

**LAPORANTUGAS AKHIR  
FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTEMENT  
DI HOTEL WAPADIUMEBALI RESORT  
PERIODE 16 JANUARI 2017 S/D 18JUNI 2017**



Oleh :

Nama : YeremiaAfga Samuel Payung  
NIM : 114108948/5A  
Prodi : DIII  
Jurusan : Perhotelan

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA**

**2017**

**LAPORANTUGAS AKHIR  
FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTEMEN  
DI HOTEL WAPADIUME BALI RESORT  
PERIODE 16 JANUARI 2017 S/D 18 JUNI 2017**

Diajukan Gunah Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Untuk Menyelesaikan Program Diploma III  
Di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA

Yogyakarta

Oleh :

Nama : Yeremia Afga Samuel Payung  
NIM : 114108948  
Prodi : DIII  
Jurusan : Perhotelan

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA**

**2017**

## **HALAMAN PENGESAHAN**



# **LAPORANTUGAS AKHIR**

## **FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTEMENT**

### **DI HOTEL WAPADIUME BALI RESORT**

#### **PERIODE 16 JANUARI 2017 S/D 18JUNI 2017**

Oleh :

Nama : YeremiaAfga Samuel Payung  
NIM : 114108948  
Prodi : DIII  
Jurusan : Perhotelan

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan,

Dosen Pembimbing

(HermawanPrasetyantoS.Sos S.S.T M.M.)

(Hari Rachmadi,SE.M.M)

NIDN: 0516057102

NIDN: 0505076501

**BERITA ACARA UJIAN  
LAPORAN TUGAS AKHIR  
FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTEMENT  
DI HOTEL WAPADIUME HOTEL RESORT**



Disusunoleh :

Nama : YeremiaAfga Samuel Payung  
NIM : 114108948  
Prodi : DIII  
Jurusan : Perhotelan

Telah dipertahankan di depan Pengaji  
Dan Dinyatakan LULUS/TIDAK LULUS

Pengaji

(Hari Rachmadi, SE.M.M)

NIDN : 0505076501

Mengetahui,

Ketua STP AMPTA

(Drs. Prihatno, MM)

NIDN : 0526125901

## **KATA PENGANTAR**

PujisukurpenulispanjatkankepadaTuhan Yang MahaEsa yang selalumemberikanrahmatdanhidayah-Nya, sehinggapenulisdapatmenyelesaikanlaporantugasakhirini.Maksuddarilaporantugasakh iriniadalahuntukmemenuhipersyaratanandalammenyelesaikanstudiakhiriniadalahuntuk memenuhipersyaratanandalammenyelesaikanstudiakhir Program Diploma jurusanPerhotelanSekolahTinggiPariwisata AMPTA Yogyakarta.

Berkatdorongandanbantuandariberbagaihak, makahambatandankesulitan yang penulishadapidapatterselesaikan.Olehkarenaitupenulismengucapkanterimakasihkepad a yang telahmembantumenulisdalam proses pencapaianuntukmenjadiahlidibidang yang penulistekuni. DalamhalinipenulisinginmengucapkanTerimaKasihkepadasemuapihak yang berperanlangsungmaupuntidaklangsung, yaitu :

1. Hari Rachmadi,SE,M.M sebagai dosenpembimbingLaporanTugasAkhirPraktekKerjaLapangan yang telahmembimbingdanmembantuhinggaterselesaikannyalaporanini.
2. Bapak Drs. Prihatno, MM. selakuKetuaSekolahTinggiPariwisata AMPTA.
3. BapakHermawanPrasetyantoS,Sos, S.S.T selakuKetuaJurusanPerhotelan.

4. Ibu Yohana Komang, Bapak Andy Arif Samuel Payung, Adik Yehezkiel Samuel Payung dankeluarga yang telahmemberikanbekal yang baiksecaramaterimaupunmoril.
5. Nyoman Juliana Sulistyawati yang selalu support hinggaakhirlaporanini.
6. Bapak Sena Karilo Owner Wapadiume Hotel Bali
7. Bapak Gusti S Wijana General Manager Wapadiume Hotel Bali
8. Bapak Putu Irawan Restaurant Manager Wapodiume Hotel Bali
9. *Staff* daridepartemen lain yang sangatbersahabat.
10. Teman-teman*trainee* se-perjuangandari*Food and Beverage Service* yang memberikankehagatanpergaulanantaradepartemen
11. Serta kepadateeman-teman yang telahmemberikanbanyakkritikserta saran danpengetahuannyaasehinggamenambahhalbarubagisaya.  
Terutamasumbangannya dalamhalmaterilberupareferensi mengenailaporanini.

Demikian,

haraqpanpenulissemogahasilLaporanTugasAkhirinidapatbermanfaatbagikitasmuadamenambahreferensi yang barusekaligusilmupengetahuan yang baru pula, amin.

