

# LAMPIRAN

### Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara

Indikator	Daftar Pertanyaan
Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menurut Anda apa yang bisa ditingkatkan dari fasilitas fisik disini seperti meja, kursi, pencahayaan, dll agar tamu merasa lebih nyaman?</li> <li>2. Apakah lokasi atau area kerja FBS saat ini sudah cukup mendukung untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu? Jika belum apa yang bisa diperbaiki?</li> <li>3. Apakah perlengkapan dan peralatan yang dimiliki sudah memadai dan berfungsi dengan baik?</li> <li>4. Bagaimana penampilan atau <i>grooming</i> yang baik sebagai <i>waiter/waitress</i> agar tamu merasa nyaman dilayani?</li> <li>5. Apakah fasilitas disini hanya diperuntukan untuk tamu yang menginap atau bisa digunakan untuk tamu dari luar hotel?</li> </ol>
Keandalan ( <i>Reliability</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Menurut Anda apakah ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada tamu itu penting? Mengapa?</li> <li>7. Apakah selama Anda bekerja memberikan pelayanan yang sama kepada semua tamu? Apakah ada pengecualian bagi tamu tertentu?</li> <li>8. Jika terjadi kesalahan dalam bekerja, bagaimana cara Anda mencegah agar kejadian serupa tidak terjadi lagi?</li> <li>9. Apakah tamu boleh membawa makanan dan minuman dari luar hotel atau yang bukan produk hotel?</li> </ol>
Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Bagaimana cara Anda memastikan pesanan tamu disajikan dengan akurat? Dan apa yang Anda lakukan jika ada kesalahan dalam menyajikan pesanan tamu?</li> <li>11. Apa yang Anda lakukan untuk memberikan jawaban yang jelas dan informatif ketika tamu mengajukan pertanyaan tentang menu atau layanan hotel?</li> </ol>

	<p>12. Apakah selama Anda bekerja pernah menemui hambatan atau masalah? Jika iya, hambatan seperti apa dan bagaimana cara menyelesaikanya?</p>
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	<p>13. Mengapa pengetahuan terhadap menu begitu penting? Bagaimana Anda menunjukkan pengetahuan tentang menu kepada tamu?</p> <p>14. Apakah ada <i>Standart Operation Prosedure</i> (SOP) disini? Jika ada apakah sudah diterapkan?</p> <p>15. Bagaimana cara Anda membangun kepercayaan tamu agar dapat kembali menginap atau mengunjungi hotel?</p> <p>16. Apakah makanan disini dijual juga untuk tamu umum atau hanya untuk tamu yang menginap?</p>
Empati ( <i>Empathy</i> )	<p>17. Apa yang Anda lakukan jika melihat tamu sedang kesusahan dan butuh bantuan sedangkan Anda sedang sibuk menangani tugas lain?</p> <p>18. Apa yang Anda lakukan jika ada tamu yang menyampaikan keluhan tentang pesanan atau layanan yang Anda berikan?</p> <p>19. Bagaimana cara Anda memastikan bahwa pelayanan yang Anda berikan kepada tamu tidak terburu-buru atau terlalu lama?</p> <p>20. Bagaimana sikap Anda terhadap tamu yang tidak menginap di hotel? Atau tamu yang hanya sekedar berkunjung ke hotel?</p>

## Lampiran 2 Hasil Wawancara

### Hasil Wawancara Informan ke 1

#### I. Identitas Informan

1	<b>Nama</b>	<b>Alwan Angga Ristawan</b>
2	<b>Jenis kelamin</b>	<b>Laki- laki</b>
3	<b>Posisi / Jabatan</b>	<b><i>Food and Beverage Coordinator</i></b>

#### II. Daftar Pertanyaan

No	Pertanyaan	Jawaban Informan
1	Menurut Anda apa yang bisa ditingkatkan dari fasilitas fisik disini seperti meja, kursi, pencahayaan, dll agar tamu merasa lebih nyaman?	Fasilitas seperti pencahayaan dan kursi bisa diperbaiki agar lebih nyaman dan estetik dan beberapa sudut masih agak gelap, Tetapi untuk fasilitas seperti kolam renang, <i>meeting room</i> sudah memadai.
2	Apakah lokasi atau area kerja FBS saat ini sudah cukup mendukung untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu? Jika belum apa yang bisa diperbaiki?	Area kerja cukup mendukung, tapi area kerja agak sempit saat ramai, mungkin perlu penataan ulang untuk efisiensi.
3	Apakah perlengkapan dan peralatan yang dimiliki sudah memadai dan berfungsi dengan baik?	Sebagian besar peralatan berfungsi, tapi beberapa perlu perawatan rutin dan penambahan stok.
4	Bagaimana penampilan atau <i>grooming</i> yang baik sebagai <i>waiter/waitress</i> agar tamu merasa nyaman dilayani?	Penampilan rapi, bersih, wangi, dan seragam lengkap adalah kunci agar tamu merasa nyaman.
5	Apakah fasilitas disini hanya diperuntukan untuk tamu yang menginap atau bisa digunakan untuk tamu dari luar hotel?	Fasilitas di restoran atau kolam renang di peruntukan untuk semua tamu baik yang menginap maupun tidak.
6	Menurut Anda apakah ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada tamu itu penting? Mengapa?	Ketepatan waktu sangat penting, karena menunjukkan profesionalisme dan membuat tamu merasa dihargai.
7	Apakah selama Anda bekerja memberikan pelayanan yang	Memberikan layanan yang sama untuk semua tamu, tapi perhatian

