

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**PERAN GREETER DALAM KELANCARAN OPERASIONAL**  
**BREAKFAST DI EASTPARC HOTEL YOGYAKARTA**



**OLEH** :  
**NAMA** : Dewi Sarah  
**NIM** : 120109686  
**JURUSAN** : PERHOTELAN  
**PRODI** : D III

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

**2023**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**PERAN GREETER DALAM KELANCARAN OPERASIONAL**  
**BREAKFAST DI EASTPARC HOTEL YOGYAKARTA**

**Diajukan untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma III**  
**Perhotelan Di STP AMPTA Yogyakarta**



**OLEH :  
NAMA : Dewi Sarah  
NIM : 120109686  
JURUSAN : PERHOTELAN  
PRODI : D III**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

**2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir  
Peran Greeter dalam Kelancaran Operational Breakfast di Eastparc Hotel  
Yogyakarta ini telah diteliti, disetujui dan di sahkan di Yogyakarta  
Pada tanggal 13 Juni 2023



Oleh :  
Nama: Dewi Sarah  
NIM: 120109686

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Program Studi Perhotelan

  
(Dra. Heni Suslawati, M.M)  
NIDN . 0505026202

Dosen Pembimbing

  
(Dra. Santosa, M.M)  
NIDN 0519045901

**BERITA ACARA UJIAN  
LAPORAN TUGAS AKHIR  
DI DEPARTEMEN FOOD & BEVERAGE SERVICE  
EASTPARC HOTEL YOGYAKARTA**



**OLEH:**

**NAMA : Dewi Sarah  
NIM : 120109686  
JURUSAN : PERHOTELAN  
PRODI : DIPLOMA III**

**Telah dipertahankan di depan penguji dan dinyatakan lulus**

**Pada tanggal. 13 Juni 2023**

**Penguji**

**(Drs. Santosa, M.M)  
NIDN 0519045901**

**Mengetahui**



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa Syukur yang mendalam, dengan telah diselesaikanya Laporan Tugas Akhir ini penulis mempersembahkannya kepada :

1. Kedua orang tua penulis yang tidak ada hentinya memberikan semangat dan mensupport segala bentuk keputusan yang penulis ambil.
2. Segenap *Civitas* Akademik STP AMPTA Yogyakarta, staff pengajar, karyawan, dan seluruh mahasiswa semoga tetap semangat dalam beraktivitas mengisi hari-harinya di STP AMPTA Yogyakarta.
3. Teman-teman Penulis baik itu teman kuliah seangkatan, adik kelas, kakak kelas yang ada di STP AMPTA Yogyakarta, maupun teman-teman dari universitas lain yang telah memberi banyak masukan, semangat, dan arahan, hingga akhirnya dapat terselesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan tepat waktu. Laporan ini diberi judul “Laporan Praktek Kerja Lapangan di Departemen Food and Beverage Service Hotel Eastparc Yogyakarta”.

Tujuan dari penyusunan laporan ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat menempuh ujian akhir Diploma III yang diadakan di STP AMPTA. Penulis tidak lupa mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Santosa, M.M selaku pembimbing tugas akhir yang telah banyak memberikan masukan dan meluangkan waktu untuk memberikan saran dan kritik hingga tugas akhir ini dapat penulis selesaikan dengan baik.
2. Bapak Herman Rizky Ramadahan selaku Food & Beverage Supervisor dan mentor penulis yang banyak memberikan ilmu selama penulis magang di Eastparc Hotel Yogyakarta
3. Seluruh Staff, Daily Worker dan Training Food & Beverage Service Eastparc Hotel Yogyakarta yang sudah membantu penulis melaksanakan Praktek Industri selama 6 bulan serta menjadi informan bagi penulis untuk menyelesaikan penyusunan laporan praktik industri ini.
4. Ibu Dra. Heni Susilawati, M.M selaku dosen pembimbing kelas Perhotelan A dan ketua jurusan program studi perhotelan sekolah tinggi pariwisata AMPTA Yogyakarta.

5. Bapak Drs.Prihatno, M.M Selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan izin untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan.

