

# LAPORAN TUGAS AKHIR

## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN UNTUK MENUNJANG KEPUASAN PADA SISTEM *A'LA CARTE* DAN *FAMILY STYLE* DI RESTORAN EASTPARC HOTEL YOGYAKARTA



**NAMA : PUSPITA PAMELA**

**NIM : 119109671**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**PRODI : DIPLOMA III**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA**

**2022**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN UNTUK**

**MENUNJANG KEPUASAN PADA SISTEM *A'LA CARTE***

**DAN *FAMILY STYLEDI* RESTORAN EASTPARC**

**HOTEL YOGYAKARTA**



**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma III  
Perhotelan**

**Di Sekolah Tinggi AMPTA Yogyakarta**

**OLEH:**

**NAMA : PUSPITA PAMELA**

**NIM : 119109671**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**PRODI : DIPLOMA III**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA**

**AMPTA YOGYAKARTA**

**2022**

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

**Periode 16 Agustus 2021 sampai dengan 16 Februari 2022**



**OLEH**

**NAMA : PUSPITA PAMELA  
NIM : 119109671  
PRODI : DIPLOMA III  
JURUSAN : PERHOTELAN**

**Telah dipertahankan didepan penguji dan dinyatakan LULUS**

**Pada tanggal 6 Desember 2022**

**Penguji**

**(Sahlit Sugesti, S.ST, M.M)**

**0510108403**



**Mengetahui**

**Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA**

**(Drs. Prihatno, M. M)**

**0526125901**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN UNTUK  
MENUNJANG KEPUASAN PADA SISTEM *A'LA CARTE*  
DAN *FAMILY STYLEDI* RESTORAN EASTPARC  
HOTEL YOGYAKARTA**



**NAMA : PUSPITA PAMELA**  
**NIM : 119109671**  
**PRODI : DIPLOMA III**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**

**Telah Disetujui Oleh :**

**Ketua Jurusan**

  
**(HENI SUSILAWATI, DRA., M.M)**

**0505026202**

**Dosen Pembimbing**

  
**(SAHLIT SUGESTI, S.ST, M.M)**

**0510108403**

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum Wr. Wb. Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat, barokah, serta ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir yang dilaksanakan di Eastparc Hotel Yogyakarta berjalan dengan lancar tanpa halangan suatu apapun.

Laporan Tugas Akhir ini di susun setelah penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan selama 6 bulan yang di mulai pada tanggal 16 Agustus - 16 Februari 2022 di Eastparc Hotel Yogyakarta. 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.

Pada kesempatan ini ijinkan penulis untuk mengucapkan terima kasih dan rasa hormat atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini, yaitu kepada :

1. Drs. Prihatno, M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah mengesahkan secara resmi Laporan Tugas Akhir ini.
2. Dra. Heni Susilowati, M.M selaku Dosen Pembimbing akademik yang telah memberikan masukan, dorongan dan bimbingan kepada penulis.
3. Sahlit Sugesti, S.ST, M.M selaku Dosen Pembimbing pembuatan Laporan Tugas Akhir.
4. Riza M. Hamdi, selaku HRD Eastparc Hotel Yogyakarta yang telah banyak memberi pengarahan selama PKL berlangsung.

5. Orang Tua yang telah membantu dan mendukung penulis baik materi maupun doa sehingga mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan tepat waktu.

Dalam penyusunan laporan ini tentunya masih banyak terdapat kekurangan, kesalahan dan kekhilafan karena keterbatasan kemampuan penulis, untuk itu sebelumnya penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya. Penulis juga mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi perbaikan yang bersifat membangun atas laporan ini. Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih dan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun kita bersama.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 7 April 2022

