

LAPORAN TUGAS AKHIR
PENERAPAN STANDARD OPERATING PROSEDURE
(SOP) DEPARTEMEN FOOD & BEVERAGE SERVICE
DI THE JAYAKARTA HOTEL & SPA YOGYAKARTA



OLEH:

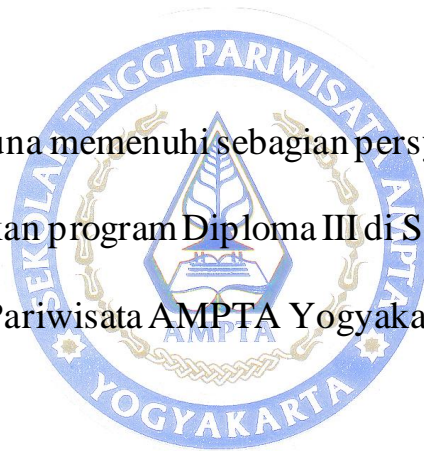
NAMA : ARYA KEVINNALUKY SADEWO
NIM : 119109555
PRODI : D3
JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2022

LAPORAN TUGAS AKHIR
PENERAPAN STANDARD OPERATING PROSEDURE
(SOP) DEPARTEMEN FOOD & BEVERAGE SERVICE
DI THE JAYAKARTA HOTEL & SPA YOGYAKARTA

Diajukan guna memenuhi sebagian persyaratan untuk
menyelesaikan program Diploma III di Sekolah Tinggi
Pariwisata AMPITA Yogyakarta



NAMA : ARYA KEVINNALUKY SADEWO

NIM : 119109555

PRODI : D3

JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPITA
YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
PENERAPAN STANDARD OPERATING PROSEDURE
(SOP) DEPARTEMEN FOOD & BEVERAGE SERVICE
DI THE JAYAKARTA HOTEL & SPA YOGYAKARTA



OLEH:

NAMA : ARYA KEVINNALUKY SADEWO

NIM : 119109555

PRODI : D3

JURUSAN : PERHOTELAN

Telah disetujui oleh:

Ketua Program Studi

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

Dosen Pembimbing

(Yudi Setiaji, SH., M.M)
NIDN. 0508066401

**BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
PENERAPAN STANDARD OPERATING
PROSEDURE (SOP) DEPARTEMEN FOOD &
BEVERAGE SERVICE DI THE JAYAKARTA
HOTEL & SPA YOGYAKARTA**



OLEH

NAMA : ARYA KEVINNALUKY SADEWO
NIM : 119109555
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : DIPLOMA III

Telah dipertahankan di depan penguji dan dinyatakan.....**LULUS**.....

Pada tanggal.....**10 MEI 2022**.....

Penguji

(Yudi Setiaji, SH., M.M)

NIDN. 0508066401

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

(Drs. Prihatno, M.M)

NIDN. 0526125901

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul **LAPORAN TUGAS AKHIR PENERAPAN STANDARD OPERATING PROSEDURE (SOP) DEPARTEMEN FOOD & BEVERAGE SERVICE DI THE JAYAKARTA HOTEL & SPA YOGYAKARTA.**

Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa syukur dan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi memberikan kesempatan dan dukungan sehingga laporan ini dapat selesai dengan baik. Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Yudi Setiaji, SH,.M.M selaku dosen Pembimbing yang telah banyak membimbing penulis hingga terselesaikannya Laporan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Dra.Heni Susilawati M.M selaku Ketua Program Studi Perhotelan yang telah memberikan pengarahan kepada penulis dalam *on job training* di hotel
3. Bapak Drs. Prihatno, M.M. selaku Ketua STP AMPTA
4. Ibu Margareth Inriwaty Da Costa selaku General Manager The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa.
5. Bapak Edi Suprianto selaku Head Waiter The Jayakarta Hotel & Spa.
6. Bapak dan Ibu yang selalu menyemangati dan mensupport penulis
7. Teman teman dan keluarga yang telah mendukung penulis.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam laporan ini. Oleh karena itu, penulis berharap adanya kritik, saran, dan usulan demi perbaikan dimasa yang akan datang.