Penulis sangat menyadari bahwa laporan akhir ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan kurangnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran dan masukan serta kritik yang membangun. Semoga laporan akhir ini dapat berguna bagi pembacanya

Yogyakarta, 11 Juni 2023

Dewi Sarah

## DAFTAR ISI

|  |            |
|--|------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>   | <b>i</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>  | <b>ii</b>  |
| <b>BERITA ACARA UJIAN .....</b>  | <b>iii</b> |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>   | <b>iv</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>  | <b>v</b>   |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>  | <b>vii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>  | <b>ix</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>   | <b>x</b>   |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>   |            |
| A. Latar Belakang Masalah.....   | 1          |
| B. Rumusan Masalah.....  | 3          |
| C. Tujuan Penelitian .....   | 3          |
| D. Manfaat Peneliti .....  | 3          |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI</b>   |            |
| A. Pengertian Food & Beverage Service .....                                  | 5          |
| B. Pengertian Restoran .....   | 5          |
| C. Pengertian Greeter.....   | 6          |
| D. Prosedur Penerimaan Tamu Di Restoran .....                                | 7          |
| E. Menurunnya Jumlah Kunjungan Tamu di<br>Verandah Alfresco Restaurant ..... | 9          |
| <b>BAB III GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN</b>                                |            |
| A. Gambaran Umum Hotel Eastparc Hotel Yogyakarta.....                        | 13         |
| 1. Sejarah Hotel Eastparc Hotel Yogyakarta.....                              | 13         |
| 2. Denah Lokasi.....   | 14         |
| 3. Struktur Organisasi Eastparc Hotel Yogyakarta .....                       | 15         |
| 4. Fasilitas Hotel.....  | 16         |
| B. Deskripsi Food And Beverage Service .....                                 | 33         |
| 1. Struktur Organisasi Food And Beverage<br>Service Departement .....        | 33         |
| 2. Seksi-seksi yang ada di Food And Beverage<br>Service Departemen .....     | 34         |
| 3. Hubungan Food And Beverage Service<br>dengan department lain .....        | 35         |



## **BAB IV ANALISIS DATA**

|  |    |
|--|----|
| A. Peran Greeter dalam mengoptimalkan layanan<br>di Restaurant .....   | 37 |
| B. Hambatan dalam proses melayani kepuasan<br>tamu di Food and Beverage Service .....                              | 39 |
| C. Solusi menyelesaikan hambatan yang ada<br>untuk meningkatkan kepuasan tamu di<br>Food and Beverage Service..... | 42 |

## **BAB V PENUTUP**

|                     |    |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan ..... | 44 |
| B. Saran .....      | 45 |

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| <b>Daftar Pustaka</b> ..... | 47 |
|-----------------------------|----|

## **Lampiran**

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 3.1 Struktur Organisasi Eastparc Hotel Yogyakarta.....            | 15 |
| Tabel 3.2 Kapasitas Meeting Room.....                                   | 32 |
| Tabel 3.3 Struktur Organisasi Food Beverage<br>Service Departement..... | 33 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 3.1 Logo Eastparc Hotel Yogyakarta.....         | 13 |
| Gambar 3.2 Denah Lokasi Eastparc Hotel Yogyakarta..... | 15 |
| Gambar 3 Deluxe Room .....                             | 16 |
| Gambar 3.4 Premier Room .....                          | 17 |
| Gambar 3.5 Junior Suite .....                          | 17 |
| Gambar 3.6 Executive Suite Room .....                  | 18 |
| Gambar 3.7 Presidential Suite Room.....                | 18 |
| Gambar 3.8 Lobby Lounge.....                           | 19 |
| Gambar 3.9 Eastparc Shopping .....                     | 19 |
| Gambar 3.10 Verandah Alfresco Restaurant .....         | 20 |
| Gambar 3.11 The Herritage Place .....                  | 21 |
| Gambar 3.12 Pool Side .....                            | 21 |
| Gambar 3.13 Main Pool / Swimming Pool.....             | 22 |
| Gambar 3.14 Aquaparc .....                             | 22 |
| Gambar 3.15 Angelfalls.....                            | 23 |
| Gambar 3.16 Wavepool .....                             | 24 |
| Gambar 3.17 Fragile Garden .....                       | 24 |
| Gambar 3.18 Chital Deer Feeding .....                  | 25 |
| Gambar 3.19 Horse Riding .....                         | 25 |
| Gambar 3.20 ATVRIDE.....                               | 26 |
| Gambar 3.21 Outbound Station .....                     | 26 |
| Gambar 3.22 Kids Movie .....                           | 27 |

|  |    |
|--|----|
| Gambar 3.23 Adventura.....             | 27 |
| Gambar 3.24 Little Train .....         | 28 |
| Gambar3. 25 Children's Playground..... | 28 |
| Gambar 3.26 Koi Pond .....             | 29 |
| Gambar 3.27 Eastparc Trail.....        | 29 |
| Gambar 3.28 Workout Station.....       | 30 |
| Gambar 3.29 Retreat SPA.....           | 30 |

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Hotel ialah salah sebuah bangunan dimana di dalamnya terdapat berbagai jenis fasilitas, salah satunya ialah kamar tidur yang disewakan kepada pelanggan dengan jangka waktu tertentu. Selain itu, hotel merupakan sebuah perusahaan yang sangat kompleks yang dimiliki oleh seseorang atau sekelompok orang dengan satu kepala bagian yang memegang penuh tanggung jawab atas hotel tersebut (Sulistyo, 2006: 11). Hotel terdiri dari department-department yang memiliki peran dan fungsi masing-masing dalam menyediakan layanan akomodasi yang terbaik. Adanya department-departemen tersebut memudahkan perusahaan mengontrol segala aktivitas yang ada di dalamnya.

