

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**PENTINGNYA STANDART OPERATIONAL PROCEDURE**  
**DALAM MELAYANI TAMU**  
**DI HOTEL THE JAYAKARTA YOGYAKARTA**



**Disusun Oleh:**

**Nama : Arfan Ndaru Ramadhan**  
**Nim : 119109553**  
**Jurusan : Perhotelan**  
**Prodi : Diploma III**

**SEKOLAH TINGGI PARAWISATA AMPTA**  
**YOGYAKARTA**

**2022**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**PENTINGNYA STANDART OPERATIONAL PROCEDURE**  
**DALAM MELAYANI TAMU**  
**DI HOTEL THE JAYAKARTA YOGYAKARTA**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Program  
Diploma III Perhotelan Di STP AMPTA Yogyakarta**



**Oleh:**

**Nama : ARFAN NDARU RAMADHAN**

**Nim : 119109553**

**Jurusan : Perhotelan**

**Prodi : Diploma III**

**SEKOLAH TINGGI PARAWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2022**

# HALAMAN PENGESAHAN



## LAPORAN TUGAS AKHIR

### PENTINGNYA STANDART OPERATIONAL PROCEDURE DALAM MELAYANI TAMU

Oleh:

Nama : Arfan Ndaru Ramadhan

Nim : 119109553

Prodi : D III

Jurusan : Perhotelan

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Program Studi

**Dra. Heni Susilawati, M.M**  
NIDN: 050502620

Dosen Pembimbing

**Setyo Prasiyono Nugroho, S.ST., M.Sc**  
NIDN: 0523098001

**BERITA ACARA UJIAN  
LAPORAN TUGAS AKHIR  
PENTINGNYA STANDART OPERATIONAL PROCEDURE  
DALAM MELAYANI TAMU  
DI HOTEL THE JAYAKARTA YOGYAKARTA**

**OLEH :**

**NAMA : ARFAN NDARU RAMADHAN  
NIM : 119109553  
PRODI : D III  
JURUSAN : PERHOTELAN**

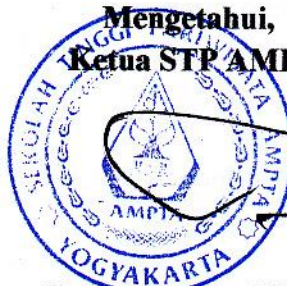
**Telah dipertahankan di depan penguji dan  
dinyatakan.....*lulus*.....**

**Pada tanggal.....*8-juni-2022*.....**

**Penguji,**

  
**Setyo Prasiyono Nugroho, S.ST., M.Sc  
NIDN . 0523098001**

**Mengetahui,  
Ketua STP AMPTA**



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

## KATA PENGANTAR

Puji serta syukur saya panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat nikmat dan Rahmatnyalah penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan Praktek kerja Industri selama 6 bulan di The Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta. Telah menjadi kewajiban bagi setiap mahasiswa untuk membuat laporan kegiatan On The Job Training. Laporan ini penulis susun berdasarkan data yang diperoleh selama mengikuti kegiatan On The Job Training di Hotel The Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta selama 6 bulan mulai tanggal 01 Agustus 2021 sampai dengan 31 Januari 2022 di bagian Food and Beverage Service. Laporan Hasil Praktek kerja industri ini tidak mungkin terwujud tanpa adanya bantuan dari pihak lain yang baik secara langsung ataupun tidak langsung, oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak yang telah membantu sehingga terselesaikannya laporan ini Terutama kepada yang terhormat :

1. Setyo Prasiyono Nugroho, S.ST., M.Sc Selaku Dosen Pembimbing.
2. Dra. Heni Susilowati, M.M Selaku Ketua Prodi Perhotelan.
3. Drs. Prihatno, M.M selaku Ketua STP AMPTA Yogyakarta.
4. Angela Ariani, S.H., Mpar selaku Koordinator Training STP AMPTA Yogyakarta
5. Bapak Yudi Sunyoto selaku Human Resource Manager The Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta

6. Bapak Edi Suprianto selaku Head Waiter The Jayakarta Hotel & Spa  
Yogyakarta

7. Keluarga tercinta, bapak, ibu, dan saudara-saudara semuanya.

Akhirnya akan menjadi suatu kegembiraan bagi penulis apabila laporan ini dapat berguna serta bermanfaat bagi para pembaca yang berkecimpung di industri pariwisata dan juga sumber inspirasi bagi yang membutuhkan.

