

LAPORAN TUGAS AKHIR
PEMBAGIAN PROFIL TAMU DALAM PENINGKATAN PELAYANAN KEPADA
TAMU
DI HYATT REGENCY YOGYAKARTA
DEPARTMENT FOOD AND BEVERAGE SERVICE



OLEH :

NAMA : MOCHAMAD SURYA A
NIM : 119109635
PRODI : PERHOTELAN
JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2022

LAPORAN TUGAS AKHIR

Pembagian Profil Tamu Dalam Peningkatan Pelayanan Kepada Tamu

Di Hyatt Regency Yogyakarta

Department Food and Beverage Service

Diajukan untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma III

Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta



SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
DEPARTMENT FOOD AND BEVERAGE SERVICE
DI HYATT REGENCY YOGYAKARTA



OLEH :

NAMA : MOCHAMAD SURYA A
NIM : 119109635
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Jurusan

Dra. Heni Susilowati, M.M
NIDN. 0505026202

Dosen Pembimbing

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

**BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
DEPARTMENT FOOD AND BEVERAGE SERVICE
DI HYATT REGENCY YOGYAKARTA**



OLEH :

NAMA : MOCHAMAD SURYA A

NIM : 119109635

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN

Telah dipertahankan di depan penguji

Dan dinyatakan...

Pada tanggal...

Penguji,

Setyo Prasiyono Nugroho, S.ST, M.Sc

NIDN. 0523098001

Mengetahui,

Ketua STP AMPTA

Drs. Prihatno, M.M

NIDN. 0526125901

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. Drs. Prihatno, M.M selaku Ketua STP AMPTA Yogyakarta
2. Dra. Heni Susilawati, M.M selaku ketua jurusan Perhotelan yang telah memberikan izin dalam pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan.
3. Setyo Prasiyono Nugroho, S.ST, M.Sc selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah banyak meluangkan waktu dan memberikan bimbingan selama penyusunan laporan tugas akhir berlangsung.
4. I Nyoman Nurcahyadi selaku *General Manager* Hotel Hyatt Regency Yogyakarta
5. Prastiwi Damayanti selaku *Human Resource Manager* Hotel Hyatt Yogyakarta
6. Seluruh *staff* Hyatt Regency Yogyakarta yang membimbing saya selama ada di sana serta memberikan ilmu yang bermanfaat untuk

masa depan saya di dunia perhotelan.

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, Juni 2022

Mochamad Surya Akbar

DAFTAR ISI

COVER

LAPORAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	5
C. TUJUAN PRAKTK KERJA LAPANGAN.....	5
D. MANFAAT PENULISAN.....	6
BAB II : LANDASAN TEORI.....	7
A. GAMBARAN UMUM HOTEL.....	7
1. Pengertian Industri Hotel.....	7
2. Karakteristik Hotel.....	8
3. Jenis Hotel	9
4. Segi Jumlah Kamar Hotel.....	10
B. PROFIL HOTEL HYATT REGENCY YOGYAKARTA	10
1. Sejarah Perkembangan Hotel Hyatt Regency Yogyakarta	10
2. Logo Hotel Hyatt Regency Yogyakarta	15
3. Visi dan Misi Perusahaan	15
4. Struktur Organisasi Hyatt Regency Yogyakarta.....	16
C. PROFIL HOTEL HYATT REGENCY YOGYAKARTA	17
1. Struktur Organisasi <i>food and beverage departmen</i>	17
2. Tugas Pokok dan Tanggung Jawab <i>Food and Beverage Departmen</i>	17

BAB III : SOP DAN PEMBAGIAN PROFIL TAMU	22
A. JADWAL KERJA ATAU <i>SHIFT</i>	22
B. PELAKSANAAN KERJA <i>TRAINEE</i>	22
C. <i>MULTITALENT</i> DAN <i>MULTITASKING</i> SEBAGAI BENTUK EFISIENSI KERJA	23
D. <i>GUEST PROFILING</i>	24
1. Member dan Golfer	25
2. <i>In-house Guest</i>	25
3. <i>Outsider Guest</i>	25
4. <i>Tiktoker</i>	26
E. KENDALA YANG DIHADAPI DAN SOLUSI	27
F. ANALISIS PELAKSANAAN KERJA <i>TRAINEE</i>	28
BAB IV : PENUTUP	30
A. KESIMPULAN	30
B. SARAN	30
DAFTAR PUSTAKA	32
LAMPIRAN	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar : 1.1 Letak Hyatt Regency Yogyakarta.....	14
Gambar : 1.2 Hyatt Regency Yogyakarta resort maps.....	15
Gambar : 1.3 Logo Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.....	15
Gambar : 1.4 Struktur organisasi Hyatt Regency Yogyakarta	16
Gambar : 1.5 Struktur Organisasi Food and Beverage Department.....	17
Gambar : 2.1 Kegiatan belajar dalam rangka kampus merdeka.....	33
Gambar : 2.2 Kegiatan belajar dalam rangka kampus merdeka.....	33
Gambar : 2.3 Penampakan Hyatt Regency Yogyakarta	34
Gambar : 2.4 Penampakan Bogey's Terras Hyatt Regency Yogyakarta	34
Gambar : 2.5 Penampakan Hyatt Regency Yogyakarta secara luas.....	35
Gambar : 2.6 Kegiatan pick up yang dilakukan oleh trainee	35
Gambar : 2.7 Mocktail Chocodino Land.....	36
Gambar : 2.8 Mocktail Atlantea Blue.....	36

