

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**PERANAN WAITER DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PADA**  
**SAAT BREAKFAST, LUNCH ATAU DINNER DI HOTEL ROYAL**  
**AMBARUKMO YOGYAKARTA**



**DISUSUN OLEH:**

**NAMA : RILO PRASETYO**  
**NIM : 120109744**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**  
**PRODI : PERHOTELAN DIPLOMA III**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**  
**YOGYAKARTA**

**2023**

**PERANAN WAITER DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PADA  
SAAT BREAKFAST, LUNCH ATAU DINNER DI HOTEL ROYAL  
AMBARUKMO YOGYAKARTA**

**Diajukan Untuk memenuhi Syarat Guna Menyelesaikan Program  
Diploma III  
Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta**



**OLEH**

**NAMA : RILO PRASETYO  
NIM : 120109744  
JURUSAN : PERHOTELAN  
PRODI : PERHOTELAN DIPLOMA III**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA**

**2023**

**HALAMAN PENGESAHAN**



**LAPORAN TUGAS AKHIR  
PERANAN WAITER DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PADA  
SAAT BREAKFAST, LUNCH ATAU DINNER DI HOTEL ROYAL  
AMBARUKMO YOGYAKARTA**

**OLEH :**

NAMA : Rilo Prasetyo  
NIM : 120109744  
JURUSAN : Perhotelan  
PRODI : Perhotelan Diploma III

**Telah disetujui oleh :**

Ketua Program Studi Perhotelan

Dra. Heni Susilowati, M.M

NIDN. 0505026202

Dosen Pembimbing

Drs. Santosa, M.M

NIDN. 0519045901

**BERITA ACARA UJIAN  
LAPORAN TUGAS AKHIR  
PERANAN WAITER DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PADA  
SAAT BREAKFAST, LUNCH ATAU DINNER DI HOTEL ROYAL  
AMBARUKMO YOGYAKARTA**



**OLEH :**


NAMA : Rilo Prasetyo  
NIM : 120109744  
JURUSAN : Perhotelan  
PRODI : Perhotelan Diploma III

**Telah dipertahankan di depan penguji dan**

**Dinyatakan LULUS...**

**Pada tanggal... 24.06.2023**

Penguji,

  
(Drs. Santosa, M.M)

NIDN. 0519045901



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat yang diberikan sehingga dapat menyelesaikan kegiatan *On the job training* di Hotel Royal Ambarukmo Yogyakarta. Laporan ini dibuat untuk memenuhi persyaratan kelulusan.

Dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini, tentu tak lepas dari pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka penulis ucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu. Kepada pihak-pihak yang terkait:

1. Bapak Drs. Santoso, M.M selaku dosen pembimbing dan penulisan laporan tugas akhir ini yang telah membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan tugas akhir.
2. Bapak Andrias Hernianto selaku *Restaurant and bar manager* Hotel Royal Ambarukmo yang telah membimbing dan memberi informasi selama mengumpulkan data di *Food and Beverage Service Department*.
3. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan surat pengantar.
4. Ibu Dra. Heni Susilawati, M.M selaku ketua jurusan program studi perhotelan yang telah membatu memberikan surat pengantar serta memberikan informasi mengenai pengerjaan laporan tugas akhir.

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, 27 Mei 2023

Rilo Prasetyo

## DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	iii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Praktik Kerja Lapangan .....	4
D. Manfaat Praktik Kerja Lapangan.....	4
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Hotel .....	7
B. Karakteristik Hotel .....	8
C. Fungsi Hotel .....	10
D. Jenis Hotel .....	11
E. Pembagian Departemen di Hotel.....	16
F. Struktur Organisasi.....	17
G. Hubungan <i>F&amp;B Service Department</i> dengan <i>Department</i> Lain .....	19

