

LAPORAN TUGAS AKHIR

**“UPAYA PROFESIONALISME *WAITER/WAITRESS* DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN *FOOD AND BEVERAGE SERVICE*”**

DI HOTEL DAFAM FORTUNA SETURAN YOGYAKARTA



OLEH:

NAMA : WAHYU ROHMAWATI N.

NIM : 118109476

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2021

LAPORAN TUGAS AKHIR
“UPAYA PROFESIONALISME *WAITER/WAITRESS* DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN *FOOD AND BEVERAGE SERVICE*”
DI HOTEL DAFAM FORTUNA SETURAN YOGYAKARTA

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma III
Perhotelan Di Sekolah Tinggi AMPTA Yogyakarta



OLEH:

NAMA : WAHYU ROHMAWATI N.
NIM : 118109476
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2021

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR

“UPAYA PROFESIONALISME *WAITER/WAITRESS* DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN *FOOD AND BEVERAGE SERVICE*”

DI HOTEL DAFAM FORTUNA SETURAN YOGYAKARTA

OLEH:

NAMA : WAHYU ROHMAWATI N.
NIM : 118109476
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

(Dra. Heni Susilowati, M.M.)

(Dra. Nuharani E.K., M.Pd.)

NIDN. 0516057102

NIDN. 0530046603

**BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
“UPAYA PROFESIONALISME *WAITER/WAITRESS* DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN *FOOD AND BEVERAGE SERVICE*”
DI HOTEL DAFAM FORTUNA SETURAN YOGYAKARTA**



OLEH:

NAMA : WAHYU ROHMAWATI N.

NIM : 118109476

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN

Telah dipertahankan di depan penguji

dan dinyatakan LULUS

Pada tanggal..10..Desember 2021

Penguji,

(Dra. Nuharani E.K., M.Pd.)

NIDN. 0530046603

**Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA**



(Drs. Prihanto, M.M.)

NIDN.0526125901

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb. Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat, barokah, serta ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir yang dilaksanakan di Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta berjalan dengan lancar tanpa halangan suatu apapun.

Laporan Tugas Akhir ini disusun setelah penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan selama 6 bulan yang dimulai pada tanggal 22 Maret - 22 September 2021 di Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta. Laporan Tugas Akhir ini selain merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan studi D3 Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta juga dimaksudkan untuk menambah wawasan di bidang perhotelan khususnya di bagian *Food and Beverage Service*. Pada kesempatan ini ijin penulis untuk mengucapkan terima kasih dan rasa hormat atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini, yaitu kepada :

1. Ibu Dra. Nuharani E.K., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing akademik yang telah memberikan masukan, dorongan dan bimbingan kepada penulis.
2. Bapak Drs. Prihatno, M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah mengesahkan secara resmi Laporan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Dra. Heni Susilowati, M.M. selaku Ketua Jurusan Diploma III Perhotelan yang telah memberikan izin PKL serta menyetujui pembuatan Laporan Tugas Akhir.

4. Ibu Vivi Hasnur, selaku HRD Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta yang telah banyak memberi pengarahan selama PKL berlangsung.
5. Orang Tua yang telah membantu dan mendukung penulis baik materi maupun doa sehingga mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan tepat waktu.

Dalam penyusunan laporan ini tentunya masih banyak terdapat kekurangan, kesalahan dan kekhilafan karena keterbatasan kemampuan penulis, untuk itu sebelumnya penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya. Penulis juga mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi perbaikan yang bersifat membangun atas laporan ini. Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih dan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun kita bersama.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 15 Juli 2021

Wahyu Rohmawati N.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN BERITA ACARA	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR BAGAN	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan	3
D. Manfaat	3
BAB II KEPUSTAKAAN	5
A. Gambaran Umum Hotel	5
1. Pengertian Hotel	5
2. Karakteristik Hotel	6
3. Jenis Hotel	7
4. Departemen yang ada di Hotel	13
5. Hubungan <i>Food and Beverage Service</i> dengan departemen lain	16

B. Gambaran Umum <i>Food and Beverage Department</i>	19
1. Pengertian <i>Food and Beverage Department</i>	19
2. Pengertian <i>Food and Beverage Service</i>	20
3. Restoran	22
4. Jenis – Jenis <i>Service</i>	27
5. Jenis <i>Table Setting</i>	29
6. Folding Napkin	32
BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN	35
A. Gambaran Umum Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta	35
1. Sejarah Singkat Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta	35
2. Visi dan Misi Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta	38
3. Tipe Kamar Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta	39
4. Fasilitas Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta	42
B. Deskripsi <i>Food and Beverage Service</i> Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta	46
1. Pengertian <i>Food and Beverage Service</i>	46
2. <i>Food and Beverag Service</i> Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta	48
3. Bagan Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i>	51
C. <i>Job Description</i>	51
D. Jadwal Kerja	52
E. Tugas dan Tanggung Jawab	53
F. Analisis Pelaksanaan	59

BAB IV PENUTUP	64
A. KESIMPULAN	64
B. SARAN	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	67