Yogyakarta, Juni 2022

Arya Kevinnaluky Sadewo

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penulisan	6
D. Manfaat Penulisan	7
BAB II. LANDASAN TEORI	8
A. Gambaran Umum Hotel	8
1. Pengertian Hotel	8
2. Jenis-Jenis Hotel	9
3. Departemen-Departemen Hotel.....	11
B. Gambaran Umum Food and Beverage Departement	14
BAB III. GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	16
1. Sejarah Hotel.....	16
2. Lokasi Hotel	17
3. Fasilitas Hotel.....	17
BAB IV. ANALISIS DATA.....	50

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	53
A. Kesimpulan.....	53
B. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa.....	16
Gambar 2. Rama Sinta Room The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa	17
Gambar 3. The Jayakarta SP Jakarta Hotel & SPA.....	18
Gambar 4. The Jayakarta Inn & Villas Cisarua Mountain Resort & Spa	18
Gambar 5. The Jayakarta Suites Bandung Hotel & Spa.....	19
Gambar 6. The Jayakarta Suites Bandung, Boutique Suites, Hotel, & Spa	19
Gambar 7. The Jayakarta Villas Anyer.....	20
Gambar 8. The Jayakarta Anyer Boutique Suite	20
Gambar 9. J Hotel Kuta Bali.....	21
Gambar 10. The Jayakarta Hotel & Residence Bali	21
Gambar 11. The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa.....	22
Gambar 12. Dining Room bernuansa Jawa	22
Gambar 13. The Jayakarta Lombok Beach Resort & Spa.....	23
Gambar 14. The Jayakarta Suite Komodo Flores	23
Gambar 15. Lagoon Swimming Pool The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa ..	25
Gambar 16. Layanan Spa The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa.....	26
Gambar 17. Ruang Lobi Utama.....	27
Gambar 18. Ruang Restoran 1.....	28
Gambar 19. Ruang Restoran 2.....	28
Gambar 20. Ruang Restoran 3.....	29
Gambar 21. Meeting Room Jatayu	29

Gambar 22. Publish Rate The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa.....	31
Gambar 23. Standard Room rate Rp. 450.000,00/ night.....	32
Gambar 24. Deluxe Room rate Rp. 645.000,00/ night s.d. Rp. 750.000,00/ night	32
Gambar 25. Junior Suite Room rate Rp. 1.600.000,00/ night	33
Gambar 26. Jayakarta Suite Room Rp. 4.000.000,00/ night.....	33
Gambar 27. Pada Hari Kamis Pahing, Penulis Menyajikan Pesanan Minuman Untuk Tamu.....	49

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah suatu kegiatan yang secara langsung menyentuh dan melibatkan masyarakat, sehingga membawa berbagai manfaat terhadap masyarakat setempat dan sekitarnya. Bahkan pariwisata dikatakan mempunyai energi dobrak yang luar biasa, yang mampu membuat masyarakat setempat mengalami metamorphosis dalam berbagai aspeknya. Pariwisata mempunyai banyak manfaat bagi masyarakat bahkan bagi Negara. Pariwisata memiliki beberapa manfaat antara lain pariwisata memiliki manfaat pada segi ekonomi, sosial budaya, lingkungan hidup, nilai pergaulan dan ilmu pengetahuan, serta peluang dan kesempatan kerja. Dalam segi ekonomi, pariwisata dapat menghasilkan pendapatan masyarakat pelaku wisata secara luas antara lain transportasi, perhotelan, pemandu wisata, pedagang makanan, cinderamata sampai kepada penunjang kesehatan, dan lain- lain. Kepada negara yang berbasis pariwisata, pariwisata dapat menghasilkan pendapatan negara. Kepada daerah yang memiliki objek wisata sangat membantu pendapatan daerah, melalui retribusi maupun pajak penjualan bagi rumah makan maupun souvenir. Bagi masyarakat setempat sangat dirasakan manfaatnya baik melalui parkir, pedagang asongan maupun penginapan/*homestay*. Untuk

provinsi Daerah Khusus Ibukota (DKI), Bali dan Daerah Istimewa Yogyakarta pendapatan terbesar di dukung oleh sektor pariwisata.

