

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**PERANAN WAITER/WAITRESS DALAM MENINGKATKAN**  
**KEPUASAN TAMU DI FOOD AND BEVERAGE INDOLUXE**  
**HOTEL JOGJAKARTA**



**OLEH:**

**NAMA : MUHAMAD IKBAL ZUNAEDI**  
**NIM : 119109670**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**  
**PRODI : DIPLOMA III**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2023**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**PERANAN WAITER/WAITRESS DALAM MENINGKATKAN**  
**KEPUASAN TAMU D FOOD AND BEVERAGE INDOLUXE**  
**HOTEL JOGJAKARTA**

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



**OLEH:**

**NAMA : MUHAMAD IKBAL ZUNAEDI**  
**NIM : 119109670**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**  
**PRODI : DIPLOMA III**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2023**

## HALAMAN PENGESAHAN



### LAPORAN TUGAS AKHIR

### PERANAN WAITER/WAITRESS DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI FOOD AND BEVERAGE INDOLUXE HOTEL JOGJAKARTA

#### OLEH:

**NAMA** : MUHAMAD IKBAL ZUNAEDI  
**NIM** : 119109670  
**JURUSAN** : PERHOTELAN  
**PRODI** : DIPLOMA III

#### Telah Disetujui Oleh :

**Ketua Program Studi**

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

**Dosen Pembimbing**

(Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST., M.M)  
NIDN. 0516057102

**BERITA ACARA UJIAN  
LAPORAN TUGAS AKHIR  
PERANAN WAITER/WAITRESS DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN TAMU FOOD AND BEVERAGE INDOLUXE  
HOTEL JOGJAKARTA**



**OLEH:**

**NAMA : MUHAMAD IKBAL ZUNAEDI  
NIM : 119109670  
JURUSAN : PERHOTELAN  
PRODI : DIPLOMA III**

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

**Pada tanggal 4 Juli 2023**

**Penguji,**

**(Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST., M.M)  
NIDN. 0516057102**

**Mengetahui,**

**Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**



**(Des. Purnomo, M.M)  
NIDN. 0526125901**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini. Maksud dari laporan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi akhir Program Diploma jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Berkat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, maka hambatan dan kesulitan yang penulis hadapi dapat terselesaikan. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih pada yang telah membantu penulis dalam proses pencapaian untuk ahli di bidang yang penulis tekuni. Dalam hal ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua yang berperan langsung maupun tidak langsung yaitu:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya.
2. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST., M.M selaku Dosen Pembimbing Penulisan Tugas Akhir.
3. Ibu Dra. Heni Susilawati M.M selaku ketua Program Studi Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
4. Bapak Drs. Prihatno, M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA.
5. Bapak Setyo Prasiyono.N.S.ST.,M.Sc, selaku Dosen Pembimbing Kelas Perhotelan D.
6. Ibu Angela Ariani, SH., M.M selaku Ketua Bagian Training Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

7. Ibu Dewi Puspita Sari selaku Human Resource Department Indoluxe Hotel Yogyakarta.
8. Bapak Dimas Novriyanto selaku General Manager Inchase Indoluxe Hotel Yogyakarta.
9. Bapak Danu selaku Food and Beverage Manager yang telah memberikan kesempatan untuk praktek kerja lapangan dan memberikan bekal ilmu bagaimana menjadi seorang hotelier yang baik.
10. Bapak Andi Romansya selaku Food and Beverage Leader yang senantiasa membimbing ketika praktek kerja.
11. Staff Food and Beverage Service yang senantiasa membimbing ketika praktek kerja.
12. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan bekal baik secara materi maupun moril.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam laporan ini. Oleh karena itu, penulis berharap adanya kritik, saran, dan usulan demi perbaikan di masa yang akan datang.

Yogyakarta, Juni 2023

Muhamad Ikbal Zunaedi

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN BERITA ACARA UJIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penulisan.....	5
D. Manfaat Penulisan.....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Gambaran Umum Hotel .....	7
1. Pengertian Hotel.....	7
2. Fungsi Hotel.....	8
3. Jenis – Jenis Hotel.....	9
4. Tipe Kamar Hotel .....	11
5. Departemen – Departemen Hotel.....	13
B. Gambaran Umum Food and Beverage Service.....	18
1. Pengertian Food and Beverage Service .....	18
2. Bidang Pelayanan Departemen Food and Beverage Service .....	19
3. Tugas dan Tanggungjawab Food and Beverage Service .....	20
4. Tujuan Departemen Food and Beverage Service.....	20
5. Fungsi Food and Beverage Service.....	21
6. Posisi dalam Departemen Food and Beverage Service.....	21
<b>BAB III GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN</b>	
A. Obyek Penelitian.....	24

