

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
FOOD AND BEVERAGE SERVICE
DI HOTEL NUEVE YOGYAKARTA
Periode 25 juni 2019 s/d 27 Desember 2019



OLEH

NAMA : TANTI WIDYA NINGRUM
NIM : 117109353
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2019

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
FOOD AND BEVERAGE SERVICE
DI HOTEL NUEVE YOGYAKARTA
Periode 25 juni 2019 s/d 27 Desember 2019

Diajukan untuk Memenuhi syarat Menyelesaikan
Program Diploma III Pehotelan di STP AMPTA Yogyakarta



OLEH

NAMA : TANTI WIDYA NINGRUM

NIM : 117109353

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2019

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR
FOOD AND BEVERAGE SERVICE
DI HOTEL NUEVE YOGYAKARTA
Periode 25 Juni 2019 s/d 27 Desember 2019

OLEH

NAMA : TANTI WIDYA NINGRUM
NIM : 117109353
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

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

(Drs.Prihatno, M.M.)

NIDN. 0516057102

NIDN. 0526125901

BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE
HOTEL NUEVE YOGYAKARTA
Periode 25 Juni 2019 s/d 27 Desember 2019



OLEH

NAMA : TANTI WIDYA NINGRUM
NIM : 117109353
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN

Telah dipertahankan didepan penguji

Dan dinyatakan.....

Pada tanggal

.....

Penguji

(Drs.Prihatno, M.M.)

NIDN. 0526125901

Mengetahui

Ketua STP AMPTA

(Drs. Prihatno, M.M.)

NIDN. 0526125901

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah senantiasa memberkati dengan segala rahmat dan restu-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Praktek Kerja Lapangan yang dilaksanakan di hotel Nueve Yogyakarta dengan baik tanpa ada halangan yang berarti. Adapun tujuan dari penyusunan laporan ini adalah guna memenuhi sebagai persyaratan untuk menyelesaikan program diploma III di sekolah Tinggi AMPTA Yogyakarta.

Dalam penyusunan laporan ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah turut serta membantu, baik langsung maupun tidak langsung. Penulis juga ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya atas bimbingan, pelayanan, dan bantuan yang telah diberikan dengan tulus kepada penulis. Untuk itu dengan rasa hormat yang setulus-tulusnya penulis menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih kepada:

1. Drs. Prihatno, MM selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberi ijin PKL dan selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan selama Laporan Tugas
2. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.st selaku Ketua Jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA yang telah memberi ijin PKL serta menyetujui pembuatan Tugas Akhir.

3. Ibu Angela Ariani, S.H., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik dan KABAG PKL yang telah membantu proses PKL sesuai dengan prosedur kampus.
4. Bapak Siwandara selaku General Manager Hotel Nueve Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan praktek kerja lapangan.
5. Keluarga besar yang telah mendukung saya secara moral maupun material dalam menyelesaikan studi di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
6. Seluruh Dosen dan Staff STP AMPTA Yogyakarta.
7. Sahabat baik dari kelas perhotelan B yang senantiasa selalu mendukung serta memberikan semangat kepada penulis.

Meskipun penulis telah bersungguh-sungguh dalam mengerjakan laporan, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penulisan laporan ini, karena memang masih sangat terbatas kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat di harapkan sebagai bahan masukan untuk perbaikan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pembaca yang budiman. Semoga laporan ini dpaat bermanfaat bagi semua pihak

serta dapat dipergunakan sebagai pengetahuan yang menambah wawasan,
khususnya dibidang Food and Beverage Service.

Yogyakarta, Juli 2020

Tanti Widya Ningrum

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan.....	3
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan.....	4
BAB II KEPUSTAKAAN	
A. Gambarn Umum Hotel.....	6
1. Pengertian Hotel.....	6
2. Karakteristik Hotel.....	7
3. Jenis Hotel.....	9
4. Klasifikasi Hotel.....	12
B. Gambaran Umum Food And Beverage Service.....	15

1. Pengertian Service.....	15
2. Jenis Service.....	23
C. Definisi Pelayanan dan Kepuasan Tamu.....	27
D. Standart Operasional Prosedur.....	31
E. Pramusaji.....	34

BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA

A. Deskripsi Hotel Lokasi PKL.....	38
B. Fasilitas Nueve Hotel Yogyakarta.....	39
C. Struktur Organisasi Nueve Hotel Yogyakarta.....	43
D. Struktur <i>Food and Beverage</i> Nueve Hotel Yogyakarta.....	48
E. Jadwal Kerja <i>Food and Beverage Service</i> Nueve Hotel Yogyakarta.....	50
F. <i>Food and Beverage Service</i> Nueve Hotel Yogyakarta.....	51
G. <i>Songo Resto Section</i> Nueve Hotel Yogyakarta.....	55

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....	59
B. Saran.....	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Telah kita ketahui bersama bahwa di Negara kita Negara Indonesia memiliki beraneka ragam wisata dan budaya yang terbentang dari sabang sampai marauke, mulai dari tempat wisata dan objek wisata yang kaya akan keindahan wisata alam, taman wisata, taman budaya, dan wisata kulinernya banyak orang menyebutkan Indonesia adalah surga dunia yang memiliki banyak keanekaragaman wisata yang begitu indah dan memiliki khas di mana tiap daerahnya memiliki kebudayaan yang berbeda-beda yang melambungkan ciri khas dari daerah tersebut dan banyak turis baik turis domestik maupun mancanegara yang mengagumi keanekaragaman wisata dan budaya bangsa Indonesia.

