

LAPORAN TUGAS AKHIR
PENINGKATAN PENJUALAN PRODUK FOOD & BEVERAGE DI
OUTLET BARTELSI DAN PEONY RESTO DI THE RICH
JOGJA HOTEL



OLEH :

NAMA : GALUH RETNO RIANDYASARI
NIM : 119109623
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : D III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2023

LAPORAN TUGAS AKHIR
PENINGKATAN PENJUALAN PRODUK FOOD & BEVERAGE DI
OUTLET BARTELSI DAN PEONY RESTO DI THE RICH
JOGJA HOTEL

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma III
Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



OLEH :

NAMA : GALUH RETNO RIANDYASARI
NIM : 119109623
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : D III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR
PENINGKATAN PENJUALAN PRODUK FOOD & BEVERAGE DI
OUTLET BARTELSI DAN PEONY RESTO DI THE RICH
JOGJA HOTEL

OLEH :

NAMA : GALUH RETNO RIANDYASARI
NIM : 119109623
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : D III

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Program Studi Perhotelan

(Dra. Heni Susilawati, M.M)
NIDN . 0505026202

Dosen Pembimbing

(Drs. Santosa, M.M)
NIDN . 0519045901

BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
PENINGKATAN PENJUALAN PRODUK FOOD & BEVERAGE DI
OUTLET BARTELSI DAN PEONY RESTO DI THE RICH
JOGJA HOTEL



OLEH:

NAMA : Galuh Retno Riandyasari
NIM : 1191096263
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : DIPLOMA III

Telah dipertahankan di depan penguji dan dinyatakan LULUS

Pada tanggal.....*14 Juni 2023*.....

Penguji


(Drs. Santosa, M.M)
NIDN. 0519045901

Mengetahui,
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



(Drs. Prihatno, M.M)
NIDN. 0526125901

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada diri dan kedua orang tua saya

Terima kasih

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis bisa menyelesaikan karya ilmiah yang berjudul "Peningkatan Penjualan Produk Food & Beverage Di Outlet Bartelsi Dan Peony Resto The Rich Jogja Hotel" tepat pada waktunya sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Diploma III.

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan masukan dari berbagai pihak. Maka dari itu, Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. Santosa, M.M selaku pembimbing tugas akhir yang telah banyak memberikan masukan dan meluangkan waktu untuk memberikan saran dan kritik hingga tugas akhir ini dapat penulis selesaikan dengan baik.
2. Ibu Dra. Heni Susilawati, M.M selaku Ketua Program Studi Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata Yogyakarta.
3. Bapak Harryadi Baim General Manager The Rich Hotel beserta jajarannya yang telah mengizinkan penulis melakukan kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di The Rich Hotel.
4. Drs. Prihatno M.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan izin untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan.
5. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada teman-teman yang telah berkontribusi dalam pembuatan karya ilmiah ini, terutama teman-teman yang ada The Rich Hotel lebih khususnya department Food And Beverage.

Penelitian ini ditulis sebagai salah satu syarat lulus Prodi Perhotelan Sekolah Tinggi Perhotelan AMPTA Yogyakarta. Data-data yang disajikan dalam artikel ini diambil langsung dari The Rich Hotel dan sekaligus kelanjutan dari Magang di The Rich Hotel selama enam bulan. Artikel ini membahas pengembangan dan percepatan penjualan suatu produk perhotelan khususnya di department Food and Beverage.

Penelitian ini tentu saja jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca agar artikel ini dapat layak untuk dibaca oleh khalayak umum. Terima kasih

Yogyakarta, 31 Mei 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
A.Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penulisan.....	3
D. Manfaat Penulisan	3
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Landasan Teori	5
1. Pengertian Hotel.....	5
2. Pengertian Restoran	24
BAB III GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	
A. Gambaran Umum The Rich Hotel	27
1. Sejarah Hotel.....	27
2. Lokasi dan Letak Hotel	27
3. Fasilitas Hotel	27
4. Visi dan Misi The Rich Hotel	34
5. Identitas The Rich Hotel	34
6. Tujuan The Rich Hotel.....	35
7. Struktur Organisasi The Rich Hotel.....	35
B. Departemen Food and Beverage	35
1. Pengertian Food&Beverage Service	35

2. Tugas dan Tanggungjawab F&B Service	36
3. Produk Yang Dijual Di Bartelsi Dan Peony Resto	38
4. Upaya Peningkatan Penjualan Produk Di Setiap Outlet	45
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	72
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Lobby Lounge and Bar.....	30
Gambar 3.2 Spa Room	30
Gambar 3.3 GYM dan Fitness Room.....	31
Gambar 3.4 Swiming Poll Lantai MZ.....	34
Gambar 3.5 Connecting Door ke JCM.....	34

