



**PERAN WAITER AND WAITERSS DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI RAYUNAN  
RESTORAN HOTEL WYNDHAM DREAMLAND RESORT  
HOTEL.**

**LAPORAN AKHIR**

**Oleh :**

**Hafirda Hidayat D.**

**Nim : 1700711044**

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

**2019**



**PERAN WAITER AND WAITERSS DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI RAYUNAN  
RESTORAN HOTEL WYNDHAM DREAMLAND RESORT  
HOTEL  
FINAL REPORT**

**By :**

**Hafirda Hidayat D.  
Nim : 1700711044**

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

**2019**

## LEMBAR PERSETUJUAN

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

Nama : Hafirda Hidayat Diningsih

NIM : 1700711044

Judul : Peran *Waiter* dan *Waiterss* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di  
Rayunan Restaurant Hotel Wyndham Dreamland Resort Bali.

Menyetujui :

Dosen Pembimbing

Drs. Juhanda, M.Par  
NPK. 505556

Mengetahui :

Ketua Program Studi

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

## LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Akhir Ini Telah Diuji dan Disahkan Pada

Hari : Senin  
Tanggal : 29 Juli 2019  
Tempat : Prodi D 3 Perhotelan, Fakultas Ilmu Sosial  
Dan Ilmu Politik  
Judul : Peran *Waiter* Dan *Waiterss* Dalam Meningkatkan Kualitas  
Pelayanan di Rayunan Restaurant Hotel Wyndham Dreamland  
Resort Bali.

Tim Penguji:

Ketua,

Drs. Juhanda.M.Par  
NPK. 505556

Anggota I

Anggota II

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

Dr. Emy Kholifah R., M.Si  
NPK.92 08 376

Mengesahkan:

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Dr. Emy Kholifah R., M.Si  
NPK.92 08 376

## PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Hafirda Hidayat Diningsih  
N I M : 1700711044  
Program Studi : D – 3 Perhotelan  
Judul Laporan Akhir : Peran Waiter Dan *Waiterss* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Rayunan Restaurant Hotel 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.

Dosen Pembimbing,

Jember, 29 Juli 2019

Mahasiswa,

Drs. Juhanda.M.par  
NPK. 505556

Hafirda Hidayat Diningsih  
NIM. 1700711044

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan program pendidikan D3 Perhotelan.

Penulis ingin menyampaikan ungkapan terima kasih kepada beberapa pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini:

1. Ibu Dr. Emy Kholifah R., M.Si Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik.
2. Bapak Syah Riza Octavy Sandy, SE., M.Si Ketua Program Studi
3. Bapak Drs.Juhanda.M.par Dosen Pembimbing Laporan *On The Job Training II*.
4. Bapak Mukti Prabowo *General Manager* Wyndham Dreamland Resort Bali.
5. Staff *Rayunan Restaurant* yang telah banyak membantu dan memberikan pelajaran yang penting selama *On The Job Training*.
6. Orang tua yang telah memberikan semangat, dukungan dan do'anya.
7. Seluruh dosen dan bagian administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Program Studi Diploma III Perhotelan yang telah memberikan ilmu selama masa perkuliahan.

8. Rekan-rekan kuliah Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Program Studi Diploma III Perhotelan.

Demikian Laporan Tugas Akhir yang dapat penulis sampaikan, dan berharap Laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Jember, 29 Juli 2019

Penyusun

Hafirda Hidayat D



## MOTTO

"Kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal, tetapi bangkit kembali setiap kali kita jatuh." (Confusius)





## DAFTAR ISI

Judul .....	i
<i>Title</i> .....	ii
Lembar Persetujuan .....	iii
Lembar Pengesahan .....	iv
Lembar Pernyataan Orisinilitas Tugas Akhir.....	v
Abstrak.....	vi
<i>Abstrack</i> .....	vii
Motto .....	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi .....	xi
Daftar Tabel .....	xv
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran.....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penulisan .....	3
1.4 Manfaat Penulisan .....	4
1.5 Lokasi Penelitian .....	5
1.6 Metode Penelitian.....	5

