

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGE SERVICE**  
**DI EASTPARC HOTEL YOGYAKARTA**

**Periode 1 September 2016 s/d 1 Maret 2017**



**OLEH :**

**NAMA : ESAR BAYUHAGNI ARGASONYA**

**NIM : 114108925**

**PRODI : D3**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**  
**YOGYAKARTA**  
**2017**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**DEPARTEMENT FOOD AND BEVERAGE SERVICE**  
**DI EASTPARC HOTEL YOGYAKARTA**  
**Periode 1 September 2016 s/d 1 Maret 2017**

Diajukan guna memenuhi sebagian persyaratan  
untuk menyelesaikan program Diploma III  
di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA  
Yogyakarta

NAMA : ESAR BAYUHAGNI ARGASONYA  
NIM : 114108925  
PRODI : D3  
JURUSAN : PERHOTELAN

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**  
**YOGYAKARTA**  
**2017**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**DEPARTEMENT FOOD AND BEVERAGE SERVICE**

**DI EASTPARC HOTEL YOGYAKARTA**

**Periode 1 September 2016 s/d 1 Maret 2017**



OLEH :

NAMA : ESAR BAYUHAGNI ARGASONYA  
NIM : 114108925  
PRODI : D3  
JURUSAN : PERHOTELAN

Telah disetujui oleh :

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

(Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST, M.M.) (Saptin Dwi Setyo H, SPd, M.Pd)

NIDN 0516057102NIDN 0527048702

**BERITA ACARA UJIAN**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**DEPARTEMENT FOOD AND BEVERAGE SERVICE**

**DI EASTPARC HOTEL YOGYAKARTA**

**Periode 1 September 2016 s/d 1 Maret 2017**



OLEH :

NAMA : ESAR BAYUHAGNI ARGASONYA

NIM : 114108925

PRODI : D3

JURUSAN : PERHOTELAN

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Dan dinyatakan.....

Pada tanggal.....

Penguji

Saptin Dwi Setyo H, SPd, M.Pd (NIDN 0527048702)

Mengetahui,

Ketua STP AMPTA

Drs. SANTOSA. MM (NIDN 0519045901)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah S.W.T yang telah melimpahkan rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik sebagai syarat memperoleh gelas A.Md.

Penulisan tugas akhir ini terselesaikan karena bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat :

1. Dosen pembimbing Laporan Tugas Akhir Praktek Kerja Lapangan yang telah membantu hingga terselesaikannya laporan ini.
2. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST, M.M. selaku Ketua Jurusan Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta.
3. Bapak Drs. Santosa, MM selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta.
4. Orangtua dan keluarga yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
5. Bapak Wahyudi Eko Sutoro selaku General Manager Hotel Eastparc Yogyakarta.
6. Bapak Asep Widiatmoko selaku Food and Beverage Manager Eastparc Hotel Yogyakarta.
7. Staff-staff Eastparc Hotel Yogyakarta yang selalu memberikan bimbingan.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan demi terselesaikannya Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan berupa saran dan kritik yang membangun dari pembaca. Semoga Tugas Akhir ini memberikan manfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 12 Maret 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan.....	3
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan.....	4
BAB II KEPUSTAKAAN .....	5
A. Gambaran Umum Industri perhotelan .....	5
1. Pengertian Hotel .....	5
2. Karakteristik Hotel.....	6
B. Gambaran Umum Food and Beverage Service Departement.....	8
1. Pengertian Food and Beverage Departement.....	8
2. Pembagian Food and Beverage Departement.....	8
C. Gambaran Umum Food and Beverage Service Operation (Restoran) .....	8
1. Sejarah Food and Beverage Operation (Restoran) .....	8
2. Pengertian Food and Beverage Operation (Restoran) .....	9

3. Pelayanan atau Service .....	9
4. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	11
D. Gambaran Umum Tentang Brand Ambassador.....	12
E. Gambaran Umum Tentang Online Travel Agent (OTA) .....	13
 BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA .....	 15
A. Gambaran Umum Eastparc Hotel.....	15
1. Sejarah Eastparc Hotel.....	15
2. Visi dan Misi Eastparc Hotel.....	16
3. Fasilitas-Fasilitas di Eastparc Hotel .....	17
B. Gambaran Umum Food and Beverage Service Eastparc Hotel .....	18
1. Struktur Organisasi Food and Beverage Service Eastparc Hotel .....	18
2. Tugas dan tanggungjawab Food and Beverage Service EastparcHotel.....	19
3. Outlet-Outlet.....	21
C. Jadwal Kerja .....	23
D. Analisis Pelaksanaan Kerja .....	24
 BAB IV PENUTUP .....	 27
A. Kesimpulan .....	27
B. Saran.....	27
 DAFTAR PUSTAKA .....	 28
 LAMPIRAN	
1. Surat pengantar PKL	
2. Sertifikat PKL	
3. Lembar nilai	
4. Jadwal kerja	



5. Contoh *breakfast card*
6. Contoh *Trip Advisor card*
7. Struktur Organisasi
8. Foto-foto

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Industri pariwisata merupakan salah satu pemicu bertambahnya pendapatan devisa negara yang paling berpengaruh bagi negara Indonesia, mengingat ada banyak sekali destinasi wisata di Indonesia yang sangat menarik. Dengan demikian, tujuan utama pengembangan pariwisata di Indonesia adalah untuk meningkatkan pendapatan devisa negara. Dengan kata lain, segala usaha yang berhubungan dengan kepariwisataan merupakan usaha yang bersifat komersil. Seiring dengan berjalannya waktu, tujuan pengembangan pariwisata tidak lagi hanya untuk komersil saja, melainkan juga untuk penyerapan tenaga kerja serta memperkenalkan dan mendayagunakan keindahan alam dan kebudayaan Indonesia.

