

LAPORAN TUGAS AKHIR
MENINGKATKAN PENJUALAN DAN SANITASI HYGIENE
DI AMERTA LOUNGE
INDOLUXE HOTEL JOGJAKARTA



OLEH :

NAMA : EMMA TIARA HERNAWATI

NIM : 120109690

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2023

MENINGKATKAN PENJUALAN DAN SANITASI HYGIENE

DI AMERTA LOUNGE

INDOLUXE HOTEL JOGJAKARTA

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Guna Menyelesaikan Program Diploma III

Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta

OLEH :

NAMA : EMMA TIARA HERNAWATI

NIM : 120109690

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2023

**HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
MENINGKATKAN PENJUALAN DAN SANITASI HYGIENE
DI AMERTA LOUNGE
INDOLUXE HOTEL JOGJAKARTA**



OLEH :

NAMA : EMMA TIARA HERNAWATI
NIM : 120109690
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : DIPLOMA III

Telah Disetujui Oleh

**Ketua Program Studi D3
Perhotelan**

(Dra. Heni Susilawati, M.M)
NIDN. 0516057102

Dosen Pembimbing

(Dr. Hj. Saryani, M.Si)
NIDN. 0517066001

**BERITA ACARA UJIAN
MENINGKATKAN PENJUALAN DAN SANITASI HYGIENE
DI AMERTA LOUNGE
INDOLUXE HOTEL JOGJAKARTA**




OLEH:

**NAMA : EMMA TIARA HERNAWATI
NIM : 120109690
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : DIPLOMA III**

Telah dipertahankan di depan penguji dan dinyatakan LULUS

Pada tanggal 26 Juni 2023

Penguji


(Dr. Hj. Saryani, M.Si)

NIDN. 0517066001

Mengetahui



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan kegiatan *On the Job Training* di Indoluxe Hotel Jogjakarta dengan baik. Adapun Laporan ini dibuat untuk memenuhi persyaratan kelulusan.

Laporan ini disusun guna melengkapi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan PKL (Praktek Kerja Lapangan) bagi mahasiswa dan mahasiswi STP AMPTA Yogyakarta, program Pendidikan Diploma III perhotelan. Dalam kesempatan ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa selesainya laporan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini tidak lepas dari dukungan, semangat serta bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih, Antaralain kepada :

1. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta
2. Ibu Dra. Heni Susilawati, MM selaku Ketua Jurusan Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta
3. Ibu Dr. Hj. Saryani, M. Si selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir
4. Ibu Siti Aimanul Husna selaku *Human Resources Coordinator*, Indoluxe Hotel Jogjakarta yang telah membantu penulis untuk melaksanakan praktek kerja lapangan.
5. Bapak Pratama Danu Dirgantara selaku *manager food and beverage* Indoluxe Hotel Jogjakarta, yang telah memberikan penulis untuk

melaksanakan praktek kerja lapangan selama 6 bulan.

6. Segenap Karyawan Indoluxe Hotel Jogjakarta yang telah membimbing dan memberikan banyak ilmu selama *On The Job Training*
7. Kedua orang tua tercinta, keluarga, dan teman-teman yang telah memberikan dukungan serta doa dan dukungan secara material dan non material.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan kelemahan yang penulis miliki baik itu sistematika penulisan maupun penggunaan bahasa. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi penyempurnaan laporan ini. Semoga laporan yang telah disusun penulis ini bermanfaat guna menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembacanya.

Yogyakarta, 14 Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan	2
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan	3
BAB II PROFIL INDUSTRI	5
A. Gambaran Umum Indoluxe Hotel Jogjakarta	5
1. Pengertian Hotel	5
2. Penggolongan Hotel	6
3. Klasifikasi Hotel	8
B. Gambaran Umum <i>Departemen Food and Beverage Service</i>	9
1. Pengertian <i>Food and Beverage Service</i>	9

2. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Food and Beverage Service</i>	10
3. Fungsi <i>Food and Beverage Service</i>	11
4. Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i>	12
5. Hubungan <i>Food and Beverage Service</i> Dengan Departemen Lain	12
BAB III GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	16
A. Deskripsi Departemen Tempat Praktek Kerja Lapangan	16
1. Sejarah Indoluxe Hotel Jogjakarta	16
2. Lokasi Indoluxe Jogjakarta	17
3. Fasilitas di Indoluxe Hotel Jogjakarta	17
B. Deskripsi Departemen Tempat Praktek Kerja Lapangan	25
1. <i>Service</i> di Indoluxe Hotel Jogjakarta	25
2. Perbedaan <i>Ala Carte</i> dengan <i>Room Service</i>	25
C. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Service</i> di Indoluxe Hotel Jogjakarta	27
D. Jadwal Kerja <i>Service</i> di Indoluxe Hotel Jogjakarta	28
BAB IV ANALISIS DATA	31
A. Analisis Pelaksanaan Kerja	31
BAB V PENUTUP	37
A. Kesimpulan	37
B. Saran	37