1. Sejarah Hotel.....	24
2. Lokasi Hotel.....	25
3. Fasilitas Hotel .....	25
4. Tipe Kamar Hotel .....	28
5. Meeting Room .....	31
B. Departemen yang Diteliti .....	36
<b>BAB IV ANALISIS DATA</b>	
A. Poin – Poin Yang Harus Dimiliki Seorang Waiter/Waitress .....	38
B. Tugas Waiter/Waitress di Indoluxe Hotel Jogjakarta Gandhiva	
Restaurant .....	40
C. Cara Waiter/Waitress Mengetahui Tingkat Kepuasan Tamu di Indoluxe	
Hotel Jogjakarta .....	41
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	43
B. Saran .....	43
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>44</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Indoluxe Hotel Jogjakarta .....	24
Gambar 3.2 Maps Indoluxe Hotel Jogjakarta .....	25
Gambar 3.3 Gandhiva Restaurant .....	26
Gambar 3.4 Fitness Center .....	26
Gambar 3.5 Nirvana Pool & Lounge .....	27
Gambar 3.6 Amerta Lounge.....	27
Gambar 3.7 Panoramic Lounge.....	28
Gambar 3.8 Deluxe Room.....	29
Gambar 3.9 Grand Deluxe Room.....	29
Gambar 3.10 Junior Suite Room.....	30
Gambar 3.11 Executive Suite Room.....	30
Gambar 3.12 Presidential Suite Room.....	31
Gambar 3.13 Tabel Meeting Rooms Configuration.....	31
Gambar 3.14 Ayodya Ballroom .....	32
Gambar 3.15 Bejana Boardroom.....	32
Gambar 3.16 Caraka Boardroom .....	32
Gambar 3.17 Arya Meeting Room.....	33
Gambar 3.18 Wangsa Meeting Room.....	33
Gambar 3.19 Arya Wangsa .....	33
Gambar 3.20 Ganesha Meeting Room .....	34
Gambar 3.21 Kirana Meeting Room.....	34
Gambar 3.22 Ganesha Kirana .....	34
Gambar 3.23 Panoramic Room.....	35
Gambar 3.24 Cendana Room .....	35
Gambar 3.25 VIP Lounge .....	35
Gambar 4.1 Gandhiva Restaurant Comment Card.....	42

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Sertifikat OJT

Lampiran 2 Lembar Bimbingan

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pariwisata adalah salah satu industri dengan pertumbuhan tercepat di dunia dan merupakan penghasil devisa dan lapangan kerja utama bagi banyak negara. Ini adalah salah satu fenomena ekonomi dan sosial yang paling luar biasa. Pariwisata dapat didefinisikan sebagai perpindahan orang dari tempat tinggal normal mereka ke tempat lain (dengan maksud untuk kembali) untuk jangka waktu minimal dua puluh empat jam sampai maksimal enam bulan untuk tujuan rekreasi dan kesenangan semata. Pariwisata mempunyai banyak manfaat bagi masyarakat bahkan bagi Negara. Pariwisata memiliki beberapa manfaat antara lain pariwisata memiliki manfaat pada segi ekonomi, sosial budaya, lingkungan hidup, nilai pergaulan dan ilmu pengetahuan, serta peluang dan kesempatan kerja. Dalam segi ekonomi, pariwisata dapat menghasilkan pendapatan masyarakat pelaku wisata secara luas antara lain transportasi, perhotelan, pemandu wisata, pedagang makanan, cinderamata sampai kepada penunjang kesehatan, dan lain- lain. Kepada negara yang berbasis pariwisata, pariwisata dapat menghasilkan pendapatan negara. Kepada daerah juga yang memiliki objek wisata sangat membantu pendapatan daerah, melalui retribusi maupun pajak penjualan bagi rumah makan maupun souvenir. Sedangkan bagi masyarakat setempat dapat dirasakan

manfaatnya baik melalui parkir, pedagang asongan maupun penginapan/*homestay*.

Pariwisata di Indonesia merupakan sektor ekonomi penting di Indonesia. Berdasarkan data tahun 2016, jumlah wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia sebesar 11.525.963 juta lebih atau tumbuh sebesar 10,79% dibandingkan tahun sebelumnya. Indonesia juga merupakan negara kepulauan terbesar dan berpenduduk terbanyak di dunia. Pantai-pantai di Bali, tempat menyelam di Bunaken, Gunung Rinjani di Lombok, dan berbagai taman nasional di Sumatra merupakan contoh tujuan wisata alam di Indonesia. Tempat-tempat wisata itu didukung dengan warisan budaya yang kaya yang mencerminkan sejarah dan keberagaman etnis Indonesia yang dinamis dengan 719 bahasa daerah yang dituturkan di seluruh kepulauan tersebut. Candi Prambanan dan Borobudur, Toraja, Yogyakarta, Minangkabau, dan Bali merupakan contoh tujuan wisata budaya di Indonesia. Hingga 2010, terdapat 7 lokasi di Indonesia yang telah ditetapkan oleh UNESCO yang masuk dalam daftar Situs Warisan Dunia.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik, Yogyakarta termasuk salah satu provinsi yang sering dikunjungi. Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan salah satu daerah tujuan wisata terbanyak setelah Daerah Khusus Ibukota dan Bali. Daerah Istimewa Yogyakarta mempunyai daya tarik tersendiri karena memiliki objek wisata yang unik indah dan bahkan ada yang khusus antara lain objek wisata religius dan peninggalan sejarah.

