

ABSTRAK

Pariwisata adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau lebih untuk melakukan perjalanan dari satu tempat yang 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 wisatawan yang datang dan tinggal di suatu destinasi wisata. Hotel memiliki banyak departemen-departemen yang mendukung kelancaran operasional hotel, salah satu di antaranya adalah bagian *food and beverage department* yang bertanggung jawab penuh dalam pengolahan sampai pada saat menyajikan makanan dan minuman. Imari restaurant merupakan restaurant Jepang. *Imari Restaurant* ini melayani tamu saat lunch dan dinner. Untuk mengetahui peran pramusaji dalam meningkatkan pelayanan di *Imari Restaurant* maka penulis melakukan *training* selama enam bulan. Pada penelitian ini, teknik analisis yang digunakan adalah teknik uraian dan teknik analisis SWOT. Analisa ini digunakan untuk mengetahui kelebihan, kelemahan, peluang dan ancaman dari obyek riset. Dalam melaksanakan dan mengoptimalkan peran dan tanggung jawab *waiter* dan *waitress* yang bertugas di setiap harinya, maka seorang *restaurant captain* membagi menjadi beberapa peran yakni *hostess*, *cashier*, *busboy* atau *busgirl* dan *runner back area*. Dengan pembagian tugas kepada *waiter* dan *waitress* ketika operasional akan membantu kelancaran operasional.

Kata kunci : Restoran, Pelayanan, Pramusaji

ABSTRACT

Tourism is an activity carried out by someone or more to travel from one place to another for the purpose of having fun or doing tourist / recreational activities. Many things must be considered in the tourism activity itself. One of them is in the hospitality field. The hotel is one of the most important aspects in tourism activities where the hotel is very much needed as an alternative stay for tourists who come and stay in a tourist destination. The hotel has many departments that support the smooth operation of the hotel, one of which is the food and beverage department which is fully responsible for processing until the time of serving food and drinks. Imari restaurant is a Japanese restaurant. Imari Restaurant serves guests at lunch and dinner. To find out the role of waiters in improving services at Imari Restaurant, the author conducted training for six months. In this study, the analysis technique used is the description technique and SWOT analysis technique. This analysis is used to determine the strengths, weaknesses, opportunities and threats of the research object. In implementing and optimizing the roles and responsibilities of waiters and waitresses on duty every day, a restaurant captain divides into several roles namely hostess, cashier, busboy or busgirl and runner back area. With the division of tasks to waiters and waitresses when operational will help the smooth operation.

Keyword : Restaurant, Service, Waiter atau Waitress