

LAPORAN TUGAS AKHIR

FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT

DI HOTEL GRAND MERCURE YOGYAKARTA

Periode 12 Maret 2021 s/d 12 September 2021



Oleh :

Nama : Aprilia Siahaan

Nim : 118109488

Jurusan : Perhotelan

Prodi : D III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2021

LAPORAN TUGAS AKHIR
FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT
DI HOTEL GRAND MERCURE YOGYAKARTA

Periode 12 Maret 2021 s/d 12 September 2021



OLEH:

Nama : Aprilia Siahaan

Nim : 118109488

Jurusan : Perhotelan

Prodi : D III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA

YOGYAKARTA

2021

LAPORAN TUGAS AKHIR
FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT
DI HOTEL GRAND MERCURE YOGYAKARTA
Periode: 12 Maret 2021 s/d 12 September 2021

**Diajukan untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program
Diploma III Perhotelan**



OLEH

Nama : Aprilia Siahaan

Nim : 118109488

Jurusan : Perhotelan

Prodi : D III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN



**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT
HOTEL GRAND MERCURE YOGYAKARTA
Periode 17 Maret 2021 s/d 17 September 2021**

Disusun Oleh :

NAMA : Aprilia Siahaan

NIM : 118109488

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : Diploma III

Telah disetujui oleh :

Ketua Program Studi

(Drs. Heni Susilowati, M.M)

NIDN.0505026202

Dosen Pembimbing

(Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST., M.M)

NIDN.05160571202

BERITA ACARA
DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT
HOTEL GRAND MERCURE YOGYAKARTA
Periode 12 Maret 2021 s/d 12 September 2021



Oleh

NAMA : Aprilia Siahaan
NIM : 118109488
JURUSAN : Perhotelan
PRODI : Diploma III

Telah dipertahankan didepan Penguji

Dan dinyatakan.....LULUS

Pada Tanggal 03 Desember 2021

Penguji

(Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST., M.M)
NIDN. 05160571202

Mengetahui
Ketua STP AMPTA



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 Service Department di Grand Mercure 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 Laporan Akhir ini tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun material, oleh karena-Nya, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih antara lain kepada:

1. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST., M.M selaku dosen pembimbing laporan tugas akhir yang telah membimbing dan membantu hingga terselesaikannya laporan ini.
2. Ibu Drs. Heni Susilowati, M.M selaku Ketua Program Studi Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta.
3. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku Ketua STP AMPTA Yogyakarta
4. Bapak Benjamin Castel selaku General Manager Grand Mercure Yogyakarta
5. Bapak Dio selaku manager Food and Beverage Service Yogyakarta.
6. Bapak Ihrom selaku Manager Purple Restaurant Grand Mercure Yogyakarta.
7. Staff dan trainee di Grand Mercure Yogyakarta 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 menambahkan ilmu pengetahuan bagi penulis.

Yogyakarta, September 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	
HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
BERITA ACARA	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Prakterk Kerja Lapangan	3
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan	3
1. Manfaat Bagi Mahasiswa.....	3
2. Manfaat Bagi Akademi	3
3. .Manfaat Bagi Hotel.....	3
BAB II KEPUSTAKAAN	4
A. Managemen Industri	4
1. Pengertian Hotel	4
2. Jenis-Jenis Hotel	5
3. Pembagian Hotel Berdasarkan Kelas	8
4. Gambaran Umum <i>Food and Beverage Departemen</i>	10
BAB III PELAKSANAAN KERJA LAPANGAN.....	14
A. Gambaran Umum Hotel Grand Mercure Yogyakarta	14
1. Sejarah Hotel Grand Mercure Yogyakarta	14
2. Fasilitas di Hotel Grand Mercure Yogyakarta.....	17
B. Struktur Organisai F and B <i>Service</i>	18
C. Jadwal Kerja.....	22
D. Pelaksanaan Kerja Harian	23
E. Analisis Pelaksanaan Kerja	27
F. Standar Operasional.....	30

BAB IV PENUTUP	38
A.Kesimpulan	38
B.Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri pariwisata seperti hotel dan restoran akhir-akhir ini semakin berkembang yang menuntut adanya suatu penciptaan suasana yang nyaman dari berbagai aspek untuk diberikan atau ditawarkan sebagai suatu produk kepada calon pelanggannya. Secara umum, produk yang dijual oleh pihak manajemen hotel terdiri dari dua produk utama yaitu produk nyata (*Tangible Product*) seperti kamar hotel, restoran, spa, dan berbagai fasilitas hotel lainnya dan produk tidak nyata (*Intangible Product*) seperti kenyamanan, pelayanan, suasana dan lain sebagainya. Di dalam sebuah organisasi hotel bagian yang memberikan pelayanan makanan dan minuman dikenal dengan istilah *Food and Beverage Service (FBS)*, yaitu salah satu bagian hotel yang bertanggung jawab dalam menyajikan makanan dan minuman kepada tamu secara profesional dengan tujuan mendapatkan *income* atau *revenue dan profit*.

Food and Beverage Department adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional. Sehingga dapat dikatakan.

Food and Beverage service ini memegang peranan penting dalam suatu hotel, karena baik buruknya, berhasil tidaknya dan populer tidaknya

suatu hotel, juga dipengaruhi oleh *Food and Beverage Service (FBS)*. Hotel Grand Mercure Yogyakarta merupakan hotel berbintang di Yogyakarta. Hotel Grand Mercure Yogyakarta ini telah menjadi salah satu hotel terkemuka. Agar tidak kalah saing dengan hotel baru maka Hotel Grand Mercure Yogyakarta perlu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dan memuaskan kepada tamu. Kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan dan loyalitas pada diri konsumen terhadap jasa yang diberikan hotel.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana penerapan SOP *Waiter/Waitress* di Hotel Grand Mercure Yogyakarta ?
2. Apa saja kendala yang dihadapi seorang *Waiter/Waitress* dalam menjalankan prosedur pelayanan sesuai SOP?
3. Upaya apa yang dilakukan untuk meningkatkan profesionalisme *Waiter/Waitress* dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan di Hotel Grand Mercure Hotel Yogyakarta?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

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

1. Untuk mengetahui penerapan SOP *Waiter/Waitress* di Hotel Grand Mercure Yogyakarta?

2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi seorang *Waiter/Waitress* dalam menjalankan prosedur pelayanan sesuai SOP?
3. Untuk mengetahui Upaya apa yang dilakukan untuk meningkatkan profesionalisme *Waiter/Waitress* dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan di Hotel Grand Mercure Hotel Yogyakarta?

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 Akademik
 - a. Kampus membedakan hubungan kemitraan kerja sama yang baik
 - b. Dapat merelevasikan kurikulum mata kuliah dari kebutuhan kerja
3. Manfaat Bagi Hotel
 - a. Mengurangi jumlah pegawai tetap sehingga meminimalisir biaya pengeluaran gaji karyawan.