

LAPORAN TUGAS AKHIR
STANDARD OPERATING PROCEDURE HANDLING ALA
CARTE OLEH WAITER/WAITRESS DI SAMAZANA
RESTAURANT FOOD AND BEVERAGE SERVICE
DEPARTEMEN ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA



NAMA : NICO ARAYA
NIM : 120109704
PRODI : D III
JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2023

LAPORAN TUGAS AKHIR

STANDARD OPERATING PROCEDURE HANDLING ALA CARTE OLEH

WAITER/WAITRESS DI SAMAZANA RESTAURANT FOOD AND

BEVERAGE SERVICE DEPARTEMEN ROYAL AMBARRUKMO

YOGYAKARTA

Untuk Memenuhi Syarat Guna Menyelesaikan

Program Diploma III Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta

OLEH

NAMA : NICO ARAYA
NIM : 120109704
PRODI : D III
JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PENGESAHAN

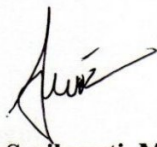
**STANDARD OPERATING PROCEDURE HANDLING ALA CARTE OLEH
WAITER/WAITRESS DI SAMAZANA RESTAURANT FOOD AND
BEVERAGE SERVICE DEPARTEMENT ROYAL AMBARRUKMO
YOGYAKARTA**

OLEH

**NAMA : NICO ARAYA
NIM : 120109704
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN (D III)**

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi Perhotelan



(Dra. Heni Susilawati, M.M)

NIDN . 0505026202

Dosen Pembimbing



(Drs. Budi Hermawan M.M)

NIDN . 0523026601

**BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
STANDARD OPERATING PROCEDURE HANDLING ALA CARTE OLEH
WAITER/WAITRESS DI SAMAZANA RESTAURANT FOOD AND
BEVERAGE SERVICE DEPARTEMENT ROYAL AMBARRUKMO
YOGYAKARTA**




OLEH

**NAMA : NICO ARAYA
NIM : 120109704
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN (D III)**

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

Pada tanggal.....

Penguji,


(Drs. Budi Hermawan M.M)

NIDN. 052302660

Mengetahui,

Ketua STP AMPTA

(Drs. Prihatno, M.M)

NIDN. 0526125901

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan baik. Laporan ini dibuat untuk memenuhi persyaratan kelulusan.

Dalam penyusunan laporan Tugas akhir ini, tentu tak lepas dari pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Penulis berharap agar laporan ini dapat berguna dan menabahnya wawasan serta pengetahuan khususnya bagi penulis, dan umumnya bagi para pembaca. Untuk itu, perkenankan penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Drs. Budi Hermawan, M.M selaku dosen pembimbing.
2. Sahlit Gesti, S H., M.M selaku Kepala Bagian PKL dan dosen pembimbing lapangan
3. Drs. Prihatno, M.M selaku Ketua STP AMPTA Yogyakarta
4. Hermawan Prasetyanto, S.Sos.,S.ST.,M.M selaku ketua jurusan Perhotelan dan Dosen Pembimbing Akademik
5. Herman Courbois selaku *General Manager* Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta
6. Andreas, selaku *Restaurant & Bar Manager* yang dengan sabar telah memberikan banyak dukungan dan motivasi kepada penulis, serta ilmu yang bermanfaat
7. Gregorious Rocky Mekeng, selaku *Bar Supervisor* yang telah memberikan banyak dukungan dan motivasi kepada penulis, serta ilmu yang bermanfaat
8. Alfian Ilham Maulana, selaku *Bar Captain* yang telah memberikan banyak dukungan dan motivasi kepada penulis, serta ilmu yang bermanfaat

