

LAPORAN TUGAS AKHIR
PENERAPAN SOP PEGAWAI FOOD & BEVERAGE SERVICE
DEPARTMENT DI FOOD & BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT
GRAND AMBARRUKMO HOTEL YOGYARTA
Periode 29 Maret s/d 28 September 2021



OLEH

NAMA : DWIATMAJA TEDYASTAMA

NIM : 118109521

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN (DIII)

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR

PENERAPAN SOP PEGAWAI *FOOD & BEVERAGE SERVICE*

DEPARTMENT DI FOOD & BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT

GRAND AMBARRUKMO HOTEL YOGYAKARTA

Periode 29 Maret 2021 s/d 28 September 2021

OLEH

NAMA : DWIATMAJA TEDYASTAMA

NIM : 118109521

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN (DIII)

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Prodi

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

Dosen Pembimbing

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

**BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
PENERAPAN SOP PEGAWAI *FOOD & BEVERAGE SERVICE*
DEPARTMENT DI *FOOD & BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT*
GRAND AMBARRUKMO HOTEL YOGYAKARTA
Periode 29 Maret 2021 s/d 28 September 2021**



OLEH
NAMA : DWIATMAJA TEDYASTAMA
NIM : 118109521
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN (D III)

**Telah dipertahankan didepan penguji
Dan dinyatakan LULUS
Pada Tanggal 27 Desember 2021**

Penguji,


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

**Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan laporan ini dapat diselesaikan dengan baik tanpa halangan apapun. Laporan ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan Diploma Tiga di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Drs. Santosa, M.M selaku dosen pembimbing lapangan PKL yang telah memberikan bimbingan, dukungan dan arahan selama proses berlangsungnya PKL dan penyusunan Laporan PKL.
2. Ibu Aris Retnowati Selaku General Manager di Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta yang memberikan kesempatan penulis untuk training di sana selama 6 bulan.
3. Bapak Drs. Prihatno, M.M Selaku Ketua STP Ampta Yogyakarta.
4. Ibu Dra. Heni Susilowati, M.M Selaku Ketua Program Studi Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
5. Segenap dosen serta sivitas akademika Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah mengajarkan banyak hal dan ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan kepada penulis.

6. Semua karyawan Food and Beverage Service di Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta yang memberikan ilmu dan pengalaman baru.

Semoga segala bantuan yang diberikan sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan laporan tugas akhir ini dicatat oleh Allah SWT sebagai amal ibadah.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun laporan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan akan penulis terima dengan senang hati. Semoga laporan tugas akhir ini dapat menjadi alat yang besar dalam upaya kita meningkatkan kualitas pendidikan.

Yogyakarta,

Dwiatmaja Tedyastama

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan PKL.....	3
D. Manfaat PKL.....	3
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Gambaran Umum Hotel.....	5
1. Pengertian Hotel.....	5
2. Departemen dalam Sebuah Hotel.....	7
3. Karakteristik Hotel.....	9
4. Jenis Hotel.....	9
5. Jenis Tamu Hotel	11
B. Gambaran Umum Food & Beverage Department	12
1. Pengertian Food & Beverage Department	13
2. Hubungan Food & Beverage Departement dengan Department lainnya	14

3. Section di Food & Beverage Departement	19
4. Restaurant	20
5. Standar Operasional Prosedur General Service di Restaurant	23
6. Upaya Peningkatan Profesionalisme Waiter Untuk Pelayanan Tamu.....	27

BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

A. Gambaran Umum Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta.....	29
1. Sejarah Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta	29
2. Visi & Misi Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta	30
3. Fasilitas Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta	31
4. Struktur Organisasi Food & Beverage Service Department	37
5. Tugas dan Tanggung Jawab Personalia	38
B. Gambaran Umum Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta.....	41
1. Food & Beverage Department Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta	41
C. Jadwal Praktek Kerja Lapangan.....	42
D. Analisis Pelaksanaan Kerja.....	42

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	44
B. Saran.....	46

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 : Suites Room	33
Gambar 3.2 : The Samara Restaurant	33
Gambar 3.3 : Patih Suwanda Meeting Room	34
Gambar 3.4 : Ballroom	34
Gambar 3.5 : Swimming Pool	35
Gambar 3.6 : Gym	35
Gambar 3.7 : Arcadaz Lounge & Bar	36
Gambar 3.8 : Struktur Organisasi Food & Beverage Service	38