Indonesia memiliki beraneka ragam wisata dan budaya yang terbentang dari Sabang sampai Merauke. Objek wisata yang kaya akan keindahan antara lain wisata alam (gunung, pantai, suaka alam, suaka margasatwa, dan lain-lain). Wisata budaya bukan benda maupun peninggalan-peninggalan sejarah (Candi, Kraton, & bangunan peninggalan sejarah lainnya) dan wisata kulinernya banyak orang menyebutkan Indonesia adalah surga dunia yang memiliki banyak keanekaragaman wisata yang begitu indah dan memiliki ciri khas di mana tiap daerahnya memiliki kebudayaan yang berbeda beda yang melambangkan ciri khas dari daerah tersebut. Obyek wisata banyak diminati turis baik turis domestic maupun mancanegara yang mengagumi keanekaragaman wisata dan budaya bangsa Indonesia. Mereka datang mengeluarkan pembiayaan yang secara langsung meningkatkan pendapatan masyarakat. Sektor pariwisata sebagai kegiatan perekonomian telah menjadi andalan potensial dan prioritas pengembangan bagi sejumlah negara, terlebih bagi negara 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, dewasa ini mulai memperlihatkan peranan yang

sangat signifikan dengan kemajuan zaman.

Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan salah satu daerah tujuan wisata terbanyak setelah Daerah Khusus Ibukota dan Bali. Daerah Istimewa Yogyakarta mempunyai daya tarik tersendiri karena memiliki objek wisata yang unik indah dan bahkan ada yang khusus antara lain objek wisata religius dan merupakan peninggalan sejarah antara lain Kraton Ngayogyakarta Hadiningrat, Tamansari, Makam Raja Imogiri, Kotagede, Puri Parangkusumo dan yang berkaitan dengan sejarah Mataram yang sampai saat ini masih aktif. Kedua objek wisata yang berupa benda peninggalan sejarah antara lain candi-candi seperti candi Prambanan Candi Kalasan candi kedulan, Candi Sambisari, Candi Ijo, candi Boko, dan lain-lain. Kebetulan DIY berbatasan dengan provinsi Jawa Tengah yang memiliki candi terbesar dan merupakan salah satu keajaiban dunia yaitu candi Borobudur. Kebetulan berada di dekat Kota Yogyakarta sehingga wisatawan menginap di Yogyakarta sekaligus menikmati objek wisata di daerah Yogyakarta.

Hotel merupakan akomodasi yang strategis, Sehingga adanya hotel yang nyaman menarik dan mempunyai ciri-ciri budaya lokal sangat dibutuhkan. Hotel yang sangat besar andilnya di dalam memberikan kontribusi pendapatan daerah melalui pajak, yang akhirnya digunakan untuk pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Hotel merupakan suatu akomodasi berupa penginapan yang

disediakan untuk para wisatawan untuk dapat menginap. Selain untuk menginap hotel juga menyediakan berbagai fasilitas penunjang lain yang dapat digunakan untuk para tamu. 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 banyak variasi/ jenis makanan dan minuman sehingga banyak jasa boga menyediakan berbagai macam makanan dan minuman termasuk penyediaan menu di hotel.

