

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**PENTINGNYA *UP SELLING* DI *RESTAURANT* GUNA**

**MENINGKATKAN *REVENUE FOOD & BEVERAGE***

***DEPARTEMEN* DI THE JAYAKARTA HOTEL & SPA**

**YOGYAKARTA**



**OLEH :**

**NAMA : MUH. KHAIRUL DZAKY FADHIL**

**NIM : 119109565**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**PRODI : DIPLOMA III**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2022**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**PENTINGNYA *UP SELLING* DI *RESTAURANT* GUNA  
MENINGKATKAN *REVENUE FOOD & BEVERAGE*  
*DEPARTEMEN THE JAYAKARTA HOTEL & SPA*  
YOGYAKARTA**

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



**OLEH :**

**NAMA : MUH. KHAIRUL DZAKY FADHIL**  
**NIM : 119109565**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**  
**PRODI : DIPLOMA III**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA**

**2022**

**HALAMAN PENGESAHAN**



**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**PENTINGNYA *UP SELLING* DI RESTAURANT GUNA MENINGKATKAN  
*REVENUE FOOD & BEVERAGE DEPARTEMEN* THE JAYAKARTA  
HOTEL & SPA YOGYAKARTA**

**OLEH :**

**NAMA : MUH. KHAIRUL DZAKY FADHIL**

**NIM : 119109565**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**PRODI : DIPLOMA III**

**Telah Disetujui Oleh:**

**Ketua Program Studi**

**Dosen Pembimbing**

**(Dra. Heni Susilawati, M.M)  
NIDN . 0505026202**

**(Dra. Heni Susilawati, M.M)  
NIDN . 0505026202**

**BERITA ACARA UJIAN**  
**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**PENTINGNYA UP SELLING DI RESTAURANT GUNA MENINGKATKAN**  
**REVENUE FOOD & BEVERAGE DEPARTEMEN THE JAYAKARTA**  
**HOTEL & SPA YOGYAKARTA**



**OLEH :**

**NAMA : MUH. KHAIRUL DZAKY FADHIL**  
**NIM : 119109565**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**  
**PRODI : DIPLOMA III**

**Telah dipertahankan di depan penguji dan dinyatakan LULUS**

**Pada tanggal.....20 April 2022**

**Penguji,**

**(Dra. Heni Susilawati, M.M)**  
**NIDN. 0505026202**

**Mengetahui,**  
**Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**



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

## **PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan untuk orang – orang yang selalu mendukungku, dan mengasihiku.

1. Kedua orang tua yang telah mengasuh dan membimbing saya.
2. Teman–teman yang membantu dalam segala hal.
3. Orang–orang yang saya kasihi.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan judul “Pentingnya *Up Selling* di Restaurant Guna Meningkatkan *Revenue Departemen Food and Beverage*” dengan lancar tanpa halangan suatu apapun.

Selama mengikuti pendidikan DIII Perhotelan sampai dengan proses penyelesaian Tugas Akhir, berbagai pihak telah memberikan fasilitas, membantu, membina dan membimbing saya untuk itu khususnya terimakasih kepada:

1. Ibu Dra. Heni Susilowati, MM selaku Pembimbing Tugas Akhir dan sekaligus Ketua Program Studi Perhotelan.
2. Bapak Drs. Prihatno, MM selaku Ketua STP AMPTA Yogyakarta.
3. Seluruh staff The Jayakarta Hotel & SPA Yogyakarta yang membimbing saya selama melaksanakan *on the job training* serta memberikan ilmu yang bermanfaat untuk masa depan saya di dunia perhotelan khususnya *food and beverage service*.
4. Seluruh dosen mata kuliah serta dosen pembimbing penulisan laporan tugas akhir yang selama ini membimbing saya dengan penuh rasa sabar dan dedikasi yang sangat tinggi, tidak akan pernah saya lupakan jasa – jasa beliau semua dan semoga beliau semua diberi kelancaran atas segala urusan dari Tuhan Yang Maha Esa.

5. Dan keluarga saya yang selama ini merawat serta mendidik saya dengan baik sehingga dengan kesempatan ini gelar Ahli Madya Pariwisata semakin dekat atas prestasi saya.

Akhir kata saya menyadari bahwa dalam penulisan laporan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Karena itu, saya memohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaannya laporan tugas akhir ini dan semoga bermanfaat bagi kita semua.

Amin

Yogyakarta, Selasa 12 April 2022

Muh. Khairul Dzaky Fadhil

## DAFTAR ISI

### COVER

<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penulisan.....	5
D. Manfaat Penulisan.....	5

### BAB II LANDASAN TEORI

A. Gambaran Umum Hotel .....	7
1. Pengertian Hotel.....	7
2. Karakteristik Hotel.....	7
3. Jenis Hotel.....	8
B. Gambaran Umum <i>Food and Beverage Service</i> .....	12
1. Pengertian <i>Food and Beverage Service</i> .....	12
2. Hubungan <i>Food and Beverage Service</i> dengan Departemen Lain .....	13
3. Pelayanan atau <i>Service</i> .....	15
4. Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i> .....	17
5. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Food and Beverage Service</i> .....	23



6. <i>Table Set-Up/Table Setting</i> (Penutup Meja Makan) .....	24
<b>BAB III GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN</b>	
A. Sejarah The Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta.....	29
1. Sejarah Hotel.....	29
2. Lokasi dan Letak Hotel .....	30
3. Fasilitas Hotel.....	31
B. Struktur Organisasi.....	36
C. Gambaran Umum <i>Food and Beverage Service</i> The Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta .....	37
1. Deskripsi <i>Food &amp; Beverage Departement</i> .....	37
2. Seksi-seksi Departemen <i>Food and Beverage Service</i> .....	37
3. Jadwal Kerja.....	38
<b>BAB IV ANALISIS DATA.....</b>	<b>40</b>
<b>BAB V KESIMPULAN dan SARAN .....</b>	<b>43</b>
A. Kesimpulan .....	43
B. Saran.....	44
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>45</b>

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Hotel merupakan salah satu sarana pendukung usaha pariwisata yang bergerak dalam bidang jasa untuk mencari keuntungan dengan cara memberikan pelayanan berupa penyediaan akomodasi beserta pelayanan makan dan minum bagi para wisatawan sangat berperan dalam kemajuan sektor pariwisata di negara kita. Sulastiyono (2008:10) mendefinisikan bahwasanya hotel adalah suatu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa akomodasi yang dikelola secara komersial. Dengan kata lain, dalam bisnis perhotelan ada banyak hal yang dapat ditawarkan kepada tamu. Semua yang ditawarkan itu merupakan produk hotel. Produk hotel tersebut dapat dibagi dalam beberapa bentuk seperti kamar hotel (*rooms*), layanan makan dan minuman (*food and beverage*) restoran dan fasilitas lainnya. Namun demikian, pada dasarnya produk dan jasa layanan hotel sudah mulai dinikmati oleh tamu pada saat ia melakukan *check in* dan registrasi.

Sehingga jasa hotel lebih menekankan pada citra, banyak variasi produk dan saluran distribusi. Sebagai salah satu industri jasa dalam bidang akomodasi, usaha perhotelan dalam menjalankan operasional dan pelayanannya harus didukung oleh sarana dan fasilitas yang memadai. Salah satu fasilitas yang mendukung kelancaran operasional di hotel, yang keberadaannya merupakan salah satu sumber pendapatan bagi hotel yakni bagian *Food and Beverage Departement*. Tujuan dari departemen ini ialah

menjual makanan dan minuman sebanyak – banyaknya dengan harga yang sesuai, memberikan pelayanan terbaik kepada tamu sehingga tamu merasa puas dan mendapatkan keuntungan yang sebesar – besarnya dari setiap outlet yang menjadi bagian dari *Food and Beverage Departement* yang salah satunya adalah restoran. Restoran merupakan jasa pangan, yaitu tempat dimana dijual makanan dan minuman untuk memperoleh makanan atau minuman itu, maka yang membutuhkannya harus datang ke tempat dimana restoran dioperasikan, apabila restoran dibuka di lingkungan hotel maka restoran tersebut merupakan fasilitas hotel, yakni sebagai salah satu unit dari *food and beverage division* (sebagai salah satu selling outlet).

Dalam pelaksanaan pengembangan pariwisata, restoran merupakan salah satu unsur produk wisata yang memegang peranan penting, berdasarkan hasil survei Biro Pusat Statistik terhadap pengeluaran wisatawan mancanegara menunjukkan bahwa pengeluaran wisatawan untuk makanan dan minuman menduduki tempat kedua setelah akomodasi sebesar 17,66 % dari seluruh pengeluaran. Berdasarkan Keputusan Menteri Parpostel No.KM.95/KH.103/MPPT - 87 menyatakan bahwa restoran adalah salah satu jenis usaha jasa pangan yang bertempat di sebagian seluruh bangunan yang permanen, dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyajian dan penjualan makanan dan minuman bagi umum ditempat usahanya. Dalam mengelola restoran sangat dibutuhkan strategi dan kegiatan pemasaran. Strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan

gagasan, perencanaan, dan eksekusi sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu. Secara etimologi, kata “strategi” adalah turunan dari kata dalam bahasa Yunani yaitu “*stratēgos*” atau “*strategia*” yang diartikan sebagai “*the art of the general*” atau seni seorang panglima yang biasanya digunakan dalam peperangan. Di dalam strategi yang baik terdapat koordinasi tim kerja, memiliki tema, mengidentifikasi faktor pendukung yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan gagasan secara rasional, efisien dalam pendanaan, dan memiliki taktik untuk mencapai tujuan secara efektif serta melibatkan pengambilan keputusan pada tingkat unit bisnis. Di dalam strategi tingkat ini yang ditujukan adalah bagaimana cara bersaingnya sedangkan kegiatan pemasaran bukan hanya sekedar penjualan dan periklanan, tetapi berpusat pada usaha pemenuhan kebutuhan dan keinginan tamu. Secara umum konsep pemasaran tentu mengacu pada need and wants dari konsumen. Hotel harus dapat menentukan keinginan konsumen dan kebutuhan sebelum merancang produk dan jasa. Tiap hotel, motel atau berbagai bentuk penginapan lainnya akan berusaha memberi nilai tambah yang berbeda terhadap produk dan jasa serta layanan yang diberikan kepada tamunya. Namun didalam menawarkan produk minuman, pihak hotel sebagai pengelola akomodasi hotel tentunya perlu merencanakan dan menyusun suatu strategi pemasaran yang dapat digunakan dalam menjaga kelangsungan hidup bisnisnya.

Salah satu strategi yang dapat dilakukan adalah kegiatan *up selling beverages* di restoran. *Up selling* merupakan salah satu dari strategi penjualan yang digunakan bagi para perusahaan komersial seperti hotel untuk menjual atau menawarkan suatu produk atau barang yang dilakukan untuk memperoleh keuntungan dari konsumen atau pembeli. Berbicara mengenai proses *up selling* suatu hotel, tentunya tidak terlepas dari peranan pramusaji di restoran itu sendiri.

Hal ini dikarenakan Pramusaji adalah karyawan restoran yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makanan dan minuman secara profesional bagi para pelanggan restoran. Pramusaji memiliki peranan penting dalam operasional di restoran terutama dalam *up selling beverages* itu sendiri guna memberikan *profit* bagi hotel dan kepuasan bagi tamu terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan peranan pramusaji dalam *up selling* makanan maupun minuman kepada tamu dengan strategi yang baik dan benar sehingga tamu tertarik dan memberikan kontribusi terhadap hotel dalam hal meningkatkan pendapatan hotel terutama pendapatan minuman.

## **B. Rumusan Masalah**

Permasalahan yang dibahas dari penulisan ini adalah :

1. Bagaimana cara meningkatkan *revenue food and beverage department* ?
2. Apa saja kendala dalam meningkatkan *revenue food and beverage department* ?

## **C. Tujuan Penulisan**

Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui mengenai :

1. Untuk mengetahui cara meningkatkan *revenue food and beverage department*
2. Untuk mengetahui kendala dan upaya mengatasi kendala dalam meningkatkan *revenue food and beverage department*

## **D. Manfaat Penulisan**

1. Manfaat Bagi Mahasiswa
  - a. Dengan mengikuti PKL mahasiswa diharapkan dapat meningkatkan *hard skill* dan *soft skill* yang terkini di industry
  - b. Mempunyai kemampuan yang berimbang antara system pendidikan akademisi dan industry
  - c. Mempunyai kemampuan terkini yang dibutuhkan industry
2. Manfaat bagi Sekolah Tinggi
  - a. Dengan pelaksanaan PKL, perguruan tinggi mempunyai kemitraan dengan industry

- b. Perguruan tinggi mempunyai kemitraan dengan industry dalam merumuskan kurikulum yang terkini dan diinginkan oleh industry
  - c. Pendidikan yang terarah menuju SDM yang relevan bagi industry secara *hard skill* dan *soft skill*
3. Manfaat bagi Dunia Industri
- a. Dengan adanya PKL diharapkan dunia industry secara nyata, relevan dan *sustainable* melakukan kemitraan dengan perguruan tinggi.
  - b. Diharapkan dengan PKL dunia industry mempunyai kesempatan untuk memenuhi kebutuhan SDM yang potensial dan kompeten dalam bidangnya sesuai kebutuhannya.