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pengantar PKL
- Lampiran 2 Surat Keterangan PKL
- Lampiran 3 Sertifikat PKL
- Lampiran 4 Lembar Bimbingan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel ialah salah sebuah bangunan dimana di dalamnya terdapat berbagai jenis fasilitas, salah satunya ialah kamar tidur yang disewakan kepada pelanggan dengan jangka waktu tertentu. Selain itu, hotel merupakan sebuah perusahaan yang sangat kompleks yang dimiliki oleh seseorang atau sekelompok orang dengan satu kepala bagian yang memegang penuh tanggung jawab atas hotel tersebut (Sulistyono, 2006: 11). Hotel terdiri dari department-department yang memiliki peran dan fungsi masing-masing guna menyediakan layanan akomodasi yang terbaik. Adanya department-departemen tersebut memudahkan perusahaan mengontrol segala aktivitas yang ada di dalamnya.

Salah satu department yang wajib ada di dalam hotel kelas bintang empat ialah Food and Beverage department. Department tersebut disingkat dengan F&B department. Salah satu alasan mengapa department ini sangat dibutuhkan ialah kebutuhan pasar yang disasar oleh hotel itu sendiri. Sebagai mana yang diketahui bahwa hotel-hotel bintang 3 ke atas selalu menawarkan produk dalam bentuk jasa yang cukup besar seperti wedding, tunangan, ulang tahun, dan perayaan lainnya. Dalam hal tersebut tentu saja membutuhkan departemen F&B sebagai penyedia layanan konsumsi. Departemen Food and Beverage merupakan salah satu syarat yang harus ada dalam penilaian untuk mendapatkan gelar hotel berbintang.

Selain untuk acara seperti yang telah disebutkan di atas, sebagian pelanggan atau pengguna jasa akomodasi tidak mau repot saat merasa lapar. Tentu saja mereka akan langsung memesan makanan dan minuman yang ada di dalam hotel. Makanan yang disajikan haruslah bersih, higienis, indah, dan beraroma untuk mengikat daya tarik wisatawan yang sedang menginap agar mau mampir lagi di lain waktu. Selain itu, keunikan akan mudah melekat di ingatan sebagian besar orang. Selain, makanan pelayanan non fisik juga perlu diperhatikan yakni kerama tamahan. Kerama tamahan sangatlah penting dalam pelayanan Food And Beverage Department.

Sebagai salah satu hotel besar yang ada di Indonesia, The Rich Hotel tidak serta merta mendapatkan banyak pelanggan di setiap saat. Ada kalanya sepi dan ada kalanya ramai. Hal tersebut disebabkan oleh banyak faktor salah satunya ialah sudah pernah menginap di The Rich Hotel namun tidak terlalu puas atau hal lainnya yang terjadi secara alamiah seperti pandemik pada beberapa waktu lalu. Maka dari itu, setiap perusahaan terutama perusahaan akomodasi perlu mengevaluasi dan menghadirkan inovasi baru agar pelanggan tidak bosan dan merasa puas terhadap layanan yang telah diberikan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a) Apa saja produk yang dijual di outlet Bartelsi dan Peony Resto di The Rich Jogja Hotel?
- b) Bagaimana cara service section meningkatkan penjualan di The Rich Jogja Hotel?

C. Tujuan Penulisan

1. Untuk mengetahui apa saja produk yang dijual di outlet Bartelsi dan Peony Resto The Rich Jogja Hotel
2. Untuk mengetahui bagaimana cara service section meningkatkan penjualan di The Rich Jogja Hotel.

D. Manfaat Penulisan

Manfaat yang diharapkan penulis Tugas Akhir ini sebagai berikut :

1. Bagi penulis

Sebagai sarana untuk menerapkan pengetahuan dan meningkatkan *skill* yang diperoleh selama menempuh studi, khususnya di hote bagian departemen F&B service.

2. Bagi Akademik

Laporan tugas akhir ini dapat menjadi sarana tambahan referensi di perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA yang terkait dengan penulisan Tugas Akhir ini. Selain itu, dapat menjadi referensi tambahan bagi akademisi selanjutnya.

3. Bagi the Rich Jogja Hotel

Hasil penelitian Tugas Akhir ini diharapkan memberikan kemudahan bagi hotel untuk meningkatkan penjualan disetiap outlet di The Rich Jogja Hotel.

4. Bagi Pembaca

Laporan Tugas Akhir ini dapat dijadikan sebagai referensi atau tambahan pengetahuan dalam pengembangan ilmu perhotelan khususnya departemen F&B service. Artikel ini diharapkan bisa menjadi salasatu masukan untuk terus memajukan hotel di bidang kuliner baik berupa produk barang maupun jasa.