

LAPORAN TUGAS AKHIR
PERANAN *WAITER/WAITRESS* DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN UNTUK MENCAPAI KEPUASAN TAMU
DI HYATT REGENCY YOGYAKARTA



OLEH

NAMA : DWI ANGGRAINI

NIM : 119109589

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2022

LAPORAN TUGAS AKHIR
PERANAN *WAITER/WAITRESS* DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN UNTUK MENCAPAI KEPUASAN TAMU
DI HYATT REGENCY YOGYAKARTA

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Guna Menyelesaikan Program Diploma III

Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta



OLEH

NAMA : DWI ANGGRAINI

NIM : 119109589

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR
PERANAN *WAITER/WAITRESS* DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN UNTUK MENCAPAI KEPUASAN TAMU
DI HYATT REGENCY YOGYAKARTA

OLEH:

NAMA : DWI ANGGRAINI
NIM : 119109589
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : DIPLOMA III

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Program Studi Perhotelan

Dra. Heni Susilawati, M.M
NIDN. 0505026202

Dosen Pembimbing

Sahlit Sugesti, S.ST, M.M
NIDN. 0510108403

**BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
PERANAN *WAITER/WAITRESS* DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN UNTUK MENCAPAI KEPUASAN TAMU
DI HYATT REGENCY YOGYAKARTA**



OLEH :

**NAMA : DWI ANGGRAINI
NIM : 119109589
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : DIPLOMA III**

Telah dipertahankan di depan penguji dan dinyatakan.....^{Lulus}

Pada tanggal.....^{22 april 2022}

Penguji,

(Sahlit Sugesti, S.ST, M.M)
NIDN. 0510108403

Mengetahui,
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



(Drs. Prihatno, M.M)
NIDN. 0526125901

PERSEMBAHAN

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya tugas akhir yang sederhana ini dapat terselasaikan. Shalawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasullah Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi.

Ibunda dan Ayahanda Tercinta

Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu (Nirwana) dan Ayah (Yames Thomjon) yang telah memberikan kasih sayang, secara dukungan, ridho, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Ayah bahagia karena kusadar, selama ini belum bisa berbuat lebih. Untuk Ibu dan ayah yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku serta selalu meridhoiku melakukan hal yang lebih baik, Terima kasih Ibu... Terima kasih Ayah...

Teman – teman

Buat kawan-kawanku yang selalu memberikan motivasi, nasihat, dukungan moral serta material yang selalu membuatku semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Dosen Pembimbing Tugas Akhir

Ibu Gesti selaku dosen pembimbing tugas akhir saya, terima kasih banyak Ibu sudah membantu selama ini, sudah dinasehati, sudah diajari, dan mengarahkan saya sampai tugas akhir ini selesai.

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 Hyatt Regency 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. Prihatno, M.M selaku Ketua STP AMPTA Yogyakarta
2. Ibu Dra. Heni Susilawati, M.M selaku ketua jurusan Program Studi Perhotelan dan Dosen Pembimbing Akademik
3. Ibu Sahlit Sugesti, S.ST, M.M selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir
4. Bapak I Nyoman Nurcahyadi selaku *General Manager* Hotel Hyatt Regency Yogyakarta
5. Ibu Angela Ariani, S H., M.M selaku Kepala Bagian PKL dan dosen pembimbing lapangan yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan saran dan sangat bijak dalam memberikan bimbingan dari awal hingga akhir penulis tugas akhir ini.
6. Bapak I Wayan Durma selaku *Food And Beverage Director* dan pembimbing utama selama praktikan mengumpulkan data serta memberi arahan dan

pelajaran yang sangat membantu praktikan selama melaksanakan PKL di *Food And Beverage Service*.

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, 4 Desember 2021

Dwi Anggraini

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan masalah.....	3
C. Tujuan penulisan	3
D. Manfaat penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Gambaran umum hotel	6
1. Pengertian hotel.....	6
2. Karakteristik hotel.....	7
3. Klasifikasi hotel	8

