

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**PROSEDUR PELAYANAN HOTEL MENGGUNAKAN  
APLIKASI SARA DI DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGE  
VASA HOTEL SURABAYA**



**NATASHA LAURENCIA  
4105020005**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PERKANTORAN D-III  
FAKULTAS VOKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
SURABAYA  
2023**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**PROSEDUR PELAYANAN HOTEL MENGGUNAKAN  
APLIKASI SARA DI DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGE  
VASA HOTEL SURABAYA**



*Diajukan untuk memenuhi persyaratan kelulusan mata kuliah  
Tugas Akhir*

**NATASHA LAURENCIA  
4105020005**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PERKANTORAN D-III  
FAKULTAS VOKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
SURABAYA  
2023**

## **PERSEMBAHAN**

Laporan Tugas Akhir ini penulis persembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus karena sudah memberikan kekuatan dan bimbingan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Omi, Ce Aline, Mama, dan Papa karena sudah memberikan dukungan serta motivasi hingga Tugas Akhir ini dapat selesai.
3. Ce Yunita, Ce Melinda, dan seluruh staff yang ada di Departemen Food and Beverage Vasa Hotel Surabaya untuk bimbingannya selama masa PKL.
4. Pak Nanang sebagai dosen pembimbing yang sudah memberikan bimbingan dari awal sampai akhir masa pembuatan laporan ini.
5. Olyvia, dan semua teman-teman AP angkatan 2020 yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.

## **MOTO**

**Sukses adalah jumlah dari upaya kecil, yang diulangi hari demi hari.<sup>1</sup>**

---

<sup>1</sup> **Robert Collier**

## ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NATASHA LAURENCIA

NRP : 4105020005

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul “PROSEDUR PELAYANAN HOTEL MENGGUNAKAN APLIKASI SARA DI DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGE VASA HOTEL SURABAYA” adalah benar-benar hasil karya sendiri. Kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, karya tulis ini belum pernah diajukan pada institusi mana pun dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isi sesuai dengan sikap ilmiah yang dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Surabaya, 15 Mei 2023

Yang menyatakan,



NATASHA LAURENCIA

NRP 4105020005

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NATASHA LAURENCIA

NRP : 4105020005

Sebagai mahasiswa Program Studi Administrasi Perkantoran D-III Fakultas Vokasi, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non-exclusive Royalty-FreeRight*) atas karya ilmiah saya yang berjudul “Prosedur Pelayanan Hotel Menggunakan Aplikasi SARA di Departemen Food and Beverage Vasa Hotel Surabaya”.

Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya berhak untuk menyimpan, memperbanyak, menggunakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan, dan menampilkan/mempublikasikan karya ilmiah ini, baik seluruhnya atau Sebagian, di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, segala konsekuensi hukum yang timbul apabila terdapat pelanggaran Hak Cipta dalam karya saya ini.

Demikian pertanyaan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Surabaya, 15 Mei 2023

Yang menyatakan,



Natasha Laurencia

NRP 4105020005

## **PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR**

Laporan Tugas Akhir berjudul “Prosedur Pelayanan Hotel Menggunakan Aplikasi SARA di Departemen Food and Beverage Vasa Hotel Surabaya” yang disusun oleh

Nama : NATASHA LAURENCIA

NRP : 4105020005

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan kepada Tim Penguji.

Surabaya, 20 Mei 2023

Dosen Pembimbing



Philipus Suryo Subandoro, S.Kom., M.Kom.  
NIDN 0711057602

## PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Laporan Tugas Akhir berjudul “Prosedur Pelayanan Hotel Menggunakan Aplikasi SARA di Departemen Food and Beverage Vasa Hotel Surabaya” yang disusun oleh

Nama : NATASHA LAURENCIA

NRP : 4105020005

Program Studi : Administrasi Perkantoran

telah diujikan dan dipertahankan di hadapan Dewan Penguji pada Sidang Tugas Akhir yang berlangsung pada 20 Mei 2023.

Menurut pandangan kami, tugas akhir ini sudah memadai dari segi kualitas sebagai pemenuhan persyaratan kelulusan mata kuliah Tugas Akhir dan salah satu persyaratan penyelesaian studi dari Program Studi Administrasi Perkantoran D-III Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Surabaya, 20 Mei 2023

Dewan Penguji:

Penguji I,



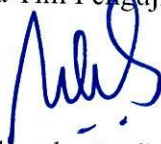
Dra. Tuti Hartani, M. Pd.  
NIDN 0703096001

Penguji II,



Philipus Suryo S., S.Kom., M.Kom.  
NIDN 0711057602

Ketua Tim Penguji,



Andreas E. Hadisoebroto, S.Sos., M.M.  
NIDN 0721117602



## PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir yang ditulis oleh NATASHA LAURENCIA 4105020005 dengan judul “Prosedur Pelayanan Hotel Menggunakan Aplikasi SARA di Departemen Food and Beverage Vasa Hotel Surabaya” telah diuji dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji pada tanggal 20 Mei 2023.

Dekan,



Indriana Lestari, S.Sos., M.A.  
NIK. 411.99.0017

Ketua Program Studi,



Andreas E. Hadisoebroto, S.Sos., M.M.  
NIK. 411.04.0025

## **PRAKATA**

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul Prosedur Pelayanan Hotel Menggunakan Aplikasi SARA di Departemen Food and Beverage Vasa Hotel Surabaya. Laporan Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan kelulusan Mata Kuliah Tugas Akhir pada Program Studi Administrasi Perkantoran D-III di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak *Vasa Hotel Surabaya* khususnya Departemen Food and Beverage karena memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan PKL; Bapak Philipus Suryo Subandoro, S.Kom., M.Kom sebagai dosen pembimbing yang telah menyediakan tenaga, waktu, dan pikirannya dalam membimbing penyusunan Laporan Tugas Akhir ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas motivasi dan dukungannya.

Laporan Tugas Akhir ini penulis susun dengan sebaik mungkin, namun menyadari masih ada kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca sangat diharapkan. Akhir kata, semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, Mei 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul Depan.....	i
Persembahan .....	ii
Moto.....	iii
Orisinalitas Karya Ilmiah .....	iv
Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah .....	v
Persetujuan Tugas Laporan Akhir.....	vi
Pengesahan Dewan Penguji .....	vii
Pengesahan.....	viii
Prakata.....	ix
Daftar Isi .....	x
Daftar Gambar .....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
Ringkasan.....	xiv
<i>Abstract</i> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup .....	2
1.3 Tujuan Tugas Akhir .....	2
1.4 Manfaat Laporan Tugas Akhir.....	3
1.5 Sistematika Penulisan .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
2.1 Pengertian Prosedur .....	5
2.2 Pengertian Pelayanan Hotel.....	5
2.3 Kualitas Pengelolaan Pelayanan Memakai Aplikasi .....	6
2.4 Aplikasi SARA Operations Platforms ....	6

2.5 Definisi dan Tugas Departemen Food and Beverage .....	8
2.6 <i>Flowchart</i> .....	9
<b>BAB III GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>11</b>
3.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	11
3.2 Pelaksanaan Kegiatan PKL.....	15
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>21</b>
4.1 Prosedur Pelayanan Hotel dengan Aplikasi SARA untuk Tamu.....	21
4.2 Prosedur Pelayanan Hotel dengan Aplikasi SARA untuk Karyawan....	23
4.3 Kendala Karyawan dalam Menggunakan Aplikasi SARA.....	24
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>26</b>
5.1 Kesimpulan .....	26
5.2 Saran .....	27
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>28</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Tampilan Depan Aplikasi SARA .....	7
Gambar 2. 2 Tampilan Fitur Chat Aplikasi SARA .....	8
Gambar 2. 3 Simbol Alur Flowchart.....	10
Gambar 3. 1 Logo Vasa Hotel Surabaya.....	12
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Vasa Hotel Surabaya .....	13
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Departemen Food and Beverage .....	14
Gambar 3. 4 Food and Beverage Cover Report Harian .....	15
Gambar 3. 5 <i>Spreadsheet Excel Morning Briefing Minutes</i> .....	16
Gambar 3. 6 Penyimpanan Dokumen Departemen <i>Food and Beverage</i> .....	17
Gambar 3. 7 <i>Papan Buletin FB Information</i> Departemen <i>Food and Beverage</i> ....	18
Gambar 3. 8 Tampilan Depan Aplikasi <i>Micros</i> Departemen <i>Food and Beverage</i>	19
Gambar 3. 9 <i>Spreadsheet Excel Walkthrough Weekly</i> .....	20
Gambar 4. 1 Alur Prosedur Pelayanan In Room Dining Vasa Hotel Surabaya ....	22

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Daftar Hadir Praktik Kerja Lapangan.....	30
Lampiran 2 Lembar Kegiatan Harian Praktik Kerja Lapangan .....	35
Lampiran 3 Kartu Bimbingan Tugas Akhir .....	45
Lampiran 4 Surat Keterangan Praktik Kerja Lapangan. ....	46

## RINGKASAN

Prosedur Pelayanan Hotel Menggunakan Aplikasi SARA di Departemen Food and Beverage Vasa Hotel Surabaya; **NATASHA LAURENCIA; 4105020005; 2023; Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya**

Laporan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui Prosedur Pelayanan Hotel Menggunakan Aplikasi SARA di Departemen Food and Beverage Vasa Hotel Surabaya untuk tamu dan karyawan. Permintaan atau permasalahan dari tamu atau karyawan akan di *request* melalui aplikasi SARA. Permintaan tersebut akan diterima oleh departemen yang bersangkutan dan diproses. Laporan Tugas Akhir ini penulis memberikan saran terkait penggunaan aplikasi SARA di Departemen Food and Beverage Vasa Hotel Surabaya, agar dapat memberikan pelatihan dan pengembangan karyawan yang lebih terfokus pada penggunaan aplikasi SARA Operations Platforms. Agar dapat digunakan untuk membantu karyawan lebih memahami dan menguasai aplikasi tersebut.

Kata kunci: prosedur, pelayanan hotel, *food and beverage*, aplikasi SARA Operations Platform

## ABSTRACT

Hotel Service Procedure Using S.A.R.A Application in the Food and Beverage Department of Vasa Hotel Surabaya; **NATASHA LAURENCIA; 4105020005; 2023; Widya Mandala Catholic University Surabaya**

*This Final Project aims to determine the hotel service procedure using SARA Application in the Food and Beverage Department of Vasa Hotel Surabaya for guests and employees. Requests or problems from guests or employees will be requested through the SARA application. The requests will be received by the respective department and processed. In this Final Project report, the author provides suggestions related to the use of the SARA Application in the Food and Beverage Department of Vasa Hotel Surabaya, in order to provide training and development of employees that more focused on the use of the SARA Operations Platforms application. So that it can be used to help employees better understand and master the application.*

*Keywords: procedure, hotel service, food and beverage, SARA Operations Platform application.*