

## INTISARI

Tugas Akhir ini membahas tentang upaya peningkatan pelayanan departemen *Food and Beverage Service* Hotel Crystal Lotus Yogyakarta. Upaya peningkatan pelayanan departemen *Food and Beverage Service* Hotel Crystal Lotus Yogyakarta mengacu pada standar operasional yang telah ditetapkan oleh hotel Crystal Lotus Yogyakarta. Standar operasional prosedur inilah yang menjadi pedoman kerja bagi karyawannya berguna untuk meningkatkan pelayanan kepada tamu sehingga tamu merasa puas. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan yaitu melakukan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan sehingga pelayanan ini menggambarkan atau mencirikhaskan Hotel Crystal Lotus Yogyakarta.

Penulisan Tugas Akhir ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan studi pustaka untuk mengumpulkan data secara komprehensif. Secara langsung penulis terlibat dalam upaya peningkatan pelayanan *Food and Beverage Service* Hotel Crystal Lotus Yogyakarta sebagai *waiter*.

Hasil penelitian ini bahwa upaya untuk meningkatkan pelayanan *Food and Beverage Service* ini mempermudah *waiter* dan *waitress* dalam memberikan pelayanan mengacu pada standar operasional prosedur. Upaya meningkatkan pelayanan yang dilakukan oleh departemen *Food and Beverage* di Hotel Crystal Lotus membuat tamu merasa puas dan ingin menikmati layanan makanan dan minuman di Hotel Crystal Lotus.

Kata Kunci : Standar operasional, pelayanan, hotel, *food and beverage*.

## ABSTRACT

*This final of report discusses efforts to improve service Department Food and Beverage Service Crystal Lotus Hotel Yogyakarta. Efforts to improve the service department of Food and Beverage Service Crystal Lotus Hotel Yogyakarta refers to the operational standards set by the Crystal Lotus Yogyakarta. Standard operating procedure is the handy work guidelines for their employees to improve service to guests so that guests feel satisfied. Efforts are being made to improve the services that perform standard operating procedures have been established so that the service is a portrait Crystal Lotus Hotel Yogyakarta.*

*This final of report used descriptive qualitative method. The data collection is done by observation, interviews and literature to collect comprehensive data. Author directly involved in improving services Food and Beverage Service Crystal Lotus Hotel Yogyakarta as a waiter.*

*The results of this study that efforts to improve the service's Food and Beverage facilitate waiter and waitress in provided services refers to the standard operating procedures. The efforts made by the department of food and beverage at the Crystal Lotus make guests feel satisfied and want to enjoy back the service of food and beverage service.*

**Keywords:** *Standard operating, service, hotel, food and beverage.*