

TUGAS AKHIR
ANALISIS PENERAPAN *STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR* DALAM
UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN *ROOM SERVICE* DI HOTEL
DAFAM FORTUNA SETURAN YOGYAKARTA



OLEH :

NAMA : SALMAN ALFARISYI

NIM : 120109745

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN (DIII)

PROGRAM STUDI PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2024

TUGAS AKHIR
ANALISIS PENERAPAN *STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR* DALAM
UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN *ROOM SERVICE* DI HOTEL
DAFAM FORTUNA SETURAN YOGYAKARTA

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Guna
Menyelesaikan Program Diploma III Perhotelan
di STP AMPTA Yogyakarta

OLEH :

NAMA : SALMAN ALFARISYI

NIM : 120109745

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN (DIII)

PROGRAM STUDI PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2024

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR



ANALISIS PENERAPAN *STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR* DALAM
UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN *ROOM SERVICE* DI HOTEL
DAFAM FORTUNA SETURAN YOGYAKARTA

OLEH :

NAMA : SALMAN ALFARISYI

NIM : 120109745

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN (DIII)

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi Perhotelan

Dosen Pembimbing

Dra. Heni Susilawati, M.M
NIDN. 0505026202

Setyo Prasiyono Nugroho, S.ST, M.Sc
NIDN. 051010840

BERITA ACARA UJIAN
TUGAS AKHIR
ANALISIS PENERAPAN *STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR* DALAM
UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN *ROOM SERVICE* DI HOTEL
DAFAM FORTUNA SETURAN YOGYAKARTA



OLEH :

NAMA : SALMAN ALFARISYI

NIM : 120109745

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN (DIII)

**Telah dipertahankan di depan penguji dan
dinyatakan LULUS
Pada tanggal 18 Desember 2023
Penguji,**


(Setyo Prasetyo Nugroho, S.ST, M.Sc)

NIDN. 051010840

**Mengerti,
Ketua STP AMPTA**



(Drs. Prihatno, M. M)

NIDN. 0526125901

iii

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat yang diberikan sehingga dapat menyelesaikan kegiatan *On the job training* di Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta. Laporan ini dibuat untuk memenuhi persyaratan kelulusan.

Dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini, tentu tak lepas dari pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka penulis ucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu. Kepada pihak-pihak yang terkait:

1. Drs. Prihatno, M.M selaku Ketua STP AMPTA Yogyakarta.
2. Dra. Heni Susilawati, M.M selaku ketua jurusan Program Studi Perhotelan dan Dosen Pembimbing Akademik.
3. Setyo Prasiyono Nugroho, S.ST, M.Sc selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
4. Para dosen, staff dan seluruh civitas akademika STP AMPTA Yogyakarta.
5. Kedua orang tua, keluarga, sahabat, teman dan orang terdekat lainnya yang telah memberi dukungan, semangat dan motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir saya.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak.

