

**PERANAN *WAITER/WAITRESS* DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS LAYANAN DI KHAS TEGAL HOTEL**



TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi pada Program
Studi Diploma III Perhotelan

Oleh:

Nama : Fardhika Satria Pangestu

NIM : 22100007

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERHOTELAN
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA TEGAL
2025**

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fardhika Satria Pangestu

NIM : 22100007

Adalah mahasiswa Program Studi Diploma III Perhotelan Politeknik Harapan Bersama, dengan ini saya menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir yang berjudul:

“PERANAN *WAITER/WAITRESS* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI KHAS TEGAL HOTEL”

Merupakan hasil pemikiran sendiri secara orisinil dan saya susun secara mandiri dengan tidak melanggar kode etik karya cipta. Laporan Tugas Akhir ini bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik tertentu dan tidak ada karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari ternyata Laporan Tugas Akhir ini terbukti melanggar kode etik karya cipta atau *plagiarisme*, maka saya bersedia untuk melakukan penelitian baru dan menyusun laporannya sebagai Laporan Tugas Akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan sesungguhnya.

Tegal, 15 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan,


Fardhika Satria Pangestu
NIM. 22100007

HALAMAN REKOMENDASI

Pembimbing Tugas Akhir memberikan rekomendasi kepada:

Nama : Fardhika Satria Pangestu

NIM : 22100007

Program Studi : Diploma III Perhotelan

Judul Tugas Akhir :

**“PERANAN *WAITER/WAITRESS* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
LAYANAN DI KHAS TEGAL HOTEL”**

Mahasiswa tersebut telah dinyatakan selesai melaksanakan bimbingan dan dapat mengikuti Ujian Tugas Akhir pada tahun akademik 2025

Tegal, 15 Juli 2025

Pembimbing 1,

Pembimbing 2,



Tantri Adithia Sabrina, S.Pd., M.M. Par.
NIPY. 12.017.361



Puput Dewi Anggraeni, S.ST.Par., M.Par.
NIPY. 12.017.362

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Pembimbing Tugas Akhir memberikan rekomendasi kepada:

Nama : Fardhika Satria Pangestu

NIM : 22100007

Program Studi : Diploma III Perhotelan

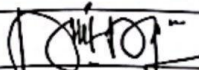
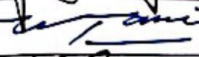
Judul Tugas Akhir :

**“PERANAN *WAITER/WAITRESS* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
LAYANAN DI KHAS TEGAL HOTEL”**

Dinyatakan ~~LULUS/TIDAK LULUS~~ setelah dipertahankan di hadapan Dewan
Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III Perhotelan Politeknik Harapan
Bersama.

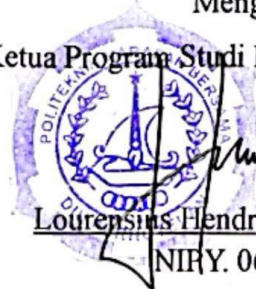
Tegal, 29 Juli 2025

Dewan Penguji,

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	Puput Dewi Anggraeni, S.ST.Par., M.Par.	1. 
2. Anggota I	Wiyanti, S.Kom., M.M	2. 
3. Anggota II	Tantri Adithia Sabrina, S.Pd., M.M. Par.	3. 

Mengetahui

Ketua Program Studi Diploma III Perhotelan,



Laurensius Hendra Putra, S.T., M.M.

NIRY. 06.021.517

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang telah melimpahkan segala rahmat, hidayah dan inayah-Nya hingga terselesaikannya Laporan Tugas Akhir dengan judul “PERANAN *WAITER/WAITRESS* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI KHAS TEGAL HOTEL”. Tugas akhir merupakan suatu kewajiban yang harus dilaksanakan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam mencapai derajat Diploma III pada Program Studi Diploma III Perhotelan Politeknik Harapan Bersama.

Selama melaksanakan penelitian dan kemudian tersusun dalam Laporan Tugas Akhir ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan dan bimbingan. Pada kesempatan ini, tak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Bapak Dr. apt Heru Nurcahyo, S.Farm., M.Sc. selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama Tegal
2. Bapak Lourensius Hendra Putra, S.T., M.M. selaku Ketua Program Studi Diploma III Perhotelan Politeknik Harapan Bersama
3. Ibu Tantri Adithia Sabrina, S.Pd., M.M. Par. selaku Dosen Pembimbing I
4. Ibu Puput Dewi Anggraeni, S.ST.Par., M.Par. selaku Dosen Pembimbing II
5. Bapak Miftahul Firdaus selaku Pimpinan Khas Tegal Hotel
6. Seluruh informan yang telah membantu dalam pengambilan data
7. Semua pihak yang telah mendukung, membantu, serta mendoakan penyelesaian laporan Tugas Akhir ini.

Semoga laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan sumbangan untuk pengembangan keilmuan dan sebagai bahan masukan untuk industri.

