

LAPORAN TUGAS AKHIR
PENGARUH *PLATING ROMANTIC DINNER* TERHADAP
KEPUASAN TAMU
INDOLUXE HOTEL JOGJAKARTA
Periode 23 Agustus 2021 – 22 Februari 2022



OLEH :

NAMA : MARCEL SEBASTIAN HARTONO
NIM : 119109600
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : DIPLOMA III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2022

LAPORAN TUGAS AKHIR
PENGARUH *PLATING ROMANTIC DINNER* TERHADAP KEPUASAN
TAMU
INDOLUXE HOTEL JOGJAKARTA
Periode 23 Agustus 2021 – 22 Februari 2022

Diajukan untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma III
Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta



OLEH :

NAMA : MARCEL SEBASTIAN HARTONO
NIM : 119109600
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : DIPLOMA III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2022

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN TUGAS AKHIR

**PENGARUH *PLATING ROMANTIC DINNER* TERHADAP KEPUASAN
TAMU**

INDOLUXE HOTEL JOGJAKARTA

Periode 23 Agustus 2021 – 22 Februari 2022



OLEH :

NAMA : MARCEL SEBASTIAN HARTONO
NIM : 119109600
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : DIPLOMA III

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Program Studi Perhotelan

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

Dosen Pembimbing

(Hermawan P. Sos., S.ST., M.M)
NIDN. 0516057102

**BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
PENGARUH *PLATING ROMANTIC DINNER* TERHADAP KEPUASAN
TAMU**

INDOLUXE HOTEL JOGJAKARTA

Periode 23 Agustus 2021 – 22 Februari 2022



OLEH :

**NAMA : MARCEL SEBASTIAN HARTONO
NIM : 119109600
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : DIPLOMA III**

Telah dipertahankan di depan penguji

Dan dinyatakan LULUS

Pada tanggal : 10 Juni 2022

Penguji,

**(Hermawan P, Sos., S.ST., M.M)
NIDN. 0516057102**

Mengetahui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

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

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan YME atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Di kesempatan ini penulis mempersembahkan dan mengucapkan terimakasih kepada :

1. Kedua Orang Tua Penulis yaitu Bapak Rudyjanto Hartono dan Ibu Sapti Handayani, terimakasih atas doa dan dukungannya sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini
2. Keluarga Besar penulis yang menyemangati dan mendukung selama menempuh Pendidikan di STP AMPTA Yogyakarta.
3. Teman-teman dan sahabat yang senantiasa memberikan dukungan kepada penulis selama penulis menempuh pendidikan di STP AMPTA Yogyakarta.
4. Kepada Vrisca Vionits sebagai partner special saya, terimakasih telah menjadi partner dalam segala hal, yang menemani dalam proses pembuatan Tugas Akhir ini, mendukung saya dalam kesedihan, menghibur dan memberikan semangat untuk terus maju dan jangan menyerah dalam mencapai cita-cita saya.
5. Dosen beserta asisten dosen di STP AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan ilmu kepada penulis.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan YME atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan serta menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir yang dilaksanakan di Indoluxe Hotel Jogjakarta dengan tepat waktu.

Laporan ini disusun berdasarkan hasil praktik yang telah dilaksanakan mulai tanggal 23 Agustus 2021 sampai dengan 23 Februari 2022 di departemen *Food and Beverage Product* Indoluxe Hotel Jogjakarta. Adapun tujuan penyusunan laporan ini adalah dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada program studi Diploma III, Jurusan Perhotelan, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Selama menyusun laporan, penulis menyadari bahwa laporan ini tidak mungkin dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak yang membantu secara langsung maupun tidak langsung, khususnya Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA dan pihak tempat penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-sebesarannya kepada:

1. Bapak Hermawan P,Sos.,S.ST.,M.M selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah memberikan banyak bantuan dalam penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan.
2. Bapak Drs. Prihatno, MM. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

3. Ibu Dra, Heni Susilawati, M.M selaku Ketua Jurusan Perhotelan yang telah berkontribusi untuk memberikan pembekalan Praktek Lapangan Kerja
4. Bapak Dimas Novriyanto selaku *General Manager* dan Ibu Dewi Puspita selaku HRD Indoluxe Hotel Jogjakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
5. Seluruh karyawan Indoluxe Hotel Jogjakarta, khususnya di departemen *Food and Beverage Product*.
6. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini tak luput dari kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan guna perbaikan di masa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat, tak hanya bagi penulis, tapi juga pihak lain yang membacanya.

Yogyakarta, Juni 2022

Marcel Sebastian Hartono

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
BERITA ACARA UJIAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II LANDASAN TEORI/KEPUSTAKAAN	
A. Gambar Umum Hotel	5
1. Pengertian Hotel.....	5
2. Karakteristik Hotel	5
3. Jenis Hotel	6
B. Gambaran Umum Food and Beverage Product.....	10
1. Pengertian <i>Food and Bevarage Product</i>	10
2. Hubungan <i>F&B Product</i> dengan Departemen lain	12
3. Pelayanan atau Service.....	14

4. Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Product</i>	14
5. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Food and Beverage Product</i>	14

