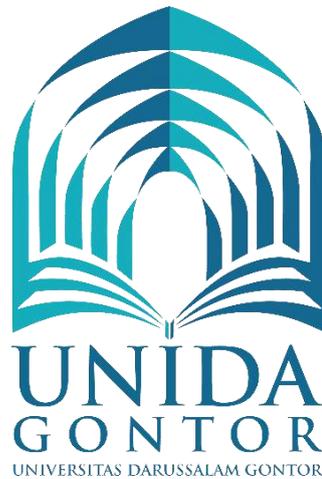


**LAPORAN STUDI PRAKTIK LAPANGAN (SPL) PADA D'SENOPATI
MALIOBORO GRAND HOTEL YOGYAKARTA**

**ANALISIS BUDAYA ORGANISASI
PADA D'SENOPATI MALIOBORO GRAND
HOTEL YOGYAKARTA**



Ditulis oleh:

Haidar Muhammad

402019421012

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS DARUSSALAM GONTOR PONOROGO
1444 H/2022 M**

LEMBAR PERSETUJUAN

Dengan ini menyatakan bahwa Laporan SPL dengan Judul :

ANALISIS BUDAYA ORGANISASI PADA D'SENOPATI MALIOBORO GRAND HOTEL

Disusun Oleh

Haidar Muhammad

402019421012

Telah dibaca dengan seksama dan telah dianggap memenuhi standar ilmiah, baik jangkauannya maupun kualitasnya.

Dosen Pembimbing



AlUstadzah Lathiefa Rusli, S.E., M.M

NIY. 190738

KATA PENGANTAR

Segala puji kepada Allah SWT, yang telah memberikan nikmat dan hidayah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan kegiatan beserta laporan Studi Praktik Lapangan (SPL). Penulisan laporan SPL adalah salah satu *output* dan luaran dari pelaksanaan kegiatan SPL yang dilakukan oleh mahasiswa Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Universitas Darussalam Gontor Ponorogo. Alhamdulillah, kali ini penulis mendapatkan kesempatan magang di D'Senopati Malioboro Grand Hotel, Yogyakarta. Penulisan laporan SPL ini didasarkan pada pengalaman praktik kerja yang penulis laksanakan selama di D'Senopati Malioboro Grand Hotel. Laporan ini diharapkan dapat memiliki manfaat dan kebergunaan baik bagi instansi, program studi, maupun kami sendiri.

Dalam pelaksanaan program hingga tahap penyusunan laporan ini tentu tidak lepas dari peran dan bantuan dari segala pihak, terutama orang tua, Dekan, Kaprodi, Dosen pembimbing SPL, Dosen pembimbing akademik serta Dosen di Program Studi Manajemen yang terus mendorong, membimbing dan menyemangati kami untuk selalu mengamalkan semua ilmu yang telah kami dapatkan.

Dengan usainya laporan SPL ini menandakan berakhirnya program, semoga segala pengalaman yang telah didapatkan ditempat SPL dapat bermanfaat bagi setiap pihak kedepannya, terutama untuk pribadi agar dapat memberi peran pada masyarakat di kemudian hari, dan diharapkan dari program ini terjalin kemitraan yang tetap antara Universitas Darussalam Gontor dengan D'Senopati Malioboro Grand Hotel.

Oleh sebab itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Keluarga Kami Ayahanda Hisyam Ma'ani dan Ibunda Amni Rifdania yang amat kami sayangi karena telah membesarkan, mendidik serta mencurahkan segala pengorbanannya baik secara materi maupun nonmateri, terima kasih atas segalanya.
2. Bapak Ariando Putra selaku CEO D'Senopati Malioboro Grand Hotel Yogyakarta. Ibu Ely, selaku pembimbing kami di bagian F&B Servis
3. Al-Ustadz Dr. Hartomi Maulana, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan

Manajemen.

4. Al-Ustadz Yayan Firmansah, M.PSDM selaku Ketua Program Studi Manajemen.
5. Al-Ustadzah Dra. Rahma Yudi Astuti, M.E.Sy selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Al-Ustadzah Lathiefa Rusli, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Magang
7. Teman-teman seperjuangan SPL atau magang di D'Senopati Malioboro Grand Hotel yaitu Aldi Wahyudin yang telah bersama sama melewati hari demi hari yang penuh dengan suka dan duka, baik di hotel maupun di luar hotel
8. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna dengan segala kekurangannya. Untuk itu, penulis berharap adanya kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan laporan ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi teman-teman mahasiswa yang membaca sekaligus untuk menambah pengetahuan tentang studi praktik lapangan.

Ponorogo, 19 September 2022

Haidar Muhammad

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I.....	7
PENDAHULUAN.....	7
1.1 Latar Belakang SPL.....	7
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan SPL	8
a. Manfaat SPL	9
b. Profil Singkat Perusahaan.....	10
i. Sejarah Singkat Perusahaan	10
ii. Profil Perusahaan	12
iii. Departemen- departemen	12
c. Metode Kegiatan	23
BAB 2	24
PEMBAHASAN.....	24
2.1. Ruang Lingkup Kerja	24
2.2. Tinjauan Pustaka.....	27
2.3. Peran dalam Manajemen Islam	32
2.4. Diskusi dan Pembahasan.....	32
2.5. Pemecahan Masalah	33
BAB 3	34
PENUTUP	34
3.1. Kesimpulan.....	34
DAFTAR PUSTAKA.....	35
LAMPIRAN	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.....	12
Gambar 2.....	12
Gambar 3.....	13
Gambar 4.....	13
Gambar 5.....	14
Gambar 6.....	15
Gambar 7.....	15
Gambar 8.....	16
Gambar 9.....	20
Gambar 10.....	21
Gambar 11.....	22
Gambar 12.....	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Foto bersama kepala departement FBS dan Staf FBS	32
Lampiran 2 Foto persiapan sebelum acara table manner.....	32
Lampiran 3 : Foto kunjungan Kaprodi dan Dosen Manajemen UNIDA	
Gontor ke D'Senopati Malioboro Grand Hotel Yogyakarta.....	33
Lampiran 4 : contoh set up table manner menggunakan round table.....	33
Lampiran 5 : contoh lembar guest voice	34
Lampiran 6 : Jadwal shift karyawan dan mahasiswa SPL Hotel	
D'Senopati Malioboro.....	34
Lampiran 7 : brosur pemasaran harga dan paket kamar Hotel	
D'Senopati Malioboro.....	35
Lampiran 8 : Sertifikat SPL Hotel D'Senopati Malioboro	35

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang SPL

Studi Praktik Lapangan (SPL) merupakan kegiatan akademik yang berorientasi pada pembelajaran mahasiswa/i untuk mengembangkan dan meningkatkan tenaga kerja yang berkualitas. Dengan mengikuti kegiatan SPL diharapkan mahasiswa/i dapat menambah pengetahuan, keterampilan dan pengalaman mahasiswa dalam mempersiapkan diri memasuki dunia kerja.

