

LAPORAN TUGAS AKHIR
USAHA “*WAITER/WAITRESS*” DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN DI GANDHIVA RESTAURANT
INDOLUXE HOTEL JOGJAKARTA

Periode 22 Agustus 2022 – 22 Februari 2023



OLEH:

NAMA : NABILA ELSYA PRASTIKA

NIM : 120109703

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIII PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2023

LAPORAN TUGAS AKHIR
USAHA “WAITER/WAITRESS” DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN DI GANDHIVA RESTAURANT
INDOLUXE HOTEL JOGJAKARTA

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma III

Perhotelan

Di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



OLEH:

NAMA : NABILA ELSYA PRASTIKA

NIM : 120109703

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIII PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
USAHA “WAITER/WAITRESS” DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN DI GANDHIVA RESTAURANT
INDOLUXE HOTEL JOGJAKARTA

Periode 22 Agustus 2022 – 22 Februari 2023



OLEH:

NAMA : NABILA ELSYA PRASTIKA

NIM : 120109703

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIII PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi

Dra. Heni Susilawati, M.M

NIDN. 0505026202

Dosen Pembimbing

Mona Erythrea Nur Islami, SIP, M.A.

NIDN. 0516097101

BERITA ACARA
USAHA “WAITER/WAITRESS” DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN DI GANDHIVA RESTAURANT
INDOLUXE HOTEL JOGJAKARTA



OLEH

NAMA : NABILA ELSYA PRASTIKA
NIM : 120109703
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : DIII PERHOTELAN

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

Pada tanggal.....**26 Mei 2023**.....

Penguji

(Mona Erythrea Nur Islami, SIP, M.A.)

NIDN. 0516097101

Mengetahui



HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT dengan kemurahan dan ridho-Nya, Laporan Tugas Akhir ini dapat ditulis dengan baik dan lancar hingga selesai. Dengan ini akan kupersembahkan Laporan Tugas Akhir ini kepada :

1. Orang tua saya tercinta, Dwi Takariyanto Istiadi (Papa) dan Ririn Widyantari (Mama) terima kasih atas doa, semangat, motivasi, pengorbanan, nasihat serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini.
2. Tak luput pula, karya ini saya persembahkan kepada diri saya sendiri yang telah berjuang hingga sampai di titik ini.
3. Kakak-kakak dan adik-adik ku, atas segala dukungan berupa materi, motivasi dan doa tulus kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Teman-teman Angkatan 2020 Program Studi D3 Perhotelan yang berjuang bersama sampai akhir.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir dengan baik dan lancar.

Laporan Tugas Akhir ini disusun setelah penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan selama 6 bulan yang dimulai pada tanggal 22 Agustus 2022 - 22 Februari 2023 di Indoluxe Hotel Jogjakarta. Laporan Tugas Akhir ini selain merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan studi D3 Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta juga dimaksudkan untuk menambah wawasan di bidang perhotelan khususnya di bagian Food and Beverage Service. Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan dan penulisan laporan Tugas Akhir ini dapat berjalan dengan lancar berkat bantuan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Mona Erythrea Nur Islami, SIP, M.A. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam pembuatan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta.
3. Ibu Dra. Heni Susilawati, M.M selaku Ketua Program Studi Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta.

4. Ibu Siti Aimanul Husna selaku Human Resources Coordinator, Indoluxe Hotel Jogjakarta yang telah membantu penulis untuk melaksanakan praktek kerja lapangan.
5. Bapak Pratama Danu Dirgantara selaku manajer food and beverage, Indoluxe Hotel Jogjakarta, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan praktek kerja lapangan selama 6 bulan.
6. Segenap Karyawan Indoluxe Hotel Jogjakarta yang telah membimbing dan memberikan banyak ilmu selama On The Job Training.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan kelemahan yang penulis miliki baik itu sistematika penulisan maupun penggunaan bahasa. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi penyempurnaan laporan ini. Semoga laporan yang telah disusun penulis ini bermanfaat guna menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembacanya.

Yogyakarta, 13 Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan	4
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
A. Gambaran Umum Hotel.....	6
1. Pengertian Hotel.....	6

2. Penggolongan Hotel	7
3. Klasifikasi Hotel.....	9
B. Gambaran Umum Departemen Food and Beverage Service	10
1. Pengertian Food and Beverage Service	10
2. Tugas dan Tanggung Jawab Food and Beverage Service.....	11
3. Fungsi Food and Beverage Service	12
4. Struktur Organisasi Food and Beverage Service.....	13
5. Hubungan Food and Beverage Service Dengan Departemen Lain di Hotel	14
BAB III GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	17
A. Deskripsi Hotel Tempat PKL.....	17
1. Sejarah Indoluxe Hotel Jogjakarta	17
2. Lokasi Indoluxe Hotel Jogjakarta.....	18
3. Fasilitas di Indoluxe Hotel Jogjakarta	18
B. Deskripsi Departemen Tempat PKL	30
1. Service di Indoluxe Hotel Jogjakarta.....	30
2. Perbedaan Ala carte dengan Room Service	31
3. Ruang Lingkup Service	31
4. Struktur Organisasi Food and Beverage Service di Indoluxe Hotel Jogjakarta	32

