

LAPORAN TUGAS AKHIR
DI HOTEL ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA
DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGE SERVICE
PERIODE 26 FEBRUARI 2021 – 24 AGUSTUS 2021



NAMA : AMELIA SINTA DEWI

NIM : 118109407

PRODI : D III

JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2021

LAPORAN TUGAS AKHIR

Di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta

Departemen Food and Beverage Service

Periode 26 Februari 2021 – 24 Agustus 2021

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



NAMA : AMELIA SINTA DEWI

NIM : 118109407

PRODI : D III

JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR

FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT

DI ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA

Periode: 26 Februari 2021 s/d 24 Agustus 2021

OLEH:

NAMA : AMELIA SINTA DEWI
NIM : 118109407
JURUSAN : Perhotelan
PRODI : D III

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Program Studi

(Dra. Heni Susilowati, M.M.)

NIDN .0505026202

Dosen Pembimbing

(Drs. Santosa, M.M)

NIDN .0519045901

BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT
DI ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA
Periode: 26 Februari 2021 s/d 24 Agustus 2021



OLEH

NAMA : AMELIA SINTA DEWI
NIM : 118109407
JURUSAN : Perhotelan
PRODI : Perhotelan (D III)

Telah dipertahankan didepan penguji

Dan dinyatakan.....*Lulus*

Pada tanggal.....*27 Des 2021*

Penguji

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

Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

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

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan praktek kerja lapangan di Royal Ambarrukmo Hotel Yogyakarta dengan baik. Penulisan laporan ini disusun guna memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program Diploma III Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Dengan dorongan dan bantuan maka penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Drs. Santosa, M.M selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan saran dan sangat bijak dalam memberikan bimbingan dari awal hingga akhir penulis tugas akhir ini.
2. Bapak Andreas dan Bapak Bangkit Seto selaku *Asst Restaurant* dan *FB Supervisor* Bar yang bertanggung jawab di *Restaurant* Royal Ambarrukmo yang telah mengizinkan, mendukung dan mengajari saya dengan sabar, selama praktek kerja lapangan (PKL) dari awal hingga selesai tentang *FB Service* dan kedisiplinan selama PKL dari awal hingga selesai.
3. Dra. Heni Susilawati, M.M selaku ketua jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta yang telah memberi dukungan kepada penulis.
4. Bapak Courbois selaku *General Manager* Hotel Royal Ambarrukmo yang telah menerima dan memberi dukungan untuk melakukan PKL di Hotel

Royal Ambarrukmo.

5. Drs.Prihatno,M.M selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan izin dalam pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan laporan praktek kerja lapangan ini sehingga diperlukan saran dan kritik yang membangun dan diharapkan dapat berguna untuk diperbaiki dimasa mendatang. Akhir kata puji sukur penulis ucapkan kepada Tuhan YME semoga laporan praktek kerja lapangan ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, 17 Oktober 2021

Amelia Sinta Dewi

NIM: 118109407

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan.....	3
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan.....	3
1. Manfaat Bagi Mahasiswa.....	4
2. Manfaat Bagi Akademik	4
3. Manfaat Bagi Perusahaan.....	5
E. Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Gambaran Umum Hotel	6
1. Pengertian Hotel Secara Umum	6
2. Karakteristik Hotel	8
3. Jenis-jenis Hotel	9
B. Gambaran Umum <i>Food and Beverage Department</i>	11
1. Pengertian <i>Food and Beverage</i> Menurut Para Ahli	11

2. Hubungan <i>Food and Beverage Department</i> dengan departmen Lainnya.....	11
--	----

BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

A. Gambaran Umum Hotel Royal Ambarrukmo	15
1. Sejarah Hotel Royal Ambarrukmo	15
2. Fasilitas dan Layanan Hotel Royal Ambarrukmo	16
3. Bagan Organisasi Hotel Royal Ambarrukmo	24
B. Gambaran Umum <i>F&B service</i> Royal Ambarrukmo	24
C. Jadwal Kerja atau Shift.....	27
D. Analisis Pelaksanaan Kerja	37

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	44
B. Saran	45

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah suatu kegiatan yang secara langsung menyentuh dan melibatkan masyarakat dan membawa berbagai manfaat terhadap masyarakat setempat dan sekitarnya, manfaat pariwisata dapat dilihat dari berbagai aspek atau segi yaitu manfaat pariwisata dari segi ekonomi, sosial budaya, lingkungan hidup, nilai pergaulan dan ilmu pengetahuan, serta peluang dan kesempatan kerja. Secara umum sudah diketahui bahwa hubungan industri perhotelan dengan pariwisata saling berkaitan erat. Suatu daerah wisata tentunya akan banyak dikunjungi oleh wisatawan baik dari dalam maupun dari luar daerah dan wisatawan tentu saja membutuhkan tempat untuk menginap. Disinilah peran hotel sebagai tolak ukur untuk mengetahui seberapa banyak wisatawan yang berkunjung ke daerah tersebut.

Industri pariwisata seperti hotel dan restoran serta usaha lainnya akhir-akhir ini semakin berkembang, dengan adanya suatu penciptaan suasana yang nyaman dan inovasi yang menarik dari berbagai aspek untuk diberikan atau ditawarkan sebagai suatu produk kepada calon pelanggannya.

Berbicara mengenai dunia perhotelan selain sebagai sarana menginap, tamu juga memerlukan makanan dan minuman untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Makanan dan minuman mempunyai fungsi sangat

penting dalam sebuah hotel. Dalam memenuhi kebutuhan tersebut pihak hotel akan menyajikan hidangan makanan dan minuman dengan baik serta penuh kreasi dimana tamu akan merasa puas dalam menikmati makanan dan minuman di hotel.

Pada masa sekarang sangat mudah sekali untuk memperoleh makanan dan minuman itu karena banyak jasa boga yang menyediakan berbagai macam makanan dan minuman termasuk diantaranya hotel. Food and beverage adalah bagian yang sangat penting terutama di dalam hotel, dimana selain tamu menginap, tamu juga memerlukan makanan dan minuman, Food and Beverage juga dapat meningkatkan pendapatan hotel, dimana Food and Beverage juga merupakan sarana yang mutlak harus disediakan hotel untuk dapat dikategorikan ke dalam hotel berbintang.

Dibalik dari kepuasan tamu dalam menikmati makanan di hotel, ada salah satu departemen di hotel yaitu Food & Beverage Departemen yang bertugas mengurus dan bertanggung jawab atas makanan dan minuman. Dalam menjalankan tugasnya Food & Beverage Departement mempunyai dua bagian yaitu Food & Beverage Product dan Food & Beverage Service. Kedua bagian tersebut saling bergantung satu sama lain dan saling bekerja sama. F & B product memegang peranan yang tidak kalah penting dengan bagian-bagian lain yang ada di hotel. Tugas F & B product adalah mengolah bahan makanan menjadi suatu hidangan yang dapat dinikmati oleh tamu hotel. Sedangkan tugas F & B service tidak lain adalah melakukan, penataan peralatan makan, pelayanan, penyajian (serve) kepada tamu.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana SOP *food and beverage service* banquet di Royal Ambarukmo ?
2. Bagaimana cara melayani tamu ?
3. Bagaimana cara menangani tamu komplain di restaurant ?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui mengenai :

1. Untuk mengetahui penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) Pramusaji di Hotel Royal Ambarukmo Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui upaya meningkatkan profesionalisme pramusaji dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan di Hotel Royal Ambarukmo Yogyakarta.
3. Mengetahui kendala yang dihadapi dalam penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) di Hotel Royal Ambarukmo Yogyakarta.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

Penulis berharap penulisan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat kepada pihak berikut:

1. Manfaat bagi Mahasiswa

- a. Dengan mengikuti praktek kerja lapangan, mahasiswa diharapkan dapat meningkatkan kemampuan Hard Skill dan soft skill nya.
- b. Mampu melihat hubungan antara dunia kerja dan dunia pendidikan
- c. Mampu menggunakan pengalaman kerjanya untuk mendapatkan kesempatan kerja yang diinginkan setelah menyelesaikan kuliahnya.
- d. Dan juga sebagai pengalaman kerja awal buat mahasiswa sebelum terjun langsung ke dunia kerja yang nyata dan wadah untuk menjalin kerjasama yang baik antara lembaga pendidikan dengan pihak instansi yang terkait.

2. Manfaat bagi Akademik

- a. Dengan pelaksanaan praktek kerja lapangan, sekolah mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan perusahaan.
- b. Mampu mengembangkan program kemitraan lainnya, seperti pertukaran pakar.
- c. Mampu merelevansikan kurikulum mata kuliah dengan kebutuhan dunia kerja.

3. Manfaat bagi Perusahaan

- a. Dengan pelaksanaan praktek kerja lapangan (PKL), diharapkan perusahaan mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan sekolah.
- b. Mampu melihat kemampuan potensial yang dimiliki siswa-siswi peserta Praktek Kerja Lapangan (PKL), sehingga akan lebih mudah untuk perencanaan peningkatan di bidang Sumber Daya Manusia (SDM).
- c. Dan sebagai wadah penyerapan karyawan atau tenaga kerja.

E. Tempat pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL)

Praktek Kerja Lapangan (PKL) dilaksanakan di Royal Ambarukmo

Yogyakarta Departement *Food and Beverage Service*.