

TUGAS AKHIR

**PERAN WAITER DAN WAITRESS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
RESTO DI HOTEL GRAND MERCURE MALANG**



Tugas Akhir

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

Oleh:

Firly Yasir Riyanto

2100531006

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERHOTELAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**

FINAL PROJECT

**THE ROLE OF WAITER AND WAITRESS IN PROVIDING SERVICE IN GRAND
MERCURE MALANG**



**Proposed as one of the requirements for obtaining
Associate Expert in Tourism (A.Md. Par.)**

By:

Firly Yasir Riyanto

2100531006

**DIPLOMA III HOSPITALITY STUDY PROGRAM
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
UNIVERSITY OF MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN
TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan Tugas Akhir yang berjudul:

**PERANAN WAITER & WAITRESS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN DI
HOTE GRAND MERCURE MALANG**

Yang disusun Firly Yasir Riyanto, NIM 2100531006 telah disetujui dan dipertahankan di
depan Dewan Penguji pada tanggal

Pembimbing



Cristian Risqi Anggraini, ST, Par., M.M

NPK: 1992072012009953

Mengetahui

Ketua Program Studi DIII Perhotelan



Syah Riza Octavy Sandy, SE., S.kom., M. Si

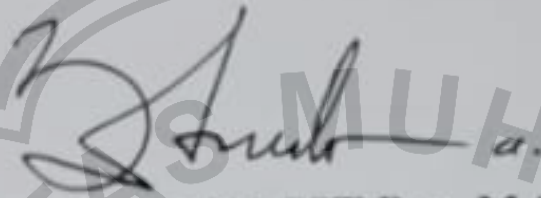
NPK: 1981181010510416

**LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul:
**PERANAN WAITER & WAITRESS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN DI
HOTEL GRAND MERCURE MALANG**


Yang disusun Firly Yasir Riyanto, NIM 2100531006 telah disetujui dan dipertahankan di
depan dewan penguji pada tanggal 15 Juli 2024

Ketua Penguji



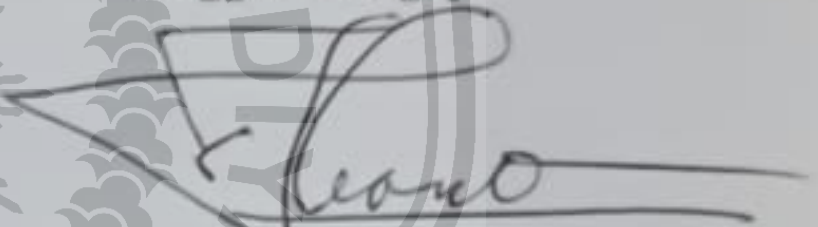
Bagus Indra Tj, SST.Par., M.Si
NPK : 1981181010510416

Sekretaris Penguji



Cristian Rizqi Anggraini, ST.Par., MM
NPK : 1992072012009953

Anggota Penguji



Drs. Juhanda, M.Par
NPK : 1964061510505556

Mengetahui

Program Studi D III Perhotelan

Dekan FISIP



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



Dr. Sudahri, M.Ikom
NPK : 1409608

LEMBAR PERSETUJUAN

Telah Disetujui Untuk Diseminarkan
Sebagai Seminar Proposal Tugas Akhir

Nama : Firly Yasir Riyanto

NIM : 2100531006

Judul : Peranan Waiter & Waitress Dalam Memberikan Pelayanan Di Hotel Grand Mercure
Malang

Pembimbing



Cristian Risqi Anggraini, ST. Par., M.M

NPK: 1992072012009953

Mengetahui

Ketua Program Studi DIII Perhotelan



Galvany Sandy, S.E., S. Kom., M. Si

NPK: 1981181010510416

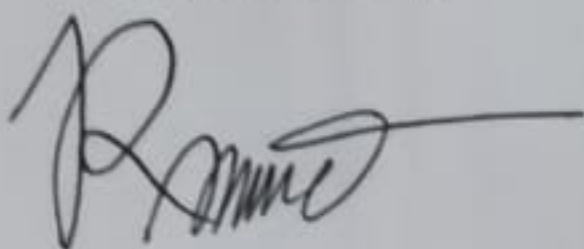
**PERNYATAAN ORISINILITAS
TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Firly Yasir Riyanto
NIM : 2100531006
Program Studi : DIII Perhotelan
Judul Laporan Akhir : Peranan Waiter Dan Waitress Dalam Memberikan Pelayanan
Pelayanan : Di Hotel Grand Mercure Malang.
Dosen Pembimbing : Cristian Rizqi Anggraini, ST, Par., M.M

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.

