LAPORAN TUGAS AKHIR
DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE
HOTEL GRAND QUALITY YOGYAKARTA

Periode : 4 september 2018 s/d 4 Maret 2019

OLEH

NAMA : ROHMAN ABDU SALAM

NIM : 116109176

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN (DIII)

KELAS : PERHOTELAN A

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2020

LAPORAN TUGAS AKHIR
DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE
HOTEL GRAND QUALITY YOGYAKARTA

Periode : 4 September 2018 s/d 4 Maret 2019

Diajukan untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma III Perhotelan

di STP AMPTA Yogyakarta

OLEH

NAMA : Rohman Abdu Salam

NIM : 116109176

JURUSAN : Perhotelan

PRODI : Perhotelan (DIII)

KELAS : Perhotelan A

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2020

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN TUGAS AKHIR

DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE

HOTEL GRAND QUALITY YOGYAKARTA

Periode : 4 September 2018 s/d 4 Maret 2019

OLEH

NAMA	**: ROHMAN ABDU SALAM**
NIM	**: 116109176**
JURUSAN	**: PERHOTELAN**
PRODI	**: PERHOTELAN (DIII)**
KELAS	**: PERHOTELAN A**

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan	**Dosen Pembimbing**
(HermawanPrasetyanto, S.Sos, S.ST., M.M.)	**(Dra. Heni Susilawati, M.M.)**
NIDN.6057102	**NIDN. 0505026202**

BERITA ACARA UJIAN

LAPORAN TUGAS AKHIR
DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE
HOTEL GRAND QUALITY YOGYAKARTA
Periode : 4 September 2018 s/d 4 Maret 2019

OLEH

NAMA	**: ROHMAN ABDU SALAM**
NIM	**: 116109176**
JURUSAN	**: PERHOTELAN**
PRODI	**: PERHOTELAN (DIII)**
KELAS	**: PERHOTELAN A**

Telah dipertahankan didepan penguji
Dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal
28 Agustus 2020

Penguji

(Dra. Heni Susilawati, M.M)

NIDN. 0505026202

Mengetahui

Ketua STP AMPTA

(Drs. Prihatno, M.M.)

NIDN. 0516057102

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir semester dengan tepat waktu. Maksud dari penulisan tugas akhir ini untuk memenuhi persyaratan dan dapat menyelesaikan program perkuliahan ini. Terimakasih atas banyak pihak yang telah membantu menyelesaikan makalah ini yaitu:

1. Dra. Heni Susilawati, M.M selaku dosen pembimbing yang telah membimbing saya dan bersedia memberikan waktu selama penulisan Laporan Praktek Kerja Lapangan.
2. Drs. Prihatno, M.M. selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta yang telah mengesahkan secara resmi Laporan Praktek Kerja Lapangan.
3. Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST., M.M. selaku ketua jurusan perhotelan STP AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan sehingga Praktek Kerja Lapangan ini dapat berjalan dengan lancar..

Semoga dengan laporan tugas akhir ini dapat membantu bagaimana cara melayani tamu dihotel dengan baik dan dapat menghasilkan kepuasan bagi tamu yang berkunjung di hotel.

Demikian laporan tugas akhir saya dan masih banyak kekurangan dalam laporan ini. Sehingga kritik dan saran sangat berguna untuk menyempurnakan laporan tugas akhir ini. Terimakasih. Yogyakarta, 25 Juli 2020

