



**OPTIMALISASI PERAN WAITER & WAITRESS DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN TAMU DI RESTORAN
TANG PALACE HOTEL JW MARRIOTT SURABAYA**

TUGAS AKHIR

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

Oleh :

Ainil Lafifa

2000531022

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERHOTELAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2023**



FINAL REPORT

**OPTIMIZING THE ROLE OF WAITERS & WAITRESSES IN
IMPROVING GUEST SERVICE AT TANG PALACE
RESTAURANT JW MARRIOTT HOTEL SURABAYA**

**Submitted as one of the Requirements
to Obtain the Associate of Tourism**

**by :
Ainil Lafifa
2000531022**

**STUDY PROGRAM OF 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 :

**OPTIMALISASI PERAN WAITER & WAITRESS DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN TAMU DI RESTORAN
TANG PALACE HOTEL JW MARRIOTT SURABAYA**

Yang disusun oleh Ainil Lafifa, NIM 2000531022
telah disetujui dan dipertahankan didepan Dewan Penguji
pada tanggal 17 Juli 2023

Pembimbing

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

Mengetahui

Ketua Prodi DIII Perhotelan



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

**LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa
Tugas Akhir berjudul :

**OPTIMALISASI PERAN WAITER & WAITRESS DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN TAMU DI RESTORAN
TANG PALACE HOTEL JW MARRIOTT SURABAYA**

Yang disusun oleh Ainil Lafifa, NIM 2000531022
telah disetujui dan dipertahankan didepan Dewan Penguji
pada tanggal 17 Juli 2023

Ketua Penguji



Faozen, SE. M.Si

NPK : 198407111303744

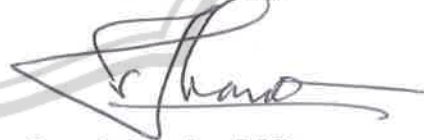
Sekretaris Penguji



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

NPK : 1981181010510416

Anggota Penguji



Drs. Juhanda., M.Par

NPK : 1964061510505556



Ketua Prodi D III Perhotelan

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

NPK : 1981181010510416

Mengetahui



Dekan FISIP

Dr. Juariyah, M.Si

NPK : 196708061993032002

**PERNYATAAN ORISINALITAS
TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ainil Lafifa
NIM : 2000531022
Program Studi : DIII Perhotelan
Judul Laporan Akhir : Optimalisasi Peran *Waiter & waitress* Dalam Meningkatkan Pelayanan Tamu Di Restoran Tang Palace Hotel JW Marriott Surabaya
Dosen Pembimbing : Syah Riza Octavy S. SE. S.Kom 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, 17 Juli 2023

Dosen Pembimbing



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



Ainil Lafifa
NIM : 2000531022

MOTTO

“Terkadang orang dengan masa lalu paling kelam akan menciptakan masa depan paling cerah”

-Umar bin Khattab



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh .

Alhamdulillahirabbilalamin. Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, penulis mengucapkan segala puji syukur atas limpahan rahmat dan hidayah-nya sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "Optimalisasi Peran *Waiters & Waitress* dalam Meningkatkan Pelayanan Tamu di Restoran Tang Palace Hotel JW Marriott Surabaya" dengan baik . Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Diploma III Perhotelan di Universitas Muhammadiyah Jember.

Dalam menyusun Tugas Akhir ini penulis banyak mendapat bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya terhadap semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini, di antaranya:

kepada berbagai pihak terseut, 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 sekaligus dosen pembimbing tugas akhir
3. Ibu Safira palupi, selaku FB Supervisor di restoran tang palace yang telah memberikan informasi dan menjawab banyak pertanyaan dari penulis.
4. Bagus pratama, selaku staff di restoran tang palace yang selalu mendukung dan mendorong penulis agar segera cepat terselesaikannya Tugas Akhir ini.

5. Kedua Orang Tua dan seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan dukungan berupa doa, dan semangat dan hal-hal lain yang tidak ternilai harganya.
6. Keluarga besar “*tang cuters*” yang didalamnya berisi seluruh staff FnB Service di Restoran Tang Palace Hotel JW Marriot Surabaya yang memberikan masukan, nasihat dan doa-doa terbaik kepada penulis.
7. Seluruh Dosen di Prodi DIII Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember yang telah mengajarkan Ilmu secara Teori maupun Praktik.
8. Seluruh teman – teman DIII Perhotelan yang memberikan semangat serta motivasi .
9. Donny Pratama Alim Pangestu, *support system* yang telah bersedia membantu memberi semangat yang tiada henti dalam mengerjakan laporan ini
10. Semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu sehingga dapat terselesaikan nya tugas akhir ini.