Contoh objek wisata religius antara lain Kraton Ngayogyakarta Hadiningrat, Tamansari, Makam Raja Imogiri, Kotagede, Puri Parangkusumo dan yang berkaitan dengan sejarah Mataram yang sampai saat ini masih aktif. Kedua, objek wisata yang berupa benda peninggalan sejarah antara lain candi-candi seperti Candi Prambanan, Candi Kalasan, Candi Sambisari, Candi Ijo, Candi Boko, dan lain-lain. Kebetulan juga DIY berbatasan dengan provinsi Jawa Tengah yang memiliki candi terbesar dan merupakan salah satu keajaiban dunia yaitu Candi Borobudur.

Banyaknya destinasi wisata membuat banyak juga tempat penginapan di Jogja salah satunya adalah Hotel. Hotel adalah sebuah bangunan, perusahaan atau usaha yang menyediakan jasa inap dan juga menyediakan makanan dan minuman bagi tamu yang datang serta mempunyai fasilitas jasa lainnya. Yang mana semua fasilitasnya juga di peruntukan bagi masyarakat umum. Salah satu fasilitas di hotel adalah restoran yang mana menyediakan berbagai makanan dan minuman yang dapat dinikmati oleh pengunjung yang menginap atau bahkan dari luar tamu hotel. Departemen yang bertanggung jawab atas fasilitas tersebut salah satunya adalah Departemen *Food and Beverage*.

*Food and beverage department* merupakan bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun tidak di hotel tersebut, dan dikelola secara komersial serta

professional. Di hotel, departemen *Food and Beverage* dibagi menjadi dua yaitu *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*.

*Food and beverage service* adalah departemen yang memberikan jasa pelayanan dan penyajian makanan dan minuman yang dikelola secara profesional dan bersifat komersial dengan tujuan untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan serta mendapatkan keuntungan secara finansial. Bidang pelayanan *Food and Beverage service* bukan hanya di restoran tetapi juga meliputi bar, *room service*, *banquet*, dan lain-lain. Departemen ini tidak hanya berperan dalam melayani tamu saja tetapi banyak peran dan fungsi yang dilakukan oleh Departemen *Food and Beverage Service*.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis mengambil judul penulisan “ **LAPORAN TUGAS AKHIR PERANAN WAITER/WAITRESS DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI FOOD AND BEVERAGE INDOLUXE HOTEL JOGJAKARTA** “. Penulisan laporan tugas akhir ini, didasarkan pada praktek kerja lapangan yang dilakukan penulis pada lokasi tersebut, dengan tenggat periode waktu terhitung mulai 20 September 2021 sampai dengan 20 Maret 2022.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dibuat poin rumusan masalah, penulis menyimpulkan hal yang menjadi rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apa poin-poin yang harus dimiliki seorang waiter/waitress?
2. Apa tugas waiter/waitress di Indoluxe Hotel Jogjakarta?
3. Bagaimana cara waiter/waitress mengetahui tingkat kepuasan tamu di Indoluxe Hotel Jogjakarta?

## **C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan**

1. Untuk mengetahui poin-poin yang harus dimiliki seorang waiter/waitress.
2. Untuk mengetahui tugas waiter/waitress di Indoluxe Hotel Jogjakarta.
3. Untuk mengetahui bagaimana cara waiter/waitress mengetahui tingkat kepuasan tamu di Indoluxe Hotel Jogjakarta.

## **D. Manfaat Penulisan**

1. Bagi Penulis
  - a. Dapat memahami tentang peran di Departemen *Food and Beverage Service*.
  - b. Sebagai bahan acuan untuk mempraktekan perannya dalam dunia kerja.
  - c. Mampu bersosialisai dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk orang lain.

2. Bagi Lembaga / Kampus

- a. Terciptanya hubungan kerja sama yang baik antara lembaga dengan perusahaan.
- b. Menghasilkan mahasiswa yang professional dan siap dalam dunia kerja.
- c. Sebagai bahan acuan bagi akademik untuk menambah wawasan yang baru.

3. Bagi Perusahaan / Hotel

- a. Mendapatkan tambahan tenaga operasional sehingga pekerjaan dapat terselesaikan lebih cepat.
- b. Mengetahui peran SDM yang berkualitas khususnya dalam Departemen *Food and Beverage Service*.
- c. Dapat menjalin kerja sama yang baik dengan lembaga sehingga dapat memperoleh tambahan tenaga operasional yang berkualitas lagi.