

1412
Fis Pw 43/01
Ani
6

BRIEFING DALAM MEWUJUDKAN KESERAGAMAN PELAYANAN CASUAL WAITER DI BANQUET HOTEL SHERATON SURABAYA

(studi deskriptif tentang fungsi briefing dalam mewujudkan keseragaman pelayanan oleh casual waiter di banquet hotel Sheraton Surabaya)

TUGAS AKHIR



MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

Disusun oleh :

RATNA ANITASARI

079710329/S

**PROGRAM STUDI D-3 ILMU PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

Semester Gasal 2000-2001

**BRIEFING DALAM MEWUJUDKAN
KESERAGAMAN PELAYANAN CASUAL WAITER
DI BANQUET HOTEL SHERATON SURABAYA**

(studi deskriptif tentang fungsi briefing dalam mewujudkan keseragaman pelayanan oleh casual waiter di banquet hotel Sheraton Surabaya)

TUGAS AKHIR

Sebagai Syarat Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya
Pada Program Studi D-3 Pariwisata
Universitas Airlangga



Disusun oleh :

RATNA ANITASARI
079710329/S

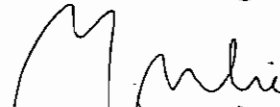
**PROGRAM STUDI D-3 ILMU PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

Semester Gasal 2000-2001

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas akhir ini telah di setujui untuk di ujikan

Dosen Pembimbing



Dian Yulfe R.S.Sos
NIP.132/230 966

HALAMAN PENGUJI

Telah Diujikan Dihadapan Penguji pada :

Hari / Tanggal : Senin, 11 Desember 2000

Oleh

Dosen Penguji I


Dian Yulie R.S.Sos
NIP.132 230 966

Dosen Penguji II


M. Nurdin Razak, S.Sos
NIP.132 230 972

ABSTRAKSI

Manusia sebagai sumber daya yang dapat di tingkatkan mutunya melalui pelatihan dan bimbingan, sebagai sumber daya manusia merupakan modal utama dalam dunia industri terutama pada industri jasa. Faktor manusia akan sangat menentukan sekali berhasil tidaknya suatu industri, terutama industri jasa (*people depend*) atau ketergantungan pada manusia sangat tinggi.

Penulis membuat tugas akhir yang berjudul Briefing dalam mewujudkan keseragaman pelayanan oleh casual waiter di banquet Hotel Sheraton and Tower Surabaya.

Briefing dapat diartikan sebagai suatu penerangan yang ringkas atau uraian. Atau lebih jelasnya briefing adalah kegiatan yang dilakukan dengan tujuan untuk memberikan pengarahan atau informasi, untuk memperlancar tugas atau kegiatan suatu tim. Briefing biasanya dilakukan sebelum pelaksanaan suatu tugas ataupun kegiatan. Kegiatan apapun yang bersumber daya manusia perlu adanya pembinaan, pelatihan, bimbingan dan pembinaan. salah satunya adalah melalui briefing.

Briefing ini di berikan kepada tenaga casual harian di banquet hotel Sheraton karena mereka umumnya berasal dari latar belakang yang berbeda - beda, baik pendidikan maupun pengalaman kerja yang mungkin dari hotel yang berbeda - beda, karena setiap hotel tentunya memiliki standart pelayanan yang berlainan sesuai dengan ciri khas masing - masing.

Briefing bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai kegiatan dalam hubungannya dengan pelayanan, mulai *prepare* peralatan sampai dengan service kepada tamu dengan berdasarkan pada BEO (*Banquet Event Order*).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menambah wawasan mengenai kegiatan casual di Banquet hotel Sheraton Surabaya, serta memberikan informasi kepada pembaca mengenai kegunaan briefing yaitu untuk mengasah sumber daya manusia yang ada agar lebih terampil.

Sedangkan fungsi briefing itu sendiri sebagai alat kontrol atau pengawasan agar grooming atau penampilan sari tenaga casual seragam dan memenuhi standart yang ada, memberitahukan mengenai peraturan yang berlaku dan banyak lagi yang lain.