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 saran akan diterima dengan senang hati demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Semoga tugas akhir ini berguna untuk menambah pengetahuan bagi semua pihak khususnya bagi penulis sendiri.

Semoga Allah SWT selalu memberi pertolongan, anugerah yang baik dengan segala berkahnya atas bimbingan dan bantuan semua pihak yang telah membantu penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir ini serta semoga dapat

memberi mafaat bagi semua dan ilmu pengetahuan pada saat ini dan masa yang akan datang.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Jember, 17 Juli 2023

Penyusun



Ainil Lafifa



DAFTAR ISI

Judul.....	i
Title	ii
Lembar Persetujuan Tugas Akhir	iii
Lembar Pengesahan Tugas Akhir	iv
Lembar Pernyataan Orisinalitas Tugas Akhir.....	v
Abstrak	vi
Abstract	vii
Motto.....	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5

1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti	5
1.4.2 Manfaat Bagi Perusahaan	5
1.4.3 Manfaat Bagi Akademisi	5
1.5 Lokasi Penelitian	5
1.6 Jenis dan Sumber Data	6
1.6.1 Jenis Data	6
1.6.2 Sumber Data	6
1.7 Teknik Pengumpulan data	7
1.8 Teknik Analisis Data	8
1.9 Teknik Analisis Deskriptif	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Pengertian Pariwisata	10
2.2 Pengertian Wisatawan	11
2.3 Pengertian Hotel	12
2.4 Klasifikasi Hotel	13
2.5 Departemen Di Hotel	16
2.6 <i>Food And Beverages Department</i>	19
2.6.1 <i>Food And Beverages Product</i>	19
2.6.2 <i>Food And Beverages Service</i>	20
2.7 Pengertian Restoran.....	22
2.7.1 Jenis-jenis restoran	22
2.8 Pengertian pelayanan.....	23
2.9 Pengertian Waiter & waitress.....	24
 BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	 26
3.1 Gambaran Umum JW Marriott Hotel Surabaya	26
3.1.1 Sejarah Singkat JW Marriott Hotel Surabaya	26
3.1.2 Fasilitas Hotel JW Marriot Surabaya	28
3.1.3 Struktur Organisasi Hotel JW Marriot Surabaya	33
3.1.4 Depatemen – Departemen Di Hotel JW Marriott Surabaya	33

3.2 Gambaran Umum Food And Beverage Service Departement Hotel JW Marriot Surabaya.....	37
3.2.1 Struktur Organisasi <i>Food And Beverage Service Departement</i>	37
3.2.2 Seksi – Seksi Di Food And Beverage Service	38
3.3 Gambaran Khusus Restoran Tang Palace	39
3.3.1 Struktur Organisasi Restoran Tang Palace.....	39
3.3.2 Tugas dan Tanggung Jawab Staff Restoran Tang Palace .	40
3.3.3Alat Dan Perlengkapan Di Restoran Tang Palace.....	41
3.4 Analisis Deskriptif Tentang Optimalisasi Peran <i>Waiter & waitress</i> Di Restoran Tang Palace Hotel JW marriott Surabaya.....	44
3.4.1 Hasil Penelitian Optimalisasi Peran Waiterdan Waitress Dalam Meningkatkan Pelayanan Tamu Di Restoran Tang Palace Hotel JW Marriott Surabaya	45
3.4.2 Kendala Dan Solusi Optimalisasi Peran dalam Meningkatkan Pelayanan Tamu di Tang Palace Hotel JW Marriott Surabaya.....	46
3.5 Kegiatan Selama On The Job Training	47
BAB IV <u>KESIMPULAN DAN SARAN</u>	50
4.1 Kesimpulan.....	50
4.2 Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN – LAMPIRAN	54

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Log Book On The Job Training	48
---	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Hotel JW Marriot Surabaya	33
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Food and Beverage Service JW	37
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Tang Palace Restaurant.....	39



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Training Bersama HRD Hotel JW Marriott Surabaya.....	54
Lampiran 2 Hotel JW Marriot Surabaya.....	54
Lampiran 3 Restoran Tang Palace Hotel JW Marriot Surabaya.....	55
Lampiran 4 Set Up Restoran Tang palace Hotel JW Marriot Surabaya.....	55
Lampiran 5 All Team Restoran Tang Palace Hotel JW Marriot Surabaya.....	56
Lampiran 6 Greeter Restoran Tang Palace Hotel JW Marriot Surabaya.....	56