Sektor pariwisata sebagai kegiatan perekonomian telah menjadi andalan potensial dan prioritas pengembangan bagi sejumlah negara, terlebih bagi negara berkembang seperti Indonesia yang memiliki potensi wilayah yang luas dengan daya tarik wisata yang cukup besar, banyaknya keindahan alam, aneka warisan sejarah budaya, dan kehidupan masyarakat (etnik). Pariwisata di Indonesia merupakan salah satu penunjang perekonomian yang memiliki prospek yang cerah, tetapi hingga dewasa ini

belum memperlihatkan peranan yang sesuai dengan harapan dalam proses pembangunan di Indonesia.

Hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima (Sulastyono, 2006). Berdasarkan SK. Menparpostel No. KM 37/PW 340/ MPPT-86 Hotel sebagai suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa pengunjung lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Dalam zaman Globalisasi telah melahirkan era baru dalam dunia bisnis perhotelan. Perusahaan perhotelan saling bersaing untuk memenuhi pangsa pasar yang menuntut kualitas pelayanan yang semakin baik. Oleh karena itu perusahaan perhotelan semakin banyak memperkuat strateginya dalam bersaing agar menjadi perusahaan unggul.

Kegiatan pemasaran saat ini menjadi sangat penting bagi usaha perhotelan, karena perhotelan merupakan salah satu usaha jasa pelayanan yang cukup rumit. Hotel menyediakan berbagai fasilitas yang dapat digunakan oleh tamu-tamunya selama 24 jam. Disamping itu, usaha perhotelan juga dapat menunjang kegiatan para usahawan yang sedang melakukan perjalanan usaha atau para wisatawan yang melakukan perjalanan. Oleh karena itu, hotel merupakan salah satu bentuk usaha

bidang jasa yang mengedepankan kualitas pelayanan bagi para pelanggannya.

Makan dan minum adalah kegiatan yang tidak ada henti-hentinya, manusia membutuhkan makanan dan minuman untuk memenuhi kebutuhan tubuhnya demi kelangsungan hidupnya. Pada masa sekarang sangat mudah sekali untuk memperoleh makanan dan minuman itu karena, banyak jasa boga menyediakan berbagai macam makanan dan minuman termasuk diantaranya hotel. *Food and beverage* adalah bagian yang sangat penting terutama di dalam hotel, dimana selain tamu menginap, tamu juga memerlukan makanan dan minuman. Selain itu *Food and Beverage* juga dapat meningkatkan pendapatan hotel, dimana *Food and Beverage* juga merupakan sarana yang mutlak harus disediakan hotel untuk dapat dikategorikan ke dalam hotel berbintang. Bagian tata hidangan makanan dan minuman mempunyai fungsi yang sangat penting dalam sebuah hotel.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Cara dan Prosedur Melayani Tamu di Restoran ?
2. Bagaimana Cara dan Prosedur Menangani Keluhan di Restoran ?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Penulisan ini berperan penting dalam dunia pendidikan dan pekerjaan untuk meningkatkan pengetahuan terhadap permasalahan yang dialami. Adapun tujuan penulisan laporan yaitu

3. Bagaimana Cara dan Prosedur Melayani Tamu di Restoran ?

4. Bagaimana Cara dan Prosedur Menangani Keluhan di Restoran ?

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

1. Manfaat bagi mahasiswa

- a. Memberikan gambaran yang jelas tentang dunia kerja yang sesungguhnya.
- b. Sebagai perbandingan antara teori yang di dapat selama perkuliahan dengan kenyataan yang ada di dunia kerja.
- c. Untuk mengetahui proses – proses kerja yang terdapat di perusahaan. Proses kerja yang di maksud adalah bagaimana hasil produk, tenaga kerja, kedisiplinan dan keselamatan kerja.
- d. Untuk meningkatkan rasa percaya diri dalam memecahkan masalah.
- e. Memperluas wawasan terhadap jenis – jenis pekerjaan yang ada di *food and beverage service*.
- f. Pelaksanaan praktek kerja lapangan dapat membentuk relasi antara pihak Hotel dan Mahasiswa

2. Manfaat bagi Lembaga (Kampus)

- a. Dapat menjalin kerjasama yang baik dengan pihak hotel, sehingga lebih mudah untuk menyalurkan tenaga kerja apabila pihak hotel membutuhkan.

- b. Lembaga dapat memperoleh pengetahuan dan skill baru dalam perkembangan dunia perhotelan untuk diterapkan kepada mahasiswa.
- c. Dapat di kenal di dunia industri apabila mahasiswa yang melakukan Praktek Kerja Lapangan terampil, berkualitas dan baik.

3. Manfaat untuk Hotel

- a. Hotel mendapat tambahan tenaga operasional untuk menunjang kelancaran dan lebih efisien.
- b. Dapat menjalin kerjasama yang baik dengan pihak kampus, sehingga dapat lebih mudah untuk mendapat tenaga bantuan saat membutuhkan.
- c. Memberikan dampak yang baik bagi citra kampus terhadap hotel.