

**TUGAS AKHIR**  
**STANDARD OPERASIONAL WAITER/WAITRESS**  
**DALAM MELAYANI TAMU DI INDOLUXE HOTEL**  
**YOGYAKARTA**



**NAMA : ALOYSIUS SASONGKOWIBOWO**

**NIM : 118109484**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**PRODI : DIPLOMA III**

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

**2022**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**TUGAS AKHIR**

**DEPARTEMENT FOOD AND BEVERAGE SERVICE**

**INDOLUXE HOTEL YOGYAKARTA**



**NAMA : ALOYSIUS SASONGKOWIBOWO**

**NIM : 118109484**

**PRODI : DIPLOMA III**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**TELAH DISETUJUI OLEH:**

**Ketua Jurusan**

**Dra Heni Susilawati, MM**

**Dosen Pembimbing**

**Budi Santoso, SH, MM**

**BERITA ACARA UJIAN**  
**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**STANDARD OPERASIONAL WAITER/WAITRESS DALAM MELAYANI**  
**TAMU DI INDOLUXE HOTEL YOGYAKARTA**



**DISUSUN OLEH:**

**NAMA : ALOYSIUS SASONGKOWIBOWO**

**NIM : 118109484**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**PRODI : DIPLOMA III**

Telah dipertahankan didepan pengaji dan dinyatakan LULUS pada tanggal

.....  
Penguji,

**(Budi Santoso, SH, MM)**

NIDN 0519045901

Mengetahui Ketua STP AMPTA

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

NIDN 0526125901

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Lapangan di Indoluxe Hotel Yogyakarta dalam rangka menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Lapangan untuk memenuhi persyaratan membuat Tugas Akhir Laporan *On the Job Training* ini. *On The Job Training* ini dapat diselesaikan dengan baik tidak lepas dari bantuan dan kerjasama dengan pihak lain di Indoluxe Hotel Yogyakarta. Berkenan dengan hal tersebut, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dimas Novriyanto, selaku *General Manager* yang telah memberikan persetujuan dalam pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan.
2. Ibu Dewi Puspitasari, selaku *Training Manager* yang telah menerima dan memberikan persetujuan bagi penulis agar dapat menjalankan Praktek Kerja Lapangan ini.
3. Bapak Pratama Danu Dirgantara, selaku *Food and Beverage Manager* yang telah memberikan kesempatan untuk belajar dan bekerja di Indoluxe Hotel Yogyakarta.

Akhirnya, semoga segala bantuan yang telah diberikan semua pihak di atas menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Esa dan Laporan Praktek Kerja Lapangan ini menjadi informasi yang bermanfaat bagi pembaca maupun pihak lain yang membutuhkan.

*Special Region Of Yogyakarta*, 14 June 2022

Penulis

Aloysius Sasongkowibowo

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	v
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
a. LATAR BELAKANG .....	1
b. RUMUSAN MASALAH.....	4
c. TUJUAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN .....	5
d. MANFAAT PRAKTEK KERJA LAPANGAN .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
a. GAMBARAN UMUM INDUSTRI PERHOTELAN.....	8
b. GAMBARAN UMUM <i>FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT</i> .....	15
<b>BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN .....</b>	<b>22</b>
a. SEJARAH INDOLUXE HOTEL YOGYAKARTA .....	22
b. LOKASI DAN FASILITAS HOTEL .....	23
c. STRUKTUR ORGANISASI <i>FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT</i> .....	31

d. GAMBARAN UMUM <i>FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT</i> .....	32
e. JADWAL KERJA ATAU <i>SHIFT</i> .....	33
<b>BAB IV ANALISA DATA.....</b>	<b>44</b>
1. Tugas <i>Waiter/Waitress</i> Dalam Melayani Tamu di Indoluxe Hotel Yogyakarta.....	44
2. Kendala Yang Dihadapi <i>Waiter/Waitress</i> Indoluxe Hotel Yogyakarta ....	46
3. Upaya Peningkatan Profesionalisme <i>Waiter/Waitress</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Indoluxe Hotel Yogyakarta.....	48
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>58</b>
a. KESIMPULAN.....	58
b. SARAN .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>6</b>



