

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**DEPARTEMENT FOOD AND BEVERAGE SERVICE**  
**LAFAYETTE BOUTIQUE HOTEL**  
**Periode 02 September 2019 – 02 Maret 2020**



**OLEH :**

**NAMA : MIFTAKHUL SETA ROBANA**  
**NIM : 117109282**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**  
**PRODI :D-3 PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**  
**YOGYAKARTA**  
**2020**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**DEPRTEMENT FOOD AND BEVERAGE SERVICE**  
**LAFAYETTE BOUTIQUE HOTEL**  
**Periode 02 September 2019 – 02 Maret 2020**

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



**OLEH :**

**NAMA** : MIFTAKHUL SETA ROBANA  
**NIM** : 117109282  
**JURUSAN** : PERHOTELAN  
**PRODI** : D-3 PERHOTELAN

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**  
**YOGYAKARTA**  
**2020**

**HALAMAN PENGESAHAN**



**LAPORAN TUGAS AKHIR  
DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGE SERVICE  
LAFAYETTE BOUTIQUE HOTEL**

**Periode 02 September 2019 – 02 Maret 2020**

OLEH :

NAMA : MIFTAKHUL SETA ROBANA  
NIM : 117109282  
JURUSAN : PERHOTELAN  
PRODI : D-3 PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh :

Keua Jurusan

Dosen Pembimbing

(Hermawan P.S.Sos.S.ST.M.M)

NIDN. 0516057102

(Dra. Nuharani EK, MPd)

NIDN. 0530046603

**BERTA ACARA UJIAN**  
**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**DEPARTEMENT FOOD AND BEVERAGE SERVICE**  
**LAFAYETTE BOUTIQUE HOTEL**  
**Periode 02 September 2019 – 02 Maret 2020**



OLEH :

NAMA : MIFTAKHUL SETA ROBANA  
NIM : 117109282  
JURUSAN : PERHOTELAN  
PRODI : D-3 PERHOTELAN

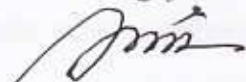
Telah dipertahankan di depan penguji

Dan dinyatakan... LULUS

Pada tanggal

7 Agustus 2020

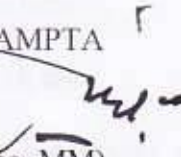
Penguji

  
(Dra. Nuharani EK, MPd)

NIDN. 0530046603

Mengetahui

Ketua STP AMPTA

  
(Drs. Prihatno, MM)

NIDN. 0526125901



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan baik tanpa halangan apapun, yang mana laporan ini merupakan syarat kelulusan dari pendidikan selama menuntut ilmu di STP AMPTA Yogyakarta.

Dalam penyusunan laporan ini penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Nuharani EK, MPd Selaku dosen pembimbing yang mengarahkan cara penyusunan dan penulisan laporan ini dengan baik dan benar sehingga selesai dengan lancar dan tepat waktu.
2. Bapak Drs. Prihatno, MM. Selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta.
3. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos., SST., M.M Selaku ketua jurusan perhotelan STP AMPTA Yogyakarta.
4. Bapak Muhammad Imanudin yang memberikan kesempatan penulis untuk training disana selama 6 bulan.
5. Semua karyawan *Food & Beverage department* di Lafayette Boutique Hotel yang memberikan ilmu dan pengalaman baru.
6. Semua karyawan di Lafayette Boutique Hotel
7. Kedua orang tua penulis yang telah membantu materi dan doa untuk menyelesaikan laporan ini.

Penulis merasa tidak mampu membalas jasa yang begitu besar. Hanya doa yang penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa serta ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada bapak/ibu yang telah membantu menyelesaikan tugas akhir ini. Dalam menyusun laporan ini penulis menyadari bahwa laporan praktek kerja lapangan ini masih jauh dari kesempurnaan. Harapan penulis semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca di lingkungan STP AMPTA Yogyakarta.

Yogyakarta, Agustus 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>HALAMAN COVER</b>  |             |
| <b>HALAMAN JUDUL</b>  |             |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>  | <b>ii</b>   |
| <b>BERITA ACARA UJIAN.....</b>  | <b>iii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>  | <b>iv</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>  | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>   | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>   | <b>ix</b>   |
| <b>BAB I</b>  |             |
| <b>PENDAHULUAN</b>  |             |
| A.Latar Belakang.....   | 1           |
| B.Rumusan Masalah.....  | 2           |
| C.Tujuan Praktek Kerja Lapangan .....   | 2           |
| D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan .....   | 3           |
| <b>BAB II</b>   |             |
| <b>KEPUSTAKAAN</b>  |             |
| A. Gambaran Hotel Secara Umum .....   | 5           |
| 1.Pengertian Hotel .....  | 5           |
| 2.Karakteristik Hotel .....   | 6           |
| 3.Jenis Hotel .....   | 7           |
| B. Gambaran Umum departement di Hotel.....  | 11          |
| 1. Food and Beverage .....  | 37          |
| 2. Pengertian Taking Order .....  | 38          |
| 3. Tujuan di adakan <i>Taking Order</i> .....   | 39          |
| 4. Bagaimana menjadi seorang <i>Order Taker</i> yang baik dan benar menurut<br>S.O.P di Lafayette Boutique Hotel? ..... | 39          |
| <b>BAB III</b>  |             |
| <b>PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA</b>  |             |
| A. Gambaran Umum Lafayette Boutique Hotel .....   | 22          |
| 1. Identitas Lafayette Boutique Hotel.....  | 22          |

|   |    |
|---|----|
| 2. Sejarah Lafayette Boutique Hotel .....                                   | 22 |
| 3. Fasilitas dan Akomodasi Lafayette Boutique Hotel.....                    | 25 |
| 4. Tipe Kamar .....   | 26 |
| 5. Fasilitas Yang Ada di Lafayette Boutique Hotel.....                      | 30 |
| 6. Tata Tertib Bekerja di Lafayette Boutique Hotel .....                    | 34 |
| 7. Jadwal Kerja.....  | 36 |
| B. Gambaran Umum Food and Beverage Departement.....                         | 38 |
| C. Struktur Organisasi <i>F&amp;B Servis Lafayette Boutique Hotel</i> ..... | 42 |
| D. Job Description .....  | 43 |
| F. Analisis Pelaksanaan Kerja Harian.....                                   | 47 |
| G. Kendala Selama On the Job Training .....                                 | 48 |

**BAB IV**

**PENUTUP**

|                     |    |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan ..... | 49 |
| B. Saran.....       | 50 |

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| 1. Gambar 1. Lokasi Lafayette Boutique Hotel..... | 23 |
| 2. Gambar 2. Penthouse .....                      | 25 |
| 3. Gambar 3. Premier Merapi View.....             | 26 |
| 4. Gambar 4. Premier Club .....                   | 27 |
| 5. Gambar 5. Premier King Room.....               | 28 |
| 6. Gambar 6. Premier Twin Room .....              | 28 |
| 7. Gambar 7. Le Petit Restaurant.....             | 29 |
| 8. Gambar 8. Martinique Sky Lounge .....          | 30 |
| 9. Gambar 9. Merapi Sky Piscine .....             | 31 |
| 10. Gambar 10. Gym .....                          | 32 |

## **DAFTAR TABEL**

1. Tabel 1. Ukuran Meeting Room Lafayette Boutique Hotel..... 33
2. Tabel 2. Struktur Organisasi F&B Serrvice Lafayette Boutique Hotel .... 39

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Hotel adalah bangunan megah dan mahal, padahal tidak semuademikian ada banyak hotel yang murah dan terjangkau. Hotel berasal dari kata hostel, konon diambil dari bahasa perancis kuno yang artinya penampungan buat pendatang atau bisa juga ”bangunan penyedia pondokan dan makanan untuk umum”. Hotel harus mampu memberikan pelayanan secara maksimal dan memuaskan kepada tamu. Dari berbagai pendapat mengenai hotel dapat disimpulkan, hotel adalah badan usaha akomodasi atau perusahaan yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum dengan fasilitas jasa penginapan, penyediaan makanan dan minuman, jasa layanan kamar serta jasa pencucian pakaian. Fasilitas ini diperuntukan bagi mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki di hotel itu.

Sebuah hotel mempunyai struktur organisasi yang bertanggung jawab pada suatu departement. Salah satu departement yang akan dibahas adalah Food and Beverage (F&B). Departement yang bertanggung jawab sebagai penyedia makanan dan minuman ini mempunyai peran besar dalam memuaskan pelanggan melalui menu makanan dan minuman yang tersedia. Departement F&B mempunyai dua bagian yakni FB Service dan FB Product. Keduanya bekerjasama memenuhi kebutuhan tamu dengan

order menu yang di inginkan, baik tamu yang menginap di hotel maupun tamu yang tidak menginap di hotel. Taking order merupakan salah satu bentuk pelayanan yang dibutuhkan di Food and Beverage Departement. Taking order berarti menerima dan mencatat segala pesanan tamu baik makanan maupun minuman, yang selanjutnya diteruskan ke bagian yang terkait seperti kitchen, bar, dan pastry. Taking order dapat dilakukan di bagian room service, restaurant, dan bar. Dari pemaparan diatas, penulis tertarik untuk menganalisis lebih lanjut hal tersebut dan membuat penelitian dengan judul **“Penerapan Taking Order Menurut S.O.P di Lepetit Restaurant Lafayette Boutique Hotel”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang di kemukakan di atas, dapat di rumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apa tujuan dilaksanakannya penerapan *Taking Order* di Lepetit Restaurant, Lafayette Boutique Hotel ?
2. Bagaimana menjadi seorang *Order Taker* yang baik dan benar menurut S.O.P di Lafayette Boutique Hotel ?

## **C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan**

1. Mengetahui tujuan dilaksanakannya penerapan *Taking Order* di Lepetit Restaurant, Lafayette Boutique Hotel
2. Mengetahui bagaimana cara menjadi *Order Taker* yang baik dan benar menurut S.O.P di Lafayette Boutique Hotel

## **D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan**

### **1. Manfaat untuk Mahasiswa**

- a. Menambah kemampuan kerja di hotel yang nantinya dapat digunakan untuk bersaing dalam dunia kerja.
- b. Sebagai pembanding teori di kampus dengan praktik nyata di hotel.
- c. Dapat menegaskan pengetahuan dan wawasan mahasiswa tentang dunia pariwisata.

### **2. Manfaat untuk Kampus (STP AMPTA)**

- a. Agar kampus dapat mengukur tingkat kemampuan mahasiswa dalam menerima, menerapkan, dan mengembangkan teori-teori yang didapatkan pada lembaga pendidik.
- b. Untuk melihat tingkat keberhasilan lembaga pendidik dalam mendidik dan melatih para mahasiswa.
- c. Dapat menjalin hubungan yang saling menguntungkan dari kedua belah pihak antara hotel dan kampus.
- d. Kampus bisa membandingkan semua pelajaran-pelajaran yang ada dengan kegiatan di hotel melalui laporan yang dibuat oleh para mahasiswa.

### **3. Manfaat untuk Hotel**

- a. Hotel mendapatkan tambahan tenaga operasional sehingga semua pekerjaan akan cepat terselesaikan.
- b. Dapat menjalin kerjasama yang baik dengan pihak kampus, sehingga bisa dengan mudah mendapat tenaga bantuan saat membutuhkannya.

- c. Hotel akan lebih dikenal lagi, karena telah ikut berperan aktif dalam menciptakan tenaga-tenaga yang handal di bidang pariwisata