BAB III	: PELAKSANAAN PRAKTEK KERJALAPANGAN	
	A. Sejarah Hotel Royal Ambarukmo Yogyakarta.....	23
	B. Bangunan Bersejarah di Hotel Ambarukmo .....	25
	C. Produk dan Jasa yang Ditawarkan.....	35
	D. Tipe Kamar .....	36
	E. <i>Food dan Beverage Outlet</i> .....	40
BAB IV	: ANALISA DATA	
	A. Analisis Praktik Kerja Lapangan .....	42
	B. Peranan <i>Waiter</i> dalam Meningkatkan Pelayanan.....	44
	C. Kendala yang Dihadapi dan Cara Mengatasinya .....	47
BAB V	: KESIMPULAN SARAN	
	A. Kesimpulan.....	50
	B. Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	.....	52



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 <i>Food and Beverage Outlet</i> .....	40
---	----

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Secara umum pariwisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan untuk rekreasi atau liburan dan juga persiapan yang dilakukan untuk aktivitas ini. Untuk membantu jalanya sektor pariwisata berbagai bentuk akomodasi telah disiapkan oleh pemerintah setempat, sebagai contoh perhotelan yang menyediakan jasa penginapan serta makanan dan minuman bagi para pelancong dalam negeri maupun luar negeri. Menurut Lawson (1976) “Hotel merupakan Sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyedia makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran”.

Dalam sebuah hotel pastinya banyak terdapat departemen yang bertugas untuk melancarkan jalannya sistem operasional hotel dengan baik yang bertujuan untuk memuaskan tamu yang berkunjung. Seluruh departemen yang ada dalam sebuah hotel memiliki peran masing-masing yang tidak kalah pentingnya, salah satu contoh departemen yang membantu dalam operasional adalah departemen *food and beverage*. Menurut Komar (2014:309) “*Food and Beverage Departement* adalah salah satu departemen dalam hotel yang bertugas dan bertanggung jawab dalam hal penyediaan (*production*), pelayanan (*service*) makanan dan minuman untuk tamu-tamu yang menginap

di hotel, juga tamu-tamu dari luar hotel yang menginginkan makanan dan minuman dari hotel”. Departemen *food and beverage* terbagi menjadi 2 (dua) bagian, yaitu : *food and beverage service* dan *food and beverage product*. Kedua bagian ini saling berhubungan satu sama lain, *food and beverage product* bertugas dalam mengolah makanan sedangkan *food and beverage service* bertugas dalam menyajikan makanan ke tamu di restaurant maupun di kamar, serta menyediakan minuman non alcohol maupun beralcohol.

Menurut Mertayasa (2016:2), “menyebutkan bahwa *Food and Beverage Service* adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu baik di hotel maupun di luar hotel”. Saat tamu menginap di hotel biasanya mereka akan pergi ke restoran yang sudah tersedia di dalam hotel untuk melakukan *breakfast, lunch* ataupun *dinner*. Di restoran inilah para *staff FB Service* akan membantu tamu agar dapat menikmati hidangan yang telah di sajikan oleh hotel dengan tenang. Untuk *breakfast*, berbagai hotel pada umumnya menggunakan sistem *buffet* agar memudahkan tamu untuk memilih makanan apa yang ingin mereka makan. Tugas *staff FB Service* saat *breakfast* antara lain mengantarkan tamu ke meja, mengawasi jumlah meja yang tersedia, *clear up* meja yang sudah selesai, *dusting* meja, mempersiapkan alat makan dan minum atau perlengkapan lain, menawarkan teh atau kopi, membantu tamu yang kesusahan dan masih banyak lagi. Di sisi lain *lunch* dan *dinner* biasanya dilakukan dengan sistem *a la cart*, namun juga bisa dilakukan dengan sistem *buffet* apabila ada tamu rombongan yang memesannya. Untuk *a la cart* tugas

*staff FB Service* lebih mengarah ke per individu, setiap tamu yang datang ke restoran akan dilayani oleh satu *staff* mulai dari *greeting, escorting to table, taking order, serving* hingga *payment*.