DAFTAR LAMPIRAN

- | | |
|------------|----------------------|
| Lampiran 1 | Surat Keterangan PKL |
| Lampiran 2 | Sertifikat |
| Lampiran 3 | Practical Job |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Secara umum sudah diketahui bahwa hubungan industri perhotelan dengan pariwisata saling berkaitan sangat erat. Ini tak lepas dari fakta bahwa industri perhotelan menjadi salah satu tulang punggung yang mendukung pembangunan sektor pariwisata. Banyak sekali kontribusi industri perhotelan yang berimplikasi bagi perkembangan pariwisata. Suatu daerah tujuan wisatawan tentunya akan dikunjungi oleh wisatawan dan wisatawan tentu saja membutuhkan tempat menginap dan disinilah peran hotel sebagai tolak ukur untuk mengetahui seberapa banyak wisatawan yang berkunjung di daerah tersebut.

Tujuan wisatawan datang berkunjung pada suatu tempat bukanlah untuk tidur di hotel semata-mata. Menginapnya wisatawan di hotel dan akomodasi lainnya selalu dikaitkan dengan keperluan lain dengan motivasi yang beraneka ragam. Dengan perkataan lain, sektor perhotelan bukan suatu hal yang mutlak harus ada. Tanpa hotel orang - orang juga dapat menikmati banyak obyek dan atraksi wisata. Akomodasi perhotelan tidak dapat dipisahkan dengan pariwisata. Tanpa kegiatan kepariwisataan dapat dikatakan akomodasi perhotelan akan lumpuh. Sebaliknya pariwisata tanpa hotel merupakan suatu hal yang tidak mungkin. Hotel termasuk sarana pokok kepariwisataan (main tourism superstructures). Ini berarti hidup dan

kehidupannya banyak tergantung pada banyak atau sedikitnya wisatawan yang datang. Dapat diumpamakan industri pariwisata itu sebagai suatu bangunan, maka sektor perhotelan merupakan tiangnya.

Pengertian atau definisi hotel secara umum adalah badan usaha akomodasi atau perusahaan yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum dengan fasilitas jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman, jasa layanan kamar, serta jasa pencucian pakaian. Fasilitas ini diperuntukan bagi mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu di hotel tersebut.

Suatu hotel pasti membutuhkan kerjasama dari bergagai pihak seperti Travel Agent, Dinas Pariwisata, Dinas Perijinan, dan Kepolisian. Dengan ini industri perhotelan semakin berkembang pesat. Mulai dari pembangunan hotel yang meningkat sampai penambahan jumlah kamar dan fasilitas yang dibutuhkan untuk memenuhi kepuasan tamu. Oleh karena itu, penulis menyadari bahwa industri perhotelan sangat dibutuhkan oleh wisatawan sebagai penunjang akomodasi bagi kegiatan wisata. Di dalam sebuah organisasi hotel bagian yang memberikan pelayanan makanan dan minuman dikenal dengan istilah Food and Beverage Food 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. 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).

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana penerapan standart operational procedure (SOP) pegawai Food & Beverage Service yang benar?
2. Upaya apa yang dilakukan untuk meningkatkan profesionalisme pegawai Food & Beverage Service dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan?

C. Tujuan PKL

1. Untuk mengetahui penerapan standart operational procedure (SOP) pegawai Food & Beverage Service yang benar.
2. Untuk mengetahui bagaimana menjadi pegawai Food & Beverage Service yang baik dan benar.

D. Manfaat PKL

1. Bagi Mahasiswa :
 - a. Meningkatkan kemampuan dan skill mahasiswa saat PKL di hotel.
 - b. Memberikan teknik pelayanan atau service yang baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan hotel.
 - c. Memberikan pengetahuan dan pengalaman langsung di lapangan bagi mahasiswa.

2. Bagi Kampus :

- a. Untuk melihat tingkat keberhasilan lembaga pendidik dalam mendidik dan melatih para mahasiswa.
- b. Agar kampus dapat mengukur tingkat kemampuan mahasiswa dalam menerima, menerapkan, dan mengembangkan teori-teori yang didapatkan pada lembaga pendidik.
- c. Dapat menjalin hubungan yang saling menguntungkan dari kedua belah pihak antara hotel dan kampus.

3. Bagi Perusahaan :

- a. Dapat menjalin hubungan kerjasama yang baik dengan pihak kampus, sehingga bisa dengan mudah mendapat tenaga bantuan yang membutuhkannya,
- b. Hotel mendapatkan tambahan tenaga operasional.
- c. Hotel akan lebih dikenal lagi, karena telah berperan dalam menciptakan tenaga tenaga yang handal di bidang perhotelan maupun pariwisata.