4. Jenis hotel.....	10
5. Berdasarkan jenis tamu yang menginap	11
B. Gambaran umum <i>Food and Beverage Service</i>	12
1. Pengertian <i>Food and Beverage Service</i>	12
2. Struktur organisasi <i>Food and Beverage Service</i>	13
3. Pengertian <i>waiter/waitress</i>	13
4. Hubungan <i>F&B Service</i> dengan departemen lain	14
5. Tugas dan tanggung jawab <i>Food and Beverage Service</i>	18
6. Pelayanan atau <i>service</i>	19
7. Kepuasan tamu	20
BAB III GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	22
A. Gambaran umum Hotel Hyatt Regency Yogyakarta	22
1. Sejarah hotel	22
2. Lokasi dan letak hotel.....	25
3. Fasilitas hotel	26
B. Gambaran umum <i>Food and Beverage Service</i> hotel Hyatt Regency Yogyakarta	29
1. Deskripsi <i>Food and Beverage Service</i>	29
2. Seksi-seksi <i>Food and Beverage Service Departement</i>	30
C. Struktur organisasi hotel Hyatt Regency Yogyakarta.....	35
D. Jadwal kerja	35

E. Pelaksanaan kerja.....	36
BAB IV ANALISIS DATA	40
A. Upaya yang dapat dilakukan <i>waiter /waitress</i> saat menangani tamu menginap yang idak <i>include</i> <i>breakfast</i>	40
B. Kendala yang di hadapi <i>waiter /waitress</i>	42
C. Tanggung jawab <i>waiter /waitress</i> dalam melayani Tamu untuk mencapai kepuasan.....	44
BAB V PENUTUP	46
A. Kesimpulan	46
B. Saran	47

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar : 2.1 Struktur <i>food and beverage service</i>	13
Gambar : 3.1 Lokasi Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.....	25
Gambar : 3.2 Hyatt Regency Yogyakarta <i>Resert Maps</i>	26
Gambar : 3.3 <i>Golf course</i>	26
Gambar : 3.4 <i>Swimming poll</i>	27
Gambar : 3.5 Krakatau <i>Metting room</i>	27
Gambar : 3.6 Merapi <i>garden</i>	28
Gambar : 3.7 <i>Hotel Architectural</i>	28
Gambar : 3.8 kemangi <i>Bistro Restaurant</i>	29
Gambar : 3.9 kemangi <i>Bistro Restaurant outdoor</i>	31
Gambar : 4.0 Bogys Teras Hyatt Regency Yogyakarta	31
Gambar : 4.1 Angkringan Hyatt Regency Yogyakarta	31
Gambar : 4.2 Paseban Lounge Hyatt Regency Yogyakarta	31
Gambar : 4.3 Bar Kemangi <i>Bistro</i>	32
Gambar : 4.4 Bar Bogys Teras	32
Gambar : 4.5 Bar paseban lounge	33

Gambar : 4.6 <i>Room Service Hyatt Regency Yogyakarta</i>	33
Gambar : 4.7 <i>Banquete Wedding Even</i>	34
Gambar : 4.8 <i>FnB Service Organization Chart</i>	35
Gambar : 4.9 <i>schedule in one week</i>	37

DAFTAR LAMPIRAN

- 1.1 Surat Pengantar Pedoman PKL Ketempat yang di Tuju
- 1.2 Surat Balasan/Jawaban Pemberian Ijin dari Tempat PKL
- 1.3 Seterfikat Praktek Kerja Lapangan
- 1.4 kegiatan keseharian selama masa praktek kerja lapangan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kegiatan dalam bidang pariwisata saat ini merupakan sektor yang sangat berpengaruh dalam meningkatnya devisa negara. Industri pariwisata ini lebih banyak bergerak dalam bidang jasa, namun pengaruh tersebut dapat dilihat dari beberapa sektor, seperti sosial budaya, ekonomi, politik, dan pendidikan. Dengan adanya perkembangan di industri pariwisata maka kesempatan dan peluang kerja akan semakin meningkat. Selain itu dunia pariwisata telah berubah menjadi suatu kebutuhan kegiatan manusia. Oleh karena itu, dibutuhkan pula akomodasi akomodasi yang dapat menunjang kemajuan industri pariwisata di Indonesia seperti hotel, penginapan, serta restoran.

