

LAPORAN
TUGAS AKHIR
DI
EASTPARC HOTEL YOGYAKARTA
DEPARTMENT FOOD AND BEVERAGE SERVICE
PERIODE 02 MEI 2016 S/D 02 NOVEMBER 2016



Oleh

Nama : Maria Stephania Dua Jebe

Nim : 116200109

Jurusan : Perhotelan (DIII)

Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA

Yogyakarta

2017

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR

DI

EASTPARC HOTEL YOGYAKARTA

DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGE SERVICE

PERIODE 02 MEI 2016 S/D 02 NOVEMBER 2016

Oleh

Nama : Maria Stephania Dua Jebe

Nim : 116200109

Jurusan : Perhotelan (DIII)

Telah disetujui oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

(Arif Dwi Saputra,S.S.,M.M)

(Hermawan Prasetyanto,S.ST, M.M)

NIDN :

NIDN :

BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
DI EASTPARC HOTEL YOGYAKARTA
DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGE SERVICE
PERIODE 02 MEI 2016 S/D 02 NOVEMBER 2016



Disusun Oleh :

Nama : Maria Stephania Dua Jebe

Nim : 116200109

Jurusan : Perhotelan (DIII)

Telah dipertahankan di depan penguji

Dan dinyatakan Lulus

Pada tanggal 16 Oktober 2017

Penguji,

(ARIF DWI SAPUTRA. S.S.,M.M.)
NIDN:0505076501

Mengetahui,

Ketua STP AMPTA

(Drs. Prihatno, MM)
NIDN:0526125901

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan Tugas Akhir.

Maksud dan tujuan penyusunan Tugas Akhir ini adalah untuk melengkapi dan memenuhi syarat yang telah ditentukan oleh Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta untuk menyelesaikan program studi Diploma III jurusan Perhotelan. Untuk meralisasikan maksud dan tujuan tersebut penulis berusaha menyusun laporan Tugas Akhir ini dengan teliti, saksama dan oleh karena atas bantuan dari berbagai pihak yang memberikan sumbangsih berupa pemikiran, bimbingan, materi dan spiritual. Secara khusus penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Kuasa, atas segala penyertaan-Nya selama ini.
2. Bapa, Mama, kakak Alexander Suratman Siba, kakak Stephanus Yulianto Moan Bajo, Kakak Margaretha Yuniarti, Adik Adolfus Febrianus Nona Amat, Adik Maria Novita Yubelia dan Adik Alexandra Aprilia Dua Siga serta semua keponakan, atas dukungan materi dan spiritual.
3. Bapak Asep selaku FNB Manager Eastparc Hotel Yogyakarta yang telah menerima saya untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan di Eastparc Hotel
Yogyakarta.

4. Bapak Kris selaku Banquet Supervisor dan Bapak Muhamad Luthfi selaku Banquet Captain yang telah membimbing dan berbagi ilmu selama proses Praktek Kerja Nyata Berlangsung.
5. Seluruh pihak Manajemen, Staff karyawan Eastparc Hotel Yogyakarta yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
6. Bapak Hermawan Prasetyo S.ST.M.M.Par, Selaku pembimbing akademik.
7. Bapak Arif Dwi Saputra, S.S.,M.M, selaku dosen pembimbing skripsi.
8. Bapak Prihatno Selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
9. Kakak Fatno Ndapa Ole, adek Vitus Palihama dan adek Avi Palihama yang selalu memberikan semangat dan selalu setia menemani.
10. Teman-teman Melanesian Roots Comunnity, Melanesian Regaae Comunnity serta keluarga besar IKAMASI (Ikatan Keluarga Mahasiswa Sikka Yogyakarta).

Akhir kata penulis mohon maaf apabila ada hal-hal yang kurang berkenan yang mungkin pernah penulis sampaikan selama proses penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.

Yogyakarta, 22 September 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan.....	7
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan.....	7
BAB II : LANDASAN TEORI.....	8
A. Pengertian Pariwisata	8
B. Gambaran Umum Hotel	9
C. Gambaran Umum Food And Beverage	18
D. Pengertian Kualitas Pelayanan	24
BAB III : PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN	26
A. Sejarah Eastparc Hotel Yogyakarta.....	26
B. Lokasi Eastparc Hotel Yogyakarta.....	27
C. Kamar dan Akomodasi Eastparc Hotel Yogyakarta.....	27
D. Layanan dan Fasilitas Penunjang Eastparc Hotel Yogyakarta.....	28

E. Visi dan Misi Eastparc Hotel Yogyakarta	29
F. Gambaran Umum Food And Beverage Service Eastparc Hotel Yogyakarta	29
1. Pengertian Food And Beverage Service	29
2. Struktur Organisasi Banquet Section Eastparc Hotel Yogyakarta	32
3. Tugas Pokok Jabatan.....	33
4. Jadwal Kerja.....	36
5. Pelaksanaan Kerja Harian	37
6. Analisis Pelaksanaan Kerja	40
BAB IV : PENUTUP	45
A. Kesimpulan	45
B. Saran	46

