

ABSTRAK

Pariwisata adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau lebih untuk melakukan perjalanan dari satu tempat yang lain dengan tujuan untuk bersenang- senang maupun melakukan kegiatan wisata/rekreasi. Banyak hal yang harus diperhatikan dalam kegiatan pariwisata itu sendiri. Salah satunya adalah di bidang perhotelan. Hotel menjadi salah satu aspek yang sangat penting dalam kegiatan pariwisata dimana hotel sangat diperlukan sebagai salah satu alternatif menginap bagi wisatawan yang datang dan tinggal di suatu destinasi wisata. Hotel memiliki banyak departemen yang mendukung kelancaran operasional hotel, salah satu di antaranya adalah bagian *food and beverage department* yang bertanggung jawab penuh dalam pengolahan sampai pada saat menyajikan makanan dan minuman restoran tang palace merupakan restoran cina, Restoran Tang Palace ini melayani tamu saat *lunch* dan *dinner*. Untuk mengetahui peran *waiter & waitress* dalam pelayanan di restoran tang palace maka penulis melakukan *training* selama enam bulan. Pada penelitian ini, teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif, yang di dalamnya berisi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam melaksanakan dan mengoptimalkan peran dan tanggung jawab *waiter & waitress* yang bertugas di setiap harinya, maka seorang restoran captain membagi menjadi beberapa peran yakni *hostess, cashier, checker* dan *runner back area*. Dengan pembagian tugas kepada ketika oprasional akan membantu kelancaran oprasional.

Kata kunci : Optimalisasi, Peranan, pelayanan, *Waiter & waitress*

ABSTRACT

Tourism is an activity carried out by one or more people to travel from one place to another with the aim of having fun or carrying out tourism/recreational activities. There are many things that must be considered in the tourism activity itself. One of them is in the hospitality sector. Hotels are one very important aspect in tourism activities where hotels are needed as an alternative stay for tourists who come and stay in a tourist destination. The hotel has many departments that support the smooth operation of the hotel, one of which is the food and beverage department which is fully responsible for processing up to serving food and drinks. Tang Palace Restaurant is a Chinese restaurant. This Tang Palace restaurant serves guests during lunch and dinner. To find out the role of the waitress in service at Tang Palace Restaurant, the authors conducted training for six months. In this study, the analysis technique used is the description technique. This analysis wich containt interviews ,obsevasion,and documentation. In carrying out and optimizing the roles and responsibilities of waiters and waitresses who are on duty every day, a restaurant captain divides into several roles namely hostess, cashier, checker and runner back area. With the distribution of tasks to waiters and waitresses during operations, it will help run operations smoothly.

Keywords: Optimizing, Role, Service, Waiter & waitress

