

**PERANAN *WAITER* DAN *WAITRESS* DALAM MELAYANI
TAMU DI KAVA *RESTAURANT* FAIRFIELD BY MARRIOTT
HOTEL SURABAYA**

LAPORAN AKHIR



Oleh :

Achmad Rizaldi Setiawan

1600711032

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

***THE ROLE OF WAITERS AND WAITRESS IN SERVING
GUESTS IN KAVA RESTAURANT FAIRFIELD
BY MARRIOT HOTEL SURABAYA***

FINAL REPORT



By :

Achmad Rizaldi Setiawan

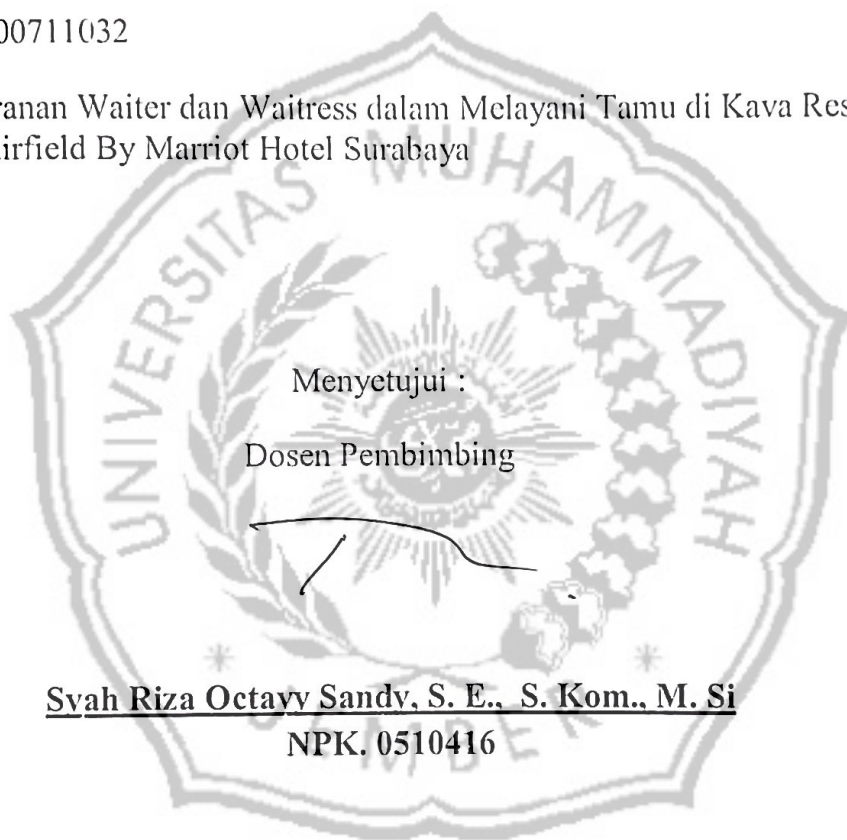
1600711032

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

LEMBAR PERSETUJUAN

Telah Disetujui Untuk Diajukan Pada
Sidang Ujian Tugas Akhir Diploma III Perhotelan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universita Muhammadiyah Jember

Nama : Achmad Rizaldi Setiawan
NIM : 1600711032
Judul : Peranan Waiter dan Waitress dalam Melayani Tamu di Kava Restaurant
Fairfield By Marriot Hotel Surabaya



Menyetujui :
Dosen Pembimbing

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

Mengetahui :
Ketua Program Studi



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

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Akhir ini Telah Diuji Dan Disahkan Pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 24 juli 2020
Tempat : FISIP/Program Studi DIII Perhotelan
Universitas Muhammadiyah Jember
Judul : Peranan Waiter dan Waitress dalam Melayani Tamu di Kava
Restaurant Fairfield By Marriot Hotel Surabaya

Tim Penguji
Ketua,

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

Penguji I



Faozen. SE., M.Si
NPK : 1303744

Penguji Dua II



Drs. Juhanda, M. Par
NPK : 505556

Mengesahkan,
Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik



Dr. Juariyah, M.Si
NIP: 196708061993032002

PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini ;

Nama : Achmad Rizaldi Setiawan

NIM : 11600711032

Program Studi : D3 Perhotelan

Judul Laporan Akhir : Peranan Waiter dan Waitress dalam Melayani Tamu di Kava
Restaurant Fairfield By Marriot Hotel Surabaya

Dosen Pembimbing : Syah Riza Octavy Sandy, S. E., S. Kom., 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.