SPL diharapkan kemampuan mahasiswa/i Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Manajemen Universitas Darussalam Gontor dapat meningkatkan pengalamannya di dunia kerja. Selain itu dapat menerapkan teori yang sudah dipelajari didalam kuliah untuk dapat dipraktikkan dalam dunia kerja sehingga meningkatkan pengetahuannya, sehingga nantinya mampu mengatasi persaingan di dunia kerja.

Selama melaksanakan SPL di sebuah perusahaan atau instansi pemerintah maka pihak tersebut akan memberikan bimbingan dan penjelasan kepada mahasiswa/i mengenai kegiatan atau pekerjaan yang ada dalam perusahaan atau instansi pemerintah tersebut. Pada SPL kali ini penulis mendapatkan kesempatan melakukan SPL di D'Senopati Malioboro Grand Hotel Kota Yogyakarta. Selama SPL di D'Senopati Malioboro Grand Hotel penulis diharapkan mampu menambah pengetahuan dan keterampilan yang tidak didapatkan selama perkuliahan serta pengalaman untuk belajar menghadapi dunia kerja khususnya di bidang Budaya Organisasi serta dapat mengasah kemampuan berinteraksi sosial terhadap lingkungan kerja nyata.

Kegiatan usaha atau industri yang berkembang pesat pada masa sekarang adalah sektor pariwisata. Di Indonesia sektor pariwisata sangat diharapkan mampu menjadi salah satu kekuatan pembangunan yang diandalkan. Dalam keadaan perekonomian Indonesia yang sedang mengalami krisis saat ini, sektor wisata mampu menunjukkan perkembangan yang cukup baik untuk dijadikan suatu alternatif dalam memperbaiki keadaan perekonomian.¹

Hotel adalah salah satu penunjang dalam sektor pariwisata. Hotel merupakan perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk penginapan

¹ 'Ruang Lingkup Industri Pariwisata | Website Resmi Dinas Pariwisata Kabupaten Bone', 2019 <<https://dispar.bone.go.id/2019/03/ruang-lingkup-industri-pariwisata/>> [accessed 30 September 2022].

(akomodasi) serta menyajikan hidangan dan fasilitas lain untuk umum yang memenuhi syarat-syarat kenyamanan dan bertujuan untuk mencari keuntungan. Pada masa sekarang keberadaan hotel di tengah-tengah masyarakat dirasakan semakin penting bagi yang membutuhkan tempat untuk menginap dan berbagai keperluan lainnya. Industri hotel tidak hanya tertuju pada sektor pariwisata saja. Banyak dari berbagai kalangan menggunakan jasa hotel untuk melakukan melakukan rapat-rapat, seminar maupun menjamu klien perusahaan.

D'Senopati Malioboro Grand Hotel Yogyakarta adalah perusahaan jasa yang menawarkan pelayanan dengan fasilitas 108 kamar dengan ukurang luas dengan *twin bed* dengan ukurang besar, 2 *Meeting Room*, *Lobby Bar*, *Coffee Shop*, Kolam Renang *Outdoor*, *Restaurant*, *Parking Space*, pelayanan 24 jam, akses Wifi dengan kecepatan tinggi, 24 jam *Doctor on Call*, dan penyewaan mobil.²

Menurut hasil pengamatan penulis selama menjadi trainer di D'Senopati Malioboro Grand Hotel Yogyakarta dari sisi budaya organisasi ada beberapa permasalahan diantaranya adalah kurangnya kepercayaan antar sumber daya manusia yang mana hal ini salah satu unsur budaya organisasi yang utama. Dari permasalahan di atas maka penulis mengambil judul **“ANALISIS BUDAYA ORGANISASI PADA D’SENOPATI MALIOBORO GRAND HOTEL YOGYAKARTA”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah yang ada selama kegiatan Studi Praktik Lapangan berlangsung adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Budaya Organisasi di dalam D'Senopati Malioboro Grand Hotel
2. Bagaimana sistem Manajemen Training yang ada di dalam D'Senopati Malioboro Grand Hotel

² Wawancara dengan Susiana, tanggal 25 Juli 2022 di back office D'Senopati malioboro grand hotel yogyakarta

1.3. Tujuan SPL

Adapun tujuan dari dilaksanakannya kegiatan Studi Praktik Lapangan terdiri dari tujuan umum dan tujuan khusus, diantaranya:

1. Tujuan Umum

- a) Untuk belajar bagaimana menyelesaikan persoalan dilapangan kerja.
- b) Untuk menjadi bekal pengalaman kerja dan pengetahuan dunia kerja.

2. Tujuan Khusus

- a) Untuk Menjadikan mahasiswa lebih bisa menyelesaikan masalah yang ada didunia kerja dengan teori yang telah dipelajari ketika kuliah.
- b) Untuk Mengetahui secara mendalam tentang dunia kerja yang ada di D'Senopati Malioboro Grand Hotel
- c) Untuk Mengetahui secara langsung segala program-program yang dilakukan oleh D'Senopati Malioboro Grand Hotel

a. Manfaat SPL

1. Bagi Mahasiswa

- a) Sebagai Sarana menumbuhkan sikap kritis, analisis dan responsive terhadap fenomena yang ada di masyarakat khususnya dalam dunia kerja.
- b) Sebagai Sarana memiliki pengalaman bersosialisasi di dunia kerja.
- c) Sebagai Sarana mendapatkan ide-ide dari lapangan agar dapat dikembangkan menjadi persoalan pada karya tulis ilmiah dan skripsi.

2. Bagi Lembaga

- a) Sebagai Sarana menjalin hubungan yang teratur antara Fakultas Ekonomi dan Manajemen, khususnya Prodi Manajemen dengan tempat SPL yakni D'Senopati Malioboro Grand Hotel
- b) Sebagai Sarana menumbuhkan kerjasama yang bersifat simbiosis mutualisme atau saling menguntungkan dan bermanfaat bagi pihak-pihak yang terlibat.
- c) Sebagai Sarana menjadikan lembaga lebih dikenal di dunia kerja dan kalangan masyarakat.

