

**PERAN WAITERS DALAM MENINGKATKAN PRODUK MAKANAN
DAN MINUMAN DI HOTEL ARYADUTA PALEMBANG**



Di susun guna memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar ahli
manajemen perusahaan DIII food and baverage product

RIZKA ANDINI

151530015

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERUSAHAAN

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

HALAMAN PENGESAHAN

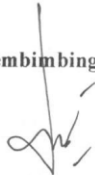
**PERAN WAITERS DALAM MENINGKATKAN PRODUK MAKANAN
dan MINUMAN di HOTEL ARYA DUTA PALEMBANG”**

Rizka Andini
NIM : 151530015

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli
Madya pada Program Studi Manajemen Perusahaan**

Palembang, 30 Agustus 2019
Fakultas Vokasi
Universitas Bina Darma Palembang

Pembimbing



(Trisninawati, M.M)

Kaprodi Manajemen Perusahaan



(Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc., Ph.D.)

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir yang berjudul **"PERAN WAITERS DALAM MENINGKATKAN PRODUK MAKANAN dan MINUMAN di HOTEL ARYA DUTA PALEMBANG"** Oleh **"Rizka Andini"** Telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari **Jum'at** tanggal **30** Agustus 2019

Komisi Penguji

1. Trisninawati, M.M

Ketua (.....)

2. Andrian Noviardy, SE., M.Si

Penguji (.....)

3. Fitri Asuri, S.E., M. M

Penguji (.....)

Mengetahui,

Program studi manajemen Perusahaan

Fakultas Vokasi

Universitas Bina Darma

Ketua

Universitas Bina Darma
Fakultas Vokasi

Andrian Noviardy, SE., M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rizka Andini

Nim : 151530015

Program studi : Manajemen Perusahaan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lain;
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri dengan arahan Tim pembimbing;
3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencatumkan nama pengarang dan memasukan kedalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia tugas akhir yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undang yang berlaku;

Demikian surat pernyataan ini Saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya .

Palembang, 30 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan



Rizka Andini
NIM : 151530015

ABSTRACT

Food and beverage is a part that very important especially in the hotel, where besides guests stay overnight guests to ask food and drinks besides that food and beverage to could hotel, where food and beverage to is a means that absolute should provided hotel for could categorized as to in hotel starred, part system dish food and drinks have function that very important in a hotel. Quality service to empathy covering attention employee towards quest the attitude of the employees show guests feel satisfied to eat quality service for reliability include the ability of employees in give the quest what the employees abilities need in delivering services and employees to deal with the problem of showing quests feeling satisfied with food in the restaurant

ABSTRAK

Food and beverage merupakan bagian yang sangat penting terutama di dalam hotel, dimana selain tamu menginap tamu juga memerlukan makanan dan minuman selain itu food and beverage juga dapat hotel, dimana food and beverage juga merupakan sarana yang mutlak harus disediakan hotel untuk dapat dikategorikan ke dalam hotel berbintang. bagian tata hidangan makanan dan minuman mempunyai fungsi yang sangat penting dalam sebuah hotel. kualitas pelayanan untuk empathy meliputi perhatian pegawai terhadap tamu, sikap para pegawai menunjukkan tamu merasa puas makan. kualitas pelayanan untuk reliability meliputi kemampuan para pegawai dalam memberikan apa yang dibutuhkan tamu, kemampuan para pegawai dalam menyampaikan pelayanan jasa dan cara dan upaya pegawai dalam menangani masalah menunjukkan para tamu merasa puas makanan di restaurant.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Data pribadi

Nama	:RIZKA ANDINI
Tempat,Tanggal lahir	:PALEMBANG,21 DESEMBER 1996
Jenis kelamin	:PEREMPUAN
Alamat Asal	:PALEMBANG
Telepon/Hp	:0812-7377-8326
E-mail	:rizka201711@gmail.com

B. Riwayat pendidikan formal

SDN 138 Sukarami Palembang	:2008-2019
MTS Muhammadiyah 1 Palembang	:2011-2012
SMK Muhammdiyah 3 Palembang	:2014-2015
Universitas Bina Darma Palembang	:2015-2019

C. Pengalaman Organisasi

Organisasi HW (Hizbun Wathan)	:2014
Hospitality Comunity	:2015

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

‘‘sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan’’

(Q.S Alam Nasyroh :6)

‘‘barang siapa yang menghendaki dunia wajib atasnya dengan ilmu, barang siapa menghendaki akhirat maka wajib atasnya dengan ilmu dan barang siapa yang menghendaki kedua-duanya wajib atasnya dengan ilmu’’

(H.R Bukhori)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim.....

Kuolah kata, kubaca makna, kuikat dalam alinea, kubingkai dalam bab sejumlah lima, jadilah mahakarya, gelar sarjana kuterima, orangtua pun bahagia...

