

**ANALISIS KINERJA WAITER/WAITRESS DALAM
PROFESIONALITAS KERJA ROOM SERVICE
DI ILLIRA HOTEL BANYUWANGI**

LAPORAN TUGAS AKHIR



**Oleh:
LINDA EVANS
NIM. 362093301033**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

**ANALISIS KINERJA WAITER/WAITRESS DALAM
PROFESIONALITAS KERJA ROOM SERVICE
DI ILLIRA HOTEL BANYUWANGI**

LAPORAN TUGAS AKHIR



**Oleh:
LINDA EVANS
NIM. 362093301033**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

**ANALISIS KINERJA WAITER/WAITRESS DALAM
PROFESIONALITAS KERJA ROOM SERVICE
DI ILLIRA HOTEL BANYUWANGI**

LAPORAN TUGAS AKHIR



Tugas Akhir Ini Dibuat dan Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan Program
Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata dan Mencapai Gelar Sarjana Terapan
Pariwisata (S. Tr. Par)

Oleh:
LINDA EVANS
NIM. 362093301033

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kepada Allah SWT karena telah memberikan kesempatan penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penyelesaian Tugas Akhir ini tentunya tidak lepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak. Dengan penuh cinta dan luapan syukur serta terima kasih, penulis mempersembahkan karya sederhana ini untuk :

1. Kedua orang tua, bapak Asmono Iwan Setiawan dan ibu Wagilah, terima kasih telah memberikan doa, kasih sayang, perhatian, waktu, materi dan segalanya kepada putrimu yang telah menyelesaikan tanggung jawab sebagai mahasiswi di Politeknik Negeri Banyuwangi.
2. Saudara kandung yang bernama Dimas Evans yang selalu memberi dukungan, semangat, dan doa.
3. Bapak Ibu Dosen, ibu Auda Nuril Zazilah, S.Si., M.Sc., bapak Aditya Wiralatief Sanjaya, S.ST., M.ST., bapak Putu Ngurah Rusmawan, S.Pd., M.Pd., ibu Aprilia Divi Yustita, S.Si., M.Si., selaku dosen pembimbing dan dosen penguji yang sudah dengan sabar meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, serta tak lupa seluruh dosen program studi Manajemen Bisnis Pariwisata dan seluruh staf Politeknik Negeri Banyuwangi, terimakasih berkat ilmu dan pengetahuan yang diberikan kepada penulis sehingga dapat mencapai gelar S. Tr. Par.
4. Teman-teman seperjuangan program studi Manajemen Bisnis Pariwisata angkatan 2020 terutama teman-teman kelas B yang telah bersama-sama berjuang, bekerja sama serta saling dukung mendukung selama kurang lebih 4 tahun dibangku perkuliahan.
5. Sahabat tercinta yakni Erica Sasmitaningrum, Cinta Aprilina Putri, Kristina Anggi Pitaloka dan juga Febrianti Ragil Mukti Rahayu, terima kasih banyak atas waktu, usaha, suasana, ruang, bantuan, dan dukungan selama kita menuntut ilmu kurang lebih 4 tahun.
6. Ibu Khoirunnisaa' linaas Yasmin selaku *Human Resource Department* di Illira Hotel Banyuwangi yang telah memberi ijin dan membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, serta bapak Gunari selaku *Food and Beverage Manager* dan ibu Riza Firdiana selaku *Food and Beverage Supervisor* sebagai narasumber yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir di Illira Hotel Banyuwangi.
7. Jajaran *staff Food and Beverage Service* (FBS) dan *Daily Worker* (DW) departemen FBS yang telah banyak membantu, membimbing, serta berkenan untuk memberikan banyak ilmu dan pengalamannya kepada penulis saat penelitian di Illira Hotel Banyuwangi.
8. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak, yang tidak bisa disebutkan satu persatu, tanpa kalian semua penulis tidak bisa menyelesaikan Tugas Akhir sampai selesai.

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

MOTTO

“Kisah cintamu boleh hancur, tapi tidak dengan masa depanmu. Bertempurlah selayaknya anak perempuan pertama, jika bukan dirimu sendiri, tidak akan ada yang peduli akan nasibmu. Hidupmu tanggung jawabmu sendiri! Jadi, apapun yang terjadi, pulanglah sebagai sarjana.”

