



TUGAS AKHIR

**PELAYANAN *LUNCH* OLEH *WAITER* DAN *WAITRESS*
PADA NUSANTARA RESTAURANT DI ASCENT PREMIERE
HOTEL AND CONVENTION MALANG**

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

OLEH

WAHYU ALI FIRDAUS

2000531006

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

2023



FINAL REPORT

***LUNCH SERVICE BY WAITER AND WAITRESS IN
NUSANTARA RESTAURANT ASCENT PREMIERE HOTEL
AND CONVENTION MALANG***

*Submitted As One Of The Requirements
To Obtain The Associate Of Tourism (A.Md. Par)*

BY

WAHYU ALI FIRDAUS

2000531006

***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 :

PELAYANAN *LUNCH* OLEH *WAITER* DAN *WAITRESS* PADA NUSANTARA RESTAURANT DI ASCENT PREMIERE HOTEL AND CONVENTION MALANG

Yang disusun oleh Wahyu Ali Firdaus, NIM 2000531006 telah disetujui dan dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal 25 juli 2023

Pembimbing



Hadi Jatmiko, SST.Par ,M.Si

NPK : 1978110210401377

Mengetahui

Ketua Program Studi D III Perhotelan



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

NPK : 1981181010510416

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa Tugas Akhir berjudul :

PELAYANAN *LUNCH* OLEH *WAITER* DAN *WAITRESS* PADA NUSANTARA RESTAURANT DI ASCENT PREMIERE HOTEL AND CONVENTION MALANG

Yang disusun oleh Wahyu Ali Firdaus, NIM 2000531006 telah disetujui dan dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal 25 Juli, 2023

Ketua Penguji

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

NPK : 1981181010510416

Sekretaris Penguji



Hadi Jatmiko, SST.Par, M.Si

NPK : 1978110210401377

Anggota Penguji



Bagus Indra Tj. SST. Par., M.Si

NPK : 198305261007547

Mengetahui

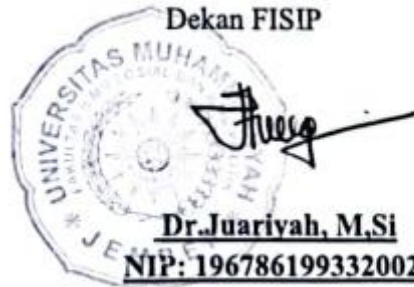
Ketua Program Studi D III Perhotelan



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

NPK : 1981181010510416

Dekan FISIP



Dr. Juarivah, M.Si

NIP: 196786199332002

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wahyu Ali Firdaus

NIM : 2000531006

Program Studi : DIII Perhotelan

Judul Laporan Akhir :Pelayanan *Lunch* Oleh *Waiter* Dan *Waitress* Pada
Nusantara Restaurant Di Ascent Premiere Hotel And
Convention Malang

Dosen Pembimbing : Hadi Jatmiko, SST.Par ,M.Si

Menyatakan bahwa Laporan Akhir ini bukanlah hasil menjiplak sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila terdapat pelanggaran dikemudian hari.

Jember 25 Juli 2023

Dosen Pembimbing

Mahasiswa



Hadi Jatmiko, SST.Par ,M.Si

NPK : 1978110210401377

Wahyu Ali Firdaus

NIM : 200531006

MOTTO

“ Mengapa tidak mencoba, sedang mencoba tidak mengapa ”

(Rizal Suleman)



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah dan puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Semoga sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Rasulullah Muhammad SAW, karena rahmat dan petunjuk-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “pelayanan *lunch* oleh *waiter* dan *waitress* di nusantara restaurant ascent premiere hotel and convention malang”, penulisan Tugas Akhir ini ditujukan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata (Amd. Par) Program Studi DIII Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember. Penulis juga hendak menyampaikan terimakasih 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 Program Studi D III Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Hadi Jatmiko, SST.Par ,M.Si, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
4. bapak dhoni eka pradana, selaku *FB Supervisor* di nusantara restoran yang telah memberikan bimbingan dan mengajarkan banyak hal kepada penulis.
5. Kedua Orang Tua yang senantiasa memberikan dukungan berupa doa, waktu, materi dan hal-hal lain yang tidak ternilai harganya.
6. seluruh staff *Foods and beverages Service* di ascent premiere hotel malang yang memberikan pelajaran, 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 tersendiri kepada penulis.
9. Semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu.

