

TUGAS AKHIR
FOOD AND BEVERAGE SERVICE
di AYOLA TASNEEM HOTEL & CONVENTION
Periode : 26 Januari 2019 – 25 Juni 2019



OLEH

NAMA : RM DIMAS SURYA ALAN.B.
NIM : 116109160
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN (D-III)

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2020

TUGAS AKHIR
FOOD AND BEVERAGE SERVICE
di AYOLA TASNEEM HOTEL & CONVENTION
Periode : 26 Januari – 25 Juni 2019

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



OLEH
NAMA : RM DIMAS SURYA ALAN.B.
NIM : 116109160
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN (D-III)

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2020

HALAMAN PENGESAHAN



TUGAS AKHIR
FOOD AND BEVERAGE SERVICE
di AYOLA TASNEEM HOTEL & CONVENTION
Periode : 26 Januari 2019 – 25 Juni 2019

OLEH

NAMA : RM DIMAS SURYA ALAN.B.

NIM : 116109160

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN (D-III)

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Jurusan

(Hermawan Prasetyanto, S.ST, M.M)

NIDN. 0516057102

Dosen Pembimbing

(Yudi Setiaji, SH, MM)

NIDN.0508066401

BERITA ACARA UJIAN

TUGAS AKHIR

FOOD AND BEVERAGE SERVICE

di AYOLA TASNEEM HOTEL & CONVENTION

Periode : 26 Januari 2019 – 25 Juni 2019



OLEH

NAMA : RM DIMAS SURYA ALAN.B.
NIM : 116109160
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN (D-III)

Telah Dipertahankan di Depan Penguji

Dan Dinyatakan.....^{Lulus}

Pada Tanggal

10 Oktober 2020

Penguji

(Yudi Setiaji, SH, MM)

NIDN.0508066401

Mengetahui (

Ketua STP AMPTA

(Drs. Prihatno, M.M.)

NIDN.0526125901

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat, karunia dan hidayah-Nya. Atas Penyusunan Laporan Praktek Kerja Lapangan ini merupakan syarat dalam melaksanakan Program Diploma III di STP AMPTA YOGYAKARTA.

Dalam proses penyusunan Laporan Praktek Kerja Lapangan ini tidak sedikit halangan yang penulis temui. Untuk itu dengan penuh rasa tulus penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Yudi Setiaji, SH, MM selaku dosen pembimbing yang selalu membimbing penulis dan bersedia memberikan waktu selama penulisan Laporan Praktek Kerja Lapangan.
2. Bapak Drs.Prihatno, M.M. selaku Ketua STP AMPTA Yogyakarta yang telah mengesahkan secara resmi Laporan Praktek Kerja Lapangan.
3. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST., M.M. selaku ketua jurusan Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan sehingga Laporan Praktek Kerja Lapangan ini berjalan dengan lancar.
4. Staf Ayola Tasneem Hotel yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama praktek kerja lapangan.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca

Yogyakarta, 13 April 2020

RM DIMAS SURYA ALAN

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITAACARAUIAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
BABI. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah PKL.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan	5
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan (PKL).....	5
BABII. KEPUSTAKAAN.....	7
A. Gambaran Umum Perusahaan /Hotel	7
1. Pengertian Industri Perhotelan	7
2. Karakteristik Hotel	8
3. Jenis Hotel.....	8
B. Gambaran Umum Departemen di Hotel Tempat PKL	20
1. Departement Secara umum.....	20
2. Food and Beverage Department	25
BABIII. PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA	29

A. Deskripsi Hotel Lokasi PKL	29
B. Deskripsi Food and Beverage Departemant.....	34
1. Pengertian Food and Beverage Department.....	34
2. Job Description Food and Beverage service	35
C. Jadwal Kerja dan Pelaksanaan Kerja Harian.....	41
D. Analisis Pelaksanaa Kerja	43
BABIV. PENUTUP	48
A. Saran.....	48
B. Kesimpulan.....	49
DAFTAR PUSTAKA	50

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang PKL

Hotel merupakan salah satu komponen yang sangat menunjang perkembangan wisata di Yogyakarta. Menurut Keputusan Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata No.PM.86/HK.501/MKP/2010 dinyatakan bahwa, “Hotel adalah penyedia akomodasi secara harian berupa kamar-kamar di dalam 1 (satu) bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan serta fasilitas lainnya”.

Tujuan dari usaha perhotelan adalah untuk mendapatkan keuntungan, dengan berusaha semaksimal mungkin meningkatkan penjualan, baik dari kamar, makanan dan minuman maupun di restoran.

Salah satu departemen yang ada di hotel adalah departemen makanan dan minuman (*Food & Beverage Department*). Pada Departemen makanan dan minuman umumnya terdapat restoran, *room service*, dan *banquet*. Dengan semakin berkembangnya kegiatan pariwisata, dan keinginan tamu yang berbeda-beda.

Ayola Tasneem Hotel & Convention Yogyakarta merupakan salah satu hotel bintang 3 dan beralamat di jalan Brigjen Katamso, Mergangsan, Yogyakarta. Saya memilih hotel ini karena memiliki jumlah tamu yang sesuai dengan tempatnya yang strategis dikawasan wisatawan dan hanya 5 menit berkendara dari Keraton Yogyakarta, 10 menit berkendara dari Malioboro

maupun ke Istana Air Tamansari dan 20 menit untuk berkendara dari Bandara Internasional Adisucipto Yogyakarta.

Di hotel juga harus menunjukkan pelayanan yang terbaik. Pelayanan merupakan sikap ditunjukkan terhadap wisatawan dengan menunjukkan sikap ramah-tamahnya sesuai bidang pekerjaannya. Pelayanan yang baik bisa dijadikan penunjang hasil penjualan produk makanan disuatu hotel, karena sikap yang ramah bisa menimbulkan perasaan yang senang, nyaman dan merasa di perhatikan. Biasanya seorang pelayan atau waiter memiliki permasalahan yang sering dilakukan saat bekerja disebuah hotel seperti pelayanan yang kurang cepat/ tepat, grooming yang buruk, kesalahan paham dalam komunikasi dengan tamu ataupun sesama karyawan. Sehingga membuat tamu menjadi marah dan kurang puas.

Dan saya memilih section ini, Alasan saya memilih Praktek Kerja Lapangan di *food and beverage service* karena saya ingin mempelajari lebih dalam ilmu tentang service di hotel seperti *job description*-nya, selain itu menambah pengalaman saya untuk bekerja di hotel, agar kelak saya siap dan dapat mempraktekannya pada waktu bekerja disuatu tempat serta memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu yang berkunjung di hotel.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas penulisan merumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan ini. Adapun rumusan masalah laporan ini adalah:

1. Bagaimana cara waiter/waitress dalam melayani tamu dengan baik?
2. Bagaimana *grooming waiter/waitress* yang baik dan benar dalam melakukan pelayanan?

C. Tujuan Masalah

Tujuan dari laporan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui cara waiter/waitress dalam melayani tamu dengan baik.
2. Untuk mengetahui *grooming waiter/waitress* yang baik dan benar dalam melakukan pelayanan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi Mahasiswa:

- a. Mahasiswa mendapatkan keterampilan untuk melaksanakan program kerja pada perusahaan maupun instansi pemerintahan.
- b. Mahasiswa mendapatkan bentuk pengalaman nyata serta permasalahan yang dihadapi di dunia pekerjaan yang sesungguhnya.
- c. Menumbuhkan rasa tanggung jawab profesi di dalam dirinya melalui praktek kerja lapangan.

2. Manfaat bagi Akademik:

- a. Universitas akan dapat meningkatkan kualitas lulusnya melalui pengalaman kerja Magang.
- b. Praktek Kerja Lapangan dapat mempromosikan keberadaan Akademik di tengah-tengah dunia kerja.

3. Manfaat bagi Perusahaan

- a. Institusi dapat memenuhi kebutuhan tenaga kerja lepas yang berwawasan akademik dari praktek kerja lapangan tersebut
- b. Dunia kerja atau institusi kerja akan memperoleh tenaga kerja yang susai dengan bidangnya.
- c. Laporan praktek kerja lapangan dapat dimanfaatkan sebagai salah satu sumber informasi mengenai situasi umum institusi tempat praktek tersebut.