~ Linda ~

“Oranglain gak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories* nya. Berjuanglah untuk diri sendiri, walaupun gak ada yang tepuk tangan, kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini”

~ Fardiyandi ~

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Linda Evans

NIM : 362093301033

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kinerja *Waiter/Waitress* Dalam Profesionalitas Kerja *Room Service* Di Illira Hotel Banyuwangi” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan/plagiat. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Banyuwangi, 17 Mei 2024

Yang menyatakan,



Linda Evans
NIM. 362093301033

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

**ANALISIS KINERJA *WAITER/WAITRESS* DALAM
PROFESIONALITAS KERJA *ROOM SERVICE*
DI *ILLIRA HOTEL BANYUWANGI***

Tugas Akhir Ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan Program Studi
Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata dan Mencapai Gelar
Sarjana Terapan Pariwisata (S. Tr. Par)

Oleh :
Linda Evans
NIM. 362093301033

Tanggal Ujian : 17 Mei 2024

Menyetujui,

Pembimbing 1 : Auda Nuril Zazilah, S.Si., M.Sc.

()

Pembimbing 2 : Aditya Wiralatief Sanjaya, S.ST., M.ST.

()

Penguji 1 : Putu Ngurah Rusmawan, S.Pd., M.Pd.

()

Penguji 2 : Aprilia Divi Yustita, S.Si., M.Si.

()

**Mengesahkan,
Ketua Jurusan Pariwisata**

()

Adetiya Prananda Putra, S.ST., M.M.
NIP. 198912262018031001

**Mengetahui,
Ketua Program Studi
Manajemen Bisnis Pariwisata**

()

Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc.
NIP. 199006142022031003

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

ANALISIS KINERJA WAITER/WAITRESS DALAM PROFESIONALITAS KERJA ROOM SERVICE DI ILLIRA HOTEL BANYUWANGI

Nama : Linda Evans
NIM : 362093301033
Dosen Pembimbing : 1. Auda Nuril Zazilah, S. Si., M. Sc.
2. Aditya Wiralatief Sanjaya, S.ST., M.ST.

ABSTRAK

Sebagai industri jasa, *staff* hotel diharuskan untuk selalu profesional dalam memberikan pelayanan kepada tamu hotel, termasuk pada pelayanan *room service*. Profesionalitas kerja akan muncul ketika kinerja *waiter/waitress* dinilai sangat baik dan optimal. Penelitian ini fokus pada analisis kinerja *waiter/waitress* dalam profesionalitas kerja *room service* di Illira Hotel Banyuwangi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis kinerja *waiter/waitress* dalam profesionalitas kerja *room service* di Illira Hotel Banyuwangi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yakni observasi, wawancara, dokumentasi, studi literatur, dan triangulasi. Teknik analisis data yang digunakan yakni *data reduction*, *data display*, *conclusion/verification*. Berdasarkan hasil analisis, kinerja *waiter/waitress* dinilai baik dalam hal kesetiaan, prestasi *employee of the month*, kejujuran, kerja sama, kepemimpinan, kepribadian, prakarsa, kecakapan, tanggung jawab menghadapi komplain dan dinilai buruk dalam hal prestasi penjualan *room service*, kedisiplinan, kreativitas, dan tanggung jawab terhadap sarana dan prasarana *room service*. Profesionalitas kerja *room service* dinilai baik dalam hal *product knowledge*, kemampuan menjawab pertanyaan, ketelitian membaca *captain order*, kesesuaian pengantaran pesanan, kesopanan dalam pelayanan, menyelesaikan seluruh pekerjaan, kemampuan/*skill*, kesesuaian pekerjaan dengan kemampuan, kesesuaian pekerjaan dengan hasil yang diharapkan, kesesuaian dalam memenuhi *request* tamu, dan tanggung jawab sedangkan dinilai cukup dalam hal kehandalan, memenuhi target pelayanan, dan ketepatan waktu pengantaran serta dinilai buruk dalam hal ketelitian menyiapkan sarana/prasarana/pesanan, kesempurnaan pelayanan, dan keoptimalan pelayanan.

Kata Kunci: Kinerja, *Waiter/waitress*, Profesionalitas Kerja, *Room Service*

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

**ANALYSIS OF WAITER/WAITRESS PERFORMANCE IN
ROOM SERVICE WORK PROFESSIONALITY
AT ILLIRA HOTEL BANYUWANGI**

Name : Linda Evans
Student Identity Number : 362093301033
Supervisor : 1. Auda Nuril Zazilah, S. Si., M. Sc.
2. Aditya Wiralatief Sanjaya, S.ST., M.ST.

