

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
***HANDLING COMPLAINT FOOD AND BAVERAGE SERVICE***  
**DI DAFAM FORTUNA SETURAN YOGYAKARTA**



**DISUSUN OLEH :**

**NAMA** : AGUSTINA NURKAWANTI  
**NIM** : 118109404  
**PRODI** : DIII  
**JURUSAN** : PERHOTELAN

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**  
**YOGYAKARTA**  
**2021**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
***HANDLING COMPLAINT FOOD AND BAVERAGE SERVICE***  
**HOTEL DAFAM FORTUNA YOGYAKARTA**  
**Periode 8 Maret 2021 – 8 September 2021**



**Diajukan untuk memenuhi syarat menyelesaikan program**  
**Diploma III Perhotelan di STP AMPTA**

**OLEH :**

**NAMA : AGUSTINA NURKAWANTI**  
**NIM : 118109404**  
**PRODI : DIII**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**  
**YOGYAKARTA**  
**2021**

## HALAMAN PENGESAHAN



**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
***FOOD AND BAVERAGE SERVICE***  
**DAFAM FORTUNA HOTEL YOGYAKARTA**  
**Periode 8 Maret 2021 – 8 September 2021**

**OLEH :**

**NAMA : AGUSTINA NURKAWANTI**

**NIM : 118109404**

**JURUSAN : DIII PERHOTELAN**

**PARODI : PERHOTELAN**

**Telah disetujui oleh :**

**Ketua Program Studi**

**Dra. Heni Susilowati, M.M**

**NIDN. 0505026202**

**Dosen Pembimbing**

**Dra. Enny Mulyantari, M.M**

**NIDN.0026046101**

**BERITA ACARA UJIAN  
LAPORAN TUGAS AKHIR  
FOOD AND BEVERAGE SERVICE  
HOTEL DAFAM FORTUNA YOGYAKARTA**



**OLEH :**

**NAMA : AGUSTINA NURKAWANTI  
NIM : 118109404  
PRODI : DIII PERHOTELAN  
JURUSAN : PERHOTELAN**

**Telah dipertahankan didepan penguji**

**Dan dinyatakan LULUS**

**Pada tanggal...15...Desember 2021**

**Penguji**

**(Dra. Enny Mulyantari, M.M.)  
NIDN.0026046101**

**Mengetahui  
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**



**(Drs. Prihatno, MM)  
NIDN.0526128901**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esaberkat Rahmat dan Hidayah-Nya laporan tugas akhir ini telah penulis selesaikan dengan baik. Laporan tugas akhir ini dilaksanakan di *Food and Baverage Service* Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta dan dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan program diploma III di STP AMPTA Yogyakarta.

Kelancaran proses penulisan tugas akhir ini berkat bimbingan, arahan, dan petunjuk serta kerja sama dari berbagai pihak, baik pada tahap persiapan, penyusunan hingga terselesaikannya tugas akhir ini. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Dra. Enny Mulyantari, M.M. selaku Dosen Pembimbing Penulisan, yang telah membimbing dan mengarahkan saya dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.
2. Dra. Heni Susilowati, M.M selaku ketua jurusan perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
3. Drs. Prihatno, M.M selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta
4. Bapak Apriyanto selaku *Food And Baverage Manager* Hotel Dafam Fortuna Yogyakarta
5. Bapak Ibnu selaku supervisor *food and baverage* Hotel Dafam Fortuna Yogyakarta

6. Seluruh Staff Hotel Dafam Fortuna Yogyakarta, yang telah memberi ilmu dan pengalaman baru yang sangat berarti.

Akhir kata penulis meminta maaf jika tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna baik dari kata-kata maupun penulisannya. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun agar dapat menyempurnakan tugas akhir ini. Terimakasih.

Yogyakarta, Desember 2021

AgustinaNurkawanti

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	2
C. Tujuan Praktik Kerja Lapangan .....	3
D. Manfaat Praktik Kerja Lapangan .....	4
 <b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Gambaran Umum Hotel .....	5
B. Gambaran Umum <i>Food And Beverage Service</i> .....	6
C. Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Departement</i> .....	19
 <b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum .....	28
1. Profil Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta.....	28

2. Fasilitas Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta .....	30
3. Visi Dafam Fortuna Hotel Yogyakarta .....	32
B. Hasil dan pembahasan .....	32
C. Jadwal Kerja Di Dafam Fortuna Hotel Yogyakarta Dan Pelaksanaan kerja Harian.....	33
D. Pelaksaaan Kerja Trainee Harian.....	35
E. Hasil Dan Pembahasan.....	36

#### **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	45
B. Saran.....	47

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagian Depan Ukafe Hotel Dafam Fortuna .....	7
Gambar 2.2 <i>Prepare</i> Makanan Untuk Tamu.....	8
Gambar 2.3 Menerima Telfon Room Service .....	9
Gambar 2.4 <i>Room Service</i> Ke Kamar Tamu.....	10
Gambar 2.5 <i>Courtesy Call</i> Tamu Restoran Canting .....	12
Gambar2.6 Grooming Hotel Dafam Fortuna .....	15
Gambar 2.7 Membuat Kopi/ Barista .....	25
Gambar 3.1 Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta .....	28
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Hotel .....	32
Gambar 3.9 Canting Restoran .....	43
Gambar 3.10 Ukafe <i>Coffe</i> .....	44
Gambar 3.12 Jadwal Kerja Dafam Fortuna Hotel .....	45

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran Dokumentasi

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Komplain adalah perilaku konsumen yang disebabkan kekecewaan terhadap barang atau jasa yang digunakan. Baik itu perusahaan jasa maupun barang pasti pernah mengalami keluhan tamu, namun terkadang perusahaan kurang mengerti mengenai keluhan tamu, padahal keluhan tamu adalah hal yang penting karena jika tidak ditangani dengan baik akan berpengaruh pada *negative word of mouth*. (kau and loh, 2006).

Perilaku keluhan sendiri sangat erat dengan kepuasan tamu yang menjadi tujuan utama semua perusahaan karena akan mempengaruhi pembelian ulang ( *repurchase*), kesetiaan ( *loyalty*), dan juga pemberitaan baik ( *word of mouth*) tentang perusahaan.

*Food and baverage service* di Hotel Dafam Fortuna Yogyakarta, memberikan pelayanan di Canting *Restaurant* dalam melayani *breakfast*, *alacarte*, *lunch*, *dinner*, dan *room service*. Pelayanan yang di berikan oleh Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta dalam melayani tamu masih belum maksimal, karena terkendala beberapa masalah dalam menu tidak sesuai di gambar menu, pada saat *room service* pelayanan sangat lama, kesalahan komunikasi secara prosedur yang telah dilakukan oleh petugas hotel bahkan sampai karakter pribadi karyawan hotel bisa saja menjadi bahan komplain para tamu.

Beberapa hal spesifik yang dijadikan permasalahan dan yang paling banyak komplain oleh tamu di Canting *restaurant* Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta adalah makanan lambat datang, hal ini bukan sepenuhnya kesalahan dari *food and beverage service*, karena ini merupakan kerjasama antara *kitchen* dan *service* tanpa adanya makanan yang keluar dengan cepat dari *kitchen* bagaimana *service* menyajikan makanan tersebut kepada tamu, tetapi dalam hal ini yang terkena komplain dari tamu adalah bagian *food and beverage service* karena bagian departmen ini berhadapan langsung dengan tamu.

Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta sangat kurang untuk tenaga bagian *food and beverage service*, sehingga saat ada *event* dan *breakfast* terkadang tidak ter-*handle* sehingga banyak tamu yang komplain, karena untuk makanan tamu tidak diperbolehkan mengambil makanan sendiri, sehingga semua kami sajikan dan antarkan ke meja tamu sesuai dengan pesanan yang di minta.

Alasan kenapa saya memilih tentang *handling complaint* karena jika suatu saat ada komplain yang besar di hotel saya dapat menangani komplain tersebut tanpa memanggil *supervisor* atau *manager* untuk menangani komplain dan mengambil keputusan, karena seluruh karyawan hotel di haruskan dapat menangani komplain dari tamu secara profesional.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah mengenai “penanganan *Handling complaint* tamu pada *food and beverage service* di Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana cara *Handle Complaint* tamu tentang makanan atau minuman di Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta?
2. Apa penyebab dan manfaat *Handling Complaint* di Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta?
3. Bagaimana solusi yang tepat ketika menghadapi masalah yang terjadi saat tamu *complaint* di Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta?

## **C. Tujuan Tugas Akhir**

1. Mengetahui bagaimana cara *handling complaint* di department *food and baverage service* Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta.
2. Mengetahui penyebab dan manfaat *handling complaint* di Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta?
3. Mengetahui solusi yang tepat ketika menghadapi masalah yang terjadi saat tamu *complaint* di Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta?

## **D. Manfaat Tugas akhir**

1. **Manfaat bagi mahasiswa**
  - a. Mahasiswa mendapat pengalaman dan wawasan baru.
  - b. Menambah kemampuan kerja di hotel yang nantinya dapat digunakan untuk bersaing dalam dunia kerja.
  - c. Mempersiapkan diri agar mampu bertanggung jawab atas pekerjaannya.

**2. Manfaat bagi akademik**

- a. Menjalin kerja sama yang baik antara kampus dan perusahaan terkait, baik dalam dunia usaha maupun dunia Industri.
- b. Mengenalkan siswa-siswi pada pekerjaan lapangan di dunia industri dan usaha sehingga pada saatnya mereka terjun ke lapangan pekerjaan yang sesungguhnya dapat beradaptasi dengan cepat.
- c. Meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga dalam mendidik dan melatih tenaga kerja yang berkualitas.
- d. Sebagai bentuk pengakuan dan penghargaan bahwa pengalaman kerja sebagai bagian dari proses pendidikan.

**3. Manfaat bagi hotel**

- a. Menimimalisir biaya pengeluaran untuk gaji karyawan
- b. Meningkatkan operasional kinerja di hotel.