BAB III GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

A. Sejarah Obyek	16
1. Sejarah Hotel	16
2. Lokasi dan Letak Hotel	17
3. Fasilitas Hotel.....	17
B. Gambaran umum <i>F&B Product</i> Indoluxe Hotel Jogjakarta.....	21
1. Deskripsi <i>Food and Beverage Product</i>	21
2. Seksi-seksi Departemen <i>Food and Beverage Product</i>	21
C. Struktur Organisasi <i>F&B Product</i> Indoluxe Hotel Jogjakarta	22
D. Departemen yang diteliti	22

BAB IV ANALISIS DATA

A. Deskripsi	23
B. Analisis data	24

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	26
B. Saran	27

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Product</i>	14
Gambar 3.1 Indoluxe Hotel Jogjakarta	16
Gambar 3.2 Gandhiva Resto	18
Gambar 3.3 Meeting Room Arya & Wangsa.....	19
Gambar 3.4 Meeting Room Kirana & Ganesha.....	19
Gambar 3.5 Ayodya Ballroom	20
Gambar 3.6 Swimming Pool.....	20
Gambar 4.1 Contoh <i>Plating Chicken Steak</i>	25
Gambar 4.2 Contoh <i>Plating Dessert Strawberry Mousse Cake</i>	25

DAFTAR LAMPIRAN

Surat Pengantar PKL dari Ampta

Surat Balasan /Respon dari tempat PKL

Sertifikat PKL

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

On Job Training merupakan pelajaran penting bagi mahasiswa/i karena hal ini yang membuat mahasiswa/i mempraktekan hal yang sudah dipelajari secara teori di kampus, dan dengan adanya On Job Training membuat mahasiswa/i mendapatkan pengalaman kerja dilapangan dengan begitu nantinya mahasiswa/i tidak kaget saat terjun ke dunia kerja sesungguhnya.

Hotel adalah suatu layanan akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk jasa penginapan, makan dan minum serta jasa penunjang lainnya yang di peruntukan untuk umum dan di kelola secara komersial. Keberhasilan suatu hotel untuk memiliki banyak pelanggan atau tamu bukan hanya dari pihak dalam maupun kegiatan di dalam hotel, perlu ada kegiatan penunjang lain dalam meraup banyak tamu contohnya promosi dengan menggunakan fasilitas seperti baligho, iklan, koran, televisi dan yang canggih adalah internet.

Hotel setelah manalami penurunan akibat Covid-19 saat ini berangsur-angsur membaik karena sudah dibukanya kembali tempat-tempat wisata walaupun belum seutuhnya dibuka, Hotel maupun bidang-bidang pariwisata lainnya mau tidak mau harus menaati program protokol kesehatan dan tamu tamu yang berkunjung wajib menunjukkan surat swab

ANTIGEN/PCR setelah itu tamu diwajibkan menunjukkan surat bahwa sudah vaksin melalui aplikasi peduli lindungi.

Indoluxe Hotel Jogjakarta adalah salah satu hotel bintang 4 yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta. Hotel ini memiliki 200 kamar dengan 6 type kamar. Selain itu, Indoluxe Hotel Jogjakarta adalah hotel yang memiliki rooftop serta kolam berenang yang tertinggi yang terletak pada lantai 19 serta mempunyai 10 ruang meeting dan 1 ballroom yang cocok untuk kegiatan bisnis atau event lainnya seperti wedding, ulang tahun dan lainnya.

Selain fasilitas yang ditawarkan Indoluxe Hotel Jogjakarta, makanan dan minuman yang ditawarkan juga tidak kalah menarik, ada banyak promo yang ditawarkan seperti saat ini ada event Cajun. Bagian yang mengelola pelayanan makanan dan minuman ini ada F&B Service dan Kitchen.

Masuk didepartemen kitchen yang merupakan salah satu bagian penting dibidang makanan merupakan tanggung jawab besar untuk melakukan hygiene sanitasi karena melingkupi makanan yang dikonsumsi tamu, tidak mudah tentunya dalam melakukannya akan tetapi harus terbiasa karena akan menjadi keseharian selama 6 bulan mungkin bahkan untuk seterusnya.

Sekarang penulis sedang melaksanakan On Job Training di departemen Kitchen yang dimulai pada bulan Agustus 2021 dan berakhir pada Februari 2022, alasan penulis masuk departemen Kitchen adalah ingin

berkarir dibidang kuliner serta ingin tahu lebih banyak tentang ala carte yang ada di Indoluxe Hotel Jogjakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Bagaimana menangani *Plating Romantic Dinner* di Indoluxe Hotel Jogjakarta ?
2. Kendala apa saja yang dihadapi selama *Plating Romantic Dinner* ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam PKL ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana cara menangani *Romantic Dinner* yang ada di Indoluxe Hotel Jogjakarta.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi saat menangani *Romantic Dinner*.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa.
 - a. Menambah pengetahuan, pengalaman dan keterampilan mahasiswa tentang dunia kerja di bidang *Food and Beverage Product*.
 - b. Memberi gambaran secara langsung kepada mahasiswa tentang dunia kerja di hotel.

- c. Mendapatkan banyak relasi dari lingkungan tempat PKL
 - d. Meningkatkan kreatifitas dalam *Plating* makanan.
2. Bagi Hotel.
- a. Menjalin hubungan kerja sama yang menguntungkan dengan STP AMPTA.
 - b. Mendapatkan bantuan tenaga dari mahasiswa peserta magang.
 - c. Mendapat pemikiran atau inovasi yang datang dari mahasiswa peserta magang.