Jember, 24 juli 2020

Dosen Pembimbing,



Syah Riza Octavy Sandy, S. E., S. Kom., M. Si

NPK : 0510416

Mahasiswa,



Achmad Rizaldi Setiawan

NIM : 1600711032

KATA PENGANTAR

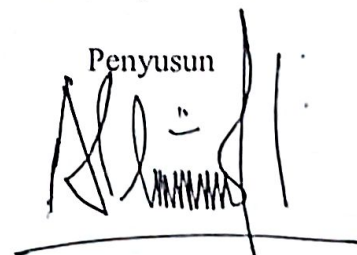
Alhamdulillah Robbil 'Alamiin, segala puji bagi Allah *Subhanahu Wata'ala* yang telah memberikan rahmat dan hidayah Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir dengan judul “Peranan *Waiter* dan *Waitress* dalam Melayani Tamu di Kava Restaurant Fairfield By Marriot Hotel Surabaya” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata (A. Md. Par) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik program studi DIII Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember

Penyusunan laporan akhir ini dapat terselesaikan dengan baik atas izin Allah *Subhanahu Wata'ala* serta bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. 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., ketua program studi DIII Perhotelan dan juga selaku dosen pembimbing laporan akhir
3. Bapak Ryan wardhana , selaku *General Manager Hotel* Fairfield By Marriot Surabaya
4. Yanuar Sapta, selaku *Food & Beverage service manager* Fairfield By Marriot Surabaya yang telah memberikan ilmu serta evaluasi pada masa *training*.
5. Seluruh staf *Food and Beverage service Hotel* Fairfield By Marriot Surabaya yang selalu memberikan ilmu pengetahuan dan mengevaluasi kinerja penulis selama masa *training*.
6. Ayah dan ibu yang selalu memberikan do'a dan dukungan sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik.

Jember, 24 juli 2020

Penyusun



Achmad Rizaldi Setiawan

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil 'Alamiin, segala puji bagi Allah *Subhanahu Wata'ala* yang telah memberikan rahmat dan hidayah Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir dengan judul “Peranan *Waiter* dan *Waitress* dalam Melayani Tamu di Kava Restaurant Fairfield By Marriot Hotel Surabaya” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata (A. Md. Par) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik program studi DIII Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember

Penyusunan laporan akhir ini dapat terselesaikan dengan baik atas izin Allah *Subhanahu Wata'ala* serta bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. 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., ketua program studi DIII Perhotelan dan juga selaku dosen pembimbing laporan akhir
3. Bapak Ryan wardhana , selaku *General Manager Hotel* Fairfield By Marriot Surabaya
4. Yanuar Sapta, selaku *Food & Beverage service manager* Fairfield By Marriot Surabaya yang telah memberikan ilmu serta evaluasi pada masa *training*.
5. Seluruh staf *Food and Beverage service Hotel* Fairfield By Marriot Surabaya yang selalu memberikan ilmu pengetahuan dan mengevaluasi kinerja penulis selama masa *training*.
6. Ayah dan ibu yang selalu memberikan do'a dan dukungan sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik.

Jember, 24 juli 2020

Penyusun

Achmad Rizaldi Setiawan

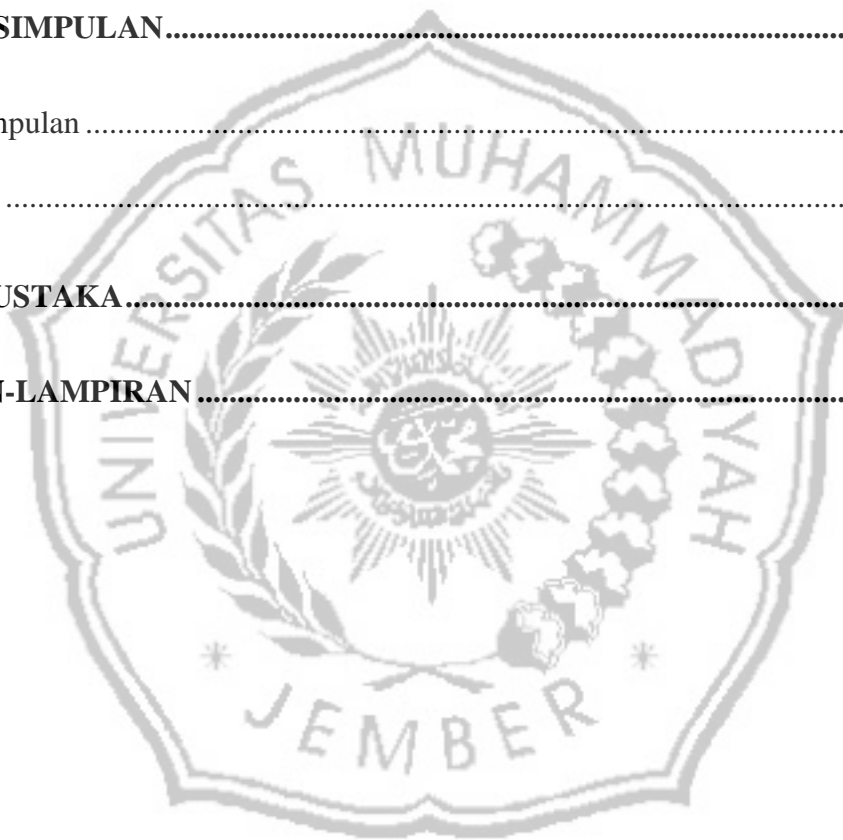
DAFTAR ISI

Judul.....	i
<i>Title</i>	ii
Lembar Persetujuan	iii
Lembar Pengesahan	iv
Lembar Pernyataan Orisinalitas	v
Abstrak.....	vi
<i>Abstract</i>	vii
<i>Motto</i>	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar isi	xi
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat Bagi Penulis.....	4
1.4.2 Manfaat Bagi Perusahaan	5
1.4.3 Manfaat Bagi Lembaga.....	5
1.5 Lokasi Penelitian	5