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dimasa seperti ini, masyarakat luas sangat membutuhkan sarana akomodasi yang menyediakan berbagai layanan yang membuat mereka merasa nyaman, aman dan terjamin kesehatannya. Untuk memenuhi kebutuhan akomodasi ini terciptalah sektor Perhotelan,

Menurut keputusan menteri parpostel No. KM 94/HK103/MPPT 1987 hotel sendiri dapat di artikan sebagai sarana akomodasi yang menyediakan berbagai jenis jasa seperti fasilitas dan pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya untuk masyarakat umum dalam jangka waktu sementara dan di kelola secara professional guna kepentingan komersil. Hotel dapat juga di artikan sebagai suatu usaha yang dikelola di bidang akomodasi yang di kelola secara professional bertujuan untuk mendapatkan keuntungan yang menyediakan penginapan, berbagai makanan dan minuman serta berbagai jasa lainnya.

Di Indonesia sendiri terdapat banyak sekali hotel-hotel yang sudah berdiri baik dari perusahaan luar negeri ataupun dari dalam negeri. Ini dikarenakan potensi pariwisata Indonesia dengan segala keindahan alam, keragaman dan keunikan budaya, dan lain

sebagainya. Kesemua potensi tersebut menjadi modal utama dalam industri pariwisata dan masih tetap terjaga kelestariannya hingga sekarang.

Menurut Handra yang ditulis dalam artikelnya yang berjudul “Perkembangan Bisnis Perhotelan dan Pariwisata di Indonesia” pada tahun 2014, perkembangan bisnis pariwisata dan perhotelan, bisa dikatakan bahwa Indonesia mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Hal ini dapat dilihat berdasarkan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan di Indonesia dan pertumbuhan industri pariwisata termasuk bertumbuhnya jumlah hotel di Indonesia. Memang selama ini daerah besar seperti Jakarta, Yogyakarta, Bali, Lombok menjadi barometer pariwisata nasional. Namun sebenarnya banyak wilayah lain di Indonesia yang mengalami pertumbuhan banyak wilayah lain di Indonesia yang mengalami pertumbuhan pariwisata yang terbilang pesat seperti Sulawesi Utara dengan Wakatobinya, Papua dengan Raja Ampatnya, Bandung, Surabaya dan beberapa wilayah lainnya juga telah mengalami pertumbuhan yang meningkat tinggi dalam bidang Pariwisata dan perhotelan.

Menurut Handra yang ditulis dalam artikelnya yang berjudul “Perkembangan Bisnis Perhotelan dan Pariwisata di Indonesia” pada tahun 2014, Banyaknya investor yang melakukan penetrasi dengan membangun hotel berjejaring nasional, multinasional atau bahkan internasional juga bisa menjadi indikasi bersama dengan tingkat

hunian di masing-masing hotel tersebut. Sebut saja hotel berjejar seperti Ibis yang memiliki tingkat hunian sebanyak 80%, dan hotel Amaris yang bahkan berhasil mencapai tingkat hunian hingga 90%.

Secara umum bisa dikatakan bahwa tingkat hunian atau *occupancy rate* untuk hotel kelas ekonomi berada dikisaran 70% dan untuk kelas menengah berada dikisaran 80%. Angka ini bukan hanya didorong oleh jumlah wisatawan baik nusantara maupun mancanegara, namun juga karena dukungan pemerintah setempat yang menyelenggarakan beberapa acara di hotel tersebut seperti seminar, rapat lokakarya dan kegiatan *MICE* lainnya.