DAFTAR PUSTAKA	38
LAMPIRAN	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Department</i>	12
Gambar 3.1 Ballroom Indoluxe Hotel Jogjakarta.....	20
Gambar 3.2 <i>Restaurant</i> Indoluxe Hotel Jogjakarta	21
Gambar 3.3 <i>Amerta Lounge</i>.....	22
Gambar 3.4 <i>Nirvana Lounge</i>.....	22
Gambar 3.5 <i>Nirvana Pool</i> Indoluxe Hotel Jogjakarta.....	23
Gambar 3.6 Tempat gym Indoluxe Hotel Jogjakarta	24
Gambar 3.7 Struktur <i>Food and Beverage Service</i> Indoluxe Hotel Jogjakarta .	26

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap. (Widanaputra 2009:16)

Dalam Kegiatan Operasionalnya, hotel dibagi menjadi beberapa departemen yaitu : *Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Sales and Marketing Department, Accounting Department, Human Resources Department, Engineering Department dan Security*. Salah satu Departemen yang sangat berperan dalam memberikan pelayanan kepada tamu adalah departemen *Food and Beverage Department*. *Food and Beverage departement* dibagi menjadi dua yaitu *Food and Beverage product* dan *Food and Beverage service*.

Food and Beverage Service bertugas untuk membuat orderan minuman, *welcome drink, opening mini bar, handle breakfast, handle lunch, handle dinner, set up banquet, stand by mini bar, closing mini bar*. *Section* ini dipimpin oleh Supervisor. Di dalam sebuah hotel *Food and Beverage*

Service sangat berperan penting dalam menyiapkan *equipment* untuk *breakfast, lunch* maupun *dinner*. Selain itu *Food and Beverage Service* juga membantu dalam membuat *welcome drink* untuk tamu *check in*, tamu *VIP* dan tamu yang berada di *lounge*.

Oleh karena itu penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan di Indoluxe Hotel Jogjakarta karena ingin mengetahui bagaimana cara meningkatkan penjualan dan meningkatkan kualitas sanitasi *hygiene* di Indoluxe Hotel Jogjakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan di atas, maka penulis membuat suatu rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana seorang *waiter/waitres* meningkatkan penjualan di Indoluxe Hotel Jogjakarta.
2. Apa saja cara untuk meningkatkan kualitas sanitasi dan *hygiene* di Indoluxe Hotel Jogjakarta.

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Adapun tujuan dari praktek kerja lapangan adalah untuk:

1. Mengetahui cara meningkatkan penjualan di Indoluxe Hotel Jogjakarta.
2. Mengetahui cara untuk meningkatkan kualitas sanitasi dan *hygiene*.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

1. Manfaat bagi penulis

- a. Penulis mendapatkan pengalaman kerja yang sesungguhnya sesuai dengan departemen yang dipilih.
- b. Sebagai bahan pertimbangan dalam pemecahan masalah yang dihadapi saat bekerja, khususnya di *Food and Beverage Service Departemen*.
- c. Menambah wawasan untuk penulis sebagai kegiatan penelitian.
- d. Sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Diploma III Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta.

2. Manfaat bagi Akademik

- a. Mampu merelevasikan kurikulum mata kuliah dengan kebutuhan dunia kerja.
- b. Mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan perusahaan.
- c. Dapat menciptakan tenaga kerja yang berkualitas dan profesional.
- d. Untuk melihat tingkat keberhasilan Lembaga pendidikan dalam mendidik dan melatih mahasiswanya.

3. Manfaat bagi Perusahaan

- a. Dapat melihat kemampuan potensial dari mahasiswa peserta Praktek Kerja Lapangan (PKL) sehingga akan lebih mudah dalam perencanaan peningkatan di bidang Sumber Daya Manusia (SDM).

- b. Sebagai wadah penyerapan karyawan atau tenaga kerja.
- c. Mampu meningkatkan hubungan baik antara perusahaan dengan akademik.
- d. Hotel mendapat bantuan tenaga kerja tanpa harus membayar gaji yang sama dengan karyawan.