

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



NAMA : FAHRUL MUNAZIR
NIM : 118109417
PRODI : D III
JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2021

LAPORAN TUGAS AKHIR

Departemen Food and Beverage Service

Di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta

Periode 26 Februari 2021 – 24 Agustus 2021

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



NAMA : FAHRUL MUNAZIR

NIM : 118109417

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 : FAHRUL MUNAZIR

NIM : 118109417

JURUSAN : Perhotelan A

PRODI : D III

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Jurusan

(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 : FAHRUL MUNAZIR

NIM : 118109417

JURUSAN : Perhotelan A

PRODI : Perhotelan (D III)

Telah dipertahankan didepan penguji

Dan dinyatakan LULUS

Pada tanggal.....

Penguji


(Drs. Santosa, M.M)

NIDN . 0519045901

Mengetahui
Ketua STP AMPTA



(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 dala 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 penulis dengan sabar 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. Drs.Prihatno,M.M selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
5. Bapak Courbois selaku *General Manager* Hotel Royal Ambarrukmo yang

telah menerima dan memberi dukungan untuk melakukan PKL di Hotel Royal Ambarrukmo.

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 syukur penulis ucapkan kepada Tuhan YME semoga laporan praktek kerja lapangan ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, 17 Oktober 2021

Fahrul Munazir

NIM: 118109417

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
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
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>	12
1. Pengertian <i>Food and Beverage</i> Menurut Para Ahli	12

2. Hubungan <i>Food and Beverage Department</i> dengan departmen Lainnya	12
---	----

BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

A. Gambaran Umum Hotel Royal Ambarrukmo.....	16
1. Sejarah Hotel Royal Ambarrukmo.....	17
2. Fasilitas dan Layanan Hotel Royal Ambarrukmo.....	16
3. Bagan Organisasi Hotel Royal Ambarrukmo	25
B. Gambaran Umum <i>F&B service</i> Royal Ambarrukmo	27
C. Jadwal Kerja atau Shift	29
D. Analisis Pelaksanaan Kerja.....	40

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	47
B. Saran	48

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* Departemen 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. Apa Tugas Pramusaji Dalam Melayani Tamu di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta?
2. Apa saja kendala yang dihadapi seorang pramusaji dalam menjalankan prosedur pelayanan sesuai SOP?
3. Upaya apa yang dilakukan untuk meningkatkan *profesionalisme* Pramusaji dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta ?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui mengenai :

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

Praktik Kerja Lapangan dilakukan di *Food and Beverage Service Departement*, Royal Ambarrukmo Yogyakarta. Jl. Laksda Adisucipto No. 81, Ambarrukmo, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281.

T: (+62) 274 488 488 | F: (+62) 274 488 789

E-mail: info@royalambarrukmo.com

Website: www.royalambarrukmo.com