Tegal, 15 Juli 2025

Penulis,



Fardhika Satria Pangestu

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN REKOMENDASI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Hotel.....	6
2.2 <i>Waiter/Waitress</i>	18

2.3	Kualitas Layanan.....	20
2.4	Peranan.....	22
2.5	Kerangka Pemikiran.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....		24
3.1	Bahan Penelitian.....	24
3.2	Alat Penelitian.....	24
3.3	Prosedur Penelitian.....	24
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.5	Metode Analisis Data.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		33
4.1	Hasil Penelitian	33
4.2	Pembahasan.....	61
BAB V PENUTUP.....		63
5.1	Kesimpulan	63
5.2	Saran.....	64
DAFTAR PUSAKA.....		65
LAMPIRAN.....		69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 3. 1 Prosedur Penelitian.....	25
Gambar 3. 2 Diagram Cartesius	31
Gambar 4. 1 Gambar Khas Tegal Hotel	33
Gambar 4. 2 Logo Perusahaan	33
Gambar 4. 3 Deluxe Double.....	35
Gambar 4. 4 Deluxe Twin	36
Gambar 4. 5 Deluxe Panorama	37
Gambar 4. 6 Suite Room.....	38
Gambar 4. 7 Cafe and Resto	38
Gambar 4. 8 Swimming Pool.....	39
Gambar 4. 9 Meeting Room.....	40
Gambar 4. 10 Struktur Organisasi.....	42
Gambar 4. 11 Diagram Cartesius	56

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Kapasitas Meeting Room	40
Tabel 4. 2 Daftar Informan.....	44
Tabel 4. 3 Tabel Matrik IFAS	53
Tabel 4. 4 Tabel Matrik EFAS.....	55
Tabel 4. 5 Matrik SWOT.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara.....	70
Lampiran 2 Hasil Wawancara	72
Lampiran 3 SOP Perusahaan.....	87
Lampiran 4 Surat Kesepakatan Bimbingan.....	90
Lampiran 5 Form Bimbingan.....	92
Lampiran 6 Halaman Persetujuan Proposal Tugas Akhir	97
Lampiran 7 Dokumentasi.....	98

ABSTRAK

Pangestu, Fardhika Satria. 2025. Peranan *Waiter/waitress* dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Khas Tegal Hotel. Program Studi Diploma III Perhotelan, Politeknik Harapan Bersama. Pembimbing I: Tantri Adithia Sabrina, S. Pd., M.M. Par. Pembimbing II: Puput Dewi Anggraeni, S.ST.Par., M.Par.

Industri perhotelan tidak hanya tentang penginapan, tetapi juga berkaitan dengan pelayanan makanan dan minuman. Dalam hal ini bagian *food and beverage service* yang bertanggung jawab, lebih tepatnya *waiter/waitress* yang berperan penting dalam pelayanan makanan dan minuman. Selain itu *waiter/waitress* juga berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan di sebuah hotel. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peranan *waiter/waitress* dalam meningkatkan kualitas layanan di Khas Tegal Hotel. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Khas Tegal Hotel menggunakan strategi SO (*stregth-opportunities*) yang berarti hotel memiliki kekuatan internal yang cukup signifikan dan berada dalam kondisi eksternal yang memberikan banyak peluang untuk berkembang. Hasil dari diagram Cartesius juga menunjukkan hotel berada di kuadran 1 dengan dengan skor kekuatan (*Strength*) sebesar 1,46 dan skor peluang (*Opportunity*) sebesar 1,9. Dapat disimpulkan bahwa peran *waiter/waitress* di Khas Tegal Hotel sudah sangat bagus dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: kualitas layanan, peranan, *waiter/waitress*

ABSTRACT

Pangestu, Fardhika Satria. 2025. Role of Waiter/waitress in Improving Quality of Service at Khas Tegal Hotel. Diploma III Hospitality Study Program, Polytechnic Harapan Bersama. Advisor I: Tantri Adithia Sabrina, S, Pd., M.M. Par. Advisor II: Puput Dewi Anggraeni, S.ST.Par., M.Par.

Hospitality industry is not just about lodging, it also involves food and beverage service. In this case, food and beverage service department, specifically waiters/waitresses, plays a crucial role in serving food and beverages. Furthermore, waiters/waitresses also play a crucial role in improving service quality at a hotel. The purpose of this research was to find out how waiter/waitress' roles in improving the quality of service in Khas Tegal Hotel. This research was qualitative. Data collection techniques used included interviews, observation, and documentation. Data analysis technique used was SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats) analysis. The results indicated that Khas Tegal Hotel employs an SO (Strengths-Opportunities) strategy, indicating the hotel possesses significant internal strengths and is in an external environment that offers numerous opportunities for growth. Cartesian diagram also indicated the hotel was in quadrant 1 with Strengths score of 1.46 and Opportunities score of 1.9. It can be concluded that waiters/waitresses at Khas Tegal Hotel have performed significantly in improving service quality.

Keywords: *role, service quality, waiter/waitress*