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Hal

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Banquet Section Eastparc Hotel Yogyakarta31

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini dunia pariwisata semakin pesat perkembangannya. Berbagai kota dengan destinasi wisata dengan karakter masing-masing semakin gencar memproklamirkan diri sebagai tujuan wisata pilihan dengan berbagai strategi promosi dan pemasarannya. Tidak terkecuali dengan Daerah Istimewa Yogyakarta. Salah satu provinsi di Indonesia yang terkenal dengan keramah-tamahannya dan sarat budaya serta adat yang mentradisi. Daerah Istimewa Yogyakarta sudah barang tentu sejak lama telah memiliki tempat tersendiri dan keistimewaannya dalam bidang kepariwisataan. Hal itu pula yang nampaknya menjadikan pembangunan sektor-sektor kepariwisataan di Daerah Istimewa Yogyakarta ini terbilang sangat pesat. Khususnya pada bidang perhotelan. Beberapa tahun belakangan, dapat kita jumpai bahwa industry perhotelan di Daerah Istimewa Yogyakarta berkembang sangat pesat dan bersaing satu sama lain. Menghadapi persaingan yang demikian ketat tersebut maka industry perhotelan harus bias menghayati agar tidak terpuruk dan mengalami kemunduran dalam bidang usahanya. Salah satu aspek penting dalam upaya untuk tetap eksis menghadapi persaingan adalah dengan menyediakan tenaga kerja yang handal dan profesional, pelayanan prima, promosi dan penawaran menarik, serta tentu saja tawaran fasilitas yang dimiliki.

Dengan adanya *Asean Free Trade Area*, maka dijalinlah kerjasama antar negara wilayah ASEAN, dalam segala bidang salah satunya adalah dalam bidang perhotelan. Penulis memfokuskan kerjasama ini dalam hal pendidikan dan penyediaan tenaga kerja

Sebagai lembaga pendidikan yang bergerak di bidang pariwisata dan perhotelan yang berada di bawah Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif langsung, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA berusaha menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan mampu bersaing di bidangnya secara khusus. Untuk menghasilkan tenaga-tenaga profesional, perlu diberikan pendidikan yang seimbang antara pendidikan teori, dan praktik nyata. Oleh karena itu, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA mengadakan program praktik kerja lapangan yang mana dilaksanakan setiap enam bulan sekali, untuk mendukung kegiatan belajar mengajar mahasiswa secara maksimal.

Praktik kerja lapangan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA ini wajib dilaksanakan oleh seluruh mahasiswa untuk dapat melanjutkan perkuliahan ke semester berikutnya. Praktek kerja lapangan ini dapat dilaksanakan di dalam maupun luar negeri disesuaikan dengan bidang studi yang mahasiswa ambil.

Dalam praktek kerja lapangan ini penulis mendapat kesempatan untuk melaksanakan praktiknya dalam bidang *Food and Beverage Service*. Penulis mendapatkan banyak pengalaman dalam melakukan praktek kerja lapangan ini terutama bagaimana melakukan kerjasama dengan sesama pegawai lain dalam bekerja. Selain itu penulis juga mendapat pengetahuan-pengetahuan baru. Salah satunya bagaimana melayani tamu dengan cara yang berbeda contohnya

melayani tamu yang berasal dari daerah atau negara tertentu, ataupun seperti melayani tamu-tamu besar negara. Pengetahuan ini akan sangat bermanfaat bagi penulis di masa depan. Selain itu dengan meaksanakan praktik kerja lapangan ini penulis juga dapat mengimplementasikan ilmu-ilmu yang penulis dapatkan selama mengikuti proses pembelajaran di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA.

Dengan diadakannya program Praktik Kerja lapangan ini, mahasiswa dilatih untuk melakukan pekerjaan yang sesungguhnya di hotel, berhadapan dengan tamu, melakukan strategi-strategi penjualan serta melakukan tinjauan dan pengamatan di dunia perindustrian yang sebenarnya. Diharapkan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA dapat menghasilkan seluruh mahasiswa yang siap terjun ke dunia *real industry*. Dengan terciptanya tenaga-tenaga kerja yang berkualitas, maka dunia pariwisata maupun perhotelan pun akan semakin maju dan berkembang.

Menurut Badan Pertanahan Nasional, Hotel/Motel adalah tempat yang memberikan pelayanan jasa bagi penduduk yang memerlukan pemondokan sementara dengan memberlakukan imbalan biaya tertentu yang dihitung persatuan hari. Sedangkan menurut Dirjen Pariwisata, hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan, untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial. Dalam dunia perhotelan haruslah menyediakan produk *tangible* dan *intangibile* yang berkualitas agar *customer* tetap setia menggunakan produk yang kita jual.

Hotel, dewasa ini tidak sekedar sebagai tempat persinggahan bagi para wisatawan domestik maupun mancanegara yang sedang mengadakan kegiatan wisata, namun lebih dari sekedar itu, hotel juga menjadi pilihan terbaik untuk mengadakan acara atau kegiatan yang tidak mesti bersifat kunjungan wisata. *Wedding party* atau pesta pernikahan sampai *meeting* juga penyelenggaraan kegiatan - kegiatan lainnya.

