

LAPORAN TUGAS AKHIR

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PRAMUSAJI DEMI
KENYAMANAN TAMUDI HYATT REGENCY YOGYAKARTA
DEPARTMENT FOOD AND BEVERAGE SERVICE**



OLEH :

**NAMA : TEZAR SADAM ARENDRA
NIM : 119109577
PRODI : PERHOTELAN
JURUSAN : PERHOTELAN**

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2022

LAPORAN TUGAS AKHIR
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PRAMUSAJI DEMI
KENYAMANAN TAMU DI HYATT REGENCY YOGYAKARTA
DEPARTMENT FOOD AND BEVERAGE SERVICE

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



OLEH :

NAMA : TEZAR SADAM ARENDRA

NIM : 119109577

PRODI : PERHOTELAN

JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2022

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



OLEH :

NAMA : TEZAR SADAM ARENDRA
NIM : 119109577
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Program Studi

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 : TEZAR SADAM ARENDRA
NIM : 119109577
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN**

Telah dipertahankan di depan penguji

Dan dinyatakan LULUS

Pada tanggal...^{23 Mei 2022}.....

Penguji,

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

Mengetahui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



**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, 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, 10 Maret 2022

Tezar Sadam Arendra

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN COVER | |
| HALAMAN JUDUL..... | 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..... | 4 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 4 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 4 |
| 1. Manfaat Bagi Mahasiswa..... | 4 |
| 2. Manfaat Bagi Akademik..... | 5 |
| 3. Manfaat Bagi Perusahaan..... | 5 |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 6 |
| A. Gambaran Umum Hotel..... | 6 |
| 1. Pengertian Industri Hotel..... | 6 |
| 2. Karakteristik Hotel..... | 7 |
| 3. Jenis Hotel..... | 8 |
| 4. Segi Jumlah Kamar Hotel..... | 9 |
| B. Profile Hyatt Regency Yogyakarta..... | 9 |

| | |
|---|----|
| 1. Sejarah Perkembangan Hotel Hyatt Regency Yogyakarta | 9 |
| 2. Fasilitas Hotel Hyatt Regency Yogyakarta..... | 10 |
| 3. Logo Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. | 13 |
| 4. Visi Dan Misi Perusahaan. | 14 |
| 5. Struktur Organisasi Perusahaan..... | 15 |
| 6. Lokasi Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. | 15 |
| C. Deskripsi Food and Beverage Service Department..... | 16 |
| 1. Struktur Organisasi Food and Beverage Service Department..... | 16 |
| 2. Tugas Pokok Dan Tanggung Jawab Food and Beverage Service Department. | 17 |
| BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN. | 22 |
| A. Jadwal Kerja Atau Shift. | 22 |
| B. Pelaksanaan Kerja Trainee..... | 22 |
| C. Analisa Pelaksanaan Kerja Praktek Lapangan. | 23 |
| 1. Syarat Dan Aturan Menjadi Waiters Professional..... | 23 |
| 2. Cara Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu..... | 25 |
| BAB IV PENUTUPAN..... | 28 |
| A. KESIMPULAN..... | 28 |
| B. SARAN. | 29 |
| DAFTAR PUSTAKA. | 30 |
| LAMPIRAN. | 31 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar : 1.1 Golf Course..... | 11 |
| Gambar : 1.2 Swimming Pool..... | 11 |
| Gambar : 1.3 Meeting Room..... | 12 |
| Gambar : 1.4 Outdoor Room..... | 12 |
| Gambar : 1.5 Hotel Architectural..... | 13 |
| Gambar : 1.6 Logo Hotel Hyatt Regency Yogyakarta..... | 13 |
| Gambar : 1.7 Struktur Organisasi Hyatt Regency Yogyakarta..... | 15 |
| Gambar : 1.8 Lokasi Hotel Hyatt Regency Yogyakarta..... | 15 |
| Gambar : 1.9 Hyatt Regency Yogyakarta Resort Maps..... | 16 |
| Gambar : 1.10 Struktur Organisasi Food and Beverage Department.... | 16 |
| Gambar : 2.1 Menjaga Stand Coffe Break..... | 30 |
| Gambar : 2.2 Bartender di Bogey's Teras..... | 30 |
| Gambar : 2.3 Mocktail Green Forest..... | 30 |
| Gambar : 2.4 Waiters di Bogey's Teras..... | 31 |
| Gambar : 2.5 Greeter di Angkringan Hyatt Regency Yogyakarta..... | 31 |
| Gambar : 2.6 Bartender di Angkringan Hyatt Regency Yogyakarta.... | 31 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Secara umum sudah diketahui bahwa hubungan industri perhotelan dengan pariwisata saling berkaitan sangat erat. Ini tak lepas dari fakta bahwa industri perhotelan menjadi salah satu tulang punggung yang mendukung pembangunan sektor pariwisata. Banyak sekali kontribusi industri perhotelan yang berimplikasi bagi perkembangan pariwisata. Suatu daerah tujuan wisatawan tentunya akan dikunjungi oleh wisatawan dan wisatawan tentu saja membutuhkan tempat menginap dan di sinilah peran hotel sebagai tolak ukur untuk mengetahui seberapa banyak wisatawan yang berkunjung di daerah tersebut.

Tujuan wisatawan datang berkunjung pada suatu tempat bukanlah untuk tidur di hotel semata-mata. Menginapnya wisatawan di hotel dan akomodasi lainnya selalu dikaitkan dengan keperluan lain dengan motivasi yang beraneka ragam. Dengan perkataan lain, sektor perhotelan bukan suatu hal yang mutlak harus ada. Tanpa hotel orang - orang juga dapat menikmati banyak obyek dan atraksi wisata.

Akomodasi perhotelan tidak dapat di pisahkan dengan pariwisata. Tanpa kegiatan kepariwisataan dapat dikatakan akomodasi perhotelan akan lumpuh. Sebaliknya pariwisata tanpa hotel merupakan suatu hal yang tidak mungkin. Hotel termasuk sarana pokok kepariwisataan (*main*

tourism superstructures). Ini berarti hidup dan kehidupannya banyak tergantung pada banyak atau sedikitnya wisatawan.

Food and Beverage Department, Food and Beverage Department adalah departemen hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan mengolah menyediakan makanan dan minuman serta bertugas memberikan pelayanan kepada tamu pada saat makan di restaurant. yang datang. Dapat di umpamakan industri pariwisata itu sebagai suatu bangunan, maka sektor perhotelan merupakan tiangnya.

Tujuan wisatawan datang berkunjung pada suatu tempat bukanlah untuk tidur di hotel semata - mata. Menginapnya wisatawan di hotel dan akomodasi lainnya selalu dikaitkan dengan keperluan lain dengan motivasi yang beraneka ragam. Dengan perkataan lain, sektor perhotelan bukan suatu hal yang mutlak harus ada. Tanpa hotel orang - orang juga dapat menikmati banyak obyek dan atraksi wisata.

Industri pariwisata seperti hotel dan restoran akhir-akhir ini semakin berkembang yang menuntut adanya suatu penciptaan suasana yang nyaman dari berbagai aspek untuk diberikan atau ditawarkan sebagai suatu produk kepada calon pelanggannya. Secara umum, produk yang dijual oleh pihak manajemen hotel terdiri dari dua produk utama yaitu produk nyata (*Tangible Product*) seperti kamar hotel, restoran, spa, dan berbagai fasilitas hotel lainnya dan produk tidak nyata (*Intangible Product*) seperti kenyamanan, pelayanan, suasana dan lain sebagainya.

Di dalam sebuah organisasi hotel bagian yang memberikan pelayanan makanan dan minuman dikenal dengan istilah *Food and Beverage Service (FBS)*, yaitu salah satu bagian hotel yang bertanggung jawab dalam menyajikan makanan dan minuman kepada tamu secara profesional dengan tujuan mendapatkan *income* atau *revenue* dan *profit*. Menurut Soekresno dan I.n.r. Pedit, *Food and Beverage Department* adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta *professional*. Sehingga dapat dikatakan *Food and Beverage Service* ini memegang peranan penting dalam suatu hotel, karena baik buruknya, berhasil tidaknya dan populer tidaknya suatu hotel, juga dipengaruhi oleh *Food and Beverage Service (FBS)*.

Hotel Hyatt Regency Yogyakarta merupakan hotel berbintang di Yogyakarta. Hotel Hyatt Regency Yogyakarta ini telah menjadi salah satu hotel terkemuka. Agar tidak kalah saing dengan hotel baru maka hotel Hyatt Regency Yogyakarta perlu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dan memuaskan kepada tamu. Kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan dan loyalitas pada diri konsumen terhadap jasa yang diberikan hotel.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan SOP Pramusaji di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta?
2. Apa saja kendala yang dihadapi seorang pramusaji dalam menjalankan prosedur pelayanan sesuai SOP?
3. Upaya apa yang dilakukan untuk meningkatkan profesionalisme Pramusaji dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Tujuan penulis melakukan praktek kerja lapangan agar dapat mengetahui cara kerja *food and beverage service* terhadap kepuasan pelayanan terhadap tamu dengan cara sebagai tenaga kerja yang memiliki tingkat pengetahuan, keterampilan, dan etos kerja yang sesuai dengan tuntunan lapangan pekerjaan.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

1. Manfaat Bagi Mahasiswa

- a. Dengan mengikuti PKL mahasiswa diharapkan dapat meningkatkan *hardskill* dan *soft skill* yang terkini di industri.
- b. Mempunyai kemampuan yang berimbang antara sistem pendidikan akademisi dan industri.
- c. Mempunyai kemampuan terkini yang dibutuhkan industri.

2. Manfaat bagi Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA

- a. Dengan pelaksanaan PKL, perguruan tinggi mempunyai kemitraan dengan industri.
- b. Perguruan tinggi mempunyai kemitraan dengan industri dalam merumuskan kurikulum yang terkini dan diinginkan oleh industri.
- c. Pendidikan yang terarah menuju SDM yang relevan bagi industri secara *hard skill* dan *soft skill*.

3. Manfaat bagi Dunia Industri

- a. Dengan adanya PKL diharapkan dunia industri secara nyata, relevan dan *sustainable* melakukan kemitraan dengan perguruan tinggi.
- b. Diharapkan dengan PKL dunia industri mempunyai kesempatan untuk memenuhi kebutuhan SDM yang potensial dan kompeten dalam bidangnya sesuai kebutuhannya.
- c. Dunia industri mendapatkan kemanfaatan dari mahasiswa selama PKL berlangsung.