.
11. Seluruh Dosen di Prodi DIII Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember yang telah mengajarkan Ilmu secara Teori maupun Praktik.



12. Seluruh teman – teman DIII Perhotelan yang telah memberikan semangat tersendiri kepada penulis.

13. Semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari dalam penulisan Tugas Akhir masih terdapat banyak kekurangan baik sengaja maupun tidak sengaja. Untuk itu penulis mohon maaf atas segala kekurangan yang ada. Maka dari itu segala kritik dan masukan akan diterima dengan senang hati demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Akhir kata penulis berharap agar Tugas Akhir ini bermanfaat bagi penulis sendiri, institusi pendidikan dan semua pihak.

Jember, 17 Juli 2023

Penulis

Meidivva Naraya Sabrina

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL</b> .....	i
<b>TITLE</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	v
<b>LAPORAN AKHIR</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>MOTTO</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	5
1.3    Tujuan Penelitian.....	5
1.4    Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1    Manfaat Bagi Peneliti .....	5
1.4.2    Manfaat Bagi Perusahaan.....	6
1.4.3    Manfaat Bagi Akademisi.....	6
1.5    Lokasi Penelitian .....	6
1.6    Jenis dan Sumber Data .....	7
1.6.1    Jenis Data .....	7
1.7    Sumber Data .....	7
1.8    Metode Pengumpulan data.....	8
1.9    Metode Analisis Data .....	9
1.9.1    Metode Analisis Deskriptif.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	11
2.1    Pengertian Pariwisata.....	11
2.2    Pengertian Wisatawan .....	12
2.3    Pengertian Hotel .....	13
2.4    Klasifikasi Hotel.....	14

2.5	Departemen Di Hotel .....	17
2.6	Food And Beverages Department .....	20
2.6.1	Food And Beverages Product .....	21
2.6.2	Food And Beverages Service .....	22
2.7	Pengertian Bar .....	24
2.7.1	Jenis-jenis Bar.....	24
2.8	Pengertian Kualitas Pelayanan .....	25
2.8.1	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	26
2.9	Pengertian Bartender .....	27
2.9.1	Syarat Syarat Bartender.....	27
2.9.2	Kualitas Peranan Bartender Dalam Meningkatkan Pelayanan.....	28
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>31</b>
3.1	Gambaran Umum Four Points Hotel by Sheraton Surabaya.....	31
3.1.1	Sejarah Singkat Four Points Hotel by Sheraton Surabaya.....	31
3.1.2	Fasilitas – fasilitas Four Points Hotel by Sheraton Surabaya.....	32
3.1.3	Struktur Organisasi Four Points Hotel by Sheraton Surabaya .....	35
3.1.4	Departemen di Four Points Hotel by Sheraton Surabaya .....	36
3.2	Gambaran Umum Food and Beverages Service di Four Points Hotel by Sheraton Surabaya .....	38
3.2.1	Struktur Organisasi Food & Beverages Service di Four Point Hotel by Sheraton Surabaya .....	39
3.2.2	Seksi-seksi di Food and Beverage Service Department.....	40
3.3	Gambaran Khusus Bar <i>Section</i> di Four Point Hotel by Sheraton Surabaya .....	41
3.3.1	Struktur Organisasi Bar <i>Section</i> .....	41
3.3.2	Tugas dan Tanggung Jawab Staf di Bar <i>Section</i> .....	41
3.3.3	Alat dan Perlengkapan di Bar Section.....	43
3.4	Analisa Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan Bartender di The Lounge Four Point Hotel by Sheraton Suarabaya.....	48
3.4.1	Hasil Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Bartender di The Lounge Four Point Hotel by Sheraton Surabaya .....	49
3.4.2	Kendala dan Solusi Kualitas Pelayanan Bartender di The Lounge Four Point Hotel by Sheraton Surabaya.....	51
3.5	Kegiatan Selama On The Job Training .....	52
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>55</b>
4.1	Kesimpulan .....	55
4.2	Saran .....	56

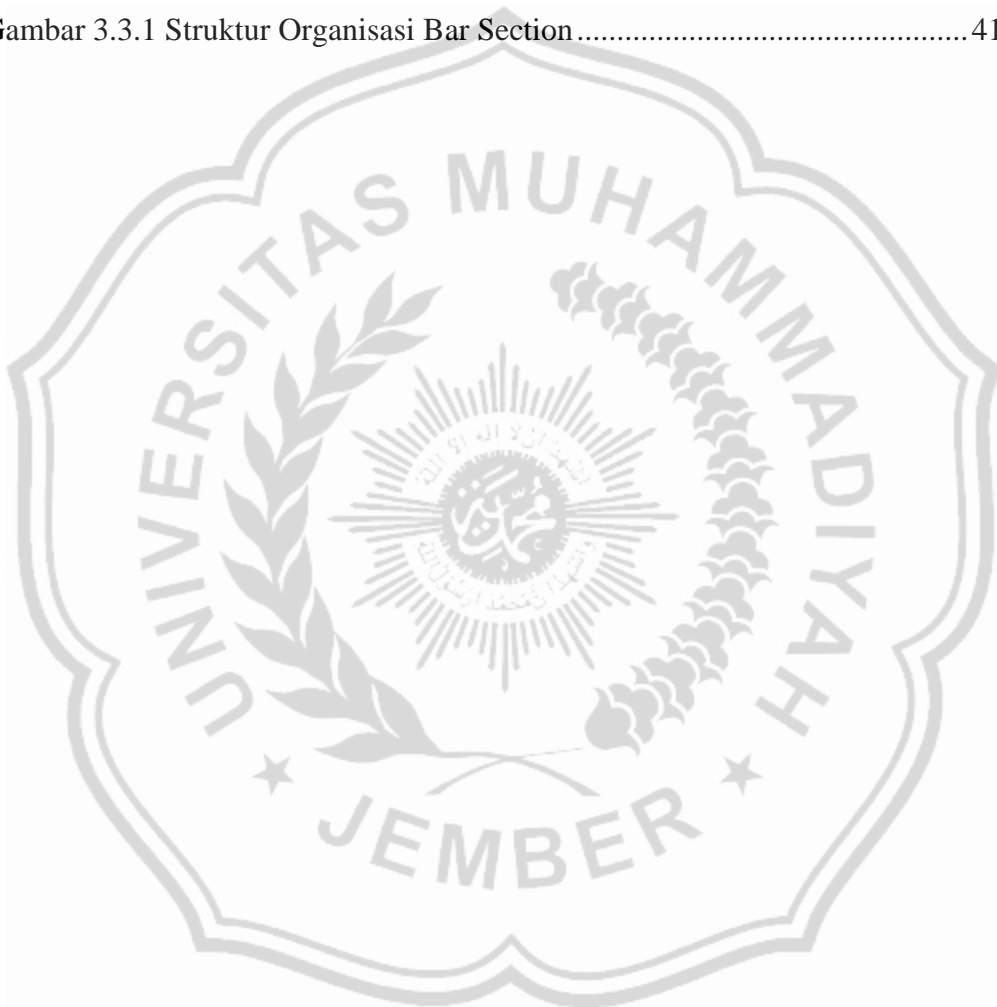
## DAFTAR TABEL

Table 3.4.1. Kuisoner Kualitas Pelayanan Bartender .....	50
--	----



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1.3 Struktur Organisasi Hotel Four Point <i>by</i> Sheraton Surabaya.....	36
Gambar 3.2.1 Struktur Organisasi Food & Beverages Service di Hotel Four Points <i>by</i> Sheraton Surabaya .....	39
Gambar 3.3.1 Struktur Organisasi Bar Section.....	41



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Sertifikat On The Job Training

Lampiran 2 Kuisoner

Lampiran 3 Four points *by* Sheraton Surabaya

Lampiran 4 Bar the Lounge

Lampiran 5 Food & Beverage Departement

Lampiran 6 Kegiatan Peneliti Selama On The job Training

