

## ABSTRAK

Pariwisata adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau lebih untuk melakukan perjalanan dari suatu tempat ke tempat 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 para wisatawan yang datang dan tinggal di suatu destinasi wisata. Hotel memiliki banyak departemen yang mendukung kelancaran operasional hotel, salah satu diantaranya adalah bagian *Food and beverage Department* yang bertanggung jawab penuh dalam pengolahan sampai pada saat penyajian makanan dan melayani tamu saat *breakfast, lunch, dan dinner*. Untuk mengetahui peran *waiter* dan *waitress* dalam pelayanan di Trimurti resto maka penulis melakukan training selama enam bulan. Pada penelitian ini, teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif, yang didalamnya berisi wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam melaksanakan dan mengoptimalkan peran dan tanggung jawab *waiter dan waitress* yang bertugas di setiap harinya, maka seorang restarant *Captain* membagi beberapa peran yakni *Greeter, cashier, runner dan back area*. Dengan pembagian tugas kepada seluruh team *Food and beverage* trimurti ketika operasional akan membantu kelancaran operasional

Kata kunci: Peranan *Waiter & Waitress* dalam memberikan Pelayanan di Resto



## 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 destination. The hotels has many departments that suport the smooth operation of the hotel, one of which is the *Food and beverage* departmennt which is fully responsible for processing up to serving food and drinks. Trimurti Resto is a International Restaurant. This Trimurti Resto serves guest during breakfast lunch and dinner. To find out the role of the waiter and waitress in service at Trimurti Restaurant, the authors conducted training for six months. In this study, the analysis tchnique used is the description technique. This analysis wich contain interviews, and documentation. In Carrying out and optimizing the roles and responsibilities of waiters and waitress who are on duty every day, a restaurant captain divides into several roles namely hostess, cashier, checker and runner and back area. With the distribution of tasks to waiters and waitress during operations, it will help run operation smoothly.

Keywords: Optimizing, Role, Service, Waiter & Waitress

