

LAPORAN TUGAS AKHIR
MENINGKATKAN *HYGIENE* DAN *SANITASI*
DI *FOOD BEVERAGE SERVICE DIVISION*
AMANJIWO RESORT MAGELANG

Periode : Maret 2021 s/d Agustus 2021



OLEH

NAMA : DICKY PRATAMA GUNAWAN
NIM : 118109520
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN (D III)

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2021

LAPORAN TUGAS AKHIR
MENINGKATKAN *HYGIENE* DAN *SANITASI*
DI *FOOD BEVERAGE SERVICE DIVISION*
AMANJIWO RESORT MAGELANG
Periode Maret 2021 s/d Agustus 2021

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



OLEH

NAMA : DICKY PRATAMA GUNAWAN

NIM : 118109520

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIII PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2021

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR
MENINGKATKAN *HYGIENE* DAN *SANITASI*
DI *FOOD BEVERAGE SERVICE DIVISION*

Periode : Maret 2021 s/d Agustus 2021

OLEH

NAMA : DICKY PRATAMA GUNAWAN

NIM : 118109520

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN (D III)

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Prodi

(Dra. Heni Susilowati, M.M.)

NIDN .0505026202

Dosen Pembimbing

(Arif Dwi Saputra, S.S., M.M)

NIDN .0525047001

BERITA ACARA UJIAN

DI *FOOD BEVERAGE SERVICE DIVISION*

AMANJIWO RESORT MAGELANG

Periode : Maret 2021 s/d Agustus 2021



Disusun Oleh

NAMA : DICKY PRATAMA GUNAWAN

NIM : 118109520

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN (D III)

Telah dipertahankan didepan penguji

Dan dinyatakan LULUS

Pada tanggal 27 Desember 2021

Penguji

(Arif Dwi Saputra, S.S., M.M)

NIDN. 0525047001

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA



(Drs. Prihatno, M.M)

NIDN.0526125901

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat yang diberikan sehingga dapat menyelesaikan kegiatan *On The Job Training* di Amanjiwo Resort Magelang by AMAN Group. Laporan ini dibuat untuk memenuhi persyaratan kelulusan.

Dalam penyusunan laporan *On the job training* ini, tentu tak lepas dari pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka penulis ucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu. Pihak-pihak yang terkait itu diantaranya sebagai berikut:

1. Kepada Bapak Arif Dwi Saputra, S.S.,M.M selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan saran dan sangat bijak dalam memberikan bimbingan dari awal hingga akhir penulisan tugas akhir ini.
2. Ibu Dra. Heni Susilowati, M.M. selaku ketua jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberi dukungan kepada penulis.
3. Bapak Drs.Prihatno,M.M selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
4. Bapak Jann Hess selaku *General Manager* Amanjiwo Resort Magelang.
5. Bapak Mulyono selaku *Food Beverage Manager* Amanjiwo Resort Magelang.

6. Seluruh *staff Food Beverage Service Division* yang sudah banyak membimbing dan memberikan banyak sekali ilmu terutama mendidik mental penulis selama melakukan praktek kerja lapangan.
7. Bapak Akhmad Munif selaku *Director of Human Resources*.
8. Seluruh *Associate Amanjiwo Resort Magelang* yang telah memberikan bimbingan selama penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan.

Penulis menyadari isi dari laporan ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dan diharapkan dapat berguna dan diperbaiki dimasa mendatang. Akhir kata puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT semoga laporan ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan.

Magelang, 6 Agustus 2021

DICKY PRATAMA GUNAWAN

DAFTAR ISI

COVER

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Praktek Kerja Lapangan	1
B. Rumusan Masalah Praktek Kerja Lapangan	3
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan.....	3
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan	4

BAB II KEPUSTAKAAN

A. Gambaran Umum Hotel	5
1. Pengertian Hotel.....	5
2. Karakteristik Hotel.....	6
3. Jenis Hotel.....	7
B. Gambaran Umum <i>Food And Beverage Department</i>	9
1. Pengertian <i>Food And Beverage Department</i>	9
2. Struktur Organisasi <i>Food And Beverage Department</i>	10
3. Gambaran Umum <i>Restaurant</i>	10

BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

A. Deskripsi Amanjiwo Resort Magelang	16
1. Sejarah Amanjiwo Resort Magelang.....	16
2. Lokasi Amanjiwo Resort Magelang.....	17
3. Fasilitas Amanjiwo Resort Magelang	18
B. Deskripsi <i>Food And Beverage Service Department</i>	20
C. <i>Job</i> Deskripsi dan Prosedur <i>Main Dining Restaurant Section</i>	23
1. Struktur Organisasi	23
2. <i>Job</i> Deskripsi <i>Food Beverage Service</i>	24
3. Prosedur Pelayanan <i>Food and Beverage Service</i>	29
D. Jadwal Kerja	33
E. Pelaksanaan Kerja Harian	34
F. Analisis Pelaksanaan Kerja	36

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....	41
B. Saran.....	42

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi F&B Department	10
Gambar 3.1. Denah lokasi Hotel	16
Gambar 3.2. View Amanjiwo Resort Magelang	17
Gambar 3.3. <i>Main Dining Restaurant</i>	20
Gambar 3.4. Struktur Organisasi Amanjiwo Resort Magelang.....	22
Gambar 3.5. Jadwal Kerja <i>Food Beverage Service Division</i>	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat balasan ijin melakukan PKL	ix
Lampiran 2 Sertifikat PKL.....	ix
Lampiran 3 Dokumentasi.....	ix

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hotel merupakan suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial untuk penginapan dan mendapatkan pelayanan. Maka dari itu sangat dibutuhkanlah fasilitas akomodasi yang memadai bagi masyarakat umum dengan fasilitas jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman, jasa layanan kamar, serta jasa pencucian pakaian. Fasilitas ini diperuntukan bagi mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang ada di hotel itu.