Teruntuk semua pihak yang telah memberikan bantuan, penulis menyampaikan banyak terima kasih. Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa memberikan balasan yang lebih baik atas jasa yang telah penulis terima. Penulis menyadari bahwa banyak kelemahan dan kekurangan yang terdapat dalam tugas akhir ini. Penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca, demi peningkatan karya tulis pada masa yang akan datang. Akhirnya penulis berharap semoga tugas akhir yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua orang.

Jember, 25 Juli 2023
Penulis

Wahyu Ali Firdaus

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
TITLE.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penulisan	4
1.4 Manfaat penulisan tugas akhir.....	4
1.4.1 Bagi Penulis.....	4
1.4.2 Manfaat Bagi Akademisi.....	4
1.5 Lokasi Penulisan.....	4
1.6 Jenis dan Sumber Data	5
1.6.1 Jenis Data.....	5
1.6.2 Sumber Data	5
1.8 Teknik Pengumpulan Data	6
1.9 Teknik Analisis Data	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Pengertian Pariwisata.....	8

2.2 Pengertian Wisatawan	9
2.3 Pengertian Hotel	11
2.3.1 Departemen Hotel	12
2.4 <i>Food And Beverages Department</i>	16
2.5 Pengertian <i>Food And Beverages Service</i>	16
2.6 Pengertian Restoran	16
2.6.1 Jenis-Jenis Restoran	17
2.7 Pengertian <i>Buffet</i>	22
2.8 Pengertian Pramusaji	23
2.9 Pengertian Pelayanan	25
2.10 Pengertian Pelayanan <i>Lunch</i>	26
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	27
3.1 Gambaran Umum Ascent Premiere Hotel And Convention Malang	27
3.1.1 Sejarah Ascent Premiere Hotel And Convention Malang	27
3.1.2 Fasilitas Ascent Premiere Hotel And Convention Malang	28
3.1.3 Struktur Organisasi Ascent Premiere Hotel and Convention Malang ..	34
3.1.4 <i>Job Description</i> Di Ascent Premiere Hotel And Convention Malang .	34
3.2 Gambaran Umum <i>Foods and beverages Department</i> Ascent Premiere Hotel And Convention Malang	37
3.2.1 Struktur Organisasi Di <i>Foods and beverages</i> Department Ascent Premiere Hotel And Convention Malang	38
3.2.2 Seksi Seksi Di <i>Foods and beverages</i> Ascent Premiere Hotel And Convention Malang	46
3.3 Gambaran Khusus Nusantara Restorat Di Ascent Premiere Hotel And Convention Malang	47
3.3.1 Peralatan Dan Perlengkapan Di Nusantara Restaurant Ascent Premiere Hotel And Convention Malang	47
3.4 Analisa Deskriptif Tentang Pelayanan <i>Lunch</i> Oleh <i>Waiter</i> Dan <i>Waitress</i> Di Nusantara Restaurant Ascent Premiere Hotel And Convention Malang	48
3.4.1 Pelayanan <i>Lunch</i> Oleh <i>Waiter</i> Dan <i>Waitress</i> Di Nusantara Restaurant Ascent Premiere Hotel And Convention Malang	48
3.4.2 Pelayanan Oleh <i>Waiter</i> Dan <i>Waitress</i>	51

3.4.3 Hasil Penelitian	52
3.5 Kendala Dan Solusi	55
3.6 Kegiatan On The Job Training	56
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	58
1.1 Kesimpulan	58
4.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN - LAMPIRAN	61



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.2.1 fasilitas kamar ascent premiere hotel and convention malang.....	29
Tabel 3.1.2.2 meeting room ascent premiere hotel	34
Tabel 3.2.1 Struktur Organisasi Foods and beverages Department.....	39
Tabel 3.3.1 equipmet foods and beverages service nusantara restaurant.....	49
Tabel 3.4.1.1 Menu A'la carte Nusantara Restaurant.....	51
Tabel 3.4.1.2 Menu Table D'hote (all you can eat).....	51



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 ascent premiere hotel and convention malang.....	29
Gambar 3.1.3 Struktur Ascent Premiere Hotel And Convention Malang.....	35



DAFTAR LAMPIRAN

lampiran 1: menu nusantara restaurant	61
lampiran 2 : aruna swimming pool.....	61
lampiran 3: setup breakfast (low season)	61
lampiran 4: stall soto dan beverages corner	62
lampiran 5: stall jajanan nusantara.....	62
lampiran 6: dessert corner	62
lampiran 7: appetizer corner.....	63
lampiran 8 : u-shape setup di tumapel meeting room	63
lampiran 9: sertifikat OJT foods and beverages service	64