C. Deskripsi Tugas dan Tanggung Jawab Service di Indoluxe Hotel Jogjakarta	32
D. Jadwal Kerja Service di Indoluxe Hotel Jogjakarta	33
BAB IV ANALISIS DATA	36
A. Analisis Pelaksanaan Kerja	36
BAB V PENUTUP.....	41
A. Kesimpulan	41
B. Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Food and Beverage Service	13
Gambar 3. 1 Bedjana Meeting Room	19
Gambar 3. 2 Caraka Meeting Room	20
Gambar 3. 3 Cendana Meeting Room.....	20
Gambar 3. 4 Ayodya Ballroom	21
Gambar 3. 5 Arya Wangsa Meeting Room.....	21
Gambar 3. 6 Ganesha Meeting Room.....	22
Gambar 3. 7 Kirana Meeting Room.....	22
Gambar 3. 8 Panoramic Meeting Room.....	23
Gambar 3. 9 VIP Lounge	23
Gambar 3. 10 Gandhiva Restaurant.....	24
Gambar 3. 11 Amerta Lounge	25
Gambar 3. 12 Nirvana Pool & Lounge	26
Gambar 3. 13 Gym & Fitness.....	27
Gambar 3. 14 Tiantang Bathhouse & Spa.....	28
Gambar 3. 15 Sugar KTV	29
Gambar 3. 16 Struktur Organisasi F&B Service Indoluxe Hotel Jogjakarta	29
Gambar 3. 17 Jadwal Kerja Departemen service	29

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap. (Widanaputra 2009:16)

Dalam Kegiatan Operasionalnya hotel dibagi menjadi beberapa departemen yaitu : *Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Sales and Marketing Department, Accounting Department, Human Resources Department, Engineering Department* dan *Security*. Salah satu Departemen yang sangat berperan dalam memberikan pelayanan kepada tamu adalah departemen *Food and Beverage Department*. *Food and Beverage department* dibagi menjadi dua yaitu *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*.

Food and Beverage Service bertugas untuk membuat dan menyiapkan pesanan tamu dan memastikan setiap pelanggan yang datang merasa nyaman

dan puas, membuat orderan minuman, *in charge* mini bar, *handle A'la Carte*, *upselling* menu, *handle breakfast* maupun *event*.

Kualitas pelayanan disini merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan bisnis ini. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima, di hotel ada beberapa layanan penting yang diberikan kepada para tamu, pelayanan tersebut adalah pelayanan pencucian pakaian tamu, pelayanan keramahan tamu, dan pelayanan makanan dan minuman. Sebagai tamu yang menginap di hotel mereka juga menginginkan pelayanan yang seimbang dengan biaya yang sudah mereka keluarkan. Maka dari itu pelayanan yang baik juga harus diterapkan di semua departemen.

Seorang *waiter/waitress* adalah seseorang yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para tamu. mereka sangat berperan penting dalam memberikan kepuasan pelanggan dan akan membuat keuntungan bagi pihak hotel. Lewat komunikasi dengan pelanggan, seorang *waiter/waitress* harus dapat segera mendeteksi keinginan dan kebutuhan pelanggan untuk mewujudkannya. Tidak hanya itu menjadi pramusaji juga harus mempunyai daya ingat yang tinggi dan harus mengetahui berbagai macam makanan dan minuman seperti *tea*, *coffee*, *wine*, *beer*, *mocktail*, *cocktail*, nama peralatan kerja, menu yang disajikan, dan masih banyak lagi. Karena ketika pramusaji melakukan *taking order* dan pelanggan

menanyakan menu, mereka juga harus bisa menjelaskan menu tersebut kepada tamu.

Seorang *waiter/waitress* juga harus bisa menangani kendala-kendala yang ada. *Problem solving* adalah salah satu *skill* yang harus dimiliki oleh para *waiter/waitress* untuk menyelesaikan masalah dengan pengambilan keputusan yang tepat. Ketika staff mendapatkan *complaint* dari tamu, mereka harus bisa menangani masalah dengan tetap tenang dan memberikan solusi yang terbaik dan tidak lupa mengucapkan permintaan maaf kepada tamu.

Oleh karena itu, penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan di *department Food and Beverage Service* Indoluxe Hotel Jogjakarta karena untuk mengetahui “Usaha *Waiter/Waitress* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan di atas, maka penulis membuat suatu rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana cara *waiter/waitress* dalam melayani tamu dengan baik?
2. Bagaimana menjadi seorang *order taker* yang baik dan benar?
3. Apa saja kendala dalam pelayanan di Gandhiva *Restaurant*?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Adapun tujuan dari praktek kerja lapangan adalah untuk:

1. Mengetahui cara *waiter/waitress* dalam melayani tamu dengan baik.
2. Mengetahui cara kerja seorang *order taker* yang baik dan benar.
3. Mengetahui kendala dalam pelayanan di Gandhiva *Restaurant*.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

1. Manfaat bagi penulis

- a. Penulis mendapatkan pengalaman kerja yang sesungguhnya sesuai dengan departemen yang diinginkan penulis
- b. Sebagai bahan pertimbangan dalam pemecahan masalah yang dihadapi saat bekerja, khususnya di departemen *service*
- c. Tambahan wawasan untuk penulis sebagai kegiatan pembelajaran
- d. Sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Diploma III Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta

2. Manfaat bagi akademik

- a. Mampu *merelevasikan* kurikulum mata kuliah dengan kebutuhan dunia kerja.
- b. Mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan perusahaan.
- c. Dapat menciptakan tenaga kerja yang berkualitas dan professional
- d. Untuk melihat tingkat keberhasilan lembaga pendidikan dalam mendidik dan melatih mahasiswanya.

3. Manfaat bagi Perusahaan

- a. Dapat melihat kemampuan potensial dari mahasiswa peserta Praktek Kerja Lapangan (PKL) sehingga akan lebih mudah dalam perencanaan peningkatan di bidang Sumber Daya Manusia (SDM).
- b. Sebagai wadah penyerapan karyawan atau tenaga kerja.
- c. Mampu meningkatkan hubungan baik antara perusahaan dengan akademik.
- d. Hotel mendapat bantuan tenaga kerja tanpa harus membayar gaji yang sama dengan karyawan.