Tren pariwisata dunia sedang tertuju pada industri *Meeting, Incentive, Conference dan Exhibition* (MICE). MICE merupakan bisnis yang memberikan kontribusi tinggi secara ekonomi terlebih bagi industri perhotelan. Menurut *International Congress And Convention Association* (ICCA) *Statistic Report*, wisatawan yang hendak menyelenggarakan MICE disuatu kota atau daerah, aspek pemilihan tempat merupakan bahan pertimbangan penting. Presentase pemilihan tempat tersebut dapat dilihat dari data berikut : 1). Hotel : 43,1 %, 2). *Conference/exhibition* : 26,3 %, 3). Universitas : 21,1 %, 4). Lainnya : 9,5 %.

Sebagaimana diketahui, hotel merupakan bagian integral usaha pariwisata, yang merupakan usaha akomodasi yang diusahakan secara komersial, dengan penyediaan fasilitas seperti kamar, makanan dan minuman. Terlebih hotel turut pula berkontribusi dalam mengikuti tren wisata masa kini yaitu memfasilitasi tamu bisnis yang akan melakukan kegiatan MICE. Untuk mendukung tren wisata MICE, kini banyak hotel yang menyediakan *meeting package* dengan berbagai penawaran kegiatan MICE seperti *meeting, training, seminar, gathering, party*, dan lainnya. Pemilihan hotel sebagai tempat

melaksanakan MICE dikarenakan hotel tidak hanya memfasilitasi kegiatan MICE tetapi juga melengkapi fasilitas pendukung lain seperti kamar untuk menginap, restoran untuk pelayanan makanan, dan fasilitas untuk *leisure* disela kegiatan MICE berlangsung.

Salah satu hotel kelas premium dengan label bintang lima yang ada di Yogyakarta, adalah The Eastparc Hotel Yogyakarta. Hotel yang resmi melaksanakan *soft opening* sejak 2013 lalu ini merupakan salah satu hotel yang ikut berkontribusi dalam tren wisata MICE tersebut. Yaitu, sebagai hotel yang menyediakan fasilitas ruang *meeting* terbanyak, yaitu 22 ruangan termasuk *auditorium* dan *grand ballroom* dengan kapasitas besar. *Meeting room* sendiri telah menjadi produk penjualan unggulan di Eastparc Hotel Yogyakarta selain penjualan kamar dan makanan. Dengan demikian, *banquet section* sebagai salah satu *section* di *Food and Beverage Service Department*, yang bertanggung jawab pada penyelenggaraan dan pelayanan MICE di hotel, mempunyai peranan penting dalam menjaga kualitas pelayanan yang merupakan poin penting dalam menentukan tingkat kepuasan tamu di area meeting room.

Dari uraian diatas dirasa menarik untuk di angkat oleh penulis, yang selanjutnya akan diajukan sebagai judul dari Tugas Akhir (TA) yaitu:

KINERJA TIM BANQUET DALAM MENJAGA KUALITAS PELAYANAN DI AREA MEETING ROOM THE EASTPARC HOTEL YOGYAKARTA

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah, merupakan suatu substansi dari sebuah kajian atau permasalahan yang akan diteliti yang menjadi pedoman dalam pemusatan penelitian. Dari judul yang telah dipilih, maka rumusan masalahnya berupa; bagaimana kinerja tim banquet sebagai satuan kerja dalam memberikan pelayanan yang berkualitas pada area *meeting room*.

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Berdasarkan uraian diatas, suatu penelitian tentu memiliki maksud dan tujuan sebagai alasan dilakukannya penelitian yang dimaksud. Demikian pula dengan yang dilakukan oleh penulis, penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui bagaimana kinerja tim banquet dalam menyiapkan, melayani dan melaksanakan tugas terkait dengan *meeting room*.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

Sebuah penelitian dilakukan selain memiliki tujuan tentu juga mempunyai harapan akan bermanfaatnya sebuah penelitian dan hasilnya.

Maka manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah;

1. Manfaat bagi penulis

Dalam penelitian ini penulis berharap mendapatkan tambahan pengetahuan selain akademik, serta pengalaman yang berharga untuk selanjutnya dapat berguna. Selain itu penelitian ini juga menjadi salah satu syarat bagi penulis untuk melengkapi dan memenuhi persyaratan

akademik untuk menyelesaikan masa studi guna mendapatkan gelar Ahli Madya (Diploma III) pada Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

2. Manfaat bagi lembaga pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi lembaga pendidikan sebagai salah satunya untuk menjadi acuan penelitian selanjutnya khususnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

3. Manfaat lain

Selain manfaat diatas, penulis juga berharap agar penelitian ini dan hasilnya dapat bermanfaat bagi kalangan yang lainnya, termasuk bagi tempat yang menjadi lokasi penelitian ini sebagai bahan masukan untuk terus mengembangkan dan menjaga kualitas pelayanan, serta bermanfaat bagi pembaca yang akan mengembangkan keahlian dibidang tertentu sesuai dengan bahan penelitian.