3. Bagi Perusahaan

- a) Sebagai Sarana mendapatkan bantuan dari mahasiswa berupa tenaga kerja dalam menyelesaikan pekerjaan yang ada.
- b) Sebagai Sarana meningkatkan citra perusahaan agar menjadi lebih dikenal oleh kalangan akademis, dunia pendidikan maupun masyarakat.
- c) Sebagai Sarana meningkatkan produktivitas perusahaan dengan adanya mahasiswa yang melakukan SPL.

b. Profil Singkat Perusahaan

i. Sejarah Singkat Perusahaan

D'Senopati Malioboro Grand Hotel merupakan sebuah unit usaha di bidang perhotelan yang dinaungi oleh Muncul Group. Dalam Muncul Group, terdapat berbagai usaha yang dinaungi dan menjadi satu kesatuan dari Muncul Group.

Adapun sejarah Muncul Group mencatat bahwa pada tahun 1984 menjadi tonggak awal berdirinya grup ini. Di tahun inilah sebuah usahalayanan dokumen sederhana berdiri dengan nama "RAJIN " di kota Yogyakarta. Usaha kecil ini merupakan cikal bakal perusahaan manufaktur, ekspor-impor mesin *photocopy*, persewaan dan penjualan mesin *photocopy* dan *sparepart*, jasa *service* dan rekondisi mesin *photocopy*, outlet *photocopy* dan juga *digital printing* yang berskala nasional.

Pada tahun 1992 Soekeno memulai bisnis jual beli mesin *photocopy* bekas di Yogyakarta dengan nama UD. Muncul yang kini telah berkembang memiliki 6 cabang. Pada tahun 1997, Muncul Group merambah usaha persewaan mesin-mesin *photocopy* dengan klien dari kantor-kantor perbankan, berbagai perusahaan, multi nasional dan juga perguruan tinggi. Dalam bisnis ini, Muncul Group berhasil menjadi *market leader*. Bekerja sama dengan PT. Digitoner, Muncul Group kembali melebarkan sayapnya.

Pada tahun 2000, berdiri PT. Digitoner Corporation di

Yogyakarta yang bergerak di bidang manufaktur tinta/*toner* mesin photocopy.

Pada tahun 2006, Muncul Group kembali memperluas dunia usahanya dengan mendirikan PT. Muncul Sukses Abadi di Yogyakarta dan PT. Muncul Digdaya Express. PT. Muncul Sukses Abadi bergerak di bidang importir mesin *photocopy* bekas dari Singapura dan Australia dan remanufaktur mesin-mesin tersebut, sedangkan PT. Muncul Digdaya Express merupakan perusahaan yang menyediakan jasa transportasi kepabebaran dan ekspedisi. Saat ini Muncul Group telah memiliki 9 unit bisnis, yang masing-masing memiliki spesifikasi usaha, yaitu:

- a) CV. Buana: Pusat layanan dokumen, manufaktur digital printing, offsetprinting, print on demand dan desain grafis.
- b) PT. Usaha Digdaya Muncul: Penjualan, persewaan, layanan purna jual mesin photocopy, dan komponennya.
- c) PT. Muncul Sukses Abadi: Remanufaktur mesin photocopy
- d) PT. Buana Citra Abadi: Penjualan, persewaan, layanan purna jual mesin photocopy dan komponennya.
- e) PT. Digitone Corporation: Manufaktur toner/ tinta mesin photocopy
- f) PT. Kipindo: Agen tunggal pemegang merk (ATPM) mesin photocopy format besar
- g) PT. Muncul Digdaya Express: Transportasi angkutan kepabebaran
- h) CV. Mitra Mandiri: Penjualan, persewaan, layanan purna jual mesin photocopy, dan komponennya.

ii. Profil Perusahaan

D'Senopati Malioboro Grand Hotel merupakan salah satu *hotel chain* dari Hestia Connecting Hotel bersama dengan Top Malioboro Hotel, D'Salvatore Art and Boutique Hotel, dan @K Hotel. Berada di salah satu titik strategis di Kota Yogyakarta, yakni hanya dengan 5 menit berjalan kaki menuju Taman Pintar, Titik Nol Kilometer, dan Pasar Beringharjo, dan 5 menit dengan berjalan kaki menuju Stasiun Tugu,

Keraton dan Alun-Alun Utara.

Sebagai salah satu hotel bintang 3 yang ada di Yogyakarta, D'Senopati Malioboro Grand Hotel menawarkan pelayanan dengan fasilitas 108 kamar dengan ukurang luas dengan *twin bed* dengan ukurang besar, 2 *Meeting Room*, *Lobby Bar*, *Coffee Shop*, Kolam Renang *Outdoor*, *Restaurant*, *Parking Space*, pelayanan 24 jam, akses Wifi dengan kecepatan tinggi, 24 jam *Doctor on Call*, dan penyewaan mobil. Fasilitas yang ada di antaranya:

1. Kamar-Kamar

Secara keseluruhan, D'Senopati Malioboro Grand Hotel memiliki 4 tipe kamar di antaranya:

a) *Standard Room*



Gambar 1

Sumber: Dokumentasi D'Senopati Malioboro Grand Hotel

Kamar yang berukuran 22 m² dengan jumlah 10 kamar tipe *king size bed* dan 2 *twin bed* yang memiliki fasilitas 32 inch LCD TV, *Free Wifi Access*, *Standing Shower*, fasilitas pembuat teh dan kopi, lemari es, *individual AC controller*, WiFi dan 2 botol air mineral.

b) Superior Room



Gambar 2

Sumber: Dokumentasi D'Senopati Malioboro Grand Hotel

Kamar yang berukuran 24 m² dengan jumlah 29 kamar tipe *king size bed* dan 60 *twin bed* dengan *connecting room* yang memiliki fasilitas 32 inch LCD TV, *Free Wifi Access*, *Standing Shower*, fasilitas pembuat teh dan kopi, lemari es, *individual AC controller*, *WiFi* dan 2 botol air mineral.

c) Deluxe Room



Gambar 3

Sumber: Dokumentasi D'Senopati Malioboro Grand Hotel

Kamar yang berukuran 28 m² dengan jumlah 2 kamar tipe *king sizebed* dan 4 *twin bed* dengan *connecting room* yang memiliki fasilitas 32 inch LCD TV, *Free Wifi Access*, *Standing Shower*, fasilitas pembuat teh dan kopi, lemari es, *individual AC controller*, *WiFi* dan 2 botol air mineral.

d) Suite Room



Gambar 4

Sumber: Dokumentasi D'Senopati Malioboro Grand Hotel

Kamar yang berukuran 38 m² dengan jumlah 1 kamar tipe *king sizebed* yang memiliki fasilitas ruang keluarga, 2 buah 32 *inch* LCD TV, *Free Wifi Access*, *Standing Shower*, fasilitas pembuat teh dan kopi, lemari es, *individual AC controller*, WiFi dan 2 botol air mineral.