	sama kepada semua tamu? Apakah ada pengecualian bagi tamu tertentu?	lebih untuk tamu khusus seperti lansia atau anak-anak.
8	Jika terjadi kesalahan dalam bekerja, bagaimana cara Anda mencegah agar kejadian serupa tidak terjadi lagi?	Selalu cek ulang pesanan, jika salah, langsung minta maaf dan perbaiki dengan cepat.
9	Apakah tamu boleh membawa makanan dan minuman dari luar hotel atau yang bukan produk hotel?	Diperbolehkan membawa makanan dari luar asal tidak mengotori restoran.
10	Bagaimana cara Anda memastikan pesanan tamu disajikan dengan akurat? Dan apa yang Anda lakukan jika ada kesalahan dalam menyajikan pesanan tamu?	Mengecek pesanan sebelum disajikan ke tamu. Jika ada kesalahan langsung meminta maaf dan mengganti pesanan sesuai yang dipesan tamu.
11	Apakah pernah dilakukan studi banding dengan hotel lain untuk tujuan tertentu?	Sering juga diadakan studi banding dengan hotel lain seperti Khas Pekalongan untuk membandingkan pelayanan hotel.
12	Apakah selama Anda bekerja pernah menemui hambatan atau masalah? Jika iya, hambatan seperti apa dan bagaimana cara menyelesaikannya?	Hambatan saat jam ramai, karna kurangnya jumlah karyawan jadi agak kesusahan.
13	Mengapa pengetahuan terhadap menu begitu penting? Bagaimana Anda menunjukkan pengetahuan tentang menu kepada tamu?	Memahami isi menu agar bisa menjawab dengan jelas, dan jika ragu, cek dulu sebelum jawab agar bisa memberi rekomendasi yang tepat dan bisa menjelaskan menu dengan percaya diri dan jelas
14	Apakah ada <i>Standart Operation Prosedure</i> (SOP) disini? Jika ada apakah sudah diterapkan?	SOP jelas ada dan sudah dijalankan sesuai arahan.
15	Bagaimana cara Anda membangun kepercayaan tamu agar dapat kembali menginap atau mengunjungi hotel?	Saya selalu ramah, menggunakan bahasa sopan, dan mendengarkan tamu. Beri pelayanan yang ramah dan konsisten agar tamu merasa dihargai dan ingin kembali.
16	Apakah makanan disini dijual juga untuk tamu umum atau	Makanan di hotel bisa dibeli oleh tamu umum, tidak hanya yang menginap.

	hanya untuk tamu yang menginap?	
<b>17</b>	Apa yang Anda lakukan jika melihat tamu sedang kesusahan dan butuh bantuan sedangkan Anda sedang sibuk menangani tugas lain?	Menyapa tamu, beri tahu akan bantu setelah tugas selesai, atau minta rekan bantu sementara.
<b>18</b>	Apa yang Anda lakukan jika ada tamu yang menyampaikan keluhan tentang pesanan atau layanan yang Anda berikan?	Dengarkan dengan tenang, minta maaf, cari solusi cepat, dan beri rasa dihargai ke tamu.
<b>19</b>	Bagaimana cara Anda memastikan bahwa pelayanan yang Anda berikan kepada tamu tidak terburu-buru atau terlalu lama?	Atur waktu dengan efisien dan sesuaikan ritme pelayanan dengan kebutuhan tamu.
<b>20</b>	Bagaimana sikap Anda terhadap tamu yang tidak menginap di hotel? Atau tamu yang hanya sekedar berkunjung ke hotel?	Tetap ramah dan sopan kepada semua tamu, baik yang menginap maupun yang hanya berkunjung.

## Hasil Wawancara Informan ke 2

### I. Identitas Informan

1	Nama	Dani Pranovianda
2	Jenis kelamin	Laki - laki
3	Posisi / Jabatan	Leader FB Service

### II. Daftar Pertanyaan

No	Pertanyaan	Jawaban Informan
1	Menurut Anda apa yang bisa ditingkatkan dari fasilitas fisik disini seperti meja, kursi, pencahayaan, dll agar tamu merasa lebih nyaman?	Beberapa kursi mulai tidak stabil, beberapa perlu diganti supaya tidak mengganggu kenyamanan tamu. Untuk <i>meeting room</i> dan <i>swimming pool</i> sudah cukup oke.
2	Apakah lokasi atau area kerja FBS saat ini sudah cukup mendukung untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu? Jika belum apa yang bisa diperbaiki?	<i>Layout</i> -nya masih kurang efisien, mungkin meja kerja bisa dipindah agar akses lebih lancar.
3	Apakah perlengkapan dan peralatan yang dimiliki sudah memadai dan berfungsi dengan baik?	Masih cukup, tapi jumlah sendok dan gelas kadang kurang saat jam sibuk.
4	Bagaimana penampilan atau <i>grooming</i> yang baik sebagai <i>waiter/waitress</i> agar tamu merasa nyaman dilayani?	Penampilan harus sopan, senyum ramah, dan seragam selalu disetrika.
5	Apakah fasilitas disini hanya diperuntukan untuk tamu yang menginap atau bisa digunakan untuk tamu dari luar hotel?	Fasilitas disini bisa digunakan untuk tamu yang menginap maupun yang hanya sekedar berkunjung.
6	Menurut Anda apakah ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada tamu itu penting? Mengapa?	Sangat Penting, pelayanan lambat bisa bikin tamu tidak ingin kembali.
7	Apakah selama Anda bekerja memberikan pelayanan yang sama kepada semua tamu? Apakah ada pengecualian bagi tamu tertentu?	Pelayanan tetap adil untuk semua, tapi tamu VIP kadang punya standar khusus, jadi disesuaikan.