Yogyakarta, 2 Desember 2024

Salman Alfarisyi

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
BERITA ACARA UJIAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB IPENDAHULUAN	9
A. Latar Belakang	9
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penulisan Laporan	11
D. Manfaat Penulisan Laporan	11
BAB IITINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. <i>Standar Operasional Prosedur</i> (SOP)	Error! Bookmark not defined.
B. <i>Food and Beverage Department</i>	Error! Bookmark not defined.
C. Ruang Lingkup <i>Room Service</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN .	Error! Bookmark not defined.
not defined.	
A. Gambaran Umum Hotel	Error! Bookmark not defined.
B. <i>Room Service</i> di Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta	Error! Bookmark not defined.
Bookmark not defined.	
BAB IV ANALISIS DATA	Error! Bookmark not defined.
A. Profil Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta	Error! Bookmark not defined.
defined.	
B. Penerapan Standar Operasional Prosedur Food and Beverage Service di Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta .	Error! Bookmark not defined.
C. Peran Karyawan dalam Meningkatkan Pelayanan di Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 *Meeting Room and Ballroom capacity* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 2 Analisis Data Standar Operasional Prosedur **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Ruang Lingkup Kegiatan <i>Room Service</i>.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 2	Struktur Organisasi <i>Room Service</i> ..	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 1	Struktur Organisasi Hotel	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 1	<i>Budget Room</i>.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 2	<i>Superior Room</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 3	<i>Deluxe Room</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 4	<i>Suite Room</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 5	<i>Restaurant</i>.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 6	<i>U-Kafe</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 7	<i>Swimming Pool</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 8	<i>Merapi Ballroom</i>.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 9	<i>Sky Ballroom</i>.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 10	<i>Canting Meeting Room</i>.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 <i>Budget Room</i>	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 <i>Superior Room</i>	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 <i>Deluxe Room</i>	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 <i>Suite Room</i>	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5 <i>Restaurant</i>	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6 <i>U-Kafe</i>	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7 <i>Swimming Pool</i>	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8 <i>Merapi Ballroom</i>	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 9 <i>Sky Ballroom</i>	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 10 <i>Canting Meeting Room</i>	Error! Bookmark not defined.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata tumbuh dan berkembang menjadi sektor yang paling berperan dalam mengembangkan perekonomian suatu negara. Pariwisata merupakan suatu strategis jika dilihat dari sisi pembangunan ekonomi dan sosial budaya karena pariwisata mendorong terciptanya lapangan kerja, pembangunan sosial budaya karena pariwisata mendorong terciptanya lapangan kerja, meningkatkan pendapatan masyarakat, meningkatkan kualitas masyarakat dan dapat meningkatkan rasa cinta terhadap nilai-nilai budaya bangsa sekaligus sebagai instrumen untuk melestarikan lingkungan (Suradnya, 2012:1). Oleh karena itu pariwisata tumbuh dan berkembang menjadi sektor yang banyak diminati untuk mengembangkan perekonomian suatu negara. Untuk mengembangkan perekonomian suatu negara. Faktanya dengan banyaknya jumlah wisatawan yang melakukan kegiatan pariwisata setiap harinya di dunia, menjadikan industri pariwisata menjadi salah satu industri terbesar di dunia dengan industri pariwisata menjadi salah satu industri terbesar di dunia dengan ukuran pasar senilai 1,67 triliun dolar AS pada tahun 2022. pasar senilai 1,67 triliun dolar AS pada tahun 2022 (Statista, 2023). Kenyataan ini menunjukkan bahwa kegiatan pariwisata merupakan pasar yang sibuk dalam menjual produk dan jasa. Dalam menjual produk dan jasa, maka sangat penting adanya setiap komponen pendukung dalam operasional industri pariwisata.

Komponen pendukung dalam operasional industri pariwisata. Komponen-komponen pendukung pariwisata adalah sarana transportasi, akomodasi, restoran, atraksi, cinderamata dan lain-lain (Suyitno, 2001:19).

Untuk mendukung operasional hotel dalam memberikan pelayanan produk dan jasa kepada wisatawan/tamu yang menginap, tentunya sebuah hotel memiliki sistem manajemen dengan sistem yang terorganisir dalam tugas dan tanggung jawabnya berdasarkan ruang lingkup pekerjaan sehingga setiap pelayanan dan produk merupakan hasil kerja yang profesional. Hal ini diwujudkan dengan adanya pembagian departemen dalam manajemen hotel, dimana hotel memiliki beberapa departemen yaitu *Front Office, Housekeeping, Food and Beverage (F&B) Department, Engineering, Security, Human Resources, Accounting, Sales and Marketing, dan Purchase and Store*(Komar, 2014:27). Terdapat dua bagian dari *Food and Beverage Department*, yaitu *Food and Beverage Product* dan juga *Food and Beverage Service*. *Food and Beverage Product* adalah departemen yang bertanggung jawab atas fasilitas pelayanan makanan, sedangkan *Food and Beverage Service* adalah departemen yang bertanggung jawab atas penyediaan minuman, baik itu cocktail, mocktail, dan kopi. *Food and Beverage Service* memiliki beberapa bagian seperti *room service, banquet, dan bar*(Pramita & Parma, 2020:69).