Dosen Pembimbing



Cristian Rizqi Anggraini, ST. Par., M.M
NPK: 199207201200953

Mahasiwa



Firly Yasir Riyanto
NIM: 2100531006

MOTTO

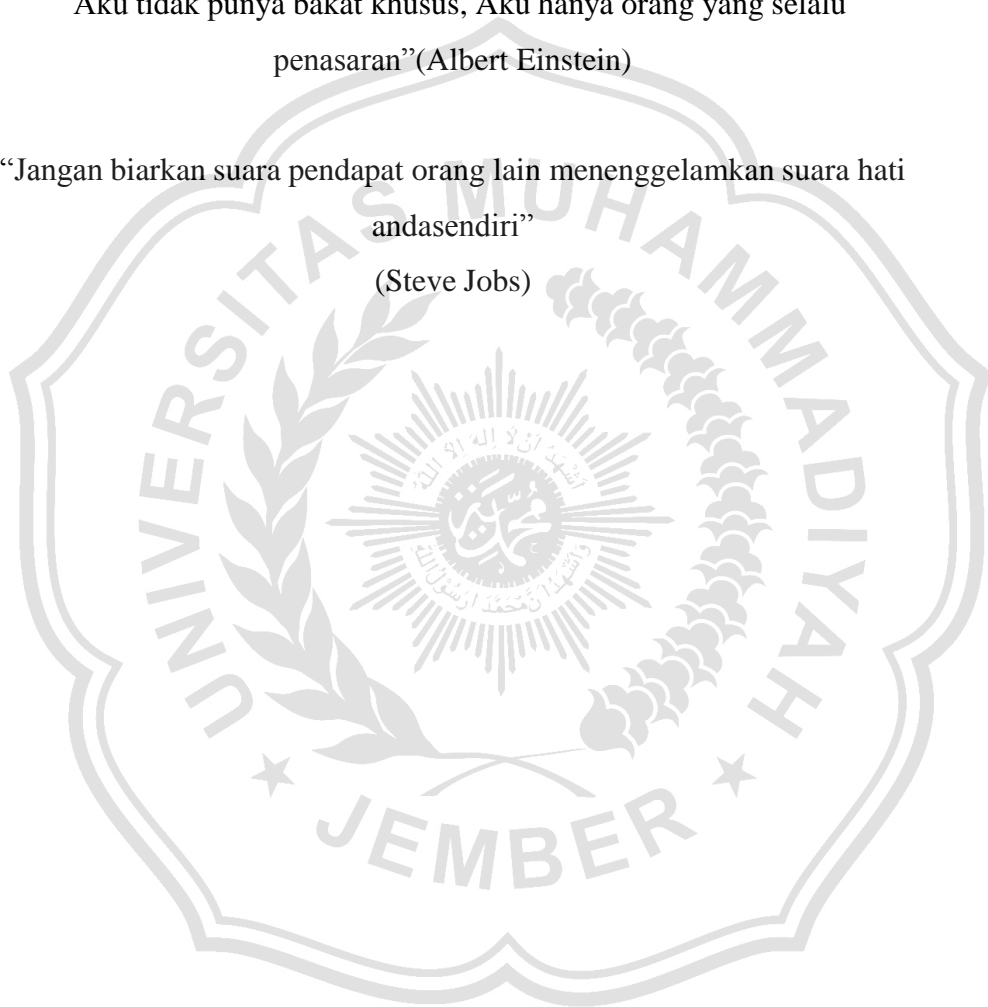
“Terkadang orang dengan masa lalu paling kelam akan menciptakan masa depan yang paling cerah”

(Umar bin Khattab)

“Aku tidak punya bakat khusus, Aku hanya orang yang selalu penasaran”(Albert Einstein)

“Jangan biarkan suara pendapat orang lain menenggelamkan suara hatimu sendiri”

(Steve Jobs)



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Alhamdulillahirabilalamin. 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 “Peranan *Waiter & Waitress* dalam Memberikan Pelayanan Tamu Di Trimurti Resto Hotel Grand Mercure Malang Mirama” 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 terimakasih yang sebesar-besarnya terhadap semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan Tugas akhir ini diantaranya:

1. Ibu Dr. Juariyah., M.Si., Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember
2. Bapak Syah Riza Octavy Sandi, S.E., S.Kom., M.Si., selaku Ketua Program Studi D III Perhotelan
3. Ibu Cristian Riski, selaku dosen pembimbing tugas akhir
4. Bapak Wahyu, selaku FBM di hotel Grand Mercure malang yang selalu membimbing Training dan Pengetahuan tambahan untuk semu peserta training
5. Bapak Asnar, selaku Restaurant Manager yang selalu memberi semangat kepada semua training di Trimurti resto dan memberi pengetahuan tambahan
6. Ibu Melda, selaku Assistant manager yang selalu membimbing, mengarahkan semua karyawan di Trimurti Resto
7. Bapak Nabil, selaku Captain Resto yang memimpin briefing dan memberi job desk pada seluruh karyawan di Trimurti resto
8. Kedua Orang Tua dan seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan dukungan berupa doa dan semangat dan hal-hal lain yang tak ternilai harganya
9. Keluarga besar ACCOR yang di dalamnya berisi seluruh staff di Hotel Grand Mercure Malang Mirama yang memberikan masukan, nasihat dan doa-doa terbaik kepada penulis
10. Seluruh Dosen di Prodi D III Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember yang mengajarkan ilmu secara Teori maupun Praktik
11. Semua Pihak yang mungkin tidak di sebutkan satu persatu sehingga dapat terselesaikannya tugas akhir ini

Penulis menyadari dalam penulisan Tugas Akhir masih terdapat banyak kekurangan baik sengaja maupun tidak sengaja. Untuk itu penulis memohon 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

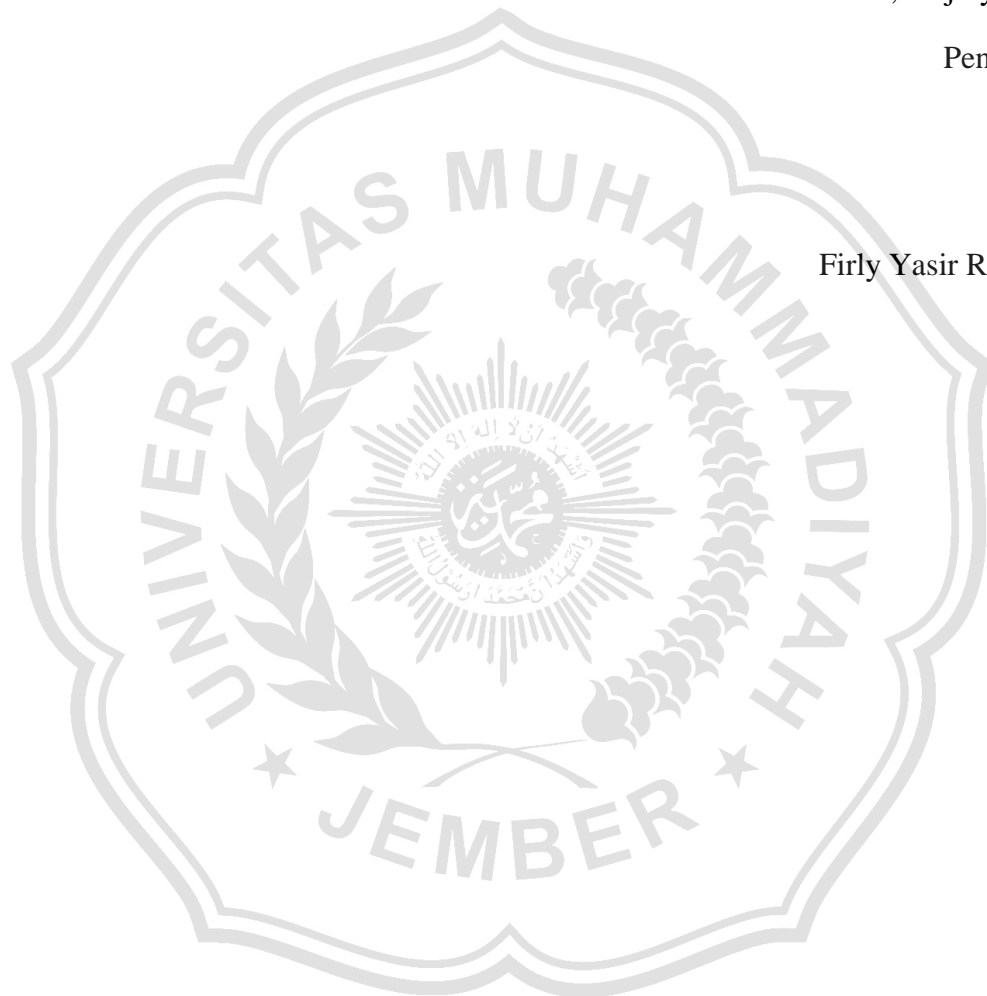
Semoga Allah SWT selalu memberi pertolongan, anugerah yang baik dengan segala berkahnya atas bimbingan dan bantuan semua pihak yang telah membantu penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir ini serta semoga dapat memberi manfaat bagi semua dan ilmu pengetahuan pada saat ini dan masa yang akan datang.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Jember, 11 July 2024

