

ABSTRAK

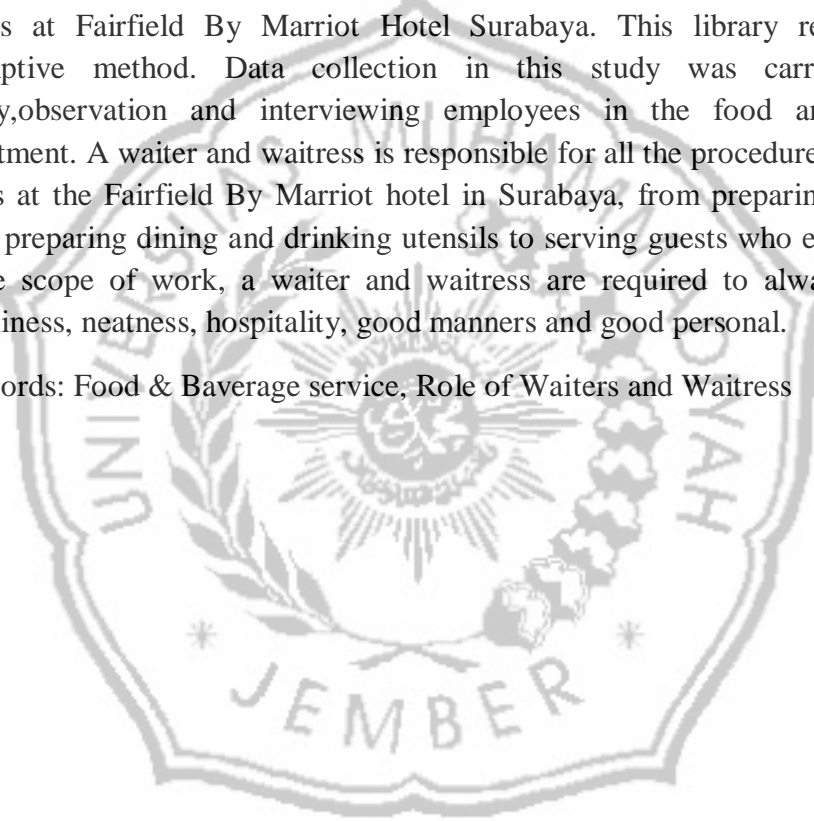
Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanminum serta jasa lainnya yang dikelola secara komersial. Sebagai komponen pariwisata yang bergerak dalam bidang penyediaan sarana akomodasi, sebuah hotel harus dapat memberikan pelayanan terbaiknya, agar dapat mendatangkan banyak tamu. Hal itu bertujuan pula untuk mendatangkan keuntungan. Hotel Fairfield By Marriot Surabaya adalah hotel berbintang empat yang terletak tepat di pusat kota Surabaya. Untuk memberikan pelayanan-pelayanan kepada tamu yang ingin makan dan minum, hotel ini mempekerjakan *waiter* dan *waitress* (pramusaji) yang termasuk pada bagian *Food and beverage*. Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk mendeskripsikan Peranan *Waiter* dan *Waitress* dalam Melayani Tamu di Hotel Fairfield By Marriot Surabaya. Penelitian kepustakaan ini menggunakan metode deskriptif. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik pustaka, observasi dan mewancarai pegawai di bagian *Food and beverage*. Seorang petugas *waiter* dan *waitress* bertanggung jawab atas semua tata cara penyajian hidangan di hotel Fairfield By Marriot Surabaya, mulai dari mempersiapkan meja makan, menyiapkan peralatan makan dan minum sampai melayani tamu yang makan dan minum. Dalam ruang lingkup kerjanya, seorang *waiter* dan *waitress* dituntut untuk selalu menjaga kebersihan, kerapian, keramahmataman, sopan santun serta pribadi yang baik.

Kata kunci : *Food & Beverage service*, Peranan *Waiter* dan *Waitress*

ABSTRACT

Hotel is one type of accommodation that uses part or all of a building to provide lodging, food and drink services and other services that are managed commercially. As a component of tourism that is engaged in providing accommodation facilities, a hotel must be able to provide the best service, in order to bring lots of guests. It also aims to bring profit. Fairfield By Marriot Hotel Surabaya is a four-star hotel located right in the center of Surabaya. To provide services to guests who want to eat and drink, the hotel employs waiters and waitresses (waiters), including the food and beverage department. The purpose of this thesis is to describe the Role of Waiters and Waitresses in Serving Guests at Fairfield By Marriot Hotel Surabaya. This library research uses descriptive method. Data collection in this study was carried out by library, observation and interviewing employees in the food and beverage department. A waiter and waitress is responsible for all the procedures for serving dishes at the Fairfield By Marriot hotel in Surabaya, from preparing the dining table, preparing dining and drinking utensils to serving guests who eat and drink. In the scope of work, a waiter and waitress are required to always maintain cleanliness, neatness, hospitality, good manners and good personal.

Keywords: Food & Beverage service, Role of Waiters and Waitress



MOTTO

Jangan lihat masa lampau dengan penyesalan jangan pula lihat masa depan dengan ketakutan tapi lihat sekitar anda dengan penuh kesadaran (mark twain)