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG.**

Pariwisata adalah suatu kegiatan yang secara langsung menyentuh dan melibatkan masyarakat serta membawa berbagai manfaat terhadap masyarakat setempat dan sekitarnya. Manfaat pariwisata dapat dilihat dari berbagai aspek atau segi yaitu manfaat pariwisata dan segi ekonomi, sosial, budaya, lingkungan hidup, nilai pergaulan dan ilmu pengetahuan, serta peluang dan kesempatan kerja. Secara umum sudah diketahui bahwa hubungan industri perhotelan dan pariwisata saling berkaitan saling berkaitan erat. Suatu daerah wisata tentunya akan banyak dikunjungi oleh wisatawan baik dari dalam maupun luar dan wisatawan tentu saja membutuhkan tempat untuk menginap. Disinilah peran hotel sebagai tolak ukur untuk mengetahui berapa banyak wisatawan yang berkunjung ke daerah tersebut.

Industri Perhotelan di Indonesia sekarang ini bisa dilihat semakin berkembang pesat dengan adanya pembangunan hotel-hotel yang marak dilakukan di berbagai wilayah Indonesia. Hotel-hotel tersebut juga memiliki kualitas yang sangat tinggi dan pelayanan yang baik sehingga memerlukan Sumber Daya Manusia yang berkompeten di bidang perhotelan.



Berbicara mengenai dunia perhotelan selain sebagai sarana untuk menginap, tamu juga memerlukan makanan dan minuman untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Makanan dan minuman mempunyai fungsi sangat penting dalam sebuah hotel. Dalam memenuhi kebutuhan tersebut, pihak hotel akan menyajikan hidangan makanan dan minuman dengan baik serta penuh kreasi dimana tamu akan merasa puas dalam menikmati makanan dan minumannya di hotel.

Pada masa sekarang, sangat mudah sekali untuk memperoleh makanan dan minuman itu karena banyak jasa tata boga yang menyediakan berbagai macam makanan dan minuman termasuk diantaranya hotel. *Food and Beverage Service* adalah bagian yang sangat penting terutama di dalam hotel, dimana selain tamu menginap, tamu juga memerlukan makanan dan minuman. *Food and Beverage* juga dapat meningkatkan pendapatan di hotel, dimana *Food and Beverage* juga merupakan sarana yang mutlak harus disediakan hotel dapat dikategorikan ke dalam hotel berbintang.

Dibalik dari kepuasan para tamu dalam menikmati makanan dan minuman di hotel, ada salah satu departemen di hotel yaitu *Food and Beverage Service Department* yang bertugas mengurus dan bertanggung jawab atas makanan dan minuman. Dalam menjalankan tugasnya, *Food and Beverage Department* mempunyai dua bagian, yaitu *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*. Kedua bagian tersebut saling bergantung satu sama lain dan saling bekerja sama. *Food and*

*Beverage Product* memegang peranan yang tidak kalah penting dengan bagian lain yang ada di hotel. Tugas *Food and Beverage Product* adalah mengolah bahan makanan menjadi suatu hidangan yang dapat dinikmati oleh tamu hotel. Sedangkan tugas *Food and Beverage Service* adalah melakukan penataan peralatan makan, pelayanan, dan penyajian (*serve*) kepada tamu.

STP AMPTA YOGYAKARTA juga dituntut untuk melahirkan Sumber Daya Manusia yang memiliki kualitas tinggi dan kompetensi. Salah satunya program yang mendukung lahirnya Sumber Daya Manusia yang berkompeten ini, maka diadakanlah *On the Job Training*. Ini merupakan sarana untuk menjembatani pemahaman yang teoritis di kampus dengan kondisi di dunia kerja yang akan meningkatkan mutu lulusan serta dapat memenuhi kebutuhan di industri pariwisata khususnya di perhotelan.

*On the Job Training* merupakan suatu kegiatan praktik kerja mahasiswa yang ditempatkan pada suatu tempat yang berkaitan dengan bidang ilmu yang ditempuhnya dalam bidang tertentu. Selain itu, OJT yang dilakukan ini dapat membantu mahasiswa agar lebih memahami bidang studi yang ditekuninya. Mahasiswa akan belajar mengatasi kesenjangan antara teori yang didapatkan dari kampus dengan permasalahan yang sebenarnya terjadi di dunia kerja, yang memerlukan teknologi informasi dan komunikasi serta kompetensi untuk mendapatkan jalan keluarnya.

STP AMPTA Yogyakarta memberikan kelulusan kepada mahasiswa untuk memilih tempat *On The Job Training* sesuai dengan keinginan masing-masing dan juga berdasarkan bidang yang ditempuhnya. Penulis ini memilih Indoluxe Hotel Yogyakarta sebagai tempat *On The Job Training*-nya, dikarenakan Indoluxe Hotel Yogyakarta merupakan salah satu hotel yang terletak di Yogyakarta di mana berada dalam lingkup yang dekat dengan tempat tinggal penulis saat ini. Indoluxe Hotel Yogyakarta juga memiliki departemen yang sesuai dengan bidang studi yang diambil oleh penulis dan departemen tersebut memberikan sarana pelatihan bagi para peserta OJT dari berbagai kampus Yogyakarta maupun di luar Yogyakarta untuk mendapatkan pelatihan yang dibutuhkan para peserta *On the Job Training*. Selain manfaat yang didapatkan bagi para peserta OJT, Indoluxe Hotel Yogyakarta juga merupakan salah satu hotel bintang empat yang menawarkan *view* Gunung Merapi dan Monumen Jogja Kembali sebagai objek wisata yang terkenal di Yogyakarta serta *Infinity Pool* yang disediakan untuk menarik perhatian wisatawan dan juga warga lokal Yogyakarta.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apa tugas *Waiter/Waitress* Dalam Melayani Tamu di Indoluxe Hotel Yogyakarta?

2. Apa Saja Kendala Yang Dihadapi Seorang *Waiter/Waitress* Dalam Menjalankan Prosedur Pelayanan Yang Sesuai Dengan SOP?
3. Upaya Apa Yang Dilakukan Untuk Meningkatkan Profesionalisme *Waiter/Waitress* dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan di Indoluxe Hotel Yogyakarta?

#### **C. TUJUAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN.**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka dapat disebutkan tujuan dari Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan antara lain:

1. Menambah Wawasan Tentang Dunia Perhotelan, Khususnya Pada Departemen Food and Beverage Service.
2. Mengenal Ruang Lingkup Pekerjaan Pada Bidang Perhotelan Secara Langsung.
3. Sebagai Pengalaman Kerja Awal Untuk Mahasiswa Sebelum Terjun Langsung Ke Dunia Kerja Yang Nyata.
4. Untuk Menumbuhkan Rasa Bertanggung Jawab Bagi Para Mahasiswa dan Mahasiswinya.

#### **D. MANFAAT PRAKTEK KERJA LAPANGAN.**

1. Manfaat bagi mahasiswa:
  - a. Menambah pengalaman dan juga wawasan tentang dunia kerja di bidang perhotelan. Sebelum mahasiswa/I terjun langsung ke dunia kerja yang sebenarnya.

- b. Mahasiswa/I dapat mempraktikkan langsung ilmu yang telah di dapat dari kampus dalam Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan.
- c. Mahasiswa/I dapat mengasah soft skill seperti komunikasi ketika berhadapan langsung dengan tamu maupun dengan sesama rekan kerja, *team work* dan juga *multitasking*.

## 2. Manfaat Bagi Akademik:

- a. Dapat menjadi tolak ukur dalam keberhasilan pengajaran dengan hasil praktik bagi para mahasiswa dan mahasiswinya.
- b. Dapat menghasilkan Sumber Daya Manusia yang berkualitas dan berkompetensi dalam dunia perhotelan.
- c. Terjalin Hubungan yang sangat baik antara STP AMPTA Yogyakarta dengan hotel terkait sehingga memungkinkan kerja sama ketenagakerjaan dan kerja sama lainnya.

## 3. Manfaat Bagi Perusahaan:

- a. Mendapat tambahan Sumber Daya Manusia untuk membantu dalam menjalankan operasional dalam hotel.
- b. Dengan pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan. Diharapkan hotel mampu meningkatkan hubungan yang baik dengan STP AMPTA Yogyakarta.
- c. Mampu melihat semua kemampuan potensial yang dimiliki mahasiswa dan mahasiswi peserta Praktek Kerja Lapangan,

sehingga akan lebih mudah untuk perencanaan peningkatan di bidang Sumber Daya Manusia (SDM

- d. Sebagai wadah penyerapan karyawan atau tenaga kerja.
- e. Meningkatkan citra hotel dan mendapatkan tenaga kerja untuk sementara.