1.6.1 Jenis dan Sumber Data .....	6
1.6.1.1 Jenis Data.....	6
1.6.1.2 Sumber Data .....	7
1.7 Teknik Pengumpulan Data .....	8
1.8 Teknik Analisis Data .....	10
1.8.1 Teknik Analisis Deskriptif .....	10
1.8.2 Teknik Analisis Matriks SWOT.....	10
<b>BAB II PEMBAHASAN .....</b>	<b>11</b>
2.1 Pengertian Pariwisata .....	11
2.2 Pengertian Wisatawan .....	12
2.3 Pengertian Hotel .....	14
2.4 Klasifikasi Hotel.....	15
2.4.1 Jenis-Jenis Hotel Berdasarkan Lokasi dan Jumlah Kamar....	15
2.4.2 Jenis Hotel Berdasarkan Jenis Pengunjung .....	17
2.5 Pengertian <i>Food and Beverage Department</i> .....	18
2.6 Pengertian <i>Food and Beverage Service Department</i> .....	22
2.7 Seksi seksi di <i>Food and Beverage Department</i> .....	23
2.8 Pengertian <i>Food and Beverage service Department</i> .....	24
2.9 Pengertian <i>Restaruant</i> .....	25
2.10 Pengertian <i>Waiter</i> dan <i>waitress</i> .....	26
2.11 Tugas dan tanggung jawab <i>Waiter</i> dan <i>Waiterss</i> .....	26
2.12 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	30

2.12.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	31
----------------------------------------	----

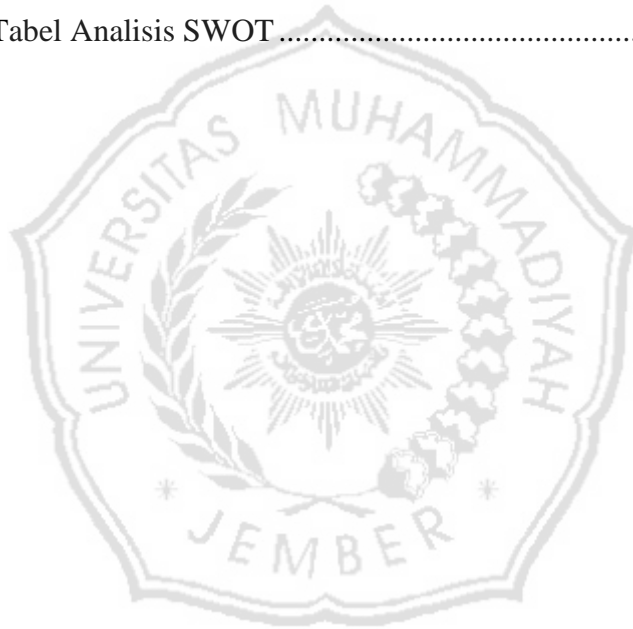
**BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN ..... 34**

3.1 Gambaran Umum Wyndham Dreamland Resort Bali .....	34
3.1.1 Sejarah Singkat Wyndham Dreamland Resort Bali .....	34
3.1.2 Fasilitas- Fasilitas Wyndham Dreamland Resort Bali.....	35
3.1.3 Struktur Organisasi Wyndham Dreamland Resort Bali .....	37
3.1.4 Departemen - departemen di Wyndham Dreamland Resort Bali.....	38
3.2 Gambaran Umum <i>Food and beverage department</i> di Wyndham Dreamland Resort Bali.....	39
3.2.1 Seksi-Seksi <i>Food and Beverage Service</i> di Wyndham Dreamland Resort Bali.....	40
3.2.2 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i> di Wyndham Dreamland Resort Bali.....	41
3.3 Gambaran Khusus <i>Rayunan Restaurant</i> Wyndham Dreamland Resort Bali.....	43
3.3.1 Peralatan dan Perlengkapan di Rayunan Rayunan Wyndham Dreamland Resort Bali .....	43
3.4 Analisa Deskriptif Tentang Peran <i>Waiter</i> dan <i>Waiterss</i> Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Rayunan Restaurant Wyndham Dreamland Resort Bali.....	48

3.4.1	Gambaran Umum Peran <i>Waiter</i> dan <i>Waiterss</i> Memberikan Pelayanan Di Rayunan Restaurant Wyndham Dreamland Resort Bali.....	48
3.4.2	Kendala <i>Waiter and Waiterss</i> Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan .....	51
3.4.3	Solusi Untuk <i>Waiter and Waiterss</i> Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan .....	51
3.5	Analiss SWOT .....	52
3.6	Kegiatan Selama <i>On The Job Training</i> .....	55
<b>BAB IV</b>	<b>PENUTUP</b> .....	<b>57</b>
4.1	Kesimpulan .....	57
4.2	Saran .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.8.2 Matriks SWOT.....	11
Tabel 3.3.1.1 Peralatan dan Perlengkapan di Rayunan <i>Restaurant</i> .....	43
Tabel 3.5.1 Tabel Analisis SWOT.....	52



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1.3.1 Struktur Organisasi Luminor Hotel Surabaya..... 36

Gambar 3.2.2.1 Struktur Organisasi *Food and beverage Service Department*..... 40



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Sertifikat

Lampiran 2 *Scedhule*

Lampiran 3 *Guest Comment*

Lampiran 4 *Captain Order*

Lampiran 5 Menu

Lampiran 6 Dokumentasi selama *On The Job Training*

Lampiran 7 Luminor Hotel Surabaya

Lampiran 8 *Lobby* Luminor Hotel Surabaya

Lampiran 9 *Rock & Sugar Coffee and Bistro* Luminor Hotel Surabaya



## DAFTAR PUSTAKA

- Abd. Rachman Arief. 2005 Pengantar Ilmu Perhotelan & Restoran. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- A.W Marsum. 2005. Restoran dan Segala Permasalahannya, Edisi IV. Yogyakarta: Andi.
- Bataafi, Al Wishnu HS. 2006. Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi. Housekeeping Department - Floor & Public Area Job Description & Standard Operating Procedure. Bandung: Alfabeta
- Ichsan, Ahmad fauzi. "Laporan praktek kerja lapangan di food and baverage service hotel the datai langkawi langkawi, malaysia". 21 Desember 2017. <http://caramenulisbuku.com/cara-menulis-daftar-pustaka-dari-internet/cara-menulis-daftar-pustaka-internet.htm>
- Mertayasa, I Gede Agus. 2012. food & beverage service operational. Yogyakarta : Andi.
- Maryadi, dkk. 2010. Pedoman Penulisan Skripsi FKIP. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta
- . Novitasari, Denok. 2014. Penerapan Resep Pastry and Bakery di Hotel JW Marriott Surabaya. Laporan Akhir. Jember: Akademi Pariwisata Muhammadiyah Jember.
- Pitana, I Gde dan Putu G. Gayatri. 2005. Sosiologi Pariwisata. Yogyakarta. Penerbit ANDI.



Suwena, Widyatmaja, 2010. Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata. Denpasar :  
Udayana University Press.

Sulastiyono, Agus. 2011. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Jakarta : Alfabeta.

Soekresno. 2001. Manajemen Food & Beverage Service Hotel.  
Jakarta:GramediaSuharsimi.

Sihite, Richard (2000). *Hotel Management*. Surabaya : SIC.

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif ,Kualitatif dan r&d. Bandung :  
Penerbit Alfabeta.

Sugiyono. 2005. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung :  
Alfabeta.

Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif,  
dan R&D. Bandung: Alfabeta.