Penyusun

Firly Yasir Riynato



DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
PERNYATAAN ORISINILITAS TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Lokasi Penelitian	6
1.6. Jenis Dan Sumber Data	6
1.6.1. Jenis Data	6
1.6.2. Sumber Data	6
1.7. Metode Pengumpulan Data	7
1.8. Teknik Analisis Data.....	7
1.8.1. Teknik Analisis Deskriptif	9

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. Pengertian Pariwisata	12
2.2. Komponen 4A Kepariwisataaan	14
A. Atraksi.....	14
B. Amenitas.....	14
C. Akseibilitas	15
D. Pelayanan Tambahan	15
2.3. Pengertian Wisatawan	16
2.4. Definisi Dan Klarifikasi Hotel	17
2.4.1. Definisi Hotel.....	17
2.4.2. Klarifikasi Hotel	19
2.5. Departemen Yang Ada Di Hotel	21
2.6. Pengertian <i>Food and beverage</i> Departement	24
2.7. Seksi – Seksi Di <i>Food and beverage Service</i>	25
2.8. Pengertian Peranan	26
2.8.1. Pengertian Waiter Atau Waitress	26
2.8.2. Tugas Dan Tanggung Jawab Waiters Dan Waiterss Hotel	27
2.8.3. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	28
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	31
3.1. Gambaran Umum Grand Mercure Malang	31
3.1.1. Sejarah Singkat Grand Mercure Malang.....	31
3.1.2. Fasilitas-Fasilitas Yang Ada Di Hotel Grand Mercure Malang.....	33
3.1.3. Struktur Organisasi Hotel Grand Mercure	35
3.1.4. Departemen – Departemen Yang Ada Di Grand Mercure.....	35
3.2. Visi Dan Misi Grand Mercure.....	36
3.2.1. Visi.....	36
3.2.2. Misi	36
3.2.3. Gambaran.....	37
3.3. Peralatan Dan Perlengkapan Departemen Food And Beverage Service Di Grand Mercure	37
3.4. Struktur Organisasi <i>Food and beverage Service</i> Departement Di Grand Mercure	40

3.5. Analisis Deskriptif Tentang Peranan Waiter Dan Waiterss Dalam Memberikan Pelayanan Di Grand Mercure Malang	41
3.5.1. Kegiatan Waiter Dan Waiterss Dalam Peranannya Di Grand Mercure	42
3.5.2. Kegiatan Waiter Dan Waiterss Dalam Peranannya Di Room Service Grand Mercure.....	43
3.5.3. Kegiatan Waiter Dan Waiterss Dalam Peranannya Di Banquet Grand Mercure.....	44
3.6. Kendala Dan Solusi Dalam Memberikan Pelayanan Di Hotel Grand Mercure	46
3.7. Penjadwalan Jam Kerja Pada Departement Food Dan Baverage Service Di Grand Mercure Malang	50
3.8.1. Morning Shift (05.55 - 14.30)	50
3.8.2. Afternoon shit (13.55 – 22.10)	31
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1. Kesimpulan.....	54
4.2. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN	57

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Struktur Organisasi Grand Mercure.....	35
Tabel 3.2 Peralatan Food And Beverage Service Departmen.	37
Tabel 3.3 Perlengkapan Food And Beverage Service Department	38
Tabel 3.4 Struktur Organisasi F And B Service Departmen Di Grand Mercure.....	40
Tabel 3.5 Kendala Dan Solusi	47
Tabel 3.6 Analisis Terhadap Peranan Waiters.....	49
Tabel 3.7 Penjadwalan Jam Kerja Food And Beverage service Department Di Grand Mercure.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Beberapa Jenis Brand Accor Hotel	23
---	----

