

INTISARI

Kerjasama menjadi hal terpenting dalam pembangunan hotel. Perjanjian kerjasama dibuat dan disepakati oleh para penyelenggara. Salah satu bentuk kerjasama yang berkembang pesat saat ini adalah perjanjian kerjasama antara penyedia jasa. Hotel Novotel Yogyakarta memiliki hubungan kerjasama dengan maskapai Garuda Indonesia.

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui apa saja peran *food and beverage service* dalam memberikan pelayanan terhadap Garuda Indonesia Crew, kendala yang dihadapi dalam pelayanan dan upaya yang dilakukan *food and beverage service* dalam menghadapi kendala yang ada. Penelitian ini dilaksanakan selama empat bulan. Dalam penelitian ini digunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data seperti metode observasi yang dilakukan dengan pengamatan secara langsung terhadap obyek yang diteliti, metode wawancara dilakukan dengan tanya jawab untuk mendapatkan informasi dari pihak yang terkait dengan topik yang dibahas. Kemudian data yang sudah didapatkan dianalisis menggunakan analisis deskriptif untuk mendapatkan kesimpulan sesuai dengan judul.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *food and beverage service* memiliki peran yang kuat dalam mendukung kerjasama antara Hotel Novotel Yogyakarta dengan Garuda Indonesia. Prosedur pelayanan terhadap Garuda Indonesia Crew sudah disusun secara tepat. Prosedur terhadap Garuda Indonesia Crew telah memenuhi standar dalam pelayanan, ini dapat dilihat dari respon positif yang diberikan oleh Garuda Indonesia Crew.

Kata Kunci : Hotel, Peran *Food and Beverage Service*, Garuda Indonesia Crew.

ABSTRACT

Cooperation become an important things in terms hotel development. Cooperation agreement made and approved by organizers. One of the form of cooperation that is growing rapidly now is the collaboration between service providers. Novotel Hotel Yogyakarta has cooperation relations with Garuda Indonesia Airlines.

The Purpose of this research is to find what of the role of food and beverage service in providing services to Garuda Indonesia Crew, the obstacles encountered in service and efforts made food and beverage service in the face of constraints. This study was held during 4 months. This study used several methods to collect data such as the Observation method were done by direct observation of the object under study, interview method were carried out with the question method and answer to get information from the parties related to the topics discussed. And then all of data analyses with descriptive to get the conclusion according the title of study.

These results indicate that the food and beverage service has a strong role in supporting the cooperation between Novotel Hotel Yogyakarta with Garuda Indonesia. Procedure service to Garuda Indonesia Crew has been prepared correctly. Procedure for Garuda Indonesia Crew has meet the standart in order to serve, It can be seen from positive comments that the Garuda Indonesia Crew gave to us.

Key word : Hotel, Role of Food and Beverage Service, Garuda Indonesia Crew.