9. Achmad Akris, selaku *Bartender Restaurant & Lounge* yang telah memberikan banyak dukungan dan motivasi kepada penulis, serta ilmu yang bermanfaat
10. Savira Putri, selaku *FB Bartendriss* yang telah memberikan banyak dukungan dan motivasi kepada penulis, serta ilmu yang bermanfaat
11. Fahrul Munazir, selaku *FB Bartendriss* yang telah memberikan banyak dukungan dan motivasi kepada penulis, serta ilmu yang bermanfaat
12. Ibu dan Bapak serta Adik Kakak saya, selaku penyemangat paling berpengaruh dari awal saya menjalani Pendidikan sampai saat ini dan selamanya
13. Resti Tri Puji Lestari, selaku kekasih saya yang memberikan dukungan dengan tulus untuk berjuang menyelesaikan Tugas Akhir ini hingga tuntas
14. Seluruh rekan seperjuangan Jurusan Perhotelan Angkatan 2020 STP AMPTA YOGYAKARTA yang telah memberikan dukungan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak.

Yogyakarta, 9 Juni 2023

(NICO ARAYA)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN BERITA ACARA.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian	4
1. Bagi Mahasiswa	4
2. Bagi Kampus.....	4
3. Bagi Hotel	5

BAB II LANDASAN TEORI

A. Gambaran Umum Hotel	6
1. Pengertian Hotel.....	6
2. Pengertian Waiter/waitress	7
3. Pengertian Standar Operasional Prosedur.....	9
4. Pengertian Ala Carte	12

BAB III GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

A. Sejarah Obyek PENELITIAN.....	13
1. Sejarah Royal Ambarrukmo.....	13
B. Struktur Organisasi Food and Beverages	53
C. <i>Department</i> Food and Beverages	
1. Restaurant.....	15
2. Bar	15
3. Banquet.....	16
4. Room Service	16
5. Punika Deli.....	16
D. Tugas dan Jabatan Departemen Food Beverage Service	61

1. Assistant Food Beverage Manager.....	18
2. Anggota Tim Bawahan.....	18

BAB IV ANALISIS DATA

A. Ala Carte	20
1. Sebelum Restaurant Buka	21
2. Selama Restaurant Buka	21
3. Setelah Restaurant Tutup	22
B. Penerapan Handling Ala Carte oleh Waiter/Waitress di Samazana Restaurant....	22
C. Complain tamu.....	27
D. Cara Mengatasi Complain Tamu	30
E. Perbedaan Ala Carte dan Set Menu (Table D'Hote)	31

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	33
B. Saran.....	34

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

1. Form Nilai Praktek Kerja Lapangan
2. Lembar Pengesahan Pembimbing Laporan PKL
3. Sertifikat Praktek Kerja Lapangan
4. Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Standard Operating Procedure (SOP) adalah sebuah panduan yang dikemukakan secara jelas tentang apa yang diharapkan dan diisyaratkan dari semua karyawan dalam menjalankan kegiatan sehari-hari. Fungsi Dan Tujuan *Standard Operating Procedure* (SOP) adalah untuk mendefinisikan semua konsep dan teknik yang penting serta persyaratan dibutuhkan, yang ada dalam setiap kegiatan yang dituangkan ke dalam suatu bentuk yang langsung dapat digunakan oleh karyawan dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari. SOP yang dibuat harus menyertakan langkah kegiatan yang harus dijalankan oleh semua karyawan dengan cara yang sama. Oleh sebab itu, SOP dibuat dengan tujuan memberikan kemudahan menyamakan persepsi semua orang yang berkepentingan sehingga dapat lebih dipahami dan dimengerti.

Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta merupakan salah satu hotel berbintang 5 yang menyediakan berbagai fasilitas, mulai dari kamar, kolam renang, restoran, dan lain- lain. Pada Hotel Royal Ambarukmo Yogyakarta terdapat Pelayanan menu A la Carte Menu dimana dalam penjualannya memiliki harga yang berbeda-beda. Food and Beverage Departement merupakan salah satu Departemen yang