8	Jika terjadi kesalahan dalam bekerja, bagaimana cara Anda mencegah agar kejadian serupa tidak terjadi lagi?	Biasakan cek ulang dengan dapur. Kalau keliru, cepat minta maaf dan beri solusi cepat ke tamu.
9	Apakah tamu boleh membawa makanan dan minuman dari luar hotel atau yang bukan produk hotel?	Boleh membawa makanan dari luar agar tidak mengganggu kenyamanan tamu.
10	Bagaimana cara Anda memastikan pesanan tamu disajikan dengan akurat? Dan apa yang Anda lakukan jika ada kesalahan dalam menyajikan pesanan tamu?	Memeriksa seluruh pesanan sebelum diantar. Jika ada kesalahan meminta maaf dan menawarkan solusi yang sesuai.
11	Apa yang Anda lakukan untuk memberikan jawaban yang jelas dan informatif ketika tamu mengajukan pertanyaan tentang menu atau layanan hotel?	Memberikan jawaban sesuai pengetahuan. Jika tidak tahu, bisa bertanya dulu ke bagian terkait.
12	Apakah selama Anda bekerja pernah menemui hambatan atau masalah? Jika iya, hambatan seperti apa dan bagaimana cara menyelesaikannya?	Pernah tamu marah karena pesanan telat, solusinya minta maaf dan cepat tangani.
13	Mengapa pengetahuan terhadap menu begitu penting? Bagaimana Anda menunjukkan pengetahuan tentang menu kepada tamu?	Bisa menghafal menu dan bisa merekomendasikan dan membantu tamu memilih menu agar lebih yakin memesan.
14	Apakah ada <i>Standart Operation Prosedure</i> (SOP) disini? Jika ada apakah sudah diterapkan?	Ada SOP dan karyawan sudah paham tugas masing-masing.
15	Bagaimana cara Anda membangun kepercayaan tamu agar dapat kembali menginap atau mengunjungi hotel?	Kalau salah, belajar dari pengalaman dan lebih hati-hati ke depan. Setiap beberapa bulan sekali juga hotel mengadakan pelatihan untuk karyawan yang bekerja
16	Apakah makanan disini dijual juga untuk tamu umum atau hanya untuk tamu yang menginap?	Tamu luar boleh banget makan di sini juga. Restoran dibuka untuk umum.

17	Apa yang Anda lakukan jika melihat tamu sedang kesusahan dan butuh bantuan sedangkan Anda sedang sibuk menangani tugas lain?	Kalau bisa, meminta tolong ke rekan kerja. Kalau tidak, tangani sendiri dulu.
18	Apa yang Anda lakukan jika ada tamu yang menyampaikan keluhan tentang pesanan atau layanan yang Anda berikan?	Berusaha paham isi keluhan dan tawarkan solusi yang sesuai.
19	Bagaimana cara Anda memastikan bahwa pelayanan yang Anda berikan kepada tamu tidak terburu-buru atau terlalu lama?	Mengatur waktu antar meja agar bisa melayani secara seimbang.
20	Bagaimana sikap Anda terhadap tamu yang tidak menginap di hotel? Atau tamu yang hanya sekedar berkunjung ke hotel?	<i>Waiter/waitress</i> disini tetap senyum dan sopan ke semua tamu, siapa pun mereka.

### Hasil Wawancara Informan ke 3

#### I. Identitas Informan

1	Nama	Intan Dwi Lestari
2	Jenis kelamin	Perempuan
3	Posisi / Jabatan	Waitress

#### II. Daftar Pertanyaan

No	Pertanyaan	Jawaban Informan
1	Menurut Anda apa yang bisa ditingkatkan dari fasilitas fisik disini seperti meja, kursi, pencahayaan, dll agar tamu merasa lebih nyaman?	Meja makan perlu lebih banyak tanaman hias atau dekorasi agar terasa lebih segar dan berkelas, tetapi fasilitas seperti <i>meeting room</i> dan kolam renang sepertinya sudah cukup untuk tamu.
2	Apakah lokasi atau area kerja FBS saat ini sudah cukup mendukung untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu? Jika belum apa yang bisa diperbaiki?	Area kerja sedikit sempit, tapi masih bisa menyesuaikan. Kalau bisa, perlu lebih banyak ruang simpan.
3	Apakah perlengkapan dan peralatan yang dimiliki sudah memadai dan berfungsi dengan baik?	Untuk perlengkapannya sudah oke, tapi <i>cleaning tool</i> perlu tambahan.
4	Bagaimana penampilan atau <i>grooming</i> yang baik sebagai <i>waiter/waitress</i> agar tamu merasa nyaman dilayani?	<i>Makeup</i> tidak berlebihan, rambut diikat, dan parfum tidak menyengat adalah standar.
5	Apakah fasilitas disini hanya diperuntukan untuk tamu yang menginap atau bisa digunakan untuk tamu dari luar hotel?	Fasilitas bisa digunakan untuk tamu yang menginap atau tamu dari luar hotel.
6	Menurut Anda apakah ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada tamu itu penting? Mengapa?	Ya, karena disini bekerja dalam sistem, kalau telat, bisa kacau semuanya.
7	Apakah selama Anda bekerja memberikan pelayanan yang sama kepada semua tamu?	Tentu tetap profesional. Tapi kalau tamu membawa anak kecil atau lansia, biasanya dibantu lebih dulu.

	Apakah ada pengecualian bagi tamu tertentu?	
8	Jika terjadi kesalahan dalam bekerja, bagaimana cara Anda mencegah agar kejadian serupa tidak terjadi lagi?	Evaluasi dan laporkan ke atasan agar jadi pembelajaran bersama, biasanya juga diadakan pelatihan untuk karyawan agar kinerja lebih baik.
9	Apakah tamu boleh membawa makanan dan minuman dari luar hotel atau yang bukan produk hotel?	Boleh membawa makanan dari luar.
10	Bagaimana cara Anda memastikan pesanan tamu disajikan dengan akurat? Dan apa yang Anda lakukan jika ada kesalahan dalam menyajikan pesanan tamu?	Fokus pada kebutuhan tamu apa yang mereka cari dari menu, lalu bantu arahkan.
11	Apa yang Anda lakukan untuk memberikan jawaban yang jelas dan informatif ketika tamu mengajukan pertanyaan tentang menu atau layanan hotel?	Menjelaskan ke tamu sebentar saja, lalu bantu atau arahkan mereka ke bagian lain yang bisa langsung menangani.
12	Apakah selama Anda bekerja pernah menemui hambatan atau masalah? Jika iya, hambatan seperti apa dan bagaimana cara menyelesaikannya?	Jika keadaan ramai sering ada kendala teknis, tapi diselesaikan lewat koordinasi tim.
13	Mengapa pengetahuan terhadap menu begitu penting? Bagaimana Anda menunjukkan pengetahuan tentang menu kepada tamu?	Tamu akan lebih percaya kalau kita tahu detail menu. Tanyakan juga jika ada alergi.
14	Apakah ada <i>Standart Operation Prosedure</i> (SOP) disini? Jika ada apakah sudah diterapkan?	SOP jadi panduan utama kerja kami, jelas dan wajib dijalankan.
15	Bagaimana cara Anda membangun kepercayaan tamu agar dapat kembali menginap atau mengunjungi hotel?	Memastikan pengalaman makan tamu menyenangkan, lalu ucapkan “selamat datang kebalikan” di akhir.
16	Apakah makanan disini dijual juga untuk tamu umum atau hanya untuk tamu yang menginap?	Ya, makanan untuk umum juga, bukan hanya tamu hotel.

17	Apa yang Anda lakukan jika melihat tamu sedang kesusahan dan butuh bantuan sedangkan Anda sedang sibuk menangani tugas lain?	Menawarkan bantuan kepada tamu tersebut, jika tidak bisa, bisa meminta tolong kepada rekan kerja.
18	Apa yang Anda lakukan jika ada tamu yang menyampaikan keluhan tentang pesanan atau layanan yang Anda berikan?	Memastikan tamu merasa dihargai, dan tidak mengulangi kesalahan yang sama.
19	Bagaimana cara Anda memastikan bahwa pelayanan yang Anda berikan kepada tamu tidak terburu-buru atau terlalu lama?	Biasanya konfirmasi ulang ke tamu. Biasanya memberi estimasi waktu ke tamu dan pantau terus permintaannya.
20	Bagaimana sikap Anda terhadap tamu yang tidak menginap di hotel? Atau tamu yang hanya sekedar berkunjung ke hotel?	Semua tamu dilayani dengan profesional, tanpa pandang status.

## Hasil Wawancara Informan ke 4

### I. Identitas Informan

1	Nama	Muhammad Daffa
2	Jenis kelamin	Laki - laki
3	Posisi / Jabatan	Waiter

### II. Daftar Pertanyaan

No	Pertanyaan	Jawaban Informan
1	Menurut Anda apa yang bisa ditingkatkan dari fasilitas fisik disini seperti meja, kursi, pencahayaan, dll agar tamu merasa lebih nyaman?	Untuk pengatur suhu ruangan yang harus lebih stabil, kadang tamu merasa terlalu dingin atau terlalu panas.
2	Apakah lokasi atau area kerja FBS saat ini sudah cukup mendukung untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu? Jika belum apa yang bisa diperbaiki?	Cukup baik, hanya saja lalu lintas karyawan dan tamu kadang beririsan dan bikin tidak nyaman.
3	Apakah perlengkapan dan peralatan yang dimiliki sudah memadai dan berfungsi dengan baik?	Peralatan cukup fungsional, tapi harus disediakan lebih banyak agar tidak saling berebut alat.
4	Bagaimana penampilan atau <i>grooming</i> yang baik sebagai <i>waiter/waitress</i> agar tamu merasa nyaman dilayani?	<i>Grooming</i> penting, karena penampilan mencerminkan kualitas hotel juga.
5	Apakah fasilitas disini hanya diperuntukan untuk tamu yang menginap atau bisa digunakan untuk tamu dari luar hotel?	Tentu saja fasilitas diperuntukan untuk semua tamu, baik yang menginap maupun tamu dari luar hotel.
6	Menurut Anda apakah ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada tamu itu penting? Mengapa?	Waktu itu berharga, dan kita harus hormati waktu tamu sebagaimana mereka menghargai layanan kita.
7	Apakah selama Anda bekerja memberikan pelayanan yang sama kepada semua tamu? Apakah ada pengecualian bagi tamu tertentu?	Tetap adil, tapi permintaan tamu langganan biasanya saya ingat dan prioritaskan.

8	Jika terjadi kesalahan dalam bekerja, bagaimana cara Anda mencegah agar kejadian serupa tidak terjadi lagi?	Merenungkan kesalahan saya dan memperbaiki cara kerja. Kadang juga diadakan pelatihan dari untuk meningkatkan pelayanan.
9	Apakah tamu boleh membawa makanan dan minuman dari luar hotel atau yang bukan produk hotel?	Untuk sekarang masih diperbolehkan membawa makanan dari luar hotel.
10	Bagaimana cara Anda memastikan pesanan tamu disajikan dengan akurat? Dan apa yang Anda lakukan jika ada kesalahan dalam menyajikan pesanan tamu?	Memastikan tidak <i>multitasking</i> saat mencatat pesanan. Kalau salah, menjelaskan dan tawarkan kompensasi bila perlu.
11	Apa yang Anda lakukan untuk memberikan jawaban yang jelas dan informatif ketika tamu mengajukan pertanyaan tentang menu atau layanan hotel?	Menunjukkan keunggulan menu dengan jujur dan informatif.
12	Apakah selama Anda bekerja pernah menemui hambatan atau masalah? Jika iya, hambatan seperti apa dan bagaimana cara menyelesaikannya?	Hambatan ada, misalnya tamu kurang sabar. Solusinya tetap tenang dan sopan.
13	Mengapa pengetahuan terhadap menu begitu penting? Bagaimana Anda menunjukkan pengetahuan tentang menu kepada tamu?	Memahami menu agar bisa menjawab pertanyaan cepat dan tepat. Itu bantu pelayanan jadi lancar.
14	Apakah ada <i>Standart Operation Prosedure</i> (SOP) disini? Jika ada apakah sudah diterapkan?	SOP ada dan diterapkan dengan disiplin.
15	Bagaimana cara Anda membangun kepercayaan tamu agar dapat kembali menginap atau mengunjungi hotel?	Menganggap tamu seperti tamu di rumah sendiri hormat dan santun. Selalu tanggap dan sabar. Tamu yang merasa diperhatikan biasanya balik lagi.
16	Apakah makanan disini dijual juga untuk tamu umum atau hanya untuk tamu yang menginap?	Restoran bisa dikunjungi siapa saja, bukan cuma tamu hotel.

17	Apa yang Anda lakukan jika melihat tamu sedang kesusahan dan butuh bantuan sedangkan Anda sedang sibuk menangani tugas lain?	Tidak biarkan tamu menunggu lama. Memprioritaskan bantu dulu, lalu kembali ke tugas.
18	Apa yang Anda lakukan jika ada tamu yang menyampaikan keluhan tentang pesanan atau layanan yang Anda berikan?	Meminta maaf dan menangani dengan sabar dan senyum, lalu pastikan keluhan selesai.
19	Bagaimana cara Anda memastikan bahwa pelayanan yang Anda berikan kepada tamu tidak terburu-buru atau terlalu lama?	Dengan bekerja cepat tapi tetap tenang, agar tamu merasa dilayani dengan baik.
20	Bagaimana sikap Anda terhadap tamu yang tidak menginap di hotel? Atau tamu yang hanya sekedar berkunjung ke hotel?	Pelayanan tetap sama terhadap semua tamu yang berkunjung ke hotel

## Hasil Wawancara Informan ke 5

### I. Identitas Informan

1	Nama	Muhammad Rayhan
2	Jenis kelamin	Laki - laki
3	Posisi / Jabatan	Waiter

### II. Daftar Pertanyaan

No	Pertanyaan	Jawaban Informan
1	Menurut Anda apa yang bisa ditingkatkan dari fasilitas fisik disini seperti meja, kursi, pencahayaan, dll agar tamu merasa lebih nyaman?	Pencahayaan di malam hari masih kurang terang, bisa ditambah lampu hangat agar suasana lebih nyaman. Kolam renang sudah bagus dan meeting room cukup memadai.
2	Apakah lokasi atau area kerja FBS saat ini sudah cukup mendukung untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu? Jika belum apa yang bisa diperbaiki?	Cukup mendukung, hanya saja ruang antar dapur ke meja tamu sempit saat jam sibuk.
3	Apakah perlengkapan dan peralatan yang dimiliki sudah memadai dan berfungsi dengan baik?	Sebagian besar berfungsi baik, hanya beberapa perlu diganti karena ada yang tidak layak dan harus ditambah lagi jumlahnya.
4	Bagaimana penampilan atau <i>grooming</i> yang baik sebagai <i>waiter/waitress</i> agar tamu merasa nyaman dilayani?	Rapi, bersih, rambut disisir rapi, dan tidak bau badan. Itu penting.
5	Apakah fasilitas disini hanya diperuntukan untuk tamu yang menginap atau bisa digunakan untuk tamu dari luar hotel?	Fasilitas diperuntukan untuk semua tamu baik yang menginap ataupun yang hanya berkunjung atau tamu dari luar hotel.
6	Menurut Anda apakah ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada tamu itu penting? Mengapa?	Sangat penting. Tamu tidak suka menunggu lama, apalagi kalau mereka lapar.
7	Apakah selama Anda bekerja memberikan pelayanan yang sama kepada semua tamu? Apakah ada pengecualian bagi tamu tertentu?	Memperlakukan semua tamu dengan sopan dan sama, tapi tamu dengan kebutuhan khusus memang perlu perhatian lebih.

8	Jika terjadi kesalahan dalam bekerja, bagaimana cara Anda mencegah agar kejadian serupa tidak terjadi lagi?	Kalau salah, belajar dan pastikan tidak terulang dan melakukan evaluasi ketika briefing dan ketika diadakan pelatihan bersama.
9	Apakah tamu boleh membawa makanan dan minuman dari luar hotel atau yang bukan produk hotel?	Boleh membawa makanan dan minuman dari luar tetapi tidak diperbolehkan membawa makanan berbau menyengat atau minuman beralkohol.
10	Bagaimana cara Anda memastikan pesanan tamu disajikan dengan akurat? Dan apa yang Anda lakukan jika ada kesalahan dalam menyajikan pesanan tamu?	Mengulang pesanan di depan tamu untuk memastikan. Kalau salah, langsung minta maaf dan perbaiki.
11	Apa yang Anda lakukan untuk memberikan jawaban yang jelas dan informatif ketika tamu mengajukan pertanyaan tentang menu atau layanan hotel?	Belajar menu dengan baik agar bisa menjawab dengan percaya diri dan agar bisa merekomendasikan makanan sesuai selera tamu.
12	Apakah selama Anda bekerja pernah menemui hambatan atau masalah? Jika iya, hambatan seperti apa dan bagaimana cara menyelesaikannya?	Masalah ketika tamu sedang ramai dan kurangnya karyawan yang membantu, jadi banyak permintaan tamu yang terlambat.
13	Mengapa pengetahuan terhadap menu begitu penting? Bagaimana Anda menunjukkan pengetahuan tentang menu kepada tamu?	Penting, karena untuk meyakinkan tamu yang memesan agar kita bisa merekomendasikan menu yang sesuai dengan permintaan tamu.
14	Apakah ada <i>Standart Operation Prosedure</i> (SOP) disini? Jika ada apakah sudah diterapkan?	Ada SOP, disini <i>waiter</i> dan <i>waitress</i> sudah terbiasa ikut aturan itu.
15	Bagaimana cara Anda membangun kepercayaan tamu agar dapat kembali menginap atau mengunjungi hotel?	Selalu menyapa dan pamit dengan senyum serta bahasa yang sopan. Berikan pelayanan yang ramah dan tulus, itu yang membuat mereka ingin kembali.
16	Apakah makanan disini dijual juga untuk tamu umum atau hanya untuk tamu yang menginap?	Makanan di restoran hotel kami bisa dinikmati oleh siapa saja, tidak terbatas untuk tamu yang menginap.

17	Apa yang Anda lakukan jika melihat tamu sedang kesusahan dan butuh bantuan sedangkan Anda sedang sibuk menangani tugas lain?	Memberi isyarat dan janji akan segera bantu. Lalu selesaikan tugas secepat mungkin.
18	Apa yang Anda lakukan jika ada tamu yang menyampaikan keluhan tentang pesanan atau layanan yang Anda berikan?	Dengarkan dulu dengan tenang, minta maaf, dan cari solusi cepat.
19	Bagaimana cara Anda memastikan bahwa pelayanan yang Anda berikan kepada tamu tidak terburu-buru atau terlalu lama?	Menjaga ritme pelayanan, dan perhatikan respon tamu apakah mereka merasa tergesa atau menunggu.
20	Bagaimana sikap Anda terhadap tamu yang tidak menginap di hotel? Atau tamu yang hanya sekedar berkunjung ke hotel?	Tetap ramah dan bantu sebisa mungkin, walau tamu cuma mampir.

## Lampiran 3 SOP Perusahaan



### SOP

#### General

1. Suara telepon harus dengan nada rendah dan selalu menjawab telepon sebelum dering ke tiga.
2. Pencahayaan, Musik, Suhu Ruangan dan Aroma harus dapat membuat tamu merasa nyaman.
3. Pastikan Waiter station dan Restaurant dalam keadaan bersih dan terawat, meja dan kursi dalam keadaan seimbang. Meja dan kursi tidak goyang.
4. Setiap kaki kursi dan meja harus ada karet / karpet pelapis supaya tidak menimbulkan bunyi ketika di geser dan tidak merusak lantai.
5. Pintu ke arah dapur dalam keadaan bersih dan tidak berbunyi.
6. Menu makanan dan minuman harus dalam keadaan bersih dan tidak kusam.

#### Service

1. Greeter, Manager atau FB staff harus selalu berada di pintu masuk dengan seragam yang rapi dan siap menyambut kedatangan tamu.
2. Tamu diantar ke meja dengan cara yang ramah, bantu tamu dengan cara menarik kursinya sampai tamu kita duduk.
3. Seluruh staff restaurant harus dapat menjelaskan menu makanan dan minuman yang kita jual.
4. Pelayanan kepada tamu harus ramah dan penuh perhatian dan jangan membuat tamu tergesa-gesa.
5. Buat buku laporan untuk tamu yang sering datang ke restaurant kita dan paham akan menu kesukaannya, segera laporkan ke atasan jika tamu tersebut datang lagi berkunjung.
6. Chef atau FBM harus keliling restaurant untuk menanyakan kepada tamu tentang makanan yang di konsumsi oleh tamu.
7. Seluruh staff restaurant harus terlihat segar, penampilan yang baik di setiap saat, **gunakan deodorant**, jangan menggunakan deodorant yang menyengat baunya dan **tidak berbau rokok**. Berjalan tegak dan tersenyum.
8. Seluruh meja harus di bersihkan begitu tamu meninggalkan restaurant dan di setup kembali
9. Selalu memberikan salam perpisahan begitu tamu meninggalkan restaurant.
10. Jika tamu kurang merasa puas, segera minta maaf dan informasikan ke manager, selesaikan masalah sebelum tamu tersebut meninggalkan restaurant.
11. Apabila tamu melakukan perjalanan sendiri, staff fb service harus menawarkan bahan bacaan seperti majalah atau koran.
12. Dapat menjelaskan semua promosi yang ada.
13. Harus bisa menawarkan sesuatu yang lebih / Up sell.
14. Diskusikan dengan chef jika ada menu diluar menu yang di sediakan.
15. Selalu membaca ulang menu yang di pesan oleh tamu sebelum meninggalkan meja tamu tersebut.
16. Cek kualitas makanan setelah 3 menit setelah makanan tersebut disajikan.

17. Jika ada keluhan dari tamu tentang makanan atau minuman kita harus segera menggantinya , dengan service yang bagus dan tanpa ada biaya tambahah, laporkan segera ke manager / chef.
18. Sajikan minuman paling lambat 8 menit setelah di pesan , di ingat siapa yang memesan , sajikan ke wanita terlebih dahulu. Sebelum mengangkat gelas yang kosong diwajibkan menawarkan minuman yang sama atau mencoba minuman yang lain.
19. Asbak harus di ganti setiap berisi 3 batang rokok.
20. Bill harus di sajikan dengan folder yang baik , tidak kurang 3 menit setelah tamu meminta bill tersebut dan harus dalam keadaan terbuka.
21. Jika tamu menolak demgan jumlah transaksi jangan berdebat cek kembali ke kasir.

### **Buffet**

1. Dampingi tamu sampai ke meja buffet dan jelaskan bagian serta pilihan makan.
2. Bantu tamu pada sekitar buffet tersebut untuk mengambil makanan.
3. Tetap memperhatikan kebutuhan tamu dengan berjalan disekitar meja tamu dan melihat sekeliling restaurant.
4. Selalu mengangkat alat makan tamudan piring yang telah di gunakan oleh tamu.
5. Buffet harus terlihat menarik dalam hal dekorasi , penerangan , perpaduan warna , harus ada lampu sorot di atas buffet.
6. Tata susunan buffet dengan praktis dan akses mudah.
7. Makanan buffet harus di tambah jika makanan sudah 30%.
8. Semua makanan harus disajikan di dalam kontainer agar kelihatan menarik dan makanan yang panas supaya tidak mudah kering atau terlalu matang.
9. Makanan panas harus dalam keadaan panas dan makanan dingin harus dalam keadaan dingin.
10. Semua makanan di buffet harus dalam keadan menarik , bersih , nama makanan harus terbaca oleh tamu dan berada di dekat makanan tersebut.
11. Selalu membersihkan sendok dan alas sendok yang sudah kotor di meja buffet.
12. Action station harus selalu ada staff yang menjaga.
13. Makanan favorit harus di tempatkan di tengah dan mudah tamu untuk mengambilnya.
14. Makan penutup di letakan di pintu masuk supaya tamu yang baru datang tertarik.
15. Chaving dish harus dalam keadaan tertutup bila tidak ada tamu.

### **Room Service**

1. Menjawab telepon sebelum dering ke 3 , jika dalam keadaa sibuk tawarkan kepada tamu untuk di telpon kembali dalam 3 menit.
2. Pada saat berbicara di telepon harus dengan intonasi yang jelas , perlahan jangan terlalu cepat dan sopan.
3. Selalu mengulangi pesanan tamu untuk meyakinkan pesanan itu benar.
4. Tetap berusaha Up Selling makanan atau minuman
5. Siapkan tray untuk membawa dan menyajikan pesanan tamu serta membawa billnya sekalian.
6. Mengetahui semua makanan yang ada di room service menu.
7. Semua peralatan makan harus dalam keadaan baik , tidak ada spot / noda serta tidak berbau amis.
8. Pastikan pesanan tamu sesuai dengan apa yang telah di pesansebelum diantar ke tamu.
9. Setelah sampai di depan pintu kamar tamu ketuklah pintu 3 x jangan terlalu keras , tunggu 10 detik baru di ketuk lagi jika pada ketuka pertama tidak ada respon dari tamu.
10. Mintalah ijin sebelum memasuki kamar tamu.

11. Di dalam kamar bukalah food cover makanan.
12. Tawarkan untuk menata pesanan tamu tersebut di meja dalam kamar.
13. Cek pesanan tamu 10 menit setelah kita meninggalkan kamar sambil meminta menghubungi room service dial ketika tamu sudah selesai bersantap.

## Lampiran 4 Surat Kesepakatan Bimbingan

### SURAT KESEPAKATAN BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Kami yang bertanda tangan di bawah ini:

**Pihak Pertama:**

Nama : Fardhika Satria Pangestu  
 NIM : 22100007  
 Program Studi : Diploma III Perhotelan

**Pihak Kedua:**

Nama : Tantri Adithia Sabrina, S.Pd., M.M.Par.  
 Status : Dosen/Praktisi  
 NIPY : 12.017.361  
 Jabatan Fungsional : Asisten Ahli  
 Pangkat/Golongan : IIIB

Pada hari ini Selasa tanggal 11 April 2025 telah terjadi kesepakatan bahwa Pihak Kedua bersedia menjadi Pembimbing I Tugas Akhir Pihak Pertama dengan syarat Pihak Pertama wajib melakukan bimbingan Tugas Akhir sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) minggu. Adapun waktu dan tempat pelaksanaan disepakati antar pihak.

Demikian kesepakatan ini dibuat dengan penuh kesadaran guna kelancaran penyelesaian Tugas Akhir.

Tegal, 11 April 2025

Pihak Kedua,



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

Pihak Pertama,



Fardhika Satria Pangestu  
 NIM. 22100007

Mengetahui  
 Ketua Prodi Diploma III Perhotelan,



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

## SURAT KESEPAKATAN BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Kami yang bertanda tangan di bawah ini:

Pihak Pertama:

Nama : Fardhika Satria Pangestu  
 NIM : 22100007  
 Program Studi : Diploma III Perhotelan

Pihak Kedua:

Nama : Puput Dewi Anggraeni, S.ST.Par., M.Par.  
 Status : Dosen/~~Praktisi~~  
 NIPY : 12.017.362  
 Jabatan Fungsional : Lektor  
 Pangkat/Golongan : III B

Pada hari ini Rabu tanggal 28 Mei 2025 telah terjadi kesepakatan bahwa Pihak Kedua bersedia menjadi Pembimbing II Tugas Akhir Pihak Pertama dengan syarat Pihak Pertama wajib melakukan bimbingan Tugas Akhir sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) minggu. Adapun waktu dan tempat pelaksanaan disepakati antar pihak.

Demikian kesepakatan ini dibuat dengan penuh kesadaran guna kelancaran penyelesaian Tugas Akhir.

Tegal, 28 Mei 2025

Pihak Kedua,



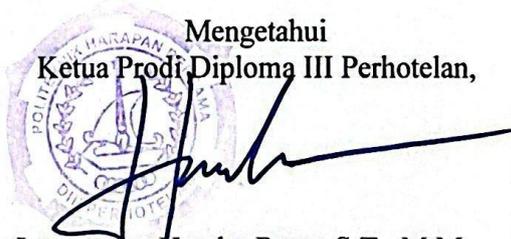
Puput Dewi Anggraeni, S.ST.Par., M.Par  
 NIPY. 12.017.362

Pihak Pertama,



Fardhika Satria Pangestu  
 NIM. 22100007

Mengetahui  
 Ketua Prodi Diploma III Perhotelan,



Lourensius Hendra Putra, S.T., M.M  
 NIPY. 06.021.517

## Lampiran 5 Form Bimbingan

NO	HARI	TANGGAL	URAIAN	TANDA TANGAN
1	Jelasa	11/9 2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penjelasan Paragraf yg tidak sinkron</li> <li>- Kata paragraf pertama x</li> <li>- Penjelasan SA paragraf pertama</li> <li>- Kata paragraf ketiga x</li> <li>- Can Arhitekllimrah minimal 3</li> <li>- Tujuan penulisan Judul</li> </ul>	
2	Sumat	11/9 2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Rumusan masalah sesuai judul</li> <li>- Manfaat Praktis Perui</li> <li>- Metode Triangulasi</li> <li>- Artikel Ilmiah yg dimatikan. Gdn dimatikan Judul 2 kesimpulannya di latar belakang.</li> <li>- Rumusan masalah "pengantar" atau "perawani"?</li> <li>- Point untuk situasi mendesak bisa diperbaiki.</li> <li>- Batasan masalah dibuu balikan bila memang fokus ke Restorasi.</li> <li>- Landasan Teori</li> </ul>	

- \* Hotel.
- \* Departemen Hotel.
- \* Waiter / Waitress
- \* Restoran.

## LEMBAR PEMBIMBING I

NO	HARI	TANGGAL	URAIAN	TANDA TANGAN
3	Selasa	15/2025 /4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tidak memakai kata "Kita, Saya, Kami dll".</li> <li>- Ada beberapa kalimat</li> <li>- Penelitian Terdahulu berkaitan dengan rencana writer/writress yg jadi jualan</li> <li>- Analisis Data SWOT / kredit mungkin mungkin.</li> </ul>	
4	Rabu	30/2025 /4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Para paragraf terakhir, kata dari ulasan tersebut ... / t. kepuasan tamu di suatu restoran / hotel. atau plus saja.</li> <li>- Variabel "Kualitas Pelayanan" indikator di berikan nomor misal:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tangibles Pengertian - - -</li> <li>2. Reliability Pengertian - - -</li> <li>3. dst.</li> </ol> </li> </ul>	
5	Selasa	06/2025 /5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pada jenis Data dan Sumber Data. jelaskan dulu pengertian Sumber Data &amp; siapa Sumber Data?</li> <li>- Perhatikan huruf besar &amp; kecil.</li> <li>- Perhatikan typo.</li> <li>- Prosedur Penelitian dijabarkan lebih luas lagi.</li> <li>- Metode Analisis Data &amp; jelaskan lagi metode SWOT yg mana? Pakai matrix atau tidak?</li> <li>- Ilmu wawancara perlu di buat di setu akan &amp; jawaban teor.</li> </ul>	

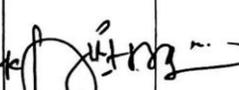
## LEMBAR PEMBIMBING 1

NO	HARI	TANGGAL	URAIAN	TANDA TANGAN
6	Selasa	20/5/2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diperlihatkan lagi matrik SWOT (PPAS &amp; PPA) sehingga bisa ada diagram Carterius.</li> <li>- Item wawancara bisa dipisahkan tabel agar lebih rapi</li> </ul>	
7	Selasa	27/5/2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Untuk penjelasan matrik SWOT sudah ok</li> <li>- Proposal sudah ACC tetapi bisa lanjut untuk wawancara setelah pembimbingan 2 All proposal</li> </ul>	
8	Rabu	2/7/2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Para bus 4 sangat apabila bahasa asing di italic/miringkan.</li> <li>- Perhatikan struktur atau tensesnya antara hasil wawancara dan analisis SWOTnya.</li> </ul>	
9	Senin	7/7/2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>- penulisan awal paragraf <del>menyebut</del> Mengurut ke dalam.</li> <li>- bisa ditulis sub 5 ya bisa</li> </ul>	
10	Senin	14/7/2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Untuk citri fontnya diperbaiki</li> <li>- Saran diperbaiki</li> </ul>	
11	Selasa	15/7/2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Silakan melanjutkan daftar sidang.</li> </ul>	

## LEMBAR PEMBIMBING 2

NO	HARI	TANGGAL	URAIAN	TANDA TANGAN
1.	Rabu	28/5 '25	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tanda titik dua tanpa spasi</li> <li>- rincian dari sub bab ditulis dan diakhiri tanda titik koma, rincian terakhir baru titik.</li> <li>- Anak dari sub bab menggunakan penomoran yg sama di semua halaman.</li> <li>- Penulisan sitasi tidak kembali</li> </ul>	
2.	Rabu	11/6 '26	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sitasi belum semua A-revisi</li> <li>- penomoran halaman A kei</li> <li>- Revisi OK</li> <li>- ACC proposal TA lanjut laporan TA.</li> </ul>	

## LEMBAR PEMBIMBING 2

NO	HARI	TANGGAL	URAIAN	TANDA TANGAN
3.	Selasa	1/7 '25	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gambar &amp; perbesar &amp; berikan sumber</li> <li>- ket. lah asing tulis italic</li> <li>- Kata ganti orang &amp; ganti dgn kalimat &amp; disesuaikan.</li> <li>- utk hasil penelitian ditambahkan: 4.1.5 Analisis SWOT 4.1.6 Matriks SWOT</li> <li>- Penulisan tanda titik dua tanpa spasi</li> </ul>	
4.	Kabu	9/7 '25	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pada bagian Opportunities ditambahkan faktor eksternal misal equity housing</li> <li>- Revisi utk ket. analisis SWOT menyesuaikan.</li> </ul>	
5.	Senin	14/7 '25	<ul style="list-style-type: none"> <li>- posisi hasil penelitian titik untuk pemeliharaan.</li> <li>- pemeliharaan lebih ke uraian / paragraf &amp; hasil penelitian dijabarkan lebih detail.</li> <li>- Kesimpulan dibuat secara ringkas Meneliti dari hasil penelitian</li> </ul>	
6.	Selasa	15/7 '25	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ACC Laporan TA</li> <li>- Lanjut draft ring TA</li> </ul>	

**Lampiran 6 Halaman Persetujuan Proposal Tugas Akhir****HALAMAN PERSETUJUAN  
PROPOSAL TUGAS AKHIR****PERANAN *WAITER/WAITRESS* DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS LAYANAN DI KHAS TEGAL HOTEL**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menempuh Mata Kuliah Tugas Akhir  
pada Program Studi Diploma III Perhotelan

Oleh:

Nama : Fardhika Satria Pangestu

NIM : 22100007

Tegal, 22 Mei 2025

Menyetujui,

Penilai,

Mengetahui

Ketua Prodi Diploma III Perhotelan,



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



Lourensius Hendra Putra, S.T., M.M.  
NIPY. 06.021.517

**Lampiran 7 Dokumentasi**