Ada berbagai cara untuk menunjang perkembangan pariwisata di Indonesia, contohnya dengan dibangunnya fasilitas-fasilitas guna mempermudah wisatawan dalam perjalanan wisatanya. Fasilitas yang paling penting adalah adanya akomodasi yang layak dan nyaman bagi wisatawan yang singgah di suatu daerah di Indonesia, salah satunya adalah akomodasi hotel. Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang menyediakan fasilitas kamar, makanan, minuman, dan fasilitas atau jasa lain sebagai sarana pendukung yang dibuka untuk umum serta

dikelola secara komersil. Dalam sejarahnya, hotel hanya menjual kamar saja, namun seiring berkembangnya zaman dan kebutuhan wisatawan yang semakin banyak, kini hotel juga menyediakan fasilitas lain untuk memenuhi kebutuhan para wisatawan tersebut. Salah satu fasilitas yang paling dibutuhkan wisatawan adalah restoran.

Restoran adalah suatu tempat dimana tamu bisa mendapatkan pelayanan makan dan minum, baik tamu yang menginap maupun tamu yang tidak menginap di hotel tersebut. Untuk tamu yang menginap di hotel, dibedakan menjadi beberapa jenis berdasarkan cara pemesanan kamarnya, salah satunya yang paling kita jumpai adalah tamu-tamu *Online Travel Agent* (OTA) dimana tamu tersebut melakukan pemesanan kamar melalui *travel agent* secara *online*. Tingkat hunian kamar atau *occupancy* hotel yang mayoritas adalah tamu-tamu *Online Travel Agent* (OTA) akan berpengaruh terhadap tingkat penjualan makanan dan minuman di restoran.

Di era modern seperti sekarang ini, tamu-tamu *Online Travel Agent* (OTA) tersebut yang paling berpengaruh terhadap citra dan keberlangsungan perusahaan hotel. *Online Travel Agent* (OTA) berperan sebagai marketing atau pencari pasar, dalam hal ini *Online Travel Agent* (OTA) berusaha menciptakan pasar dengan mengumpulkan bermacam-macam karakteristik konsumen. Dengan demikian, perusahaan hotel harus mensiasati hal tersebut dengan menciptakan strategi baru untuk membangun citra positif perusahaan hotel tersebut, salah satunya dengan strategi penunjukan *Brand Ambassador*.

Penunjukan *Brand Ambassador* tersebut biasanya dilakukan untuk simbolisasi yang dapat mewakili keinginan, hasrat, atau kebutuhan yang dapat diterima dengan mudah oleh konsumen (Jhon E. Kennedy dan R. Soemanegara, 2006:135). *Brand ambassador* yang dilakukan perusahaan bertujuan untuk meningkatkan minat dan menjaga atau membentuk citra serta mempromosikan suatu produk secara keseluruhan terhadap konsumen.

Dengan demikian diharapkan strategi *Brand Ambassador* dapat meningkatkan kepuasan tamu atau konsumen khususnya tamu *Online Travel Agent* (OTA) di restoran hotel.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat dibuat point rumusan masalah. Berikut adalah rumusan masalah yang akan dibahas dalam Tugas Akhir ini.

1. Apakah strategi *Brand Ambassador* dapat meningkatkan kepuasan tamu khususnya tamu *Online Travel Agent* (OTA) di Verandah Restoran ?
2. Bagaimana proses strategi *Brand Ambassador* dalam meningkatkan kepuasan tamu *Online Travel Agent* (OTA) di Verandah Restoran ?

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

1. Untuk mengetahui strategi *Brand Ambassador* dalam meningkatkan kepuasan tamu khususnya tamu *Online Travel Agent* (OTA) di Verandah Restoran dan Verandah Alfresco.

2. Untuk mengetahui proses upaya peningkatan kepuasan tamu khususnya tamu *Online Travel Agent* (OTA) melalui strategi *Brand Ambassador* di Verandah Restoran dan Verandah Alfresco.

#### **D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan**

1. Manfaat bagi penulis
  - a. Menerapkan teori yang didapatkan di kampus dengan kenyataan yang ada di dunia kerja
  - b. Menambah wawasan dan pengalaman tentang dunia kerja yang akan dihadapi di masa yang akan datang
  - c. Sebagai persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan di “STP AMPTA” Yogyakarta
2. Manfaat bagi akademik
  - a. Sebagai tambahan bahan bacaan di perpustakaan akademik dan referensi untuk pembaca
  - b. Menjalinkan hubungan kerja sama antara pihak kampus dengan perusahaan
3. Manfaat bagi perusahaan
  - a. Menciptakan peluang kerjasama yang saling menguntungkan dan bermanfaat antara perusahaan dengan akademik
  - b. Sebagai wadah penyerapan tenaga kerja