Karya ini kupersembahkan teruntuk :

Kedua orangtuaku (Bapak ANWAR,ST& Ibu EKO RUSTINI SARI) yang senantiasa selalu memberikan do'a dan dukungan, kalian adalah segalanya bagiku.

Adik-adikku (Siti BALKIS) dan seluruh keluargaku.

Ayuk-Ayukku(SILVIA ENIM RAHAYU) dan seluruh keluargaku.

Kekasih hatiku yang menjadi penyemangat dikala aku lelah, yang menjadi obat dikala aku sakit, yang menjadi air dikala aku merasa dahaga. Semoga kelak engkau akan menjadi imam bagiku, dan semoga Allah senantiasa memelihara kita dalam hubungan ini aamiin...

Devi sahabatku tercinta begitu banyak waktu yang kita lalui bersama dengan suka, duka, senang, sedih, canda dan tawa di dalamnya berjuang bersama meraih sarjana.

Para sahabat yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Teman-teman serta orang-orang yang dekat dihatiku tanpa mereka semua aku takkan berarti.

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis telah dapat menyelesaikan laporan kerja Praktek magang ini dengan baik.

Adapun maksud dan tujuan penyusunan laporan ini adalah untuk menerapkan Ilmu yang didapat di bangku kuliah dengan keadaan yang dihadapi dimagang, serta Dapat menjabarkan dalam pembuatan laporan hasil dari kerja praktek tersebut. Dengan selasainya laporan ini penulis telah memenuhi persyaratan kurikulum pada Fakultas vokasi jurusan manajemen perusahaan universitas bina darma Palembang.

Praktek magang ini berdasarkan surat dekan fakultas vokasi Universitas bina darma Palembang tertanggal. Mengambil judul peran waiter dalam meningkatkan produk makanan dan minuman di Aryaduta Palembang lokasi Palembang

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yth.:

1. IBU DR SUNDA ARIANA, MPd MM. Rektor universitas bina darma Palembang
2. Bapak Andrian novianty, M.Si selaku ketua program studi manajemen perusahaan fakultas vokasi Universitas bina darma Palembang
3. Ibu Trisninawaty, MM selaku dosen pembimbing laporan

4. Bapak/Ibu dosen program studi manajemen perusahaan fakultas vokasi Universitas bina darma Palembang.

5. Bapak ANWAR,ST dan IBU EKO RUSTINI SARI yang saya hormati orang tua selalu memberikan cinta,kasih sayang,pengorbanan,dukungan dan doanya selama ini

6. Rekan dan pihak lain yang telah membantu dalam penyelesaian laporan ini.Atas semua informasi dan bimbingan serta penjelasan-penjelasan yang sangat

Banyak sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan kerja praktek ini.Penulis menyadari dalam penyelesaian laporan kerja praktek ini masih terdapatBanyak kekurangannya, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran mudah-Mudahan akan membawa manfaat bagi penulis dan kita semua.

Akhir kata, wassalamu'alaikum Wr.Wb

Palembang,30 agustus 2019

Rizka andini

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar belakang.....	1
1.2. Rumusan dan tujuan.....	3
1.3. Manfaat	4
1.4. Objek penelitian.....	5
1.5. Metode pengumpulan data.....	6
1.6. Metode analisis data.....	9
1.7. Sistematis penelitian.....	10

BAB II GAMBAR UMUM HOTEL ARYADUTA..... 12

1.1. Definsi hotel..... 12

1.2. Klasifikasi hotel.....15

DAFTAR TABEL

1.3. Standar operational prosedur..... 17

1.4. Struktur organisasi Hotel aryaduta Palembang..... 21

1.5. Lokasi Hotel Aryaduta Palembang..... 22

BAB III PEMBAHASAN HOTEL ARYADUTA PALEMBANG..... 24

1.1. Sejarah peran waiter/waiterss..... 24

1.2. Pengertian pramusaji..... 26

1.3. Kualifikasi..... 26

1.4. Hotel..... 28

1.5. Peran waiter dalam meningkatkan produk makanan dan minuman
di hotel arya duta palembang..... 29

1.6. Standar operating prosedur pembuatan menu food and
beverage..... 31

1.7. Tingkat pemahaman dan penerapan standar operating prosedur pembuatan
menu food and beverage..... 33

1.8. Penilaian executive saus chef terhadap tingkat pemahaman standar
operating prosedur pembuatan menu food
andbeverage..... 35

BAB IV PENUTUP..... 44

1.1. Kesimpulan..... 44

1.2. Saran.....	45
-----------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

- 1. LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR**
- 2. LEMBAR PENGAJUAN JUDUL**
- 3. SURAT KETERANGAN PEMBIMBING**
- 4. SURAT DITERIMA MAGANG**