Perkembangan pembangunan hotel – hotel baru di pusat kota Yogyakarta sangatlah pesat dan mereka bersaing ketat untuk mendapatkan pasar wisatawan baik yang menggunakan jasa kamar hingga fasilitas bisnis yang ditawarkan oleh hotel.

Di dalam hotel department yang bertugas mempersiapkan *mise en place restaurant* yaitu *Food and Beverage Service Department*, tugasnya berkaitan langsung dalam melayani seluruh kebutuhan tamu, dalam jasa pelayanan *Food Beverage*. *Food and Beverage Service Departement* di Amanjiwo Resort Magelang terdapat 3 bagian yaitu: *Main Dining Section*, *Private Dining Section (Room Service)* dan *Pool Restaurant*. *Main Dining Section* adalah bagian yang mempersiapkan kelengkapan teknis pelayanan yang ada dalam ruang lingkup restaurant, *adjustment* perlengkapan

cutleries, mengambil pesanan/*captain order* dari tamu untuk diteruskan kepada divisi *main kitchen*, melaksanakan penyajian hidangan kepada tamu dan juga *clear up* dari meja tamu, melakukan *upselling* juga menjaga dan mengawasi standar kualitas hidangan sebelum disajikan kepada Tamu.

Melihat tren industri perhotelan tersebut, industri perhotelan terutama Amanjiwo Resort Magelang juga sudah mengoptimalkan pada penjualan produk dari *Food Beverage Services*. Hal tersebut dapat dilihat dari maraknya iklan dan promosi yang menjual produk makanan hotel melalui berbagai media baik media cetak maupun internet.

Food Beverage Service di Amanjiwo Resort Magelang masih memiliki kendala dalam hal menjaga serta meningkatkan kualitas *hygiene* dan *sanitasi*. Standard kualitas *hygiene* dan *sanitasi* yang baik akan mempengaruhi ketahanan dan kualitas produk itu sendiri. Beberapa hal yang harus diperhatikan dalam hal menjaga *hygiene* dan *sanitasi* (menjaga dan merawat *personal grooming* tiap staff, rajin membersihkan area kerja terutama tempat penyimpanan bahan minuman seperti *chiller* ataupun *ice box*, memastikan produk yang akan disimpan masih layak atau tidak untuk dikonsumsi, memperhatikan penggunaan suhu pada setiap jenis produk).

Dari uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan selama 6 bulan di *Food Beverage Service Division* untuk mempelajari tentang bagaimana cara hotel dan karyawan menjaga serta meningkatkan kualitas *hygiene* dan *sanitasi* dari *standard operasional*

procedure yang sudah ada pada area kerja dan produk makanan di Amanjiwo Resort Magelang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, rumusan masalah yang akan diuraikan adalah:

1. Bagaimana upaya *staff Food Beverage Service* dalam meningkatkan kualitas *hygiene* dan *sanitasi* pada area dan produk menu makanan dan minuman di *Main Dining Area* Amanjiwo Resort Magelang ?
2. Hal-hal apa saja yang mempengaruhi menurunnya standard kualitas *hygiene* dan *sanitasi* pada area dan makanan dan minuman di *Main Dining Area* Amanjiwo Resort Magelang?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, Praktek Kerja Lapangan ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan oleh *staff food beverage service* dalam meningkatkan *hygiene* dan *sanitasi* pada area dan produk makanan di *Food Beverage Service Area*.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi turunnya kualitas *hygiene* dan *sanitasi* pada area kerja dan makanan di *Food Beverage Service Area* Amanjiwo Resort Magelang.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

1. Manfaat bagi mahasiswa
 - a. Mahasiswa dapat mengaplikasikan dan meningkatkan ilmu yang diperoleh di praktek kerja lapangan.
 - b. Menambah wawasan setiap mahasiswa mengenai dunia industry hotel.
 - c. Menambah dan meningkatkan keterampilan serta keahlian dibidang praktek.
2. Manfaat bagi akademik
 - a. Mendapat umpan balik untuk meningkatkan kualitas pendidikan
 - b. Terjalin hubungan baik antara Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta dengan hotel terkait sehingga memungkinkan kerjasama ketenagakerjaan dan kerjasama lainnya.
3. Manfaat bagi perusahaan
 - a. Dapat menjalin hubungan baik dengan lembaga pendidikan khususnya Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta, sehingga semakin dikenal oleh lembaga pendidikan sebagai pemasok tenaga kerja.
 - b. Memperoleh tenaga – tenaga kerja baru dari lembaga pendidikan melalui mahasiswa yang sedang dan telah melakukan praktek kerja lapangan.