berperan Penting dalam menyumbang kenaikan revenue Hotel. Restoran yang ada di Hotel Royal Ambarukmo Yogyakarta bernama Samazana Restaurant dimana setiap harinya memberikan pelayanan makanan dan minuman dimulai dari Breakfast, Lunch, Dinner, maupun pada saat ada event-event tertentu seperti wedding event, coffee break event, dan lain-lain. Selain itu, terdapat pula service menu yang diberikan oleh Samazana Restaurant seperti A la Carte. Pada saat Breakfast, Lunch, Dinner tak jarang tamu memesan menu A la Carte. Prosedur pelayanan ini menjadi sesuatu yang sangat penting karna memiliki tahapan - tahapan dalam melaksanakannya dimana di setiap hotel ataupun restoran memiliki SOP dalam melakukan proses Sequence of Service. Kualitas suatu hotel ataupun restoran dapat diamati dari bagaimana mereka menerapkan Sequence of Service di restoran mereka. Sehingga untuk waiter / waiters baru perlu di berikan pelatihan terkait Sequence of Service agar mereka tidak salah dalam melakukan pelayanan. Adapun langkah – langkah sequence of service atau tata cara pelayanannya seperti Greeting, Seating the guest, Preparing of condiment, Giving the menu, Beverages taking order, Repeat order, Distribute of captain order, Beverages serving, Bring of food from kitchen, Food serving, Dessert suggestion, Settle bill, Say thank you.

A la Carte Menu merupakan sebuah ungkapan yang berasal dari Perancis yang berarti “dari kartu” (menu makanan), dan sering digunakan di restoran. Pelayanan A la Carte ini disediakan untuk tamu dimana tamu

tersebut disambut oleh greater dan di antar ke meja oleh waiter atau waitress, setelah itu tamu di berikan menu oleh oleh waiter atau waitress dan selanjutnya taking order. Maka dari latar belakang diatas penulistertarik mengambil judul “Standard Operating Procedure Handling A la Carte di Samazana Restaurant oleh Waiter/Waitress.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan beberapa pertanyaan yang akan menjadi titik tolak dalam melaksanakan penelitian ini. Rumusan masalah tersebut adalah :

Bagaimana penerapan Standard Operating Procedure Handling Ala Carte oleh Waiter/Waitress di Samazana Restaurant Food and Beverage Service Department Royal Ambarrukmo Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui Standard Operating Procedure Handling Ala Carte oleh Waiter/Waitress di Samazana Restaurant Food and Beverage Service Department Royal Ambarrukmo Yogyakarta. Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penulisan Tugas Akhir ini, diharapkan menjadi sarana bagi peserta didik untuk menambah wawasan di bidang komunikasi reservasi padaindustri perhotelan. Pembuatan jurnal ini diharapkan bisa bahan masukan yang bermanfaat khususnya Royal Ambarrukmo Yogyakarta yang menjadi lokasi penelitian.

Selain itu pembuatan tugas akhir bermanfaat bagi ilmu pengetahuan sebagai suatu tulisan ilmiah dan hasil karya intelektual, diharapkan bisa memberikan manfaat perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang perhotelan dan pariwisata Indonesia.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi mahasiswa
 - a. Menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa dalam bidang kepariwisataan khususnya bidang Food and Beverage Service.
 - b. Meningkatkan profesionalisme dan keterampilan kerja mahasiswa di dalam dunia kerja Industri Perhotelan.
 - c. Mengetahui standar pelayanan yang digunakan hotel pada Department Food and Beverage Service.
 - d. Sebagai pengalaman kerja awal sebelum terjun ke dunia kerja nyata.
2. Bagi kampus
 - a. Laporan tugas akhir dapat dijadikan sebagai referensi belajar bagi angkatan berikutnya.
 - b. Dengan pelaksanaan praktek kerja langsung dapat meningkatkan hubungan kerja sama yang baik antara pihak hotel dengan kampus dan berbagai program kemitraan

lainnya yang dapat di kembangkan.

- c. Mampu merelevansikan kurikulum mata kuliah dengan kebutuhan kerja.

3. Bagi hotel

- a. Mengkover pekerjaan staff hotel.
- b. Mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan perguruan tinggi.
- c. Mempermudah penyerapan tenaga kerja dengan mengacu pada kemampuan potensi yang dimiliki.