

LAPORAN TUGAS AKHIR

**PENGARUH KUALITAS PELAYAN TERHADAP TAMU DI
DEPARTEMEN FOOD & BEVERAGE SERVICE HOTEL EASTPARC
YOGYAKARTA**



OLEH:

NAMA : KRISNA SURYA FERNANDA
NIM : 119109599
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2022

LAPORAN TUGAS AKHIR
DI DEPARTEMEN *FOOD & BEVERAGE SERVICE*
HOTEL EASTPARC YOGYAKARTA

Diajukan untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma III
Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta



OLEH:

NAMA : KRISNA SURYA FERNANDA
NIM : 119109599
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2022

HALAMAN PENGESAHAN



**PENGARUH KUALITAS PELAYAN TERHADAP TAMU DI
DEPARTEMEN FOOD & BEVERAGE SERVICE HOTEL EASTPARC
YOGYAKARTA**

OLEH

NAMA : KRISNA SURYA FERNANDA
NIM : 119109599
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Program Studi

(Dra. Heni Susilawati, M.M)

NIDN. 0505026202

Dosen Pembimbing

(Dr. Hj. Saryani, M.Si)

NIDN. 0517066001

BERITA ACARA UJIAN
PENGARUH KUALITAS PELAYAN TERHADAP TAMU DI
DEPARTEMEN FOOD & BEVERAGE SERVICE HOTEL EASTPARC
YOGYAKARTA



OLEH

NAMA : KRISNA SURYA FERNANDA
NIM : 119109599
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN

Telah dipertahankan di depan penguji
dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal. 27.....Mei.....2022

Penguji,

(Dr. Hj. Srayani. M. Si)
NIDN. 0517066001

Mengetahui,
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

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

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa Syukur yang mendalam, dengan telah diselesaikanya Laporan Tugas Akhir ini penulis mempersembahkannya kepada:

1. Keluarga besar penulis yang telah senantiasa membantu menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
2. Segenap *Civitas* Akademika STP AMPTA Yogyakarta, staff pengajar, karyawan, dan seluruh mahasiswa semoga tetap semangat dalam beraktivitas mengisi hari-harinya di STP AMPTA Yogyakarta.
3. Teman-teman Penulis baik itu teman kuliah seangkatan, adik kelas, kakak kelas yang ada di STP AMPTA Yogyakarta, maupun teman-teman dari universitas lain yang telah memberi banyak masukan, semangat, dan arahan, hingga akhirnya dapat terselesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan tepat waktu. Laporan ini diberi judul “Laporan Praktek Kerja Lapangan di Departemen Food and Beverage Service Hotel Eastparc Yogyakarta”.

Tujuan dari penyusunan laporan ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat menempuh ujian akhir Diploma III yang diadakan di STP AMPTA Yogyakarta. Oleh karena itu penulis mengucapkan rasa terima kasih ini kepada :

1. Dr. Hj. Saryani. M, Si. Selaku dosen pembimbing Tugas Akhir.
2. Drs.Prihatno,M.M. Selaku Ketua STP AMPTA Yogyakarta.
3. Heni Susilawati, M.M selaku ketua jurusan perhotelan.
4. Angela Ariani, S.H., M.M. selaku Kepala Bagian PKL.
5. Dra. Enny Mulyantari, M.M. selaku dosen pembimbing kelas. selaku Kepala Bagian PKL dan dosen pembimbing laporan.
6. Bapak Wahyudi Eko Sutoro selaku General Manager di Eastparc Hotel Yogyakarta.
7. Bapak Kristian Ezau Malaihollo selaku Food and Beverage Service Manager di Eastparc Hotel yang telah memberikan kesempatan untuk mencari ilmu dan menambah wawasan di dunia restoran dan Bar.

Penulis sangat menyadari bahwa laporan akhir ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan kurangnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran dan masukan

serta kritik yang membangun. Semoga laporan akhir ini dapat berguna bagi pembacanya.

Yogyakarta, Maret 2022

Krisna Surya Fernanda

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I :PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II :LANDASAN TEORI	
A. Gambaran Umum Hotel.....	6
BAB III :GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	
A. Sejarah Obyek	12
B. Organisasi	29
C. Departement Yang Diteliti.....	29
BAB IV : ANALISIS DATA	
A. Pengaruh kualitas pelayanan di Food and Beverage Service	33
B. Hambatan dalam proses melayani kepuasan tamu di Food and Beverage Service	34
C. Solusi menyelesaikan hambatan untuk meningkatkan kepuasan tamu di Food and Beverage Service	34
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	36
B. Saran	36
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR GAMBAR

Lokasi eastparc yogyakarta	13
Deluxe Twin Room With Balcony.....	14
Premier King Room with Balcony	15
Premier Twin Room with Balcony	15
Junior Suite Room with Balcony	16
Executive Suite Room with Balcony	17
Presidential Suite Room with Balcony	18
The Grand Ballroom	19
Verandah Alfresco Restaurant	20
Retreat Spa	21
Swimming Pool with Waterslides.....	22
ATV Ride Safari	22
Kudalari garden.....	23
Fragile Garden.....	24
Eastparc trail	24
Aquaparc	25
Kids movie	26
Outbond station.....	26
Rental sepeda	27
Outdoor Kids Playground	27
Struktur Organisasi F&B Service.....	29

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hotel adalah sebuah bangunan, atau perusahaan yang akan menyediakan sebuah jasa. Umumnya jasa yang ditawarkan oleh hotel berupa penginapan. Akan tetapi, masih banyak lagi jasa yang bisa ditawarkan oleh suatu hotel.

Seperti menyediakan berbagai makanan dan minuman, membuat resto atau kafe, dapat digunakan untuk menggelar sebuah acara, dan lain sebagainya. Seluruh fasilitas yang ada di dalam hotel akan diperuntukan bagi pengunjungnya. Hotel adalah tempat yang sering digunakan untuk seseorang menginap atau beristirahat. Seperti untuk para wisatawan di sebuah daerah tempat wisata. <https://www.gamedia.com/literasi/pengertian-hotel/> 3 April.

Tujuan utama dari sebuah usaha perhotelan adalah untuk mendapatkan tingkat hunian yang tinggi. Banyak faktor yang mempengaruhi tingkat hunian hotel, diantaranya adalah pelayanan, fasilitas dan harga/tarif hotel tersebut. Tentunya faktor-faktor ini harus di dukung oleh kualitas dan standart operasional yang baik agar dapat mendukung kepuasan tamu.

Eastparc Hotel Yogyakarta adalah hotel bintang lima yang terletak di Jl.Laksda Adisucipto KM. 6.5, Jl. Kapas No.1, Ngentak, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281 ini memiliki kinerja yang bagus dan professional. Selain itu Hotel Easparc Yogyakarta memiliki beraneka fasilitas atau wahana permainan yang unik dan belum di

miliki horel lain, diantara lain *Aquaparc*, Kuda lari, *Mini zoo*, *outbond station*, *Atv ride safari* dll. Eastparc Hotel Yogyakarta juga merupakan Hotel yang berbasis *meeting room* karena memiliki banyak ruangan *meeting* yang beraneka ragam kebutuhan meeting serta memiliki luas yang berbeda-beda.

Food And Beverage Service merupakan salah satu departemen yang ada di hotel yang bergerak di bidang penyajian makanan atau minuman baik di restaurant maupun di kamar. Sebagai waiter/waitress yang baik tentunya di dalam menyajikan suatu makanan dan minuman kepada tamu, waiter/waitress harus mempunyai karakter yang ramah dan sopan agar tamu yang hendak makan di restaurant merasa nyaman. Karena dengan adanya rasa nyaman tersebut berarti tamu sudah menganggap bahwa pelayanan di restaurant tersebut sudah baik sehingga hal ini akan membuat kesan yang baik terhadap hotel dan dapat menjadi *sustainable* bagi hotel tersebut.

Prosedur pelayanan di restoran merupakan kegiatan operasional sebelum restoran dibuka sampai restoran ditutup. Kegiatan ini meliputi semua usaha petugas restoran dalam memberikan pelayanan kepada tamu, baik persiapan tamu datang sampai tamu meninggalkan restoran. Untuk menunjang keberhasilan dalam melaksanakan tugas, seorang petugas restoran harus mengetahui dan memahami prosedur kerja pada saat pelayanan makanan dan minuman berlangsung. Pedoman kerja atau standar yang dimaksud di atas dikenal dengan istilah *Standard Operating Procedure* (SOP Restoran). *Standard Operational Procedure* (SOP) atau prosedur pelaksanaan dasar merupakan suatu ketetapan yang terstandar untuk mempertahankan kualitas

dan hasil pekerjaan. Dampak SOP dalam *Food And Beverage Departement* merupakan suatu hal yang sangat memudahkan pekerjaan karyawan dan menciptakan suasana yang membuat para tamu menjadi nyaman dan mendapatkan apa pun yang diinginkan. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan tamu seperti *Mise en scene* dan *Mise en place*.

Mise en scene adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan persiapan ruangan kerja dan lingkungannya sehingga menjadi menyenangkan, nyaman, aman dan bersih. Kegiatan yang dilakukannya yaitu: Karpet telah dibersihkan baik dengan penyedot debu atau vacuum cleaner. Semua meja dan kursi siap dipergunakan untuk melayani tamu. Lampu meja dan dinding harus menyala. Menu(daftar makanan) harus rapi, bersih dan menarik. Pintu utama dibuka untuk beberapa saat agar udara dari luar masuk. Tutup pintu, nyalakan air conditioning untuk mendapatkan suhu udara yang nyaman. Taplak meja yang kotor kusut atau cacat harus diganti dengan yang baik dan bersih. Bunga dalam vas yang telah layu diganti dengan yang segar.

Mise en place adalah kata terminology Perancis yang dipergunakan secara internasional dalam bisnis perhotelan dan catering jenis usaha produksi dan penghidangan makanan atau minuman. *Mise en place* berarti menempatkan dan mengatur segala sesuatu pada tempatnya untuk mendukung sesuatu proses pekerjaan. (<https://www.dutapersadajogja.com/categories/detail/62/prosedur-pelayanan-makanan-dan-minuman-di-restoran-yang-wajib-dipelajari-bagiwaiter#:~:text=Mise%20en%20scene%20adalah%20segala,penyedot%20debu%20atau%20vacuum%20cleaner> 3 April 2022.)

Alasan penulis memilih department Food and Beverage Service adalah adanya rasa ingin tau dan juga passion yang dimiliki untuk memperdalam ilmu di bidang Food and Beverage Service juga ingin mengetahui pekerjaan secara nyata di bidang industry perhotelan.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan tamu di *Food and Beverage Service*?
2. Apa yang menjadi hambatan dalam proses melayani kepuasan tamu di *Food and Beverage Service*?
3. Bagaimana solusi untuk meningkatkan kepuasan pelayan tamu di *Food and Beverage Service*?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada umumnya yang diharapkan oleh STP AMPTA Yogyakarta dan mahasiswa adalah mahasiswa mengetahui dan mampu serta melaksanakan prosedur dan kualifikasi profesional di bidangnya di industri yang terkini.

Dalam Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Eastparc Hotel Yogyakarta adalah untuk mengetahui *Standar Operasional Prosedur* (SOP), alur kerja, kerjasama tim, ritme kerja, standard kualitas fasilitas, kepuasan konsumen, dan perilaku konsumen yang berada di Eastparc Hotel Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari laporan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Mahasiswa, hasil laporan ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk meningkatkan kemampuan, dan pemahaman terhadap standar kualitas serta perilaku konsumen dalam industri perhotelan.
2. Bagi Sekolah Tinggi, hasil laporan ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk mempersiapkan Mahasiswa -Mahasiswi Sekolah Tinggi terkait agar sesuai standard industri perhotelan serta siap dalam melayani konsumen. Hasil Laporan ini juga diharapkan dapat menjadi penghubung dan terjalinnya kemitraan antara Sekolah Tinggi Pariwisata Yogyakarta dengan Eastparc Hotel Yogyakarta.
3. Bagi Dunia Industri hasil laporan ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk meningkatkan, serta mengetahui perilaku dan keinginan konsumen agar industri perhotelan terkait mampu *sustainable*