Puspita Pamela

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	II
HALAMAN PENGESAHAN.....	III
BERITA ACARA UJIAN.....	IV
KATA PENGANTAR.....	V
DAFTAR ISI .....	VII
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. LATAR BELAKANG .....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	2
C. TUJUAN PENULISAN .....	3
BAB II.....	6
LANDASAN TEORI .....	6
BAB III .....	23
GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN.....	23
BAB IV.....	49
ANALISIS DATA .....	49
BAB V .....	56
A. KESIMPULAN.....	56
B. SARAN.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Hotel merupakan salah satu sarana akomodasi bagi para wisatawan domestik maupun mancanegara yang hendak berwisata. Dengan demikian wisatawan tidak perlu khawatir akan tempat tinggal selama mereka berwisata dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Hotel juga memiliki fasilitas yang beragam diantaranya *restaurant, spa, gym, pool, bar*, dan lain-lain yang dapat memanjakan para wisatawan selama menginap. Berbicara mengenai dunia perhotelan, hal ini selalu berkaitan dengan pelayanan dan pemenuhan kebutuhan makanan serta minuman kepada tamu ketika mereka menginap di suatu hotel. Saat menginap, tamu pasti memerlukan pelayanan yang sangat diharapkan untuk memunculkan kesan positif bagi hotel. Inilah mengapa bagian *Food and Beverage Department* di hotel sangatlah berperan penting. *Food and Beverage Department* adalah salah satu department yang ada di hotel yang dikelola secara profesional dan bertanggung jawab atas makanan dan minuman, mulai dari pengadaan, pengolahan, penjualan, dan penyajian.

*Food and Beverage Department* dibagi menjadi dua, yakni *Food and Beverage Product* yaitu *department* yang memproduksi makanan mulai dari bahan mentah hingga menjadi produk yang siap disajikan. *Section* ini tidak langsung berhubungan dengan tamu karena harus melalui perantara pramusaji. Yang kedua, *Food and Beverage Service* yaitu bagian

penjualan serta penyajian makanan dan minuman kepada tamu. *Section* ini berhubungan langsung dengan tamu karena melayani langsung mulai dari penyajian hingga pembayaran. *Food and Beverage* memiliki beberapa outlet yaitu *bar, restoran, banquet dan room service*.

*Food and Beverage Service* di Eastparc Hotel Yogyakarta memiliki 4 outlet yaitu *restaurant, bar, room service dan banquet*. Dalam menjalankan operasional di keempat outlet tersebut tentunya membutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang tidaklah sedikit, Adapun beberapa personel *Food and Beverage Service* yaitu, *Food and Beverage Manager, Assistan Food and Beverage Manager, Restaurant & Banquet Manager, Food and Beverage Supervisor, Restaurant Supervisor, Bartender, Waiter/waitress*. Biasanya yang terjun langsung dan melayani tamu adalah *waiter/waitress*, maka dari itu seorang *waiter/waitress* harus memiliki sistem pelayanan yang baik agar tamu merasa puas.

Selama melaksanakan PKL di Eastparc Hotel Yogyakarta penulis belajar mengenai standar operasional prosedur tentang pelayanan untuk menunjang kepuasan pada system *a'la carte* dan *family style* di restoran Eastparc Hotel Yogyakarta.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apa saja standar operasional prosedur system *a'la carte* di Restoran Eastparc Hotel Yogyakarta?

2. Bagaimana pelayanan untuk menunjang kepuasan tamu pada pelayanan *family style* di Restoran Eastparc Hotel Yogyakarta?

### **C. Tujuan**

1. Untuk mengetahui standar operasional prosedur system *a'la carte* di Eastparc Hotel Yogyakarta.
2. Untuk memahami pelayanan untuk menunjang kepuasan tamu pada pelayanan *family style* di Eastparc Hotel Yogyakarta.

### **D. Manfaat**

1. Bagi Penulis
  - a. Laporan Tugas Akhir ini digunakan untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan studi prodi D-III Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
  - b. Mendapat pengalaman bekerja yang bermanfaat untuk mendapatkan pekerjaan yang diinginkan.
2. Bagi Eastparc Hotel Yogyakarta
  - a. Dapat mengetahui kualitas peserta *trainee*, sehingga bisa menjadi bahan pertimbangan apakah berpotensi untuk dijadikan karyawan di perusahaan tersebut.
  - b. Mendapatkan tenaga kerja sementara yang bisa memperkecil pengeluaran perusahaan.
  - c. Dapat mendukung program pemerintah dalam mewujudkan calon pekerja yang berpotensi mengembangkan dunia perhotelan.
3. Bagi Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

- a. Terjalin kerja sama antara instansi dengan pihak hotel.
- b. Perguruan tinggi dapat mengukur pencapaian kinerjanya serta mengevaluasi hasil pembelajaran yang diterapkan, apakah program akademik sesuai dan sejalan dengan kebutuhan dunia kerja atau belum.
- c. Mampu menjadikan Praktek Kerja Lapangan sebagai wadah dalam melatih, membimbing serta mengasah kemampuan dan pengetahuan mahasiswa sehingga diharapkan kesuksesan pihak akademik dalam mendidik mahasiswa dapat tercapai dengan baik.