

LAPORAN TUGAS AKHIR
PERANAN PENTING FOOD AND BEVERAGE SERVICE DALAM
OPERASIONAL STUDI KASUS THE RICH HOTEL



OLEH :

NAMA : RIO AJI WIJAYA

NIM :119109609

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2023

HALAMAN JUDUL

LAPORAN TUGAS AKHIR

PERANAN PENTING FOOD AND BEVERAGE SERVICE DALAM

OPERASIONAL STUDI KASUS THE RICH HOTEL



Diajukan untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma III

Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta

OLEH :

NAMA : RIO AJI WIJAYA

NIM :119109609

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR

PERANAN PENTING FOOD AND BEVERAGE SERVICE DALAM
OPERASIONALSTUDI KASUS THE RICH HOTEL

OLEH :

NAMA : RIO AJI WIJAYA

NIM :119109609

PRODI : DIPLOMA III

JURUSAN : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi Perhotelan

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

Dosen Pembimbing

(Sahlit Sugesti, S.ST,, M.M)
NIDN.0510108403

BERITA ACARA UJIAN
PERANAN PENTING FOOD AND BEVERAGE SERVICE DALAM
OPERASIONAL STUDI KASUS THE RICH HOTEL



OLEH

NAMA : RIO AJI WIJAYA
NIM : 119109609
PROGRAM STUDY : D III
PRODI : PERHOTELAN

Telaj dipertahankan di depan penguji dan dinyatakan LULUS

Pada tanggal. 03 Juli 2023

Penguji

(Sahlit Sugesti, S.ST., M.M)
NIDN.0510108403

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Tuhan yang Maha Esa karena atas berkat dan Rahmat-nya saya dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan judul **“Peranan Penting Food and Beverage Service Dalam Operasional Studi Kasus The Rich Hotel”** dengan lancar tanpa halangan suatu apapun.

Selama mengikuti Pendidikan DIII perhotelan sampai dengan proses penyelesaian tugas akhir, berbagai pihak telah memberikan fasilitas, membantu, membina, dan membimbing saya untuk itu khusus nya terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Heni Susilowati, M.M. selaku Kaprodi Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta
2. Ibu Sahlit Sugesti, S.ST., M.M selaku Dosen Pembimbing Laporan Tugas Akhir
3. Bapak Drs. Prihatno, M.M, M.M selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta
4. Semua Karyawan The Rich Jogja Hotel
5. Seluruh dosen mata kuliah serta dosen pembimbing penulisan laporan tugas akhir yang selama ini membimbing saya dengan penuh rasa sabar dan dedikasi yang sangat tinggi, tidak akan pernah saya lupakan jasa-jasa beliau semua dan semoga beliau semua diberi kelancaran atas segala urusan dari Tuhan yang Maha Esa

Akhir kata saya menyadari bahwa dalam penulisan laporan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Kerana itu, saya memohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaannya laporan tugas akhir ini dan semoga bermanfaat bagi kita semua Aamiin.

Yogyakarta, 24 Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| BERITA ACARA UJIAN..... | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR GAMBAR..... | vii |
| DAFTAR TABEL..... | viii |
| DAFTAR LAMPIRAN | ix |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 2 |
| C. Manfaat Penulisan..... | 2 |
| D. Tujuan Penulisan | 3 |
| E. Waktu dan Tempat Penulisan..... | 4 |
| F. Ruang lingkup Penulisan..... | 4 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| A. Gambaran Umum Hotel..... | 5 |
| 1. Pengertian Hotel..... | 5 |
| 2. Karakteristik Hotel..... | 6 |
| 3. Jenis Hotel..... | 8 |
| B. Gambaran Umum Food and Beverage Service..... | 10 |
| 1. Pengertian Food and Beverage Service | 10 |
| 2. Hubungan Food and Beverage Service dengan Departemen Lain | 11 |
| 3. Struktur Organisasi Food and Beverage Service Department | 15 |
| 4. Tugas dan Tanggung Jawab Food and Beverage Service..... | 21 |
| BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN | |
| A. Gambaran Umum The Rich Hotel | 23 |
| 1. Sejarah Hotel..... | 23 |

| | |
|--|----|
| 2. Lokasi dan Letak Hotel | 23 |
| 3. Fasilitas Hotel | 24 |
| 4. Tipe Kamar dan Room | 25 |
| B. Struktur Organisasi The Rich Hotel Yogyakarta | 32 |
| C. Jadwal Kerja | 33 |
| D. Pelaksanaan Kerja | 33 |
| E. Kendala Selama Penelitian | 36 |
| F. Analisa Pelaksanaan Penelitian | 36 |
| 1. Kegiatan Penelitian | 36 |
| 2. Frekuensi Jumlah Pesanan | 38 |