1.6 Jenis dan Sumber Data.....	5
1.6.1 Jenis Data	5
1.6.2 SumberData.....	6
1.7 Metode Pengumpulan Data.....	6
1.8 Teknik Analisis Data.....	7
.1.8.1 Metode Penelitian Deskriptif	7
1.8.2 Metode Analisis <i>SWOT</i>	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Pengertian Pariwisata	8
2.2 Pengertian Wisatawan.....	8
2.3 Pengertian Hotel.....	9
2.4 Klasifikasi Hotel	10
2.5 Departemen yang ada di Hotel.....	16
2.6 Pengertian <i>Food and Beverage</i>	20
2.7 Struktur di <i>Food and Bevarage Departemen</i>	21
2.8 Tugas dan Tanggung <i>Jawab Food and Beverage</i>	21
2.9 Pengertian Pelayanan	24
2.10 Pengertian <i>Waiter dan Waitress</i>	26
2.11 Pengertian dan jenis <i>Restaurant</i>	27
2.11.1 Pengertian <i>Restaurant</i>	27
2.11.2 Jenis <i>Restaurant</i>	28
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	33
3.1 Gambaran Umum Hotel Fairfield By Marriott Surabaya	33

3.1.1 Sejarah Marriot <i>Internasional</i>	33
3.1.2 Sejarah Fairfield By Marriott Surabaya	34
3.1.3 Kamar dan Fasilitas Di Hotel Fairfield By Marriott Surabaya.....	35
3.1.3.1 Akomodasi	35
3.1.3.2 <i>Restaurant and Lounge</i>	36
3.1.3.3 <i>Recreation and Leisure</i>	38
3.1.3.4 <i>Meeting Room dan Ballroom</i>	39
3.1.4 Struktur Organisasi Di Hotel Fairfield By Marriott Surabaya	39
3.1.5 Departemen Di Hotel Fairfield Marriot Surabaya.....	41
3.2 Gambaran Umum <i>Food and Beverage Departement</i> Di Hotel Fairfield By Marriott Surabaya	44
3.2.1 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Departement</i> Di Hotel Fairfield By Marriott Surabaya.....	44
3.3 Gambaran Umum <i>Food and Beverage Service Departement</i> Di Fairfield By Marriot Hotel Surabaya.....	45
3.3.1 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service Departement</i> Di Hotel Fairfield By Marriott Surabaya.....	45
3.3.2 Seksi-seksi <i>Food and Beverages Service</i> Di Hotel Fairfield By Marriott Surabaya.....	46
3.4 Jenis-Jenis <i>Form</i> Yang Digunakan Di kava Fairfield By Marriooott Surabaya....	47
3.5 Peralatan dan Perlengkapan Kava <i>Restaurant</i> Fairfield By Marriooott Surabaya	48
3.6 Analisa Deskriptif Tentang Peranan <i>Waiter dan Waitress</i> dalam Melayani Tamu di Kava Restaurant Fairfield By Marriot Hotel Surabaya	50

3.6.1 Gambaran Umum Peranan <i>Waiter</i> dan <i>Waitress</i> dalam Melayani Tamu di Kava <i>Restaurant</i> Fairfield By Marriot Hotel Surabaya.....	49
3.6.2 <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) <i>waiter</i> dan <i>waitrees</i> Dalam melayani Tamu di Kava <i>Restaurant</i> FairField Marriot Hotel Surabaya	50
3.7 Kendala dan solusi	55
3.8 Analisis <i>SWOT</i>	56
3.9 Kegiatan selama <i>On The Job Training</i>	57
BAB IV KESIMPULAN.....	60
4.1 Kesimpulan	60
4.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	63



DAFTAR TABEL

Tabel 3.5.1 Peralatan yang ada di Kava <i>Restaurant</i>	48
Tabel 3.5.2 Perlengkapan yang ada di <i>Restaurant</i>	49
Tabel 3.8.1 Analisis <i>SWOT</i>	56



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.7.1 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Departement</i>	14
Gambar 3.1.4.1 Struktur organisasi Fairfield By Marriot Hotel Surabaya	40
Gambar 3.2.1.1 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Department</i>	44
Gambar 3.3.3.1 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service Departement</i>	45



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Gedung Hotel Fairfield by Marriott Surabaya

Lampiran 2 Kava *Restaurant*

Lampiran 3 *Banguet Event Order*

Lampiran 4 Menu makanan

Lampiran 5 *Bill*

Lampiran 6 Sertifikat OJT

Lampiran 7 Dokumentasi Selama OJT

