

LAPORAN TUGAS AKHIR
UPAYA *WAITER/WAITRESS* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
UNTUK KEPUASAN TAMU
HOTEL ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA



DISUSUN OLEH

NAMA : AZQI FATHUL AJI

NIM 120109681

PRODI : D III

JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR

UPAYA WAITER/WAITRESS DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN

UNTUK KEPUASAN TAMU

HOTEL ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA

DISUSUN OLEH

NAMA : AZQI FATHUL AJI

NIM 120109681

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III

Telah Disetujui Oleh

Ketuan Program Studi Perhotelan

(Dra. Heni Susilowati, M.M)

NIDN .0505026202

Dosen Pembimbing

(Hamdan Anwari, S.Pd.,M.Pd.BI)

NIDN.0509118801

BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
UPAYA WAITER/WAITRESS DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
UNTUK KEPUASAN TAMU
HOTEL ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA



Telah dipertahankan didepan penguji dan dinyatakan LULUS

Pada tanggal 21 Juni 2023

Penguji

(Hamdan Anwari, S.Pd.,M.Pd.BI)

NIDN.0509118801

Mengetahui

Ketuan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

(Drs. Prihatno, M.M)

NIDN .0526125901

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Dengan dorongan dan bantuan maka penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Alloh SWT atas rahmat dan berkah serta karunia-Nya
2. Hamdan Anwari, S.Pd.,M.Pd.BI selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan saran dan sangat bijak dalam memberikan bimbingan dari awal hingga akhir penulis tugas akhir ini.
3. Dra.Heni Susilowati, M.M selaku ketua jurusan perhotelan STP AMPTA Yogyakarta, yang telah memberikan petunjuk, serta pengarahan.
4. Bapak Andreas selaku *Asst Restaurant* dan *Food and Beverage Supervisor* Bar yang bertanggung jawab di *Restaurant* Royal Ambarrukmo yang telah mengizinkan, mendukung dan mengajari saya dengan sabar tentang *Food and Beverage Service* dan kedisiplinan selama PKL dari awal hingga selesai.
5. Bapak Herman Courbois selaku *General Manager* Hotel Royal Ambarrukmo yang telah menerima dan memberi dukungan untuk melakukan PKL di Hotel Royal Ambarrukmo.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir ini sehingga diperlukan saran dan kritik yang membangun dan diharapkan dapat berguna untuk diperbaiki dimasa mendatang. Akhir kata puji sukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, 20 Maret 2023



Azqi Fathul Aji

NIM: 120109681

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penulisan	4
D. Manfaat Penulisan	5
1. Manfaat Bagi Mahasiswa	5
2. Manfaat Bagi Akademik	5
3. Manfaat Bagi Perusahaan.....	5
E. Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan	6
BAB II: LANDASAN TEORI	7
A. Gambaran Umum Hotel	7
1. Pengertian Hotel.....	7
2. Pengertian Hotel Menurut Para Ahli	7
3. Karakteristik Hotel	8
4. Jenis-jenis Hotel.....	9
B. Gambaran Umum <i>Food and Beverage Department</i>	11
1. Pengertian <i>Food and Beverage Department</i>	11

2. Hubungan <i>F&B Department</i> Dengan <i>Department</i> Lainnya.....	12
C. Gambaran Umum <i>Waiter/Waitress</i>	15
1. Pengertian <i>Waiter/Waitress</i>	15
2. Pengertian <i>Waiter/Waitress</i> Menurut Para Ahli	16
3. Fungsi <i>Waiter/Waitress</i>	16
4. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Waiter/Waitress</i>	17
5. Posisi <i>Waiter/Waitress</i>	18
BAB III: GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	19
A. Profile Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta	19
1. Sejarah Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta.....	19
2. Fasilitas dan Layanan Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta	20
B. Bagan Organisasi Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta.....	29
C. Department Yang Diteliti.....	31
1. Pengertian <i>Food & Beverage Service</i>	31
2. Tujuan <i>Food & Beverage Service</i>	31
3. Bidang Pelayanan <i>Food & Beverage Service</i>	32
4. Posisi Dan Tugas <i>Food & Beverage Service</i>	33
D. <i>Service Squence</i> Hotel Royal Ambarrukmo	37
1. <i>Sequence Of Service A'La Carte</i>	37
2. <i>Courtesy Call</i>	37
3. <i>Courtesy Send To Room</i>	38
BAB IV: PEMBAHASAN	39
A. Meningkatkan Pelayanan Untuk Kepuasan Tamu.....	39

1. Upaya <i>Waiter</i> Melayani Tamu Untuk Kepuasan Tamu	39
2. Upaya <i>Waiter</i> Meningkatkan Profesionalisme Pelayanan	40
3. Kendala dan Penanganan <i>Waiter</i> Dalam Memberikan Pelayanan	43
BAB V: PENUTUP	45
A. Kesimpulan.....	45
B. Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN	50

