

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**DI FOOD AND BEVERAGE PRODUCT**  
**DEPARTMENT**  
**THE PHOENIX HOTEL YOGYAKARTA**

Periode 21Desember 2020 s/d 20 Juni 2021



**DisusunOleh**

**NAMA : Anisa Syaila Ruzd**

**NIM : 118109486**

**JURUSAN : Perhotelan**

**PRODI : Diploma III**

**KELAS : Perhotelan C**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**  
**YOGYAKARTA**

**2021**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**DI FOOD AND BEVERAGE PRODUCT**  
**DEPARTMENT**  
**THE PHOENIX HOTEL YOGYAKARTA**

Periode 21Desember 2020 s/d 20 Juni 2021



**DisusunOleh**

**NAMA : Anisa Syaila Ruzd**

**NIM : 118109486**

**JURUSAN : Perhotelan**

**PRODI : Diploma III**

**KELAS : Perhotelan C**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**  
**YOGYAKARTA**

**2021**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**DI FOOD AND BEVERAGE PRODUCT**  
**DEPARTMENT**  
**THE PHOENIX HOTEL YOGYAKARTA**

Periode 21 Desember 2020 s/d 20 Juni 2021

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



**Disusun Oleh**

**NAMA : Anisa Syaila Ruzd**

**NIM : 118109486**

**JURUSAN : Perhotelan**

**PRODI : Diploma III**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**  
**YOGYAKARTA**

**2021**

## HALAMAN PENGESAHAN



**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**DIFOOD AND BEVERAGE PRODUCT DEPARTMENT**  
**THE PHOENIX HOTEL YOGYAKARTA**  
Periode 21 Desember 2020 s/d 20 Juni 2021

**Disusun Oleh**

**NAMA : Anisa Syaila Ruzd**  
**NIM : 118109486**  
**PRODI : DIPLOMA III**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**

**Telah Disetujui Oleh :**

**Ketua Jurusan**

  
**(Hermawan Prasetyo, S.sos., SST., M.M.)**  
**NIDN. 05160571202**

**Dosen Pembimbing**

  
**(Dra. Heni Susilowati, M.M)**  
**NIDN. 0505026202**

**BERITA ACARA**  
**DI FOOD AND BEVERAGE PRODUCT DEPARTMENT**  
**THE PHOENIX HOTEL YOGYAKARTA**

Periode 21 Desember 2020 s/d 20 Juni 2021



**Disusun Oleh**

**NAMA : Anisa Syaila Ruzd**

**NIM : 118109486**

**PRODI : DIPLOMA III**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**Telah dipertahankan di depan penguji**  
**Dan dinyatakan**  
**LULUS**  
**Pada tanggal 12 Juli 2021**

**Penguji**

**(Dra. Heni Susilowati, M.M)**  
**NIDN.0505026202**

**Mengetahui**  
**Ketua STP AMPTA**  
  
**(Drs. Prihatno, MM)**  
**NIDN.0519045901**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir di *Food and Beverage Product Department The PhoenixHotel Yogyakarta*. Laporan ini disusun guna melengkapi salah satu persyaratan dalam kelulusan program pendidikan Diploma III pada program studi perhotelan.

Dalam penyusunan laporan ini, kami menyadari sepenuhnya bahwa selesainya Laporan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil, oleh karena-Nya, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih antara lain kepada :

1. Ibu Dra. Heni Susilowati, M.M selaku dosen pembimbing Laporan Tugas Akhir yang telah membimbing dan membantu hingga terselesaikannya laporan ini.
2. Bapak Drs.Prihatno,M.M selaku Ketua STP AMPTA Yogyakarta.
3. Bapak Hermawan Prasetyanto,S.Sos,S.ST,M.M Selaku Ketua Jurusan Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta .
4. Bapak Benjamin Castel selaku General Manager The Phoenix Hotel Yogyakarta.
5. Bapak Bambang Satriawan selaku Sous Chef di The Phoenix Hotel Yogyakarta.
6. Bapak Sujadi, Bapak Sudarso dan Bapak Joko selaku Chef De Partie di The Phoenix Hotel Yogyakarta.

7. Staf dan Trainee di The Phoenix Hotel yang sangat bersahabat dan sabar dalam membantu penulis menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
8. Orang tua penulis yang telah memberikan dukungan baik finansial maupun moral sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini.

Penyusunan Laporan Tugas Akhir ini disusun dengan sebaik-baiknya, namun masih terdapat kekurangan didalam penyusunan laporan Praktek Kerja Lapangan ini, oleh karena itu saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat diharapkan, tidak lupa harapan penulis semoga laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta dapat menambah ilmu pengetahuan bagi penulis.

Yogyakarta, Juli 2021

Anisa Syaila Ruzd

## DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan .....	4
D. ManfaatPraktek Kerja Lapangan .....	4
BAB II KEPUSTAKAAN	
A. Gambaran Umum Hotel .....	6
1. Pengertian hotel .....	6
2. Jenis-jenis hotel .....	7
3. Pembagaian hotel berdasarkan kelas .....	10
4. <i>Department</i> yang ada di hotel .....	12
B. Gambaran Umum <i>Food and Beverage Department</i> .....	14
1. Pengertian <i>Food and Beverage Department</i> .....	14
2. Pengertian <i>Kitchen</i> dan Peranan <i>Kitchen</i> Hotel.....	15
BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN	
A. Gambaran Umum The Phoenix HotelYogyakarta .....	22
1. Sejarah The Phoenix Hotel Yogyakarta.....	22
2. Definisi The Phoenix Hotel Yogyakarta.....	23
3. Lokasi The Phoenix Hotel Yogyakarta .....	24



4. Fasilitas The Phoenix Hotel Yogyakarta .....	25
B. Deskripsi <i>Food and Beverage Department Product</i>	
1. Food and Beverage Department The Phoenix Hotel .....	29
2. Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Product Department</i> .....	31
C. Tugas dan tanggung jawab setiap jabatan .....	32
D. Jadwal Kerja .....	33
E. Pelaksanaan Kerja Harian .....	34
F. Analisis Pelaksanaan Kerja .....	36
BAB IV. PENUTUP	
A. Kesimpulan .....	46
B. Saran .....	46
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN 1	SURAT KETERANGAN DITERIMA DARI HOTEL
LAMPIRAN 2	SERTIFIKAT ON THE JOB TRAINING
LAMPIRAN 3	DOKUMENTASI

# **BAB I**

## **PENDAULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pariwisata merupakan salah satu sektor penyumbang devisa terbesar bagi Indonesia. Pariwisata terus mengalami peningkatan karena kemudahan dalam mendapatkan informasi dan transportasi untuk sampai ke tempat wisata. Bahkan diperkirakan pada tahun-tahun mendatang sektor pariwisata dapat mengalahkan pemasukan devisa dari hasil migas.

Dalam dunia pariwisata terdapat elemen-elemen penunjang, salah satunya adalah hotel. Hotel merupakan sebuah tempat yang menjadi tumpuan bagi turis yang sedang berlibur di daerah tertentu. Pada dasarnya hotel dijadikan sebagai tempat untuk menginap dan beristirahat. Namun Hotel tidak hanya merupakan tempat untuk menginap namun juga menyediakan produk dan jasa lainnya.

Sebagai contoh produk yang dijual oleh hotel selain kamar untuk menginap adalah makanan dan minuman. Karena makanan dan minuman merupakan kebutuhan pokok manusia maka keberadaanya di hotel sangatlah penting. Bahkan sebuah hotel dapat dikategorikan sebagai hotel berbintang apabila mampu menjual produk makanan dan minuman. Apabila sebuah hotel mampu memproduksi makanan dan minuman secara profesional hal tersebut akan mendatangkan keuntungan yang tidak sedikit. Dikarenakan hotel bisa menjual produk makanan dan minumannya kepada tamu yang

menginap di hotel saja tetapi kepada tamu yang berkunjung di hotel tanpa menyewa kamar.

*Food and Beverage Product* merupakan salah satu bagian hotel yang tugas utamanya adalah mengolah makanan atau memproduksi makanan. Jadi *Food and Beverage Product* bertanggung jawab penuh atas pengolahan makanan dan minuman dari bahan mentah diolah hingga makanan dan minuman siap dihidangkan kepada tamu.

Demikian juga dengan *Food and Beverage Product* yang ada di The Phoenix Hotel Yogyakarta, tugas dan tanggung jawab yang tidak jauh berbeda dengan hotel-hotel lainnya, yaitu mulai dari menyiapkan bahan, mengolah bahan hingga menjadi masakan yang siap dihidangkan untuk tamu tanpa melupakan sisi *higine* dan *quality* gizi makanan tersebut. Para *staff* maupun *chef* bekerja dengan profesional seperti teliti dalam memilih bahan makanan sebelum dimasak, konsentrasi dalam memasak, bertanggungjawab apabila ada masalah terhadap makanan yang disantap tamu, kerja sama / *team work*, sehingga berfungsi membantu berjalannya pekerjaan sesuai yang diperintahkan.

Dalam suatu hotel harus mempunyai *Standart Operating Procedure* yang sesuai agar hotel dapat mengetahui bagaimana cara mempersiapkan diri untuk melayani tamu mulai dari grooming/kerapian, healthy/kesehatan, dan mood yang harus terkondisikan. Seperti *Standadt Operating Procedure* yang diterapkan di The Phoenix Hotel Yogyakarta yang bertujuan untuk melancarkan operasional dengan cara memberi arahan atau dengan

melakukan *briefing* sebelum memulai pekerjaan/hendak *over handle*/pergantian *shift*. Untuk menunjang kelancaran operasional di *Food and Beverage Product* The Phoenix Hotel Yogyakarta menyediakan peralatan–peralatan *modern* dan lengkap sesuai kegunaannya. Selain semua peralatan *Modern*, The Phoenix Hotel Yogyakarta juga mempunyai *staff*, yang bertugas sesuai tugas serta tanggung jawab masing-masing. *parastaff* melakukan tugasnya sesuai dengan *Standard Operating Procedure* yang ada di The Phoenix Hotel Yogyakarta. Dengan ditulisnya Laporan Tugas Akhir ini kita bisa lebih mengetahui cara yang benar dalam memasak yang baik dan benar sehingga kualitas makanan yang disajikan sesuai dengan standar dan mengetahui bagaimana upaya untuk meningkatkan kualitas suatu makanan serta mengatasi kendala dalam upaya meningkatkan kualitas makanan.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah merupakan bagian penting dalam sebuah penulisan. Hal ini guna mencegah terjadinya kekacauan dalam penulisan dan agar penulisan lebih fokus dan tepat sasaran.

Dari latar belakang masalah di atas, maka terdapat tiga rumusan masalah yang akan dibahas dalam penulisan Laporan Praktek Kerja Lapangan ini dalam bentuk pertanyaan, antara lain :

1. Bagaimana *Standard Operating Procedure* mengolah makanan di *Food and Beverage Product Department* The Phoenix Hotel Yogyakarta?
2. Bagaimana upaya *Food and Beverage Product Department* di The Phoenix Hotel Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas makanan?

3. Apa kendala yang dihadapi *Food and Beverage Product Department* The Phoenix Hotel Yogyakarta dalam upaya meningkatkan kualitas makanan?

### **C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan (PKL)**

Sesuai rumusan masalah yang telah dirumuskan maka Laporan Praktek Kerja Lapangan ini dibuat dengan tujuan :

1. Untuk mengetahui *Standard Operating Procedure* dalam *Food and Beverage Product Departement* di The Phoenix Hotel.
2. Untuk mengetahui upaya *Food and Beverage Product Departement* di The Poenix Hotel dalam meningkatkan kualitas makanan.
3. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi *Food and Beverage Product Department* di The Phoenix Hotel dalam upaya meningkatkan kualitas makanan.

### **D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan (PKL)**

1. Manfaat Bagi Mahasiswa
  - a. Mahasiswa mendapatkan pengalaman kerja yang sesungguhnya agar mampu terjun ke dunia kerja
  - b. Mahasiswa dapat membedakan teori dan praktik kerja di lapangan.
2. Manfaat Bagi Akademika
  - a. Kampus mendapatkan hubungan kemitraan kerja sama yang baik
  - b. Dapat merelevasi kurikulum mata kuliah dari kebutuhan kerja
3. Manfaat Bagi Hotel

- a. Mengurangi jumlah pegawai tetap sehingga meminimalisir biaya pengeluaran gaji karyawan.
- b. Meningkatkan operasional kinerja dalam perusahaan.