Food and Beverage adalah bagian yang sangat penting terutama di dalam hotel, dimana selain tamu menginap, tamu juga memerlukan makanan dan minuman, termasuk untuk mendapatkan kepuasan dari jenis makanan tertentu. Selain itu *Food and Beverage* juga dapat meningkatkan pendapatan hotel. *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, karena penataan hidangan maupun menu khusus juga perlu ditampilkan dengan prima dan menarik. Banyaknya permintaan kebutuhan tamu terhadap *food and beverage* menjadi kendala tersendiri bagi karyawan hotel selaku bagian penyedia jasa, sehingga terhadap *standar operational system* hotel tidak lagi diperhatikan dan dapat menyebabkan terjadinya kecelakaan kerja di area kerja yang berdampak fatal.

Kecelakaan kerja dapat terjadi disebabkan oleh banyak faktor, seperti misalnya alur kerja yang kurang jelas, indisipliner dan kesadaran karyawan yang kurang terhadap keberadaan *standar operational procedure*, hal lain juga dapat terjadi karena kelalaian karyawan sendiri, misalnya terkena minyak panas, terpeleset, terluka karena alat masak, hingga dapat terjadi juga kecelakaan kerja yang disebabkan karena penyusunan ruangan dan konstruksi bangunan. Sebagai upaya menanggulangi dan meminimalisir terjadinya tingkat kecelakaan kerja di area dapur, maka diperlukan adanya perhatian khusus terkait pelaksanaan dan kepatuhan karyawan terhadap *standar operational procedure* yang disusun oleh hotel, salah satunya adalah *sanitasi hygiene* dan K3.

Adanya *standar operational procedure* K3 dan *sanitasi hygiene* merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh setiap industri perhotelan sebagai sebuah upaya untuk memelihara, mencegah dan meminimalisir terjadinya kecelakaan serta dengan harapan mampu menjamin terjaganya kebersihan lingkungan di area kerja, terutama di area departemen food and beverage The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, penulis mengambil judul penulisan **“LAPORAN TUGAS AKHIR DEPARTEMENT FOOD AND BEVERAGE PRODUCT DI THE JAYAKARTA**

YOGYAKARTA HOTEL AND SPA.” Penulisan laporan tugas akhir ini, didasarkan pada praktek kerja yang dilakukan penulis pada lokasi tersebut, dengan tenggat periode waktu terhitung mulai 1 Agustus 2021 sampai dengan 31 Januari 2022.

B. Rumusan Masalah

Dalam pelaksanaan praktek kerja lapangan, penulis menyimpulkan hal yang menjadi rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah pelaksanaan SOP yang baik yang kaitannya dengan kesehatan dan keselamatan kerja dapat mengurangi kecelakaan kerja bagi karyawan di area dapur The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa?
2. Bagaimana penerapan SOP yang baik dalam kaitannya dengan Hygien Sanitasi di The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa?

C. Tujuan Penulisan

Tujuan Penulisan Laporan Tugas Akhir berdasarkan pada Laporan Praktek Kerja Lapangan yang dilakukan oleh penulis pada The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa, dengan harapan penulisan tugas akhir ini mampu digunakan sebagai bahan acuan terhadap pelaksanaan prosedur dan kualifikasi professional pada bidangnya dan di industri terkini.

D. Manfaat Penulisan

1. Manfaat Bagi Lembaga

Sebagai tambahan bacaan bagi perpustakaan akademik serta menambah ilmu, sehingga membantu akademik dalam meluluskan mahasiswa mahasiswi yang professional serta siap dalam menghadapi tantangan dunia kerja.

2. Manfaat Bagi Industri

Sebagai pedoman pelaksanaan SOP yang benar dalam penerapan K3 di area dapur yang ada di hotel. Memberikan pedoman pelaksanaan prosedur yang benar berkaitan dengan hygiene dan sanitasi yang baik.

3. Manfaat Bagi Penulis

Sebagai referensi bagi penulis dan pengalaman yang dapat memberikan gambaran dalam pelaksanaan SOP dan penerapan K3 di area dapur.