ABSTRACT

As a service industry, hotel staff are required to always be professional in providing services to hotel guests, including room service. Work professionalism will emerge when the waiter/waitress performance is assessed as very good and optimal. This research focuses on analyzing the performance of waiters/waitress in the professionalism of room service work at Illira Hotel Banyuwangi. This research aims to determine the performance analysis of waiters/waitress in the professionalism of room service work at Illira Hotel Banyuwangi. This study uses a qualitative method. The data collection techniques used were observation, interviews, documentation, literature study and triangulation. The data analysis techniques used are data reduction, data display, conclusion/verification. Based on the results of the analysis, the performance of the waiter/waitress was assessed as good in terms of loyalty, employee of the month achievement, honesty, cooperation, leadership, personality, initiative, skills, responsibility for dealing with complaints and was assessed as bad in terms of room service sales achievement, discipline, creativity, and responsibility for room service facilities and infrastructure. The professionalism of room service work is assessed as good in terms of product knowledge, ability to answer questions, accuracy in reading captain orders, suitability for order delivery, politeness in service, completing all work, abilities/skills, suitability of work with abilities, suitability of work with expected results, suitability in fulfilling guest requests, and responsibility while being assessed as adequate in terms of reliability, meeting service targets, and timeliness of delivery and being assessed as poor in terms of thoroughness in preparing facilities/infrastructure/orders, service perfection, and service optimization.

Keywords: Performance, Waiter/waitress, Work Professionalism, Room Service

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kinerja *Waiter/Waitress* Dalam Profesionalitas Kerja *Room Service* Di Illira Hotel Banyuwangi” dengan baik, tepat waktu dan tanpa ada halangan, Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada beberapa pihak yang telah membimbing dan mendukung penulis untuk dapat menyelesaikan laporan ini, diantaranya :

1. Bapak M. Shofiul Amin, ST., MT selaku Direktur Politeknik Negeri Banyuwangi.
2. Bapak Adetiya Prananda Putra, S.ST., M.M. selaku Ketua Jurusan Pariwisata.
3. Bapak Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc. selaku Ketua Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata.
4. Ibu Auda Nuril Zazilah, S.Si., M.Sc. dan bapak Aditya Wiralatief Sanjaya, S.ST., M.ST. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, dukungan serta bimbingan dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir.
5. Bapak Putu Ngurah Rusmawan, S.Pd., M.Pd. dan ibu Aprilia Divi Yustita, S.Si., M.Si. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun kepada penulis sehingga dapat menyempurnakan laporan Tugas Akhir.
6. Bapak dan ibu dosen Politeknik Negeri Banyuwangi, khususnya Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah mendidik dengan penuh dedikasi tinggi dari semester awal hingga semester akhir.
7. Ibu Khoirunnisaa' linaas Yasmin selaku *Human Resource Department*, bapak Gunari selaku *FB Manager*, serta ibu Riza Firdiana selaku *FB Supervisor* yang telah banyak membantu, membimbing, serta berkenan untuk memberikan kesempatan kepada peneliti untuk dapat mengambil informasi dan data yang dapat dijadikan bahan analisis.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi yang membaca.

Banyuwangi, 12 Februari 2024

Linda Evans

NIM. 362093301033

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN JUDUL.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vii
HALAMAN PERNYATAAN.....	ix
HALAMAN PENGESAHAN.....	xi
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xv
KATA PENGANTAR.....	xvii
DAFTAR ISI.....	xix
DAFTAR TABEL.....	xxi
DAFTAR GAMBAR.....	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Hotel.....	5
2.1.2 Kinerja.....	5
2.1.3 Waiter/Waitress.....	7
2.1.4 Profesionalitas Kerja.....	8
2.1.5 Room Service.....	9
2.2 Penelitian Terdahulu.....	10
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	15
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	15
3.2 Pendekatan Penelitian.....	15
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	16
3.4 Teknik Penentuan Narasumber.....	19

3.5	Instrumen Penelitian.....	20
3.6	Teknik Analisis Data	20
3.7	Triangulasi.....	22
3.8	Alur Penelitian.....	23
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....		25
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	25
4.1.1	Sejarah Illira Hotel Banyuwangi.....	25
4.1.2	Struktur Organisasi Illira Hotel Banyuwangi.....	26
4.2	Hasil dan Pembahasan.....	27
4.2.1	Hasil	27
4.2.2	Pembahasan.....	57
BAB 5 PENUTUP.....		91
5. 1	Kesimpulan.....	91
5. 2	Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....		93
LAMPIRAN.....		97