BAB IV ANALISIS DATA

| | |
|--|----|
| A. Peran Food & Beverage Dalam Meningkatkan Tingkat Pelayanan | 39 |
| B. Tugas dan Tanggung Jawab Banquet | 44 |
| C. Jenis Pelayanan Banquet | 46 |
| D. Strategi Pelayanan Banquet Departmen dalam Meningkatkan Pendapatan | 48 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 50 |
| B. Saran | 50 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2. 1 Struktur Organisasi..... | 15 |
| Gambar 3. 1 Letak Lokasi Hotel | 24 |
| Gambar 3. 2 Deluxe Room..... | 25 |
| Gambar 3. 3 Deluxe Pool Terrace..... | 26 |
| Gambar 3. 4 Corner Suite..... | 26 |
| Gambar 3. 5 Exsecutive Suite | 27 |
| Gambar 3. 6 Royal Suite | 28 |
| Gambar 3. 7 Vintage suite..... | 28 |
| Gambar 3. 8 Pyoni Restoran | 29 |
| Gambar 3. 9 Buffet Area Meeting..... | 29 |
| Gambar 3. 10 Set Up U Shape | 30 |
| Gambar 3. 11 Buffet Area Restoran..... | 30 |
| Gambar 3. 12 Set Up Classroom..... | 30 |
| Gambar 3. 13 Area Live Cooking | 31 |
| Gambar 3. 14 Swimming Pool | 31 |
| Gambar 3. 15 Bar Bartelsi..... | 31 |
| Gambar 3. 16 Bar Lavender | 32 |
| Gambar 4. 1 Report Revenue | 39 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3. 1 Jadwal Kerja..... | 33 |
| Tabel 3. 2 Pelaksanaan Kerja | 34 |
| Tabel 3. 3 Tabel Kegiatan Penelitian | 36 |
| Tabel 3. 4 Tabel Frekuensi Jumpah Pesanan | 38 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Telah Melaksanakan OJT Dari Hotel

Lampiran 2 Sertifikat OJT

Lampiran 3 Lembar Bimbingan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel adalah 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. Hotel terdiri dari berbagai departemen yang memiliki peran dan fungsi masing-masing guna menyediakan layanan akomodasi yang terbaik. Adanya departemen-departemen tersebut memudahkan perusahaan mengontrol segala aktivitas yang ada di dalamnya. Salah satu departement yang wajib ada di dalam hotel kelas bintang empat adalah *Food and Beverage Department*. Departemen tersebut disingkat dengan *F&B Department*. Salah satu alasan mengapa departemen ini sangat dibutuhkan ialah kebutuhan pasar yang didasar oleh hotel itu sendiri. Sebagai mana yang diketahui bahwa hotel-hotel bintang Tiga ke atas selalu menawarkan produk dalam bentuk jasa yang cukup besar seperti *wedding*, tunangan, ulang tahun, dan perayaan lainnya. Dalam haltersebut tentu saja membutuhkan *F&B Department* sebagai penyedia layanan makanan & minuman.

F&B Service Department sendiri bertugas untuk mengurus dan melayani di bidang penyedia makanan & minuman saat acara, baik acara

yang dilakukan di internal hotel atau acara yang diadakan di luar hotel. Selain itu, *F&B Service Department* juga melayani pelanggan atau pengguna jasa akomodasi untuk menyediakan makanan saat menginap di hotel, sehingga pelanggan tidak repot pada saat membutuhkan pelayanan makanan & minuman. 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 makanan pelayanan non-fisik juga perlu diperhatikan yakni keramah-tamahan. Keramah-tamahan sangatlah penting dalam pelayanan *Food And Beverage Service Department*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka penulis menggunakan judul sebagai berikut:

1. Bagaimana penjelasan gambaran umum mengenai Hotel The Rich Jogja?
2. Bagaimana penjelasan umum mengenai *Food and Beverage Service Department*?

C. Tujuan Tugas Akhir

Tujuan utama dari laporan penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Salah satu syarat untuk lulus atau mendapatkan gelar D III di STP AMPTA
2. Untuk mengetahui peranan penting *Food & Beverage Service Departement* di hotel *TheRich Jogja*

3. Untuk mengetahui hambatan di dalam *Food & Beverage Service Departement*

D. Manfaat Tugas Akhir

1. Manfaat bagi mahasiswa
 - a. Mampu melihat hubungan dunia kerja didalam secara langsung.
 - b. Dengan adanya praktek kerja lapangan (PKL) dapat memperoleh wawasan yang lebihbanyak
 - c. Menambah informasi dalam bidang pelayanan dan dapartemen lainnya.
2. Manfaat bagi akademik
 - a. Mampu mengembangkan program kemitraan dalam bidang kerja.
 - b. Meningkatkan hubungan antara pihak kampus dengan perusahaan tersebut.
 - c. Membuka wawasan kurikulum mata kuliah baru dengan kebutuhan dunia kerja yangbaru.
3. Manfaat bagi perusahaan
 - a. Menambah tenaga kerja baru dengan kemampuan para mahasiswa.
 - b. Meliha potensi-potensi baru para mahasiswa dengan meningkatkan SDM.
 - c. Memberikan pengajaran lebih kepada mahasiswa yang PKL.

E. Waktu dan Tempat Tugas Akhir

Kegiatan PKL yang dilaksanakan oleh penulis dilaksanakan pada bulan 28 September 2022 sampai 28 Maret 2022 yakni enam bulan lamanya. Selama kegiatan PKL pernah melakukan cuti ataupun tidak hadir sesuai dengan kesepakatan, peraturan, serta SOP yang berlaku di perusahaan terkait. Kegiatan PKL tersebut dilaksanakan di The Rich Hotel yang ada di Jalan Magelang No. 6 Kutu Patran, Sleman, Yogyakarta.

F. Ruang Lingkup Tugas Akhir

Adapun ruang lingkup kepenulisan laporan ini ialah melingkupi ruang lingkup perhotelan yakni The Rich Hotel. laporan ini akan difokuskan pada bagian tertentu yakni *Department Food and Beverage*. Lebih spesifik lagi, penelitian ini akan mengfokuskan pada bagian service, yaitu bagian yang langsung terhubung dengan pelanggan. Hotel sebagai perusahaan yang menyediakan berbagai layanan jasa tidak luput dari kekurangan sumber daya manusiannya. Maka dari itu, beberapa kali penulis akan diroling ke outlet restaurant dan- banquet..