Usaha dan dukungan pemerintah dalam bidang ini juga terlihat dengan semakin seriusnya dalam pembangunan sarana dan prasarana penunjang diberbagai daerah seperti promosi, perbaikan akses jalan, penambahan fasilitas umum dan penambahan produk wisata seperti paket wisata. Dalam perjalanan wisata tentunya seorang wisatawan akan membutuhkan tempat untuk beristirahat, salah satunya yaitu hotel. Hotel merupakan sebuah bangunan yang dikelola secara komersil yang menyediakan pelayanan berupa jasa, makanan dan minuman, serta fasilitas fasilitas yang ada didalamnya untuk tamu yang telah membayar dan

pelayanannya diharapkan dapat memuaskan tamu yang ada di hotel tersebut. Sebuah hotel tidak akan berdiri sendiri tanpa ditunjang oleh departemen departemen lain yang ada didalamnya seperti *Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Service*, dan *Engineering Department*. Salah satu department yang mempunyai pengaruh penting adalah *Food and Beverage Service*. *F&B Service* yaitu bagian *Food and Beverage* yang langsung berhubungan dengan tamu salah satunya Restoran. Restoran merupakan suatu tempat yang dikelola secara komersil yang menyediakan pelayanan berupa makanan dan minuman, karena itu department ini dituntut untuk memberikan pelayanan secara baik dan profesional agar dapat memuaskan tamunya.

Hyatt Regency adalah salah satu hotel bintang 5 yang terdapat di Yogyakarta yang berstandar Internasional yang mampu memberikan pelayanan semaksimal mungkin sesuai dengan yang tamu inginkan. Pelayanan yang baik serta fasilitas yang disediakan adalah pelayanan yang di berikan Hyatt Regency Yogyakarta kepada tamunya. Selain memberikan pelayanan terbaik dalam pelayanan kamar, Hyatt Regency Juga memberikan pelayanan terbaik dalam berbagai bidang salah satunya yaitu pelayanan makan dan minum yang di sediakan di restoran. Salah satu restoran yang di miliki Hyatt regency Yogyakarta yaitu Kemangi Bistro, yang mana restoran tersebut biasanya di gunakan tamu untuk *breakfast, brunch, lunch*, dan *dinner*. Terutama tamu yang telah memesan kamar *include* dengan *breakfast* biasa datang jam 6 untuk sarapan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah yang dapat diangkat dalam penelitian ini adalah;

1. Bagaimana upaya *waiter/waitress* saat menangani tamu meninap yang tidak *include breakfast* namun tetap mengikuti *breakfast* pada saat *breakfast time* di Kemangi Bistro Restoran Hyatt Regency Yogyakarta?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh *waiters/waitress* dalam meningkatkan pelayanan untuk mencapai kepuasan tamu di Kemangi Bistro Restoran Hyatt Regency Yogyakarta?
3. Bagaimana cara *waiter/waitress* dalam melayani serta menangani keluhan tamu sehingga tamu merasa puas di Kemangi Bistro Restoran Hyatt Regency Yogyakarta?

C. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui:

1. Upaya yang dapat dilakukan *waiter/waitress* saat menangani tamu meninap yang tidak *include breakfast* namun tetap mengikuti *breakfast* pada saat *breakfast time* di Kemangi Bistro Restoran
2. Kendala yang bisa di atasi oleh *waiter/waitress* dalam meningkatkan pelayanan untuk mencapai kepuasan tamu.
3. Tanggung jawab *waiter/waitress* dalam melayani tamu untuk mencapai kepuasan.

D. Manfaat Penulisan

1. Manfaat Bagi Penulis
 - a. Dengan mengikuti Paktek Kerja Lapangan mahasiswa diharapkan dapat meningkatkan *hard skill* dan *soft skill* yang terkini di industri.
 - b. Mempunyai kemampuan yang berimbang antara sistem pendidikan akademis dan industri.
 - c. Mempunyai kemampuan terkini yang dibutuhkan industri.
2. Manfaat bagi Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA
 - a. Dengan pelaksanaan Paktek Kerja Lapangan, perguruan tinggi mempunyai kemitraan dengan industri.
 - b. Perguruan tinggi mempunyai kemitraan dengan industri dalam merumuskan kurikulum yang terkini dan diinginkan oleh industri.
 - c. Pendidikan yang terarah menuju Sumber Daya Manusia yang relevan bagi industri secara *hard skill* dan *soft skill*
3. Manfaat Bagi Dunia Industri
 - a. Dengan adanya Paktek Kerja Lapangan diharapkan dunia industri secara nyata, relevan dan, *sustainable* melakukan kemitraan dengan perguruan tinggi.
 - b. Diharapkan dengan Paktek Kerja Lapangan dunia industri mempunyai kesempatan untuk memenuhi kebutuhan Sumber Daya Manusia yang potensial dan kompeten dalam bidangnya sesuai kebutuhannya.

- c. Dunia industri mendapatkan manfaat dari mahasiswa selama PKL berlangsung.