Praktik kerja lapangan yang penulis laksanakan dilakukan untuk meningkatkan kualitas calon lulusan Program Studi Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta dan praktik kerja lapangan juga

dilakukan untuk melatih mahasiswa agar dapat mengaplikasikan teori-teori dan ilmu yang diperoleh mahasiswa di perkuliahan. Selama praktik kerja lapangan, penulis ditempatkan di Food and Beverage Service Department bagian *Room Service*. *Room Service* adalah salah satu bagian dari *Food and Beverage Departemen* yang bertugas melayani para tamu yang menghendaki makan dan minum di dalam kamar (Marsum, 2016:13). Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk membuat Tugas Akhir dengan judul “Analisis Penerapan *Standar Operasional Prosedur* dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan *Room Service* di Hotel Dafam Fortuna Seturan”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan *Standar Operasional Prosedur Food and Beverage Service* di Hotel Dafam Fortuna Seturan?
2. Bagaimana peran karyawan dalam meningkatkan pelayanan di Hotel Dafam Fortuna Seturan?

C. Tujuan Penulisan Laporan

1. Untuk mengetahui *Standar Operasional Prosedur food and beverage service* di Hotel Dafam Fortuna Seturan.
2. Untuk mengetahui peran karyawan dalam meningkatkan pelayanan di Hotel Dafam Fortuna Seturan.

D. Manfaat Penulisan Laporan

Manfaat yang dapat diberikan dari penelitian kali ini adalah:

1. Bagi Perusahaan (Hotel Dafam Fortuna Seturan)

- a. Mendapatkan evaluasi dalam menjalankan operasional hotel.
 - b. Sebagai salah satu media promosi hotel.
 - c. Dapat berbagi ilmu pengetahuan dan pengalaman bagi mahasiswa yang melaksanakan *On the Job Training*.
 - d. Hotel mendapat tambahan tenaga operasional untuk menunjang kelancaran dan lebih efisien.
 - e. Dapat menjalin kerjasama yang baik dengan pihak kampus, sehingga dapat lebih mudah untuk mendapat tenaga bantuansaat membutuhkan.
 - f. Memberikan dampak yang baik bagi citra kampus terhadap hotel.
2. Bagi Lembaga (Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA)
- a. Terlaksananya program lembaga sesuai dengan kurikulum yang berlaku.
 - b. Lembaga dapat memperoleh pengetahuan dan skill baru dalam perkembangan dunia perhotelan untuk diterapkan kepadamahasiswa.
 - c. Dapat menjalin kerjasama yang baik dengan pihak hotel, sehingga lebih mudah untuk menyalurkan tenaga kerja apabila pihak hotel membutuhkan.
 - d. Dapat di kenal di dunia industri apabila mahasiswa yang melakukan Praktek Kerja Lapangan terampil, berkualitas dan baik.

3. Bagi mahasiswa

- a. Sebagai salah satu syarat untuk melaksanakan tugas akhir di STP AMPTA Yogyakarta.
- b. Memperluas wawasan terhadap jenis – jenis pekerjaan yang ada di food and beverage service.
- c. Pelaksanaan praktek kerja lapangan dapat membentuk relasi antara pihak Hotel dan Mahasiswa
- d. Sebagai perbandingan antara teori yang didapat selama perkuliahan dengan kenyataan yang ada di dunia kerja.
- e. Untuk mengetahui proses – proses kerja yang terdapat di perusahaan. Proses kerja yang di maksud adalah bagaimana hasil produk, tenaga kerja, kedisiplinan dan keselamatan kerja.
- f. Memberikan gambaran yang jelas tentang dunia kerja yang sesungguhnya.