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan usaha hotel dan restaurant yang terus menjamur menjadi salah satu tantangan bagi para usaha kuliner untuk terus berinovasi dan berkembang agar tetap bersaing. Berbagai upaya dapat dilakukan untuk tampil terdepan dan unggul ditengah kompetisi bisnis. Dalam menjalankan sebuah bisnis kuliner, selain menciptakan cita rasa menu makanan yang disajikan. Maka kepuasan pelanggan dapat diwujudkan dari berbagai aspek dalam pelayanan yang diberikan oleh penyedia. Sebagai pelaku bisnis, kita perlu melakukan strategi-strategi yang dapat meningkatkan omset bisnis agar restoran dapat tumbuh dan berkembang dengan pesat. Tujuan utama yang dilakukan oleh layanan pelanggan (*customer service*) adalah untuk melebihi harapan setiap pelanggan pada setiap kesempatan dalam setiap transaksi sejak mereka memasuki restoran sampai meninggalkan restoran tersebut.

Mulai dari makanan, pemesanan, hingga jenis lingkungan restoran seperti tempat makan yang santai, atau restoran cepat saji. Untuk memenuhi proses pemenuhan terhadap kepuasan pelanggan maka tidak hanya membutuhkan produk atau jasa yang berkualitas saja, namun membutuhkan sistem pelayanan yang mendukung. Sangat penting untuk memperhatikan harga produk maupun biaya pelayanan yang sesuai dengan

kondisi pasar saat ini, serta sesuaikan dengan nilai produk atau jasa yang ditawarkan. Maka dari itu, pelanggan akan membandingkan antara biaya yang dikeluarkan dengan manfaat yang diperoleh dari suatu produk dan memberikan nilai plus kepada pelanggan dengan memberikan diskon khusus, hadiah dan juga pelayanan yang spesial.

Menurut Lavelock dan Wirtz (2011:74) mendefinisikan kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasar pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Menurut Atmawati dan Wahyudin (2004:55) Faktor kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen, kualitas pelayanan merupakan ciri serta sifat suatu pelayaann yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Produsen dapat memberikan kualitas bila pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Pelayanan yang diberikan karyawan dengan baik akan mempengaruhi tingkat kenyamanan sehingga mengakibatkan kepuasan konsumen meningkat pula. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memerhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan

cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing. Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar.

Menurut Schnaars (dalam Tjiptono, 1997:27) tujuan sebuah bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antar perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan memberikan rekomendasi yang baik dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.

Menurut Kotler, P (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh oleh suatu pihak pada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Fasilitas harus berorientasi pada kebutuhan konsumen untuk menggunakan jasa yang ditawarkan sehingga dengan adanya penyediaan fasilitas yang harus diperhatikan, dimana penyediaan fasilitas disesuaikan dengan kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen sehingga mendorong konsumen melakukan pembelian.

Berdasarkan uraian sebelumnya, judul untuk proposal penelitian ini adalah “Upaya *Waiter/Waitress* guna Meningkatkan Pelayanan untuk Kepuasan Tamu di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana upaya *waiter/waitress* melayani tamu guna meningkatkan pelayanan untuk kepuasan tamu di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta ?
2. Bagaimana upaya *waiter/waitress* dalam meningkatkan Profesionalisme Pelayanan untuk kepuasan tamu di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta?
3. Bagaimana kendala atau cara penanganan *waiter/waitress* dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan tamu di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta ?

C. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan ini untuk menguji upaya :

1. Untuk mengetahui upaya *waiter/waitress* melayani tamu guna Meningkatkan Pelayanan untuk Kepuasan Tamu di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta.

2. Untuk mengetahui upaya *waiter/waitress* guna meningkatkan profesionalisme pelayanan untuk kepuasan tamu di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui kendala dan cara penanganan *waiter/waitress* dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan tamu di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta.

D. Manfaat Penulisan

Penulis berharap penulisan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat kepada pihak berikut:

1. Bagi Hotel

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan pelayanan untuk kepuasan tamu.

2. Bagi Akademik

Dapat digunakan sebagai tambahan referensi bacaan bagi mahasiswa dan civitas akademi.

3. Bagi Peneliti

Menambah wawasan mengenai upaya *waiters/waitress* dalam meningkatkan pelayanan untuk kepuasan tamu.

E. Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL)

Praktik Kerja Lapangan dilakukan di *Food and Beverage Service Departement*, Royal Ambarrukmo Yogyakarta. Jl. Laksda Adisucipto No. 81, Ambarrukmo, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281.

T: (+62) 274 488 488 | F: (+62) 274 488 789

E-mail: info@royalambarrukmo.com

Website: www.royalambarrukmo.com