

**Kualitas *Waiter* Dalam Penerapan Prosedur *Room Service* Di Melia  
Purosani *Hotels and Resort*, Yogyakarta**

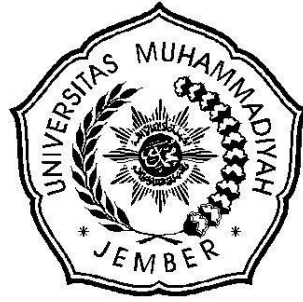
**LAPORAN AKHIR**

**Oleh:**

**Alvian Riswandha**

**1500711027**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERHOTELAN  
2018**



**Quality Waiter In The Application Of Room Service Procedure At Melia  
Purosani Hotels and Resort, Yogyakarta**

**FINAL REPORT**

**By:**

**Alvian Riswandha**

**1500711027**

**UNIVERSITY OF MUHAMMADIYAH JEMBER  
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES  
STUDY PROGRAM OF DIPLOMA III HOSPITALITY  
2018**

## LEMBAR PERSETUJUAN

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

Nama : Alvian Riswandha

Nim : 1500711027

Judul : Kualitas *Waiter* Dalam Penerapan Prosedur *Room Service* Di Melia  
Purosani *Hotels and Resort*, Yogyakarta

Menyetujui :  
Dosen Pembimbing

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

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 : 06 Agustus 2018  
Tempat : Prodi D 3 Perhotelan, Fakultas Ilmu Sosial  
Dan Ilmu Politik  
Judul : Kualitas *Waiter* Dalam Penerapan Prosedur *Room Service* Di  
Melia Purosani *Hotels and Resort*, Yogyakarta

Tim Penguji:

Ketua,

Hadi Jatmiko, SST.Par, M.Si

Anggota I

Anggota II

Faozen, SE., M.si

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

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 : Alvian Riswandha  
N I M : 1500711027  
Program Studi : Diploma III Perhotelan  
Judul Laporan Akhir : Kualitas *Waiter* Dalam Penerapan Prosedur *Room Service* Di Melia Purosani *Hotels and Resort*,  
Yogyakarta  
Dosen Pembimbing : Hadi Jatmiko, SST.Par., 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, 06 Agustus 2018

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa,

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

Alvian Riswandha  
NIM.1500711027

## ABSTRAK

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. *Room Service* di *El Patio Restaurant* beroperasi selama 24 jam dengan tiga shift kerja, untuk melayani tamu yang memerlukan *Breakfast, Lunch, Dinner* dan *Supper*. Menjual makanan yang bergaya indonesian *food, asian food* dan *western food*. Makanan dan minuman dapat dipesan melalui telepon atau door knob menu (khusus untuk *breakfast*) dan seluruh pesanan diantar langsung oleh *staff room service* ke kamar tamu, *lobby* ataupun tempat lain didalam hotel selain di restoran dan bar. Adapun preparation yang dilakukan oleh *waiter room service* sebelum oprasional. *Polishing*, melengkapi *Mise en Place Room Service (chinaware dan silverware)*, *Prepare tray room service, folding napkin, merefill salt and pepper*. Apabila semua preparation telah lengkap ini akan memudahkan *waiter* dan *waitress* dalam memberikan pelayanan ketika oprasional.

Kata kunci : *Room Service, Pelayanan, Waiter*

## ABSTRACT

*Hotels become one of the most important aspects of tourism activities where the hotel is indispensable as an alternative stay for tourists who come and live in a tourist destination. The hotel has many departments that support the smooth running of the hotel's operations, one of which is the food and beverage department who is fully responsible for processing up to present food and drink. Room Service at El Patio Restaurant operates for 24 hours with three work shifts, to serve guests requiring Breakfast, Lunch, Dinner and Supper. Sell food that is Indonesian food style, asian food and western food. Food and drinks can be ordered by phone or door knob menu (for breakfast only) and all orders are delivered directly by room service staff to guest room, lobby or other place within the hotel other than in restaurant and bar. The preparation is done by waiter room service before oprasional. Polishing, complete Mise en Place Room Service (chinaware and silverware), Prepare tray room service, folding napkin, merefill salt and pepper. If all preparations are complete this will facilitate the waiter and waitress in providing services when oprasional.*

*Keyword : Room Service, Service, Waiter*

## **MOTTO**

Pengalaman bukan saja yang telah terjadi pada diri Anda. Melainkan apa yang  
Anda lakukan dengan kejadian yang Anda alami.

(Aldous Huxley)



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis haturkan kehadirat Allah SWT. Semoga sholawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada junjungan kita semua Rasulullah Muhammad SAW, karena rahmat dan petunjuk-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir: “Kualitas *Waiter* Dalam Penerapan *Prosedur Room Service* Di Melia Purosani *Hotels and Resort*, Yogyakarta, Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata (Amd. Par) program studi DIII Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulis juga ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Emy Kholifah R., M.Si\_Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Jember
2. Bapak Syah Riza Octavy Sandy, SE., S.Kom., M.Si Kaprodi DIII Perhotelan  
Universitas Muhammadiyah Jember
3. Bapak Hadi Jatmiko, SST. Par. M. Si Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir
4. Mr. Jeronimo Molina *General Manager* Melia Purosani *Hotels and Resort*  
Yogyakarta
5. Bapak Fani *Manager Food and Beverage*
6. Ibu Widyastati *Restaurant Manager* di El Patio *Restaurant*

7. *Staff* Melia Purosani *Hotels and Resort* Yogyakarta yang telah banyak membantu dalam pemberian informasi saat proses *On The Job Training*
8. Seluruh Dosen *staff* dan bagian administrasi DIII Perhotelan yang telah memberikan ilmu selama masa perkuliahan.

Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, penulis menyampaikan banyak terima kasih. Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa memberikan balasan yang setimpal atas jasa baik yang telah penulis terima. Penulis menyadari bahwabanyak kelemahan dan kekurangan yang terdapat dalam tugas akhir ini.

Penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca, demi peningkatan karya tulis pada masa yang akan datang. Akhirnya penulis berharap semoga tugas akhir yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Jember, 06 Agustus 2018

Penulis

Alvian Riswandha

## DAFTAR ISI

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

1.6.1 Jenis Data.....	6
1.6.2 Sumber Data .....	6
1.7 Teknik Pengumpulan Data .....	6
1.8 Teknik Analisis Data .....	7
1.8.1 Teknik Analisis Deskriptif .....	7
1.8.2 Teknik Analisis SWOT.....	7
<b>BAB II PEMBAHASAN.....</b>	<b>9</b>
2.1 Pengertian Pariwisata .....	9
2.2 Pengertian Wisatawan .....	10
2.3 Pengertian Hotel .....	12
2.4 Pengertian Departemen di Hotel.....	13
2.5 Pengertian <i>Food and Beverage Departement</i> .....	17
2.6 Pengertian <i>Food and beverage Service</i> .....	18
2.7 Pengertian Room Service .....	19
2.8 Peralatan dan Perlengkapan di Room Service .....	22
2.8.1 Jenis Peralatan <i>Room Service</i> .....	22
2.8.2 Prosedur Penataan Peralatan di <i>Room Service</i> .....	23
2.8.3 Pelayanan Makanan dan Minuman di Kamar Tamu.....	27
2.9 Pengertian <i>Waiter and Waitress</i> .....	36

<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
3.1 Gambaran Melia Purosani <i>Hotels and Resort</i> Yogyakarta .....	38
3.1.1 Sejarah Singkat Melia Purosani <i>Hotels</i> <i>and Resort</i> Yogyakarta .....	38
3.1.2 Fasilitas- Fasilitas Melia Purosani <i>Hotels</i> <i>and Resort</i> Yogyakarta .....	49
3.1.3 Departemen-Departemen Melia Purosani <i>Hotels</i> <i>and Resort</i> Yogyakarta .....	44
3.1.4 Struktur Organisasi Melia Purosani <i>Hotels And Resort</i> .....	47
3.2 Gambaran Umum <i>Food and Beverage Service Department</i> Melia Purosani <i>Hotels and Resort</i> Yogyakarta .....	48
3.2.1 Seksi-Seksi di <i>Food and Beverage Service</i> .....	48
3.2.2 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i> .....	50
3.3 Gambaran khusus Room Service di El Patio <i>Restaurant</i> Melia Purosani <i>Hotels and Resort</i> Yogyakarta.....	55
3.3.1 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Room Service</i> El Patio <i>Restaurant</i> di Melia Purosani <i>Hotels and Resort</i> Yogyakarta . . . . .	55
3.3.2 Peralatan dan Perlengkapan di <i>Room Service</i> El Patio <i>Restaurant</i> Melia Purosani <i>Hotels and Resort</i> Yogyakarta .	60
3.4 Analisa Deskriptif Tentang Kualitas Waiter Dalam Penerapan Prosedur <i>Room Service</i> Di Melia Purosani <i>Hotels and Resort</i> , Yogyakarta .....	66

3.4.1 Peran <i>Waiter</i> Dalam Penerapan Prosedur <i>Room Service</i> Di El Patio <i>Restaurant</i> Melia Purosani <i>Hotels and Resort</i> , Yogyakarta .....	66
3.4.2 Kendala dan Solusi <i>Waiter</i> Dalam Penerapan Prosedur <i>Room</i> <i>Service</i> Di Melia Purosani <i>Hotels And Resort</i> .....	71
3.5 Analiss SWOT .....	72
3.6 KegiatanSelama <i>On The Job Training</i> .....	75

<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>77</b>
4.1 Kesimpulan .....	77
4.2 Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.8.2.1 Tabel Analisis SWOT .....	8
Tabel 3.3.2.1 Peralatan dan Perlengkapan <i>Room Service</i> .....	60
Tabel 3.5.1 Tabel Analisis SWOT .....	73



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1.4.1 Struktur Organisasi Melia Purosani Hotels and Resorts Yogyakarta .....	47
Gambar 3.2.2.1 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i> .....	50
Gambar 3.3.1.1 Struktur Organisasi El Patio <i>Restaurant</i> di Melia Purosani <i>Hotels</i> <i>and Resort</i> Yogyakarta.....	66

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1    *Melia Purosani Hotels and Resort Yogyakarta*
- Lampiran 2    *El Patio Restaurant*
- Lampiran 3    *Ching San Restaurant*
- Lampiran 4    *Parangsari Poolside Restaurant*
- Lampiran 5    *Soka Lounge*
- Lampiran 6    *Pub Med*
- Lampiran 7    *Menu*
- Lampiran 8    *Captain Order*
- Lampiran 9    *Guest Comment*
- Lampiran 10   *Sertifikat On The Job Training*
- Lampiran 11   *Kegiatan Selama On The Job Training*