Yogyakarta, 19 Oktober 2017

Penulis,

Yeremia Afga Samuel Payung

## **DAFTAR ISI**

### **HALAMAN COVER**

**HALAMAN JUDUL .....** i

**HALAMAN PENGESAHAN.....** ii

**BERITA ACARA UJIAN.....** iii

**KATA PENGANTAR.....** iv

**DAFTAR ISI.....** vi

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	3
1. Manfaat Teoritis .....	4
2. Manfaat Praktis .....	4

### **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Gambaran Umum Hotel .....	5
1. Pengertian Hotel.....	5
2. Klasifikasi Hotel.....	10

3. Jenis-Jenis Tamu .....	11
B. Gambaran Umum Food and Beverage Department .....	12
1. Pengertian Food and Beverage Department.....	12
2. Food and Beverage Service Department.....	15

### **BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN**

A. Gambaran Umum Hotel .....	19
1. Sejarah Hotel Wapaduume Bali Resort .....	19
2. Fasilitas Hotel Wapaduume Bali Resort .....	20
3. Lokasi Hotel Wapaduume Bali Resort .....	22
4. Visidamisi Hotel Wapaduume Bali Resort .....	22
B. Organitation Food and Beverage Service .....	23
1. Job Description Praktek Kerja Lapangan.....	23
C. Jadwal Kerja .....	26
D. Analisa Pelaksanaan Tempat Kerja.....	31
1. Penerapan SOP Pelayanan .....	31
2. Hambatan Dalam SOP Pelayanan .....	33
3. Cara Mengatasi Hambatan .....	34

### **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	35
B. Saran.....	35

**DAFTAR PUSTAKA.....37**

**LAMPIRAN.....39**

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Organitation Chart Food and Beverage Service.....23

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Kegiatan pariwisata merupakan salah satu sektor yang seharusnya mendapatkan perhatian khusus dari pemerintah Indonesia sebagai sumber devisa yang penting dan banyak berperan dalam usaha meningkatkan perekonomian nasional seandainya dikelola secara profesional dan berkesinambungan. Melimpahnya keindahan alam wisata, beragamnya kebudayaan daerah, dan letak geografis yang strategis, seharusnya menjadikan Indonesia mempunyai kesempatan besar untuk menjadi salah satu negara tujuan utama pariwisata dunia.

Salah satu usaha yang cukup menunjang dalam industri pariwisata adalah usaha jasa perhotelan. Berdasarkan “Keputusan dari Menteri Parpostel no Km 94/HK103/MPPT/1987“ disebutkan bahwa hotel adalah satu jenis akomodasi yang mempergunakan keseluruhan bagian atau bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang kelola secara komersil. Hotel sebagai industri yang bergerak dibidang pelayanan jasa berusaha untuk memenuhi segala kebutuhan dan menciptakan kepuasan tamu. Dalam usaha tersebut hotel mempunyai bentuk organisasi yang terdiri dari beberapa departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing.

*Food And Beverage Department* adalah salah satu departemen yang ada di hotel yang bertugas dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman, baik itu pengolahannya maupun penyajian kepada tamu. Departemen tersebut dibagi menjadi dua bagian yaitu *Food And Beverage Service* dan *Food And Beverage Product*. *Food And Beverage Service* dibagi menjadi beberapa bagian, salah satunya Restoran yang melayani dalam hal makanan dan minuman kepada tamu. Untuk menciptakan kepuasan tamu diperlukan pelayanan yang sesuai *Standart Operational Procedure* (SOP) agar pelayanan yang dilakukan waiter dan waitress dapat berlangsung secara konsisten. Kompetensi seorang waiter dan waitress tercermin dalam : penampilan, kebersihan, keramahan, kerapian dan mengerti maksud dan tujuan tamu. Waiter dan waitress yang memenuhi SOP akan membuat tamu merasa mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Hal ini merupakan pengikat bagi tamu, sehingga tamu akan berkeinginan menggunakan fasilitas-fasilitas yang ada di restoran itu lagi, sehingga akan menguntungkan bagi pihak hotel.

SOP menjadi faktor penting bagi restoran dalam menjalankan misinya, sehingga SOP pelayanan waiter dan waitress sangat dibutuhkan. Masalahnya kemudian terletak pada SOP itu sendiri, bagaimana penerapan SOP pelayanan kepada tamu supaya tamu menjadi puas.

Dari uraian di atas maka penulis ingin melakukan penelitian tentang pelayanan di restoran dengan judul “*Standart Operational Procedure*” Pelayanan Waiter Dan Waitress di Restoran Wapadiume Hotel Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Tamu“

## B. Rumusan Masalah

Kepuasan tamu bagi hotel merupakan salah satu tujuan selain mencari keuntungan bagi hotel itu sendiri. Maka sesuai dengan judul Tugas akhir dan berdasarkan latar belakang masalah yang penulis kemukakan di atas maka, rumusan masalah yang akan diungkap adalah :

1. Bagaimana SOP pelayanan di Restoran Wapadiume Hotel?
2. Apakah kendala dalam penerapan SOP di Restoran Wapadiume Hotel dan bagaimana solusinya?

## C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan laporan ini adalah :

1. Untuk mengetahui SOP pelayanan di Restoran Wapadiume Hotel.
2. Untuk mengetahui kendala dalam menerapkan SOP di Restoran Wapadiume dan cara mengatasinya.

## D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis ini untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai SOP pelayanan *waiter* dan *waitress* dalam usaha menciptakan kepuasan tamu di restoran, serta sebagai bahan pembelajaran dan penambah ilmu pengetahuan, pengalaman dari hasil praktik kerja lapangan di Hotel Wapadiume Bali yang selama ini belum didapat secara maksimal selama perkuliahan khususnya *Food And Beverage Department*.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Manfaat penelitian ini agar lebih memperhatikan betapa pentingnya SOP pelayanan dalam industri jasa khususnya dibidang perhotelan.
- b. Dapat dijadikan sebagai bahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu hotel, khususnya dalam *Food and Beverage Department*.
- c. Sebagai bahan untuk evaluasi kinerja waiter dan waitress di Wapadiume Hotel.