Dari semua waktu makan yang sudah di sebutkan di paragraph sebelumnya terdapat suatu kesamaan tentang tujuan dari tugas *staff FB Service* yaitu mendapatkan kepuasan tamu atau pelanggan. Kepuasan tamu lah yang menjadi hal yang sangat di inginkan bagi pihak hotel selain profit, dengan tamu merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh *staff* maka diharapkan tamu tersebut akan datang kembali ke hotel dan mau memakai jasa hotel lagi. *FB Service* menjadi salah satu bagian hotel yang selalu berhubungan dengan tamu oleh karena itu segala cara dilakukan dan di ajarkan kepada para *staff* agar mendapat kepuasan dari tamu yang datang berkunjung ke restoran.

Saat kesempatan praktik kerja lapangan ini, penulis berkesempatan untuk praktik kerja di departemen *FB Service* di hotel Royal Ambarukmo Yogyakarta. Penulis bermaksud menuliskan karya tulis laporan tugas akhir atas dasar fakta dan pembelajaran yang telah di peroleh selama melaksanakan praktik kerja lapangan di hotel Royal Ambarukmo Yogyakarta. Pada kesempatan ini, penulis akan menuliskan sebuah karya tulis laporan tugas akhir yang berjudul “PERANAN WAITER DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PADA SAAT *BREAKFAST, LUNCH* DAN *DINNER* DI HOTEL ROYAL AMBARUKMO YOGYAKARTA”.

**B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana peranan waiter dalam meningkatkan pelayanan pada saat *breakfast, lunch* dan *dinner* di hotel Royal Ambarukmo Yogyakarta?
2. Bagaimana cara mengatasi kendala pada saat *breakfast, lunch* dan *dinner* sedang berlangsung di hotel Royal Ambarukmo Yogyakarta?

**C. Tujuan Praktik Kerja Lapangan**

1. Mengetahui peranan waiter dalam meningkatkan pelayanan pada saat *breakfast, lunch* dan *dinner* sedang berlangsung di hotel Royal Ambarukmo Yogyakarta.
2. Mengetahui cara mengatasi kendala pada saat *breakfast, lunch* dan *dinner* sedang berlangsung di hotel Royal Ambarukmo Yogyakarta.

**D. Manfaat Praktik Kerja Lapangan**

1. Manfaat untuk mahasiswa
  - a. Mahasiswa mendapatkan pengalaman bekerja secara langsung,
  - b. Lebih siap mental,
  - c. Mampu bergaul dan bekerja sama antar rekan kerja,
  - d. Dapat memahami proses kerja dalam dunia pariwisata,
  - e. Mendapatkan pengenalan tentang system organisasi
  - f. Dapat membuka peluang bagi siswa untuk bekerja di hotel.

## 2. Manfaat untuk STP AMPTA

- a. Terciptanya hubungan kerja sama yang baik antar STP AMPTA dan perusahaan terkait.
- b. Laporan tugas akhir yang telah dikumpulkan dapat dijadikan bahan acuan bagi siswa yang selanjutnya.
- c. STP AMPTA menghasilkan lulusan yang terampil karena sudah melaksanakan praktik kerja lapangan.
- d. Dapat melihat tingkat keberhasilan lembaga pendidikan dalam mendidik dan melatih para siswa.
- e. Nama STP AMPTA menjadi terkenal di industri perhotelan.

## 3. Manfaat untuk hotel

- a. Hotel bisa mendapatkan tambahan tenaga operasional sehingga semua pekerjaan akan lebih cepat terselesaikan
- b. Hotel akan lebih dikenal lagi, karena telah ikut berperan aktif dalam menciptakan tenaga-tenaga kerja yang handal di bidang pariwisata
- c. Dapat menjalin kerjasama yang baik dengan pihak lembaga pelatihan kerja, sehingga bisa dengan mudah mendapatkan tenaga bantuan saat membutuhkannya

- d. Hotel mendapat bantuan tenaga tanpa harus membayar gaji yang sama dengan karyawan, sehingga hal ini akan sangat menguntungkan pihak hotel.