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)	11
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)	12
Tabel 2. 4 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)	13
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian.....	15
Tabel 4. 1 Hasil Observasi Kinerja <i>Waiter/Waitress</i>	27
Tabel 4. 2 Hasil Observasi Profesionalitas Kerja	38
Tabel 4. 3 Hasil Wawancara Narasumber Terkait Kinerja	46
Tabel 4. 4 Hasil Wawancara Narasumber Terkait Profesionalitas	52

---Halaman Ini Sengaja Dikosongkan---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman	21
Gambar 3. 2 Triangulasi Sumber Pengumpulan Data.....	22
Gambar 3. 3 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data.....	23
Gambar 3. 4 Triangulasi Waktu Pengumpulan Data	23
Gambar 3. 5 Alur Penelitian	24
Gambar 4. 1 Illira Hotel Banyuwangi.....	25
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Illira Hotel Banyuwangi.....	26
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service Department</i>	27
Gambar 4. 4 Data Lama Bekerja <i>Waiter/Waitress</i>	29
Gambar 4. 5 Data Target dan Capaian Penjualan <i>Room Service</i> Bulan Juli 2023.....	30
Gambar 4. 6 Data Target dan Capaian Penjualan <i>Room Service</i> Bulan Agustus 2023	30
Gambar 4. 7 Data Prestasi <i>Employee Of The Month</i>	30
Gambar 4. 8 Komplain Tamu Pada Ulasan Tripadvisor	31
Gambar 4. 9 SOP <i>Room Service</i> yang berlaku.....	32
Gambar 4. 10 Kerjasama Antar <i>Waiter/Waitress</i>	32
Gambar 4. 11 <i>Training OJT</i>	33
Gambar 4. 12 <i>Good Review</i> Pada Ulasan Tripadvisor.....	33
Gambar 4. 13 Visi Misi dan <i>Core Values Professional Attitude</i>	34
Gambar 4. 14 <i>Waiter/Waitress</i> Memakai <i>Uniform</i> Sesuai SOP	34
Gambar 4. 15 <i>Job Desc Waiter/Waitress</i> Setiap Sift	35
Gambar 4. 16 <i>Training Handling Complaint The Guest</i>	35
Gambar 4. 17 <i>Report Complaint</i> Kepada <i>Captain Incharge & FBM</i>	36
Gambar 4. 18 Menerima <i>Request</i> Dari Tamu Melalui Telepon.....	36
Gambar 4. 19 <i>Taking Order Room Service</i> Melalui Telepon	37
Gambar 4. 20 Troli <i>Room Service</i> Yang Rusak	38
Gambar 4. 21 Cetak <i>Docket Room Service</i>	40
Gambar 4. 22 Kurang Dalam Menyiapkan <i>Room Service</i>	41
Gambar 4. 23 <i>Review</i> Terkait Karyawan Yang Baik	41
Gambar 4. 24 Seluruh <i>Job Desc Room Service</i> Sampai <i>Check Floor</i>	42
Gambar 4. 25 <i>Waiter Room Service</i>	42
Gambar 4. 26 Tidak <i>Double Check</i> Pesanan.....	43
Gambar 4. 27 <i>Google Review</i> Terkait <i>Room Service</i>	43
Gambar 4. 28 <i>Docket</i> dengan <i>modifier</i>	44

Gambar 4. 29 *Set Up Table Top* sesuai dengan permintaan tamu..... 44

Gambar 4. 30 Tidak Melakukan *Check Floor* Setiap 1 Jam Sekali 45

Gambar 4. 31 Data *Breakage Waiter/Waitress* 45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pengantar Pedoman Wawancara	97
Lampiran 2. Surat Persetujuan Narasumber	99
Lampiran 3. Pedoman Wawancara	101
Lampiran 4. Pedoman Observasi	105
Lampiran 5. Bukti Observasi	109
Lampiran 6. Bukti Wawancara dengan <i>Food and Beverage Manager</i>	111
Lampiran 7. Bukti Wawancara dengan <i>Food and Beverage Supervisor</i>	115
Lampiran 8. Form Appraisal Illira Hotel	119
Lampiran 9. Dokumentasi	123
Lampiran 10. Biodata Peneliti	125

---Halaman Ini Sengaja Dikosongkan---