

LAPORAN AKHIR

**TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB WAITER/WAITRES DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL WYNDHAM**

DREAMLAND RESORT BALI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Ahli Madya Pariwisata

(A.Md.Par)



Oleh :

ERWIANSYAH ALDI SUHARTO

1700711013

PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERHOTELAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

MUHAMMADIYAH JEMBER

2020

PENGESAHAN PROPOSAL TUGAS AKHIR

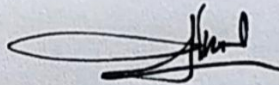
DOSEN PEMBIMBING

“TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB WAITER/WAITRESDALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL WYNDHAM
DREAMLAND RESORT BALI”

Nama : Erwiansyah Aldi Suharto

NIM : 1700711013

Pembimbing



Faozen, SE., M.Si
NPK. 13 03 744

Mengetahui :



Ketua Prodi DIII Perhotelan

Syafi Riza Octavy Sandy. SE.S.KOM.M.Si
NPK.051416

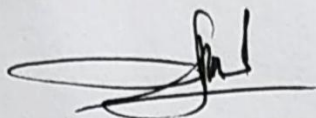
**PENGESAHAN TUGAS AKHIR
DOSEN PENGUJI**

Laporan Akhir ini Telah Diuji dan Disahkan Pada :

**TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB WAITER/WAITRES DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL WYNDHAM
DREAMLAND RESORT BALI**

Nama : Erwansyah Aldi Suharto
Nim : 1700711013

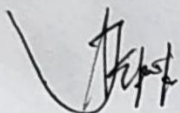
Pembimbing



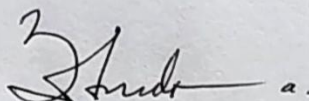
Faozen, SE., M.Si
NPK. 13 03 744

Penguji Satu

Penguji Dua



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



Bagus Indra Tj. SST. Par., M.Si
NPK : 1007547

Mengetahui,

Ketua Prodi DIII Perhotelan

Dekan FISIP



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

Dr. Juariyah., M. Si
NIP: 1967 0806199303 2 002

PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Erwiansyah Aldi Suharto

NIM : 1700711013

Program Studi : DIII PERHOTELAN

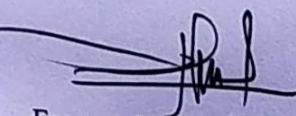
Judul Laporan Akhir : Tugas dan Tanggung Jawab Waiter/Waiters dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Hotel Wyndham Dreamland Resort Bali

Dosen Pembimbing : Faozen, SE., M.Si

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.

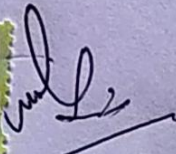
Dosen Pembimbing


Faozen, SE., M.Si
NPK : 13 03 744

Jember,

Mahasiswa,




Erwiansyah Aldi Suharto
NIM : 1700711013

KATA PENGANTAR

Assalammualaikum Wr. Wb

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan ini dengan baik dan tepat waktu ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengikuti Program studi perhotelan Pariwisata Muhammadiyah Jember. Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada beberapa pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan Laporan ini :

1. . Dr. Hanafi M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah jember
2. ,Ibu Dr. Juariyah ., M. Si selaku Dekan Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Muhammadiyah Jember
3. Bapak Syah Riza Octavy Sandy, SE, S.Kom. M.Si selaku kepala program studi D3 Perhotelan.
4. Faozen, SE, MSI selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir
5. Ibu Jennifer Suryadi selaku General Manager Wyndham Dreamland Resort Bali
6. Bapak Edy Nurhady, selaku Manager Food And Beverage service
7. Seluruh staff Wyndham Dreamland Resort Bali
8. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan semangat, dukungan serta do'anya.
9. Rekan – rekan kampus perhotelan Pariwisata Muhammadiyah Jember

DAFTAR ISI

Judul.....	i
Title	ii
Lembar Persetujuan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar isi	vi
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	ix
Daftar Lampiran	X

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	4
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penulisan.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	6
1.6 Metode Penelitian.....	6

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....

2.1 Pengertian Pariwisata.....	7
2.2 Pengertian Wisatawan.....	7
2.3 Pengertian dan Jenis Hotel.....	7
2.4 Departemen yang Ada di Hotel.....	8
2.5 Pengertian <i>Food and Beverage Department</i>	9
2.6 Seksi-Seksi di <i>Food and Beverage Service</i>	9

2.7	Tugas dan Tanggung Jawab Waiters.....	10
2.8	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN.....		11
3.1	Gambaran Umum Hote.....	30
3.1.1	Sejarah Hotel Wyndham Dreamland Resort Bali.....	30
3.1.2	Kepemilikan dan Lokasi Wyndham Dreamland Resort Bali.....	31
3.1.3	Fasilitas – Fasilitas Di Wyndham Dreamland Resort Bali.....	33
3.1.4	Struktur Organisasi Wyndham Dreamland Resort Bali.....	40
3.1.5	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 <i>Food and Beverage Service</i>	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 Analisa Deskriptif 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 Trainin</i>	54

BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN	58
4.1 Kesimpulan.....	58
4.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN-LAMPIRAN	