Yogyakarta, 30 Mei 2022

Arfan Ndaru Ramadhan

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penulisan .....	3
D. Manfaat Penulisan .....	4
BAB II LANDASAN TEORI6	
A. Pariwisata .....	6
B. Food & Beverage Department.....	12
C. Pelayanan dan Service.....	15
D. Struktur Organisasi Food & Beverage Service .....	15
E. Tugas dan tanggung Jawab Food & Beverage Service .....	16
BAB III GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN .....	19
A. Sejarah Obyek .....	19
1. Sejarah The Jayakarta Hotel and Spa Yogyakarta .....	19
2. Fasilitas The Jayakarta Hotel and Spa Yogyakarta.....	20
3. Lokasi Dan Letak Hotel .....	24
4. Jadwal kerja.....	24
B. Organisasi .....	26
C. Departemen yang diteliti .....	27

1. Pengertian Food & Beverage Service .....	27
2. Bagian-Bagian Food & Beverage service .....	27
3. Tugas-Tugas Food & Beverage Service .....	28
4. Job Deskripsi Food Beverage .....	32
BAB IV: Analisis Data.....	35
Deskripsi dan analisis data berdasarkan rumusan masalah.....	35
BAB V: KESIMPULAN & SARAN .....	38
A. Kesimpulan.....	38
B. Saran .....	39
DAFTAR PUSTAKA .....	40
LAMPIRAN .....	41



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan dunia perhotelan sangatlah pesat dan besar diberbagai wilayah, baik diluar negeri maupun dalam negeri. Salah satunya adalah hotel-hotel yang berada di Yogyakarta yang telah memiliki sertifikasi sebagai hotel berbintang, baik bintang 3(tiga),4(empat) atau bintang 5(lima).

Walaupun dunia perhotelan sempat mengalami puncak krisis sekitar 1 tahun lebih karena wabah *Covid-19*, tapi tidak membuat dunia perhotelan tutup 100%. Adanya *covid 19* yang membuat dunia *industry* baik pariwisata maupun perhotelan mengalami gonjang-ganjing ini membuat pemilik usaha menyusun strategi berupa rencana atau inovasi baru mengenai langkah apa yang harus diambil dalam menangani wabah *Covid-19*, dan menjamin keamanannya bagi pelanggan dan semua petugas hotel Pariwisata di Indonesia merupakan salah satu penunjang perekonomian yang memiliki prospek yang cerah, tetapi hingga dewasa ini belum memperlihatkan peranan yang sesuai dengan harapan dalam proses pembangunan di Indonesia. Hotel merupakan suatu akomodasi berupa penginapan yang disediakan untuk para wisatawan untuk dapat menginap. Selain untuk menginap hotel juga menyediakan berbagai fasilitas penunjang lain yang dapat digunakan untuk para tamu.

*Food and Beverage Department* sangat berperan penting dalam meningkatkan kepuasan tamu karena di Hotel tidak hanya memerlukan tempat penginapan tetapi juga memerlukan makanan, minuman dan juga pelayanan

yang baik. Tujuan Penulisan Tugas Akhir ini adalah mengetahui seberapa penting peran *Food and Beverage Department* di suatu Hotel. Untuk mencapai target dan meningkatkan pendapatan Hotel maka pengusaha atau pimpinan Hotel harus mengembangkan sebaik-baiknya dan memahami apa yang harus dikembangkan berkaitan dengan biaya serta tujuan yang ingin dicapai. Pengembangan ini akan berhasil apabila seorang pemimpin tahu tentang konsep konsep pengembangan yang jelas dan terarah. hal yang harus diperhatikan untuk mencapai target dan meningkatkan pendapatan hotel adalah meningkatkan pelayanan, produk yang bermutu, keberhasilan dan kelengkapan peralatan, suasana yang menyenangkan dan juga pengawasan kerja yang baik.

Makan dan minum adalah kegiatan yang tidak ada henti-hentinya, manusia membutuhkan makanan dan minuman untuk memenuhi kebutuhan tubuhnya demi kelangsungan hidupnya. Pada masa sekarang sangat mudah sekali untuk memperoleh makanan dan minuman itu karena, banyak jasa boga menyediakan berbagai macam makanan dan minuman termasuk diantaranya hotel. *Food and beverage* adalah bagian yang sangat penting terutama di dalam hotel, dimana selain tamu menginap, tamu juga memerlukan makanan dan minuman. Selain itu *Food and Beverage* juga dapat meningkatkan pendapatan hotel, dimana *Food and Beverage* juga merupakan sarana yang mutlak harus disediakan hotel untuk dapat dikategorikan ke dalam hotel berbintang. Bagian tata hidangan makanan dan minuman mempunyai fungsi yang sangat penting dalam sebuah hotel.

## **B. Rumusan Masalah**

Adapun dengan rumusan masalah dalam penulisan laporan tugas akhir ini antara lain yaitu:

1. Bagaimana pentingnya *standart operational procedure* dalam melayani tamu?
2. Bagaimana cara agar bisa percaya diri dalam melayani tamu sesuai *standart operational procedure* ?

## **C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan**

Maksud dilaksanakannya Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang diwujudkan dalam kerja disuatu perusahaan. Selain sebagai salah satu syarat tugas akhir Praktek Kerja Lapangan(PKL), Praktek Kerja Lapangan (PKL) juga sebagai kegiatan mahasiswa untuk mencari pengalaman kerja sebelum memasuki dunia kerja yang sesungguhnya, yang tercermin dalam Pendidikan Nasional yang berdasarkan Pancasila yang bertujuan meningkatkan kecerdasan, kreativitas, dan ketrampilan agar dapat menumbuhkan manusia yang dapat membangun dirinya sendiri. Adapun tujuan diadakan pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan ( PKL ) antara lain:

1. Untuk memperkenalkan siswa pada dunia usaha.
2. Menumbuhkan & meningkatkan sikap profesional yang diperlukan mahasiswa untuk memasuki dunia usaha.

3. Meningkatkan daya kreasi dan produktifitas terhadap siswa sebagai persiapan dalam menghadapi atau memasuki dunia usaha yang sesungguhnya.
4. Meluaskan wawasan dan Pandangan Siswa terhadap jenis-jenis pekerjaan pada tempat dimana mahasiswa melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL).

#### **D. Manfaat Penulisan**

Adapun manfaat dari penulisan laporan tugas akhir diantaranya adalah sebagai berikut :

##### 1. Manfaat bagi Mahasiswa

- a. Mahasiswa dapat rneningkatkan *hard skill dan soft skill* yang ada di industri.
- b. Mahasiswa mernpunyai kemampuan yang berirnbang antara sistem pendidikan akademisi dan industri .
- c. Mahasiswa bisa mengimplementasikan ilmu yang telah didapat di kampus untuk diterapkan di dunia industri sesuai yang dibutuhkan

##### 2. Manfaat bagi Sekolah Tinggi

- a. Dengan pelaksanaan Praktek kerja lapangan, perguruan tinggi rnempunyai kemitraan dengan industri
- b. Perguruan tinggi mempunyai kemitraan dengan industri dalam merumuskan kurikulum yang ada pada perguruan tingi 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 praktek kerja lapangan diharapkan dunia industri secara nyata. *relevan dan sustainable* melakukan kemitraan dengan perguruan tinggi.
- b. Dunia industri mempunyai kesempatan untuk memenuhi kebutuhan sumber daya manusia yang potensial dan kompeten dalam bidangnya.