

**KUALITAS PELAYANAN ALA CARTE BREAKFAST OLEH
WAITER/WAITERSS DI WHYNDHAM DREAMLAND
RESORT BALI**

LAPORAN AKHIR



Oleh :

Kristin Eka Pratiwi

1700711008

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERHOTELAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2020**

**A LA CARTE BREAKFAST SERVICE QUALITY BY
WAITER/WAITRESS AT WYNDHAM DREAMLAND
RESORT BALI**

FINAL REPORT



By :

Kristin Eka Pratiwi

1700711008

**STUDY PROGRAM OF DIPLOMA III HOSPITALITY
FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE
UNIVERSITY OF MUHAMMADIYAH JEMBER
2020**

DAFTAR ISI

Judul	i
<i>Title</i>	ii
Lembar Persetujuan	iii
Lembar Pengesahan	iv
Lembar Pernyataan Orisinalitas Laporan Akhir	v
Abstrak	vi
<i>Abstract</i>	vii
Motto	viii
Kata Pengantar	ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penulisan	4
1.4 Manfaat Penulisan	4
1.5 Lokasi Penelitian	6
1.6 Metode Penelitian.....	6
1.6.1 Jenis Penelitian	6
1.6.2 Pendekatan Penelitian.....	6
1.6.3 Jenis dan Sumber Data	7
1.6.3.1 Jenis Data.....	7
1.6.3.2 Sumber Data	7
1.7 Teknik Pengumpulan Data	8
1.8 Teknik Analisis Data	9

1.8.1	Teknik Analisis Deskriptif	9
1.8.2	Teknik Analisis SWOT	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Pengertian Pariwisata	11
2.2	Pengertian Wisatawan	12
2.3	Pengertian dan Klasifikasi Hotel	13
2.4	Departemen yang Ada Di Hotel	16
2.5	Pengertian <i>Food and Beverage Departement</i>	20
2.6	Seksi-seksi di <i>Food and Beverage Service</i>	21
2.7	Pengertian Restoran dan Jenis-Jenis Restoran	22
2.8	Pengertian <i>waiter</i> dan <i>waitress</i>	25
2.9	Tugas dan Tanggung Jawab <i>waiter</i> dan <i>wairess</i>	26
2.10	Pengertian Pelayanan	29

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1	Gambaran Umum Hotel.....	30
3.1.1	Sejarah Hotel Wyndham Dreamland Resort Bali.....	30
3.1.2	Kepemilikan dan Lokasi Wyndham Dreamland Resort Bali	31
	Fasilitas – Fasilitas Di Wyndham Dreamland Resort Bali	33
3.1.3	Struktur Organisasi Wyndham Dreamland Resort Bali	40
3.1.4	Departemen Di Wyndham Dreamland Resort Bali	40
3.2	Gambaran Umum <i>Food and Beverage Departemnet</i>	43
3.2.1	Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Departemnet</i> .	43

3.2.2	Seksi – Seksi Di <i>Food and Beverage Departemnet</i>	43
3.3	Gambaran Khusus Dreamland Cafe.....	45
3.3.1	Struktur Organisasi Dreamland Cafe	45
3.3.2	Peralatan dan Perlengkapan Di Dreamland cafe	46
3.4	Analisa Deskriptif pelayanan ala carte breakfast oleh waiter/waitress pada Wyndham Dreamland Resort Bali	47
3.4.1	Hasil Pelayanan Ala Carte Breakfast oleh waiter/waitress	47
3.4.2	Kendala.....	53
3.4.3	Solusi.....	54
3.5	Analisis SWOT Terhadap Permasalahan	54
3.6	Kegiatan Selama <i>On The Job Training</i>	55
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN		
4.1	Kesimpulan	58
4.2	Saran	58
DAFTAR PUSTAKA		59

PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Kristin Eka Pratiwi

NIM : 1700711008

Program Studi : DIII PERHOTELAN

Judul Laporan Akhir :KUALITAS PELAYANAN A LA CARTE
BREAKFAST OLEH WAITER/WAITRESS di
WYNDHAM DREAMLAND RESORT BALI

Dosen Pembimbing : Drs. Juhanda, M.Par

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,



Kristin Eka P
NIM : 1700711008

Dosen Pembimbing

Drs. Juhanda, M.Par
NPK : 505556

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Akhir ini Telah Diuji dan Disahkan Pada :

Hari :

Tanggal :

Tempat :

Judul : Kualitas Pelayan A La Carte Breakfast Oleh Waiter/Waitress di
Wyndham Dreamland Resort Bali

Tim Penguji

Penguji Satu

Hadi Jatmiko, SST. Par, M.Si
NPK : 0401377

Penguji Dua

Cristian Riszqi A. ST.Par.,M.M

Mengetahui,

Ketua Prodi DIII Perhotelan



Syah Riza Octavy S., S.E, S.Kom, M.Si
NPK : 0510416

Dekan FISIP



Dr. Juariyah.M.Si
NIP: 196708061993032002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir *On The Job Training* yang berjudul “Kualitas Pelayanan A La Carte Breakfast Oleh Waiter/Waitress di Wyndham Dreamlabd Resort Bali” ini tepat waktu. Adapun maksud dan tujuan penulisan Tugas Akhir *On The Job Training* adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Diploma III Perhotelan di Universitas Muhammadiyah Jember.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, baik moril maupun materil dari berbagai pihak yang merupakan pengalaman yang tidak dapat diukur secara materi. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini, 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 Prodi DIII Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Drs. Juhanda, M.Par, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
4. Bapak Edy Nurhadi, selaku Manager Food and Beverage Service.
5. Seluruh tim Food and Beverage Service yang selalu membantu dalam proses pembelajaran.

6. Sang Gede Bayu Surya S.Tr.Par, yang bersedia membimbing dan menjadi *Buddy* selama *trainee*.
7. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang senantiasa berdoa dan memberi semangat.
8. Lady klarismawati dan Ulfa Umainah, sahabat yang selalu membantu dan memberi semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
9. Seluruh teman-teman perhotelan yang telah memberikan motivasi.
10. Semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu yang telah terlibat dan banyak membantu sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari dalam penulisan Tugas Akhir masih terdapat banyak kekurangan yang dibuat baik sengaja maupun tidak sengaja, dikarenakan keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan serta pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu penulis mohon maaf atas segala kekurangan yang ada. Oleh karenanya segala kritik dan masukan akan penulis terima dengan senang hati demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Akhir kata penulis berharap agar Tugas Akhir ini bermanfaat bagi penulis sendiri, institusi pendidikan dan semua pihak.

Jember, Juli 2020

Penulis

Kristin Eka Pratiwi