Salah satu departemen yang wajib ada di dalam hotel kelas bintang lima ialah Food and Beverage department. Departemen tersebut disingkat dengan F&B departemen. Salah satu alasan mengapa departemen ini sangat dibutuhkan ialah kebutuhan pasar yang disasar oleh hotel itu sendiri. Sebagai mana yang diketahui bahwa hotel-hotel bintang 3 ke atas selalu menawarkan produk dalam bentuk jasa yang cukup besar seperti wedding, meeting, engagement, birthday party dan perayaan lainnya. Dalam hal tersebut tentu saja membutuhkan departemen F&B sebagai penyedia layanan konsumsi. Departemen Food and Beverage merupakan

salah satu syarat yang harus ada dalam penilaian untuk mendapatkan gelar hotel berbintang.

Selain untuk acara seperti yang telah disebutkan di atas, sebagian pelanggan atau pengguna jasa akomodasi tidak mau repot saat merasa lapar. Tentu saja mereka akan langsung memesan makanan dan minuman yang ada di dalam hotel. Makanan yang disajikan haruslah bersih, higienis, indah, dan beraroma untuk mengikat daya tarik wisatawan.

Hotel adalah tempat yang dikunjungi oleh banyak tamu dari berbagai negara dan budaya. Tamu mengharapkan pengalaman yang positif dan memuaskan selama tinggal di hotel, termasuk saat makan di restoran. Oleh karena itu, penting bagi hotel untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada tamu selama makan memenuhi harapan dan standar yang ditetapkan.

Pentingnya pelayanan seorang greeter adalah memberikan kesan pertama dan terakhir bagi tamu. Dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu dimulai pada saat tamu datang ke restoran. Hal ini penting dalam memberikan kesan pertama (first impression) kepada tamu terhadap restoran dan pelayanan kita. Apa yang dialami oleh tamu pertama kali saat menginjakkan kakinya di restoran adalah hal yang akan menentukan suasana hati dan kenyamanan tamu selanjutnya sampai tamu tersebut selesai makan dan pergi meninggalkan restoran.

Greeter adalah seorang yang bertugas untuk menyambut tamu dan menyapa tamu yang datang ke restoran dengan senyum yang menawan.

Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab pada saat menyambut tamu di restoran greeter harus mampu mengucapkan salam, menyapa tamu atau berkomunikasi dengan baik dan sopan sambil tersenyum. Hal ini memberikan image atau kesan yang dapat meningkatkan pelayanan di restoran.

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana *greeter* dalam mengoptimalkan layanan di Verandah Alfresco *restaurant* di Eastparc Hotel ?
2. Apa yang menjadi hambatan dalam proses melayani kepuasan tamu di Verandah Alfresco *restaurant* di Eastparc Hotel ?
3. Bagaimana solusi untuk meningkatkan kepuasan pelayanan tamu di Verandah Alfresco *restaurant* di Eastparc Hotel ?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Memberikan layanan pelanggan yang baik dan memastikan tamu merasa nyaman dan terlayani dengan baik.
2. Memastikan tamu mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dan merasa dimengerti melalui komunikasi yang baik.
3. Memperlihatkan tingkat profesionalisme yang sesuai untuk memastikan tamu merasa terkesan dengan layanan yang mereka terima.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil dari laporan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Mahasiswa, hasil laporan ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk meningkatkan kemampuan, dan pemahaman terhadap standar kualitas serta perilaku konsumen dalam industri perhotelan.
2. Bagi Sekolah Tinggi, hasil laporan ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk mempersiapkan Mahasiswa -Mahasiswi Sekolah Tinggi terkait agar sesuai standard industri perhotelan serta siap dalam melayani konsumen. Hasil Laporan ini juga diharapkan dapat menjadi penghubung dan terjalinnya kemitraan antara Sekolah Tinggi Pariwisata Yogyakarta dengan Eastparc Hotel Yogyakarta.
3. Bagi Dunia Industri hasil laporan ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk meningkatkan, serta mengetahui perilaku dan keinginan konsumen agar industri perhotelan terkait mampu *sustainable*.