2. Meeting Room

a) Mangkubumi Meeting Room



Gambar 5

Sumber: Dokumentasi D'Senopati Malioboro Grand Hotel

Menawarkan tempat pertemuan yang dapat mengakomodasi tamu yang akan melakukan pertemuan ataupun *indoor event*. Dengan kapasitas ruangan yang dapat dilakukan setting berupa *standing*, *theatre*,

classroom, round table, maupun U-Shape. Mangkubumi Meeting Room dapat mengakomodasi sampai dengan 50 pax untuk theatre setting dan 25 pax untuk U-Shape setting.

b) Adipati Meeting Room



Gambar 6

Sumber: Dokumentasi D'Senopati Malioboro Grand Hotel

Menawarkan tempat pertemuan yang dapat mengakomodasi tamu yang akan melakukan pertemuan ataupun *indoor event*. Dengan kapasitas ruangan yang dapat dilakukan setting berupa *standing, theatre, classroom, round table, maupun U-Shape*. Mangkubumi Meeting Room dapat mengakomodasi sampai dengan 400 pax untuk *standing setting*, 230 pax untuk *theatre setting*, 120 pax untuk *classroom setting*, 90 pax untuk *round table setting*, serta 66 pax untuk *U-Shape setting*.

c) *Ayodya Restaurant*



Gambar 7

Sumber: Dokumentasi D'Senopati Malioboro Grand Hotel

Memiliki desain modern nan klasik, Ayodya Restaurant menawarkan suasana klasik berbalut kemewahan yang akan melengkapi santapan tamu yang berkunjung di D'Senopati Malioboro Grand Hotel. Memiliki kapasitas hingga 95 pax, Ayodya Restaurant dapat mengakomodasi *breakfast*, *brunch*, *lunch*, ataupun *dinner*. Dengan layanan breakfast pada pukul 06.00-10.00, serta 11.00-22.00 untuk layanan *restaurant*, Ayodya Restaurant hadir dengan pilihan *all you can eat breakfast buffet* dan *A la Carte Menu* yang beragam.

d) Tamansari *Pool*



Gambar 8

Sumber: Dokumentasi D'Senopati Malioboro Grand Hotel

Merupakan kolam renang besar untuk dewasa dengan kedalaman dengan panjang 16 meter dan lebar 6 meter. Terletak di lantai 1 yang dikelilingi oleh tumbuh-tumbuhan yang asri. Selain digunakan untuk berenang, area *pool* juga dapat digunakan untuk *outdoor party* baik berupa *birthday party*, *barbeque*, dan sebagainya. *Pool* ini beroperasi mulai pukul 6:00 WIB hingga 20:00 WIB.

iii. Departemen-Departemen

a) Front Office

Front Office (FO) adalah salah satu departemen yang berada di bagian depan hotel yang secara operasional mempunyai tugas untuk berhubungan dengan tamu. *FO* mempunyai tugas untuk melakukan penerimaan pemesanan kamar, penanganan tamu *check in* dan *check out* serta membentuk kesan positif bagi para tamu. Selain itu, *front office* juga memiliki tugas untuk mengelola tamu dari *check in* hingga *check out* dan memberikan segala informasi serta pelayanan yang dibutuhkan oleh tamu, menangani pemesanan kamar, menerima dan menyambungkan telepon, serta membawa

barang bawaan tamumaupun mengantar barang ke dalam kamar,

e) Sales and Marketing

Sales & marketing adalah suatu departemen yang mempunyai tugas dan tanggung jawab memasarkan serta menjual produk yang dimiliki hotel, serta menjaga relasi positif dengan *stakeholder* yang terkait dengan hotel. Dalam Departemen Sales and Marketing, dilakukan berbagai kegiatan seperti penjualan, *customer relations*, *media visit*, dan promosi. Secara rutin, departemen Sales and Marketing akan melakukan kunjungan-kunjungan dalam rangka kegiatan penjualan, *customer relations*, *media visit*, ataupun promosi sebagai upaya mempertahankan penjualan serta menjaga relasi positif kepada pihak manajemen hotel.

f) Housekeeping

Housekeeping adalah departemen yang bertugas menjaga kebersihan, keindahan, kenyamanan serta kerapian seluruh area hotel *Housekeeping department* bertugas dalam pembersihan serta perawatan seluruh aset hotel. *Housekeeping department* terdiri dari:

1. *Public Area* adalah bagian yang bertugas dalam pemberihan area umum hotel seperti *lobby*, *meeting room*, *restaurant*, serta area hotel lainnya.
2. *Linen section* adalah bagian yang bertugas dalam pengadaan dan pengantian *linen* hotel
3. *Room section* adalah seksi yang bertugas dalam penanganan kebersihan, kerapian, kenyamanan serta keindahan kamar hotel.
4. *Laundry section* adalah bagian yang bertugas dalam penanganan *laundry*

g) Food and Beverage Service

Food and Beverage adalah suatu departemen yang bertanggung jawab atas penanganan pelayanan makan dan minum bagi para tamu hotel maupun luar hotel yang dikelola secara komersial dan professional. Departemen ini bertugas melakukan

penghidangan makanan dan minuman serta mempersiapkan *venue* apabila terdapat *event*.

h) Food and Beverage Product

Food and beverage product adalah departemen yang bertugas menyajikan makanan, mulai dari proses pengolahan sampai makanan siap disajikan.

i) Accounting

Accounting adalah departemen yang bertugas untuk mencatat seluruh transaksi keuangan dan membuat laporan keuangan hotel baik pemasukan sekaligus pengeluaran hotel. Selain itu *accounting department* juga melakukan *puchasing* yakni adalah melakukan pengadaan dan pembelian barang yang dibutuhkan oleh hotel baik secara langsung maupun tidak langsung.

j) Engineering

Engineering merupakan departemen yang bertugas dan bertanggungjawab memperbaiki dan melakukan perawatan atas segala fasilitas hotel.

k) Human Resources

Human Resource (HR) merupakan departemen yang menangani sumber daya manusia di hotel. HR memiliki tugas untuk membuat kebijakan yang berkaitan dengan karyawan, mengelola dan mengembangkan Sumber Daya Manusia (SDM), serta melakukan proses rekrutmen karyawan.

l) Security

Security merupakan departemen yang memiliki tugas untuk menjaga keamanan dan ketertiban di hotel. Departemen *Security* memiliki tugas untuk mengamankan keamanan tamu sekaligus menjaga keamanan kendaraan yang dibawa oleh tamu (Sumber: Dokumen Profil Perusahaan).

c. Metode Kegiatan

Studi Praktik Lapangan saya bertempat di D'Senopati Malioboro Grand Hotel Yogyakarta yang beralamat Jl. Panembahan Senopati No.40, Prawirodirjan, Kec. Gondomanan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55121

Kegiatan ini dilaksanakan selama satu bulan terhitung mulai dari hari Senin, 25 Juli 2022 sampai dengan Rabu, 31 Agustus 2022. Didalam kebijakan ada beberapa ketentuan dari pihak D'Senopati Malioboro Grand Hotel Yogyakarta yaitu :

- a. Hari Magang Senin-Ahad
- b. Hari Libur fleksible sesuai dengan jadwal
- c. Shift pagi 05:00 – 14:00
Shift sore 14:00 – 22:00
- d. Dress code
 - Senin – rabu : kaos polo putih
 - Kamis – minggu : kaos polo hitam
 - Jumat : batik
- e. Menggunakan pakaian rapih, celana kain, mencukur kumis dan jenggot
- f. Mengikuti seluruh kegiatan yang di adakah staf hotel.

BAB 2 PEMBAHASAN

2.1. Ruang Lingkup Kerja

Selama berlangsungnya SPL di Hotel D'Senopati Malioboro penulis mendapatkan kesempatan menempati beberapa bidang, yaitu Food and Beverage Service. Selama melaksanakan SPL di bidang tersebut, penulis mendapatkan banyak pengetahuan yang berkaitan dengan FBS. Untuk kesehariannya Restoran hotel memberikan tugas kepada kami meliputi :

1. FBS dan FBP datang jam 05.00 pagi guna menyiapkan resto serta set up buffe untuk pelayanan pelanggan breakfast di ayodhya restoran.



Gambar 9
ayodhya restaurant

2. Melayani pelanggan dengan menyambut dan menyapa terhadap pelanggan yang ingin breakfast di ayodhya restoran.
3. Memberikan kepada pelanggan surat guest voice guna untuk perbaikan restoran dari segi kualitas makanan maupun kualitas pelayanan.

GUEST VOICE
We want to hear you!

Tanggal: 11 Agustus 2020
 No. Kamar: 719
 Nama: Irfi Sulwani Pultra
 No. HP: _____

	Sangat Baik Excellent	Baik Good	Cukup Fair	Buruk Poor
Kualitas & Penyajian Makanan Quality & Presentation of food	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kesanggupan layanan Staff Friendliness	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kecapatan pelayanan Speed of service	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pengalaman karyawan Staff's proficiency	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kebersihan restoran Restaurant's Cleanliness	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Suana restoran Ambiance	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Keberanian harga Value of money	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pengalaman keseluruhan Overall experience	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ceritakan pengalamannya...
Tell us your experience...

Aktivitas yang sangat menyenangkan
Lau segit makanan, kamar, fasilitas dan kebersihan
populernya. Layanan jeli menyenangkan. Terima kasih

Follow Instagram kami, dengan pindai barcode ini
Follow us on Instagram, by scan this barcode



Gambar 10

contoh lembar guest voice ataupun guest comment

4. Melayani kepada pelanggan sesuai dengan apa yang di *request* ketika breakfast dengan menyambut dengan ramah dan sopan.
5. Semua staff maupun SPL dianjurkan mengenakan masker dan hand gloves ketika melayani pelanggan guna menjaga dari kesehatan dan keamanan dalam pelayanan.
6. Penyajian breakfast dengan buffe atau prasmanan sehingga karyawan harus langsung clear up ketika sudah ada pelanggan selesai dengan makannya.
7. Setelah jam 10.00 semua staff FBS maupun FBP bersiap untuk *closing* restoran dengan membersihkan buffe dan mengambil sisa makanan yang ada di *buffe* guna agar restoran tetap terjaga rapi dan bersih.
8. Semua sektor yang ada di restoran dibagi tugas untuk membersihkan segala yang ada di restoran mulai dari : kaca restoran, *buffe*, meja makan, kasir resto, area swimming pool, dan smooking area yang ada di depan restoran.
9. Sambil menunggu waktu sholat dan istirahat FBS memoles semua piring dan peralatan dapur yang sudah dicuci oleh *steawerd*.

10. Melakukan *set up buffe* untuk besok pagi agar ketika pagi hari tidak telat dalam penyajian *breakfast*.
11. pada jam 13.00 *Check floor* pada bagian FBS di tanggung jawabkan akan peralatan restoran dimanapun yang ada di hotel sehingga ditugaskan untuk mengecek setiap lantai dan di setiap tempat untuk mengumpulkan peralatan restotan dan mengembalikan ke restoran kembali.
12. Ketika sambil menunggu shift pagi berakhir yaitu jam 14.00 dilakukan pengecekan kekurangan barang yang dibutuhkan guna untuk *Store Report* melakukan pengecekan barang yang habis dan mengisi ulang barang yang di butuhkan di restoran tersebut.
13. *Upselling* selaku bagian restoran ketika dilain waktu breakfast diwajibkan untuk melakukan penawaran makanan dan minuman kepada pelanggan dimanapun itu baik menggunakan telpon maupun tatap muka langsung.
14. *Taking order* melakukan pelayanan kepada pelanggan yang ingin memesan makanan maupun minuman dengan greating dan menyapa ramah dan sopan kemudian mencatat apa yang dipesan setelah itu untuk mengulagi pemesanan kedua kali guna agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam pemesanan.
15. Pembagian tugas dan set up meeting room guna pelayanan pelanggan dalam acara pelatihan *table manner* SMK 2 magetan di Hotel D'Senopati Malioboro.



Gambar 11
contoh set up table manner

2.2. Tinjauan Pustaka

A. Definisi perhotelan

Hotel merupakan salah satu bisnis yang bergerak pada sektor jasa khususnya akomodasi, segmen pasarnya adalah tamu yang datang untuk tujuan istirahat atau urusan bisnis. Oleh karena itu, tempat yang bersih, nyaman, dan aman adalah menjadi hal yang dibutuhkan oleh konsumen. Ini merupakan kewajiban pihak hotel untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap konsumennya. Setiap konsumen pastinya menginginkan yang terbaik dalam setiap jasa yang ia beli karena itu adalah menjadi haknya. Setiap konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, informasi yang benar dan jujur dan perlakuan atau pelayanan secara benar atas apa yang ia beli.³

Dalam bisnis perhotelan ada banyak hal yang dapat ditawarkan kepada tamu atau pelanggan hotel yang merupakan produk-produk hotel. Produk-produk hotel diantaranya adalah kamar hotel (rooms), ruang pertemuan (meeting room), pelayanan makanan dan minuman (food and

³ Gusti Ratna Ningsih, 'PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENERAPAN PRINSIP- PRINSIP SYARIAH TERHADAP MINAT KONSUMEN HOTEL SYARIAH (Study Kasus Pada Hotel Bandara Syari'ah Kabupaten Lampung Selatan Kec. Natar)', *Skripsi*, 53.9 (2013), 1689–99.

beverage), dan lain-lain. Pada dasarnya produk dan pelayanan hotel sudah dinikmati oleh para tamu hotel saat melakukan registrasi sampai dia check out di hotel.

Sejalan dengan berkembangnya industri pariwisata di Indonesia maka semakin banyaklah hotel yang dibutuhkan sebagai sarana akomodasi, sehingga semakin banyak pula persaingan antar hotel. Dalam situasi persaingan yang semakin meningkat di dunia perhotelan semuanya berupaya meningkatkan fasilitas dan pelayanannya dalam rangka untuk menarik pelanggan sebanyak-banyaknya.⁴

B. Budaya Organisasi

Budaya Organisasi Menurut (Fahmi, 2010:47) mengemukakan budaya organisasi adalah suatu kebiasaan yang telah berlangsung lama dan dipakai serta diterapkan dalam kehidupan aktivitas kerja sebagai salah satu pendorong untuk meningkatkan kualitas kerja para karyawan dan manajer perusahaan. mengemukakan budaya organisasi adalah suatu kebiasaan yang telah berlangsung lama dan dipakai serta diterapkan dalam kehidupan aktivitas kerja sebagai salah satu pendorong untuk meningkatkan kualitas kerja para karyawan dan manajer perusahaan. Budaya yang baik dan kuat, akan menghasilkan situasi yang aman dan nyaman bagi para anggota didalam organisasi, sehingga para anggota mampu berkreasi dan berinovasi untuk menghasilkan hasil kerja terbaiknya

Fungsi Budaya Organisasi

Menurut Robbins (2006:725) ada beberapa fungsi budaya didalam organisasi:

1. Budaya memiliki peran menerapkan tapal batas, artinya budaya menciptakan pembedayaan yang jelas antara satu organisasi dengan organisasi yang lain,
2. Budaya memberikan rasa identitas ke anggota – anggota organisasi,
3. Budaya mempermudah timbulnya komitmen pada suatu yang lebih luas dari pada kepentingan pribadi seseorang,

⁴ Herry Susstanto and Wido Damayanti, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas', *Ekonomi*, 1.13 (2008), 59–67.

4. Budaya itu meningkatkan kemantapan sistem sosial,
5. Sebagai mekanisme pembuat makna dan mekanisme pengendalian yang memandu dan membentuk sikap serta perilaku para pegawainya.

Unsur-unsur Budaya Organisasi

Budaya organisasi memiliki unsur-unsur utama yang mempengaruhinya yaitu menurut Coleman (dalam Moeljono dan Sudjarmiko 2007:29), yang menyimpulkan dan menetapkan bahwa ada 3 unsur utama budaya organisasi yaitu⁵:

1. Kepercayaan antar sumber daya manusia
Kepercayaan antar sumber daya manusia adalah sikap semua karyawan di dalam perusahaan atau organisasi dengan bersikap saling mempercayai dan menghormati untuk memperkuat hubungan harmonis di antara semua karyawan karena kesadaran memiliki visi dan misi yang sama.
2. Deskripsi yang jelas dari hak dan kewajiban
Deskripsi yang jelas dari hak dan kewajiban adalah suatu pemaparan atau penjabaran yang dilakukan oleh manajemen perusahaan kepada semua karyawan tentang hak dan kewajiban didalam perusahaan serta memberikan informasi yang sejelas-jelasnya dan karyawan turut serta mengawasi juga jalannya peraturan tentang hak dan kewajiban tersebut.
3. Ekspektasi akan masa depan
Ekspektasi akan masa depan adalah sikap yang berupa pengharapan yang disertai niat baik dan keyakinan semua karyawan tentang pengembangan dan tujuan dimasa depan.

⁵ Yuis Ferbya Baan, 'Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Grand Victoria Di Samarinda', *E-Journal Ilmu Administrasi Bisnis*, 3.3 (2015), 675–86.

Empat Tipe Budaya Organisasi

Berikut ini adalah pembahasan mengenai empat jenis atau tipe budaya organisasi menurut Robert E. Quinn and Kim S. Cameron⁶:

1. Kebudayaan Klan (*Clan Culture*)

Dalam organisasi yang berkebudayaan klan ini, setiap anggota dalam organisasi memiliki rasa kebersamaan dan kekeluargaan. Para pemimpin atau pemimpin organisasi dianggap sebagai mentor dan bahkan sebagai figur seorang ayah yang bertindak sebagai kepala keluarga. Tipe kebudayaan klan ini mirip dengan organisasi tipe keluarga yang berusaha untuk mencapai mufakat dan komitmen melalui keterlibatan dan komunikasi antar anggota serta menghargai kerjasama, partisipasi dan konsesus. Sukses dalam konteks kebudayaan klan ini adalah memenuhi kebutuhan pelanggan dan kepedulian terhadap masyarakat.

2. Kebudayaan Adhokrasi (*Adhocracy Culture*)

Budaya organisasi jenis ini didasarkan pada energi dan kreativitas. Anggota organisasi atau Karyawan didorong untuk berani mengambil risiko, berekspreimen dan berpikir di luar kebiasaan untuk menyelesaikan sesuatu. Para pemimpin atau pemimpin organisasi dianggap sebagai inovator dan pengusaha (*entrepreneur*). Kebudayaan Adhokrasi ini mendorong organisasi atau perusahaan untuk berkembang dengan menciptakan produk-produk dan layanan yang inovatif dan cepat menanggapi perubahan pasar. Sukses dalam konteks kebudayaan adhokrasi ini adalah memiliki produk dan layanan baru serta menjadi pelopor sesuatu yang baru. Google dan Facebook adalah contoh perusahaan yang memiliki karakteristik budaya adhokrasi ini.

3. Kebudayaan Pasar (*Market Culture*)

Budaya ini dibangun atas dasar dinamika persaingan dan pencapaian hasil nyata, fokusnya adalah pada tujuan atau hasil. Organisasi Tipe

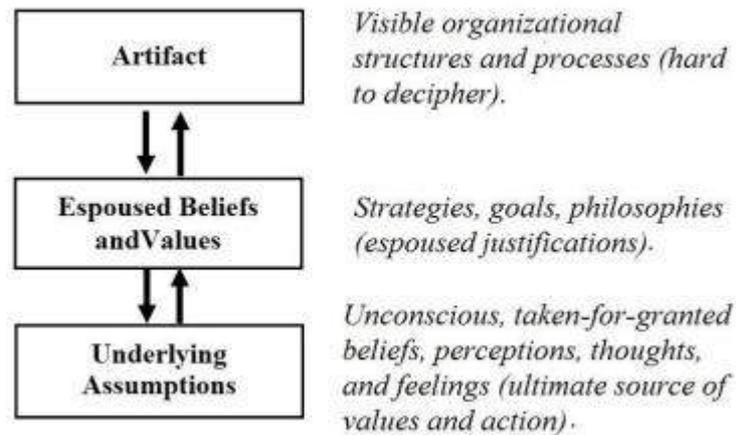
Kebudayaan Pasar ini berpusat pada lingkungan eksternal yaitu pelanggannya. Mereka lebih mendahulukan kepentingan pelanggan atau pangsa pasar dan laba perusahaan dibandingkan dengan kepuasan karyawannya maupun pengembangan sumber daya manusianya. Tujuan bersama pada organisasi yang berkebudayaan Pasar ini adalah meraih keuntungan terbesar, mendapatkan pangsa pasar terbesar dan mengalahkan pesaingnya. Sukses dalam konteks organisasi yang berkarakteristik Kebudayaan pasar ini adalah mendapatkan pangsa pasar terbesar dan menjadi pemimpin pasar (*Market Leader*).

4. Kebudayaan Hirarki (*Hierarchy culture*)

Budaya Organisasi jenis Kebudayaan Hirarki ini dilandasi oleh struktur dan kendali. Lingkungan kerja bersifat formal dan pengendalian yang ketat. Kepemimpinan didasarkan pada koordinasi dan pemantauan yang terorganisir dengan budaya yang menekankan efisiensi dan prediktabilitas. Nilai dari kebudayaan hirarki ini adalah konsistensi dan keseragaman. Sukses dalam konteks organisasi yang mengadopsi kebudayaan hirarki ini adalah perencanaan (*planning*) yang andal, kualitas produk dan layanan yang tinggi, pengiriman yang tepat waktu dan biaya operasional yang rendah. Manajemen harus memastikan kepastian pekerjaan dan prediktabilitas.

Tingkatan Budaya Organisasi

Schein (2004) membagi budaya dalam tiga tingkatan yaitu: (1) artefak (artifact), (2) keyakinan dan nilai-nilai yang dianut (espoused values), dan (3) asumsi dasar (basic underlying assumptions).



Gambar 12

Sumber gambar: Schein, (2004)

Artifact, adalah hal-hal yang mencakup semua fenomena yang bisa dilihat, didengar. Sedangkan espoused values, menurut pandangannya Schien (2010:26) “Jika manajer meyakinkan kelompok untuk bertindak atas keyakinannya, solusi bekerja, dan kelompok ini memiliki persepsi yang sama tentang keberhasilan tersebut, nilai yang dirasakan adalah ‘promosi yang bagus’ secara bertahap menjadi berubah: pertama, akan menjadi nilai atau keyakinan bersama dan akhirnya menjadi asumsi bersama (jika tindakan tersebut terus-menerus menjadi berhasil).”

Espoused values dari perspektif Schien ini “dapat dilihat dari karyawan yang bergelut dengan pelayanan jasa, seperti halnya karyawan hotel-hotel berbintang dan bank-bank ternama. Mereka setiap saat bertemu dengan pelanggan selalu senyum dan memberikan salam, misalnya dengan mengucapkan ‘selamat siang/sore.’ Perilaku ini awalnya merupakan standar pelayanan yang diajarkan kepada seluruh karyawan dalam melayani pelanggan. Namun, seiring dengan waktu, hal itu membentuk perilaku dan menjadi kebutuhan. Pada akhirnya, mereka lupa bahwa

semua itu berawal dari sebuah aturan. Aturan yang berhasil seperti ini tidak saja membentuk keyakinan dan nilai-nilai tapi sudah membentuk asumsi yang positif” (Edison, Anwar & Komariyah, 2016 p. 114—115).

Basic underlying assumptions, “adalah keyakinan anggotanya yang cenderung tidak dikonfrontasi dan tidak diperdebatkan sehingga sangat sulit untuk berubah” (Schien, 2010). Pada tingkatan ini, “Jika ada keyakinan dan pemahaman tertentu, ini sangat sulit untuk diubah, pendekatan apapun yang dilakukan cenderung dapat diartikan lain atau menimbulkan persepsi negatif bagi yang menerimanya” (Edison, Anwar & Komariyah, 2016 p. 115).

Dari penjelasan di atas, maka bagi manajemen perusahaan/organisasi penting untuk menciptakan, agar budaya organisasi mereka sampai pada tingkatan nilai-nilai yang dianut (*espoused values*) atau bahkan sampai pada tingkatan asumsi positif, sehingga karyawan bekerja dengan kesadaran yang tinggi tanpa merasa ada tekanan, meskipun sesungguhnya mereka bekerja atas aturan dan kebutuhan organisasi⁷

23. Peran dalam Manajemen Islam

Peran Manajemen Islam yang diterapkan oleh D’Senopati Malioboro Grand Hotel Yogyakarta kepada karyawannya untuk meningkatkan perusahaan yaitu mulai dari :

1. Berdoa sesuai kepercayaan agama masing-masing sebelum melakukan pekerjaan
2. Melakukan Morning Breafing yang di hadiri perwakilan dari setian departemen
3. Mewajibkan kepada setiap stafnya untuk berpakaian sopan
4. Lebih mementingkan attitude sesusai dengan ilmu hospitality
5. Melakukan pengajian dan Sholat berjama’ah. Setiap malan jum’at
6. Berpakaian sopan dan rapi dalam bekerja
7. Mengerjakan perkerjaan dengan ikhlas dan jujur
8. Sopan ran ramah terhadap seluruh tamu

⁷ Emron Edison, Anti Anti Riyanti, and Deni Yustiana, ‘BUDAYA ORGANISASI DALAM ASPEK PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN (Studi Kasus Di Hotel Perdana Wisata, Bandung)’, *Tourism Scientific Journal*, 1.2 (2016), 134 <<https://doi.org/10.32659/tsj.v1i2.8>>.

24. Diskusi dan Pembahasan

Selama Penulis melaksanakan SPL Di D'Senopati Malioboro Grand Hotel Yogyakarta penulis menemukan berbagai masalah yang sering terjadi pada bagian FBS sebagai berikut :

- I. Hasil pengamatan penulis bahwasannya budaya organisasi yang diterapkan di hotel adalah budaya hirarki dan budaya clan (kekeluargaan) dalam hal ini budaya clan di terapkan hanya sebatas kegiatan kebersamaan seperti senam, lomba-lomba dan study tour, akan tetapi untuk masalah penyampaian pendapat atau ide-ide untuk kepentingan bersama masih terhalang budaya hirarki tidak ada keterbukaan antara pimpinan dan staf
- II. Kurangnya kepercayaan antar sumber daya manusia, terutama antara staf dan trainner seperti halnya dalam hal penugasan teman-teman magang hanya mendapatkan tugas harian.
- III. Tidak efektifnya sistem training yang ada. Trainner hanya mendapatkan pelatihan menggunakan sistem praktek langsung. Hal ini menyebabkan kurangnya wawasan akan pekerjaan yang harus dilakukan dengan hanya mengandalkan praktik langsung tanpa adanya teori

25. Pemecahan Masalah

- I. Pimpinan harus terbuka dalam hal penyampaian pendapat atau ide-ide untuk keperluan bersama dari staf, tanpa harus melalui manager di setiap departemen
- II. Perlu di buat standar penilaian pada mahasiswa yang magang atau training untuk mengetahui sejauh mana kemampuan dan pemahamannya dalam menjalankan tugas.
- III. D'Senopati malioboro Grand Hotel Yogyakarta menambahkan departemen Manajemen trainner yang mana bertugas melatih anak-anak magang atau SPL dengan membuat sistem yang baik tidak hanya dengan cara praktik langsung tapi perlu di tambahkan teori, praktik dan juga di imbangi dengan penugasan

BAB 3 PENUTUP

3.1. Kesimpulan

Budaya Organisasi yang ada dalam D'Senopati Malioboro Grand Hotel manganut kebudayaan Hirarki dan kebudayaan clan, akan tetapi dalam beberapa hal kebudayaan clan masih kurang di tanamkan dalam diri karyawan atau staf. Beberapa kasus yang penulis temukan ada beberapa staf enggan untuk menyampaikan aspirasinya langsung kepada General Manajer harus melalui manager deartemennya masing-masing hal ini menyebabkan terhambatnya aspirasi tersebut di sampaikan.

Budaya Organisasi menjadi peranan penting bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja staf dan lain sebagainya. Dari permasalahan di atas penulis menyimpulkan perlu diadakan kumpul kekeluargaan untuk sharing semua permasalahan bukan hanya sekedar evaluasi tp juga untuk membuat planing kedepan untuk kemajuan perusahaan. Membuka departemen manajemen training juga termasuk solusi untuk meningkatkan kinerja anak-anak yang magang agar lebih terarah dan terkontrol dengan baik tentunya juga di iringi dengan di tentukan supervisor khusus untuk para peserta training.

DAFTAR PUSTAKA

- Baan, Yuis Ferbya, 'Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Grand Victoria Di Samarinda', *E-Journal Ilmu Administrasi Bisnis*, 3.3 (2015), 675–86
- Edison, Emron, Anti Anti Riyanti, and Deni Yustiana, 'BUDAYA ORGANISASI DALAM ASPEK PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN (Studi Kasus Di Hotel Perdana Wisata, Bandung)', *Tourism Scientific Journal*, 1.2 (2016), 134 <<https://doi.org/10.32659/tsj.v1i2.8>>
- Ratna Ningsih, Gusti, 'PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENERAPAN PRINSIP- PRINSIP SYARIAH TERHADAP MINAT KONSUMEN HOTEL SYARIAH (Study Kasus Pada Hotel Bandara Syari'ah Kabupaten Lampung Selatan Kec. Natar)', *Skripsi*, 53.9 (2013), 1689–99
- 'Ruang Lingkup Industri Pariwisata | Website Resmi Dinas Pariwisata Kabupaten Bone', 2019 <<https://dispar.bone.go.id/2019/03/ruang-lingkup-industri-pariwisata/>> [accessed 30 September 2022]
- Susstanto, Herry, and Wido Damayanti, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas', *Ekonomi*, 1.13 (2008), 59–67

LAMPIRAN



Lampiran 1 : foto bersama kepala departemen FBS dan staff FBS



*Lampiran 2 : foto persiapan sebelum pelaksanaan acara table manner SMK 2
magetan bersama seluruh staff FBS*



*Lampiran 3 : Foto kunjungan Kaprodi dan Dosen Manajemen UNIDA Gontor ke
BPJS Ketenagakerjaan*



Lampiran 4 : contoh set up table manner menggunakan round table

D'SENOPATI MALIOBORO GRAND HOTEL

GUEST VOICE

We want to hear you!

Tanggal / Date: 11 Agustus 2020
 Nomor Kamar / Room No.: 719
 Nama: Tri Sulantha Putra

	Sangat Baik Excellent	Baik Good	Cukup Fair	Buruk Poor
Kualitas & Penampilan Makanan Quality & Presentation of food	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Keramahan karyawan Staff friendliness	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kecepatan pelayanan Speed of service	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Penampilan karyawan Staff grooming	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kebersihan restoran Restaurant's Cleanliness	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Suasana restoran Ambience	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kelayakan harga Value of money	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pengalaman keseluruhan Overall experience	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ceritakan pengalamamu...
Tell us your experience...

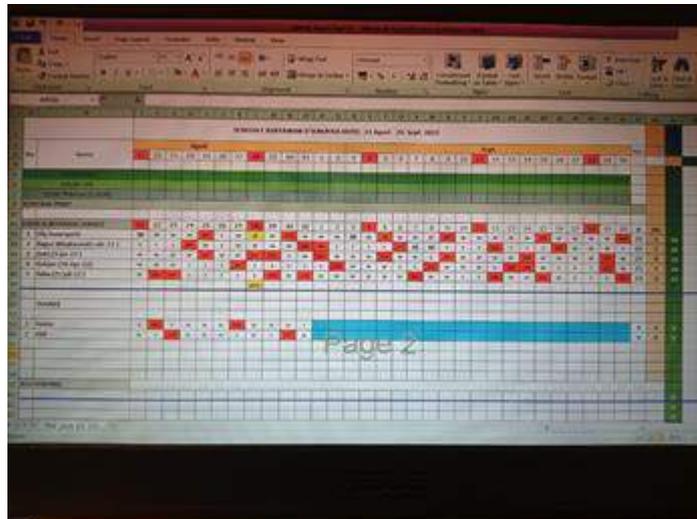
Alhamdulillah Sangat Memuaskan.
 Lari segi Makanan, Kamar, Fasilitas dan Kerapuhan
 Desainya. Layan jadi menyenangkan. Terima kasih

Follow Instagram kami, dengan pindai barcode ini
Follow us on Instagram, by scan this barcode



INSTAGRAM @GoodGuests

Lampiran 5 : contoh lembar guest voice



Lampiran 6 : Jadwal shift karyawan dan mahasiswa SPL Hotel D'Senopati Malioboro



Lampiran 7 : brosur pemasaran harga dan paket kamar Hotel D'Senopati Malioboro



Lampiran 8 : Sertifikat SPL Hotel D'Senopati Malioboro