Selama ini memang kota-kota besar yang menjadi sasaran utama para investor seperti Jakarta, Surabaya, Medan, Yogyakarta menjadi sasaran potensial yang banyak diincar oleh para investor untuk mendirikan hotel, namun ada sesuatu yang menarik pada Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Dimana investasi industri perhotelan tumbuh sangat pesat selama 2 hingga 3 tahun terakhir dan ini terpusat di kota Yogyakarta. Banyaknya investasi yang mengalir di kota Yogyakarta membuat pemerintah daerah kota Yogyakarta harus mengeluarkan moratorium atau aturan pengendalian investasi industri perhotelan untuk menjaga keseimbangan antara *supply* dan *demand* dalam industri pariwisata (sumber. Jenishotel.info “perkembangan bisnis perhotelan dan pariwisata di Indonesia)

Meskipun demikian, langkah yang sama tidak diikuti oleh

daerah lain seperti Kabupaten Sleman, Bantul, dan 2 kabupaten lainnya sehingga para investor masih memiliki cukup ruang untuk melakukan penetrasi investasi usaha perhotelan di kabupaten-kabupaten tersebut.

Dengan penjabaran tersebut, bisa disimpulkan bahwa perkembangan pariwisata yang terus meningkat secara pesat juga berjalan selaras dengan pertumbuhan bisnis perhotelan. Dengan menjamurnya bisnis perhotelan di Indonesia terkhususnya daerah Yogyakarta, setiap hotel berlomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan inovasi dan fasilitas unik dan berbeda dengan hotel lain agar bisa bertahan dan memberikan pelayanan yang memuaskan tamu dan semakin banyak mengundang wisatawan untuk memilih hotel mereka.

Dengan ini menjadikan penulis mempertimbangkan menjadikan Hyatt Regency Yogyakarta sebagai obyek penulisan Tugas Akhir. Hal ini berdasarkan dengan salah satu SOP pelayanan tamu Hyatt Regency Yogyakarta yang memiliki keunikan sendiri dalam melayani para tamunya.

Disebut dengan *guest profiling* atau disebut juga pembagian profil tamu adalah standar pelayanan tamu yang ditetapkan oleh Hyatt Regency Yogyakarta guna melayani tamu secara optimal berdasarkan profil tamu yang sudah ditetapkan oleh pihak manajemen hotel dalam memaksimalkan kepuasan tamu. Hal inilah

yang menjadikan hotel Hyatt Regency Yogyakarta mempertahankan eksistensinya sebagai salah satu hotel berjejing di Yogyakarta yang membuat para tamunya betah dan memiliki kesetiaan tinggi terhadap Hyatt Regency Yogyakarta dan menjadikan Hyatt Regency Yogyakarta sebagai salah satu kompetitor yang patut di perhitungkan oleh hotel lain.

B. RUMUSAN MASALAH

1. Apa tujuan umum dari penerapan SOP?
2. Bagaimana SOP *guest profiling* yang di terapkan di Hyatt Regency Yogyakarta?
3. Bagaimana pembagian *guest profiling* yang di terapkan oleh Hyatt Regency Yogyakarta?

C. TUJUAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

1. Untuk mengetahui tujuan umum dari penerapan SOP yang ada.
2. Untuk mengetahui pengertian tentang SOP *guest profiling* yang di terapkan di Hyatt Regency Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui pembagian *guest profiling* yang di terapkan oleh Hyatt Regency Yogyakarta.

D. MANFAAT PENULISAN

1. Manfaat Bagi Mahasiswa

- a. Dengan buku ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk perkembangan ilmu bagi mahasiswa.

- b. Mampu mengembangkan ilmu penulis dalam kepenulisan.
- c. Sebagai salah satu syarat kelulusan penulis.

2. Manfaat bagi Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA

- a. Sebagai bahan pertimbangan pendidikan dan acuan referensi baru tentang perkembangan ilmu pengetahuan.
- b. Perguruan tinggi mempunyai wawasan tambahan tentang apa yang terjadi di era dunia kerja sekarang.
- c. Pendidikan yang terarah menuju SDM yang relevan bagi industri secara hard skill dan soft skill.

3. Manfaat bagi Dunia Industri

- a. Dengan adanya penulisan ini, diharapkan dunia industri secara nyata, relevan dan ,sustainable melakukan kemitraan dengan perguruan tinggi.
- b. Diharapkan dengan penulisan ini, dunia industri mempunyai kesempatan untuk memenuhi efektifitas kinerja dan juga sebagai koreksi efisiensi kinerja.
- c. Dunia industri mendapatkan kemanfaatan dari mahasiswa