Daftar Bagan

Bagan 3.1 Bagan Struktur organisasi F&B <i>Service</i>	51
--	----

Daftar Gambar

Gambar 2.1 <i>Basic Table Setting</i>	29
Gambar 2.2 <i>Standart Table Setting</i>	30
Gambar 2.3 <i>Elaborate Table</i>	31
Gambar 2.4 <i>Bunga Teratai</i>	32
Gambar 2.5 <i>Jubah Raja Atau Bunga Bakung</i>	32
Gambar 2.6 <i>Kipas Berdiri Atau The Fan Fold</i>	33
Gambar 2.7 <i>Sepatu Putri Atau Bird Of Paradise</i>	33
Gambar 2.8 <i>Topi Tinggi</i>	34
Gambar 2.9 <i>Gerbang Bersayap/bishop Hat</i>	34
Gambar 3.1 <i>Denah Lokasi Hotel</i>	38
Gambar 3.2 <i>Budget Room Atau Twin Bed</i>	39
Gambar 3.3 <i>Superior Room</i>	40
Gambar 3.4 <i>Dulux Room</i>	40
Gambar 3.5 <i>Fortuna Suite Room</i>	41
Gambar 3.6 <i>Meeting Room</i>	42
Gambar 3.7 <i>Canting Restoran</i>	43
Gambar 3.8 <i>SPA & Message</i>	43
Gambar 3.9 <i>Ukraf & CO Working Space</i>	44
Gambar 3.10 <i>Kolam Renang</i>	44
Gambar 3.11 <i>Kids Corner</i>	45
Gambar 3.12 <i>Laundry</i>	46

Daftar Tabel

Tabel 3.1 Tabel <i>Meeting Room</i>	42
---	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Food and Beverage Department adalah bagian yang bertanggung jawab atas penyajian pelayanan makanan dan minuman di suatu hotel. Bagian tata hidangan merupakan sarana pokok yang harus disediakan oleh suatu hotel untuk mendapatkan suatu klasifikasi hotel tersebut, salah satu bagian *Food and Beverage Department* adalah *Food and Beverage Service*. Bagian ini yang bertanggung jawab untuk menangani pelayanan, penyajian, dan permintaan pesanan makanan dan minuman tamu hotel.

Kualitas pelayanan disini merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan bisnis ini. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima, di hotel ada beberapa layanan penting yang diberikan kepada para tamu, pelayanan tersebut adalah pelayanan pencucian pakaian tamu, pelayanan keramahtamahan tamu, dan pelayanan pembersihan kamar tamu, dan pelayanan makanan dan minuman.

Food and beverage department sangat penting untuk kemajuan hotel. *Food and beverage department* di bagi menjadi dua departemen yaitu, *food and beverage product department* dan *food and beverage service department*. Sebagai tamu yang menginap di hotel tentunya mereka juga menginginkan pelayanan yang seimbang dengan biaya yang sudah mereka keluarkan. Maka dari itu pelayanan yang baik juga harus di terapkan di

semua departemen, baik itu restoran, *spa*, *front office*, *housekeeping*, maupun *Food and beverage*. Salah satu pelayanan yang diinginkan tamu adalah, profesionalisme *waiter/waitress* dalam menghadirkan makanan mereka.

Seorang *waiter/waitress* adalah seseorang yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makan dan minum bagi para tamu secara profesional. Mereka sangat berperan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan yang secara langsung akan memberikan keuntungan bagi perusahaan. Lewat komunikasi dengan pelanggan, seorang pramusaji harus dapat segera mendeteksi keinginan dan kebutuhan para pelanggan untuk mewujudkannya. Tak hanya itu, untuk dapat menjadi pramusaji yang baik harus memiliki keterampilan mengingat yang tinggi, harus mengetahui berbagai macam *coffee*, *tea*, *wine*, *beer*, *mocktail*, *cocktail*, jenis-jenis *set up table*, nama peralatan kerja, menu yang di sajikan, dan masih banyak lagi.

Pelayanan makanan dan minuman yang baik sesuai prosedur akan memberikan kepuasan terhadap setiap tamu, namun banyak karyawan hotel tidak terlalu memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada tamu, pelayanan yang tidak sesuai standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak hotel akan membuat tamu kecewa. Sehingga untuk meningkatkan pelayanan kepada tamu Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta harus menerapkan standar operasional prosedur yang berlaku.

Oleh karena itu, penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta untuk mengetahui "Upaya

Profesionalisme *Waiter* dan *Waitress* dalam Meningkatkan Pelayanan *Food and Beverage Service*".

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan SOP *waiter* dan *waitress* dalam meningkatkan pelayanan *food and beverage service* di Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta?
2. Apa kendala yang dialami *waiter* dan *waitress* dalam meningkatkan pelayanan *food and beverage service* di Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta?

C. Tujuan

1. Untuk mengetahui penerapan SOP *waiter* dan *waitress* dalam meningkatkan pelayanan *food and beverage service* di Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui kendala yang dialami *waiter* dan *waitress* dalam meningkatkan pelayanan *food and beverage service* di Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta.

D. Manfaat

Jika tujuan penelitian ini dapat tercapai, maka ada beberapa manfaat yang dapat diambil, adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis
 - a. Penelitian ini digunakan untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan studi prodi D-III Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

- b. Dengan adanya kegiatan praktek kerja lapangan ini penulis dapat menerapkan *skill* yang sudah dipelajari selama kegiatan perkuliahan untuk diterapkan ke dunia kerja.
 - c. Mampu menggunakan pengalaman kerja untuk mendapatkan kesempatan kerja yang diinginkan setelah menyelesaikan kuliah.
2. Bagi Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta

Diharapkan dapat menjadi masukan dalam meningkatkan kualitas mutu pelayanan *food and beverage service department*.
3. Bagi Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta
 - a. Dengan pelaksanaan praktek kerja lapangan, lembaga mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan perusahaan.
 - b. Membuktikan kepada perusahaan bahwa mahasiswa STP AMPTA mempunyai kemampuan yang bagus.