

LAPORAN TUGAS AKHIR
PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE
SAHID RAYA HOTEL & CONVENTION YOGYAKARTA



OLEH

NAMA : LULUT ANDRIANI SIREGAR

NIM : 118109457

JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2021

LAPORAN TUGAS AKHIR
PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE
SAHID RAYA HOTEL & CONVENTION YOGYAKARTA

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



OLEH

NAMA : LULUT ANDRIANI SIREGAR
NIM : 118109457
JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN



**LAPORAN TUGAS AKHIR
PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE
SAHID RAYA HOTEL & CONVENTION YOGYAKARTA**

OLEH

NAMA : LULUT ANDRIANI SIREGAR

NIM : 118109457

JURUSAN : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

(Dra. Heni Susilawati, M.M)

NIDN. 0505026202

Dosen Pembimbing

(Dra. Nuharani EK, M. Pd)

NIDN. 0530046603

BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE
SAHID RAYA HOTEL & CONVENTION YOGYAKARTA



OLEH

NAMA : LULUT ANDRIANI SIREGAR

NIM : 118109457

JURUSAN : PERHOTELAN

Telah dipertahankan didepan penguji

Dan dinyatakan Lulus

Pada tanggal 26 November 2021

Penguji

(Dra. Nuharani EK, M. Pd)
NIDN. 0530046603



Mengetahui
Ketua STP AMPTA

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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir ini dengan baik. Laporan ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan untuk dapat menyelesaikan program studi DIII Perhotelan.

Dengan ini telah adanya berbagai kendala yang penulis alami saat penyusunan laporan ini, akhirnya penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini meskipun jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Dra. Nuharani EK, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Penulisan Laporan Tugas Akhir sekaligus dosen pembimbing akademik yang telah membimbing penulis semasa belajar di STP AMPTA Yogyakarta
2. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta yang telah mengesahkan secara resmi Laporan Praktek Kerja Lapangan.
3. Ibu Dra. Heni Susilowati, M.M selaku ketua jurusan Perhotelan yang telah mengesahkan secara resmi Laporan Praktek Kerja Lapangan
4. Bapak Agus Wibowo S B S, S.ST.,M.M selaku Dosen Pembimbing Lapangan
5. Bapak Hendra J. Ngantung selaku General Mananger Sahid Raya Hotel &Convention Yogyakarta
6. Bapak Wahyu Dwi Janarko selaku Human Resources Coordinator Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta

7. Seluruh Staff food and beverage departement Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta
8. Kepada orang tua saya, Ayah Luhut Siregar dan Ibu Rita Sibarani dan keluarga saya yang telah mendukung dan memberikan motivasi penulis.
9. Seluruh pihak yang telah membantu hingga terselesaikan laporan ini.

Demikian harapan saya semoga hasil pengkajian ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menambah referensi yang baru sekaligus pengetahuan yang baru, Amin.

Yogyakarta, November 2021

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penulisan.....	3
D. Manfaat Penulisan.....	3
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Gambaran Umum Hotel.....	4
1. Pengertian Hotel	4
2. Fungsi Hotel	5
3. Jenis-jenis Hotel	6
4. Karakteristik Hotel	9
B. Gambaran Umum Food And Beverage Service.....	10
1. Pengertian Food And Beverage Departement.....	10

2. Hubungan F&B Service dengan departement yang lain	11
3. Pengertian Pramusaji	14
4. Fungsi pramusaji.....	16
5. Standar Operasional Prosedur	16
6. Tugas dan tanggung jawab pramusaji	18
7. Komplain	19
8. Struktur Organisasi food & beverage departement	20
9. Job Description food and beverage service departement	20

BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA

A. Gambaran Umum Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta	27
1. Sejarah Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta	27
2. Lokasi Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta	30
3. Fasilitas Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta.....	30
4. Struktur Organisasi Sahid Raya Hotel &Convention Yogyakarta.	37
B. Gambaran umum Food and Beverage service Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta	37
1. Pengertian Food And Beverage departement	37
2. Bagian-bagian F& B Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta	38
3. Struktur Organisasi F&B Service Sahid Raya Hotel	39
4. Tugas dan tanggung jawab food and beverage service staff.....	39
C. Jadwal Kerja.....	44
D. Pelaksanaan Kerja Harian	45
E. Analisis Pelaksanaan Prakter Kerja Lapangan.....	50

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	60
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	62

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur organisasi food and beverage service departemen.....	20
Gambar 3.1 Ruangan meeting Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta....	34
Gambar 3.2 Struktur organisasi Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta..	37
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Food and Beverage Service Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta	39
Gambar 3.4 Jadwal Kerja F&B Service.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Pengantar Permohonan Praktek Kerja Lapangan
- Lampiran 2 : Balasan Ijin Praktek Kerja Lapangan
- Lampiran 3 : Sertificat dari Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta
- Lampiran 4 : Penilaian dari Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hotel merupakan suatu perusahaan atau badan usaha yang menyediakan jasa, layanan atau fasilitas tertentu dan umumnya dikenal sebagai tempat untuk menginap, hotel biasanya dibangun untuk memenuhi kebutuhan para wisatawan hingga para pebisnis dengan fasilitas yang memadai serta aman dan nyaman. Usaha kuliner, seperti restoran yang berada di sebuah hotel tentunya merupakan salah satu kegiatan usaha yang memiliki peluang yang besar. Banyak hal yang menjadi suatu bahan pertimbangan para tamu untuk memilih tempat makan yang diinginkan sesuