

## ABSTRAK

Aji Nugroho, Santo. *Peran Kerja Waiter dan Waitress dalam Melayani Tamu yang Berkunjung dan Menginap di Hotel Graha Santika Semarang*. Tugas Akhir. Jurusan Bahasa dan Sastra Asing, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Semarang. Dosen Pembimbing : Drs. Isfajar Ardinugroho, M. Hum

Kata kunci : *Waiter* dan *Waitress*

Sebagai komponen pariwisata yang bergerak dalam bidang penyediaan sarana akomodasi, sebuah hotel harus dapat memberikan pelayanan terbaiknya, agar dapat mendatangkan banyak tamu. Hal itu bertujuan pula untuk mendatangkan keuntungan. Hotel Graha Santika Semarang adalah hotel berbintang empat yang terletak tepat di pusat kota Semarang. Untuk memberikan pelayanan-pelayanan kepada tamu yang ingin makan dan minum, hotel ini mempekerjakan *waiter* dan *waitress* (pramusaji) yang termasuk pada bagian *food and beverage*.

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk mendiskripsikan peran kerja *waiter* dan *waitress* dalam melayani tamu yang berkunjung dan menginap di hotel Graha Santika Semarang.

Penelitian kepustakaan ini menggunakan metode deskriptif. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik pustaka, observasi dan mewancarai pegawai di bagian *food and beverage*.

Seorang petugas *waiter* dan *waitress* bertanggung jawab atas semua tata cara penyajian hidangan di hotel Graha Santika Semarang, mulai dari mempersiapkan meja makan, menyiapkan peralatan makan dan minum sampai melayani tamu yang makan dan minum. Dalam ruang lingkup kerjanya, seorang *waiter* dan *waitress* dituntut untuk selalu menjaga kebersihan, kerapian, keramahmataman, sopan santun serta pribadi yang baik.