Penulis,

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PENGESAHAN ii

BERITA ACARA UJIAN iii

KATA PENGANTAR iv

DAFTAR ISI v

BAB I : PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang PKL 1

B. Rumusan Masalah 3

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan 3

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan (PKL) 4

BAB II. : KEPUSTAKAAN 5

A. Gambaran Umum Hotel 5

1.Pengertian Hotel 5

2.Karakteristik Hotel 6

3.Jenis Hotel 8

B. Gambaran Umum Food and Beverage Department 9

1.Pengertian Food and Beverage Department 9

a. Struktur Organisasi Food and Beverage Department ... 10

b. Tujuan Food and Beverage Departemenmt 17

2.Gambaran Umum Food and Beverage Service 17

a. Pengertian Food And Beverage Service 17

b. Jenis Pelayanan 18

3.Restaurant 21

a. Pengertian Restaurant 21

b. Jenis Restaurant 22

c. Faktor Makanan 25

BAB III. : PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA 27

A. Deskripsi Hotel Lokasi PKL 27

B. Deskripsi Tempat PKL..... 32

C. Job Description Obyek PKL 33

D. Jadwal Kerja Harian..... 33

E. Pelaksanaan Kerja Harian 35

F. Analisasi Pelaksanaan Kerja 37

BAB IV. : PENUTUP 40

A. Kesimpulan 40

B. Saran..... 40

DAFTAR PUSTAKA..... 41

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang PKL

Di indonesia perkembangan industri pariwisata semakin pesat. Pariwisata merupakan serangkaian aktivitas yang berupa aktivitas perpindahan orang untuk sementara waktu ke suatu tujuan di luar tempat tinggal maupun tempat kerjanya, aktivitas yang dilakukannya selama tinggal di tempat tujuan tersebut dan kemudahan-kemudahan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhannya baik selama dalam perjalanan maupun di lokasi tujuannya. Secara umum sudah diketahui bahwa hubungan industri perhotelan dengan pariwisata saling berkaitan sangat erat. Tak lepas dari fakta bahwa industri perhotelan menjadi salah satu pendukung pembangunan bidang pariwisata. Suatu daerah tujuan wisatawan tentunya akan dikunjungi oleh wisatawan dan tentu saja membutuhkan tempat menginap, disinilah peran hotel sebagai tolak ukur untuk mengetahui seberapa banyak wisatawan yang berkunjung di daerah tersebut.

Perhotelan dan pariwisata adalah dua industri yang tak terpisahkan. Hotel memerlukan wisatawan yang mengunjungi obyek wisata sebagai calon tamu yang menginap dan memberi pendapatan pada hotel. Bila suatu obyek wisata terkenal dan ramai di kunjungi maka hotel di sekitarnya juga akan

banyak diinapi, itu merupakan salah satu wujud keterlibatan hotel di dunia pariwisata saat ini.

Dengan keterlibatan hotel sebagai sarana pendukung pariwisata, ini diharapkan dapat membuka dan memperluas lapangan kerja. Maka hotel membuka Praktek Kerja Lapangan bagi mahasiswa yang ingin belajar dan menambah pengalaman di hotel.

Di hotel juga harus menunjukkan pelayanan yang terbaik. Pelayanan merupakan sikap yang ditunjukan terhadap wisatawan dengan menunjukan sikap ramah-tamahnya sesuai bidang pekerjaannya. Pelayanan yang baik bisa dijadikan penunjang hasil penjualan produk makanan di suatu hotel, karena sikap yang ramah bisa menimbulkan perasaan yang senang 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, kesalah pahaman dalam komunikasi dengan tamu ataupun sesama karyawan. Sehingga membuat tamu menjadi marah dan kurang puas.

Hotel Grand Quality, hotel ini berbintang 4 dan beralamat di Jalan Laksda Adisucipto No.48,Nayan,Maguwoharjo,Kec.Depok,Kabupaten Sleman ,Yogyakarta. Alasan memilih Praktek Kerja Lapangan di food and beverage service hotel Grand Quality Yogyakarta karena saya ingin mempelajari lebih dalam ilmu tentang service di hotel seperti job description nya, selain itu menambah pengalaman saya untuk bekerja dihotel, 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, penulis 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 PKL

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 Praktek Kerja Langsung

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 dunia kerja.
   c. Menumbuhkan rasa tanggung jawab profesi di dalam dirinya melalui praktek kerja lapangan.
2. **Manfaat bagi Akademik:**
   a. Universitas akan dapat meningkatkan kualitas lulusannya 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 akademi dari praktek kerja lapangan tersebut.
   b. Dunia kerja atau institusi kerja akan memperoleh tenaga kerja yang sesuai dengan bidangnya.
   c. Laporan praktek kerja lapangan dapat dimanfaatkan sebagai salah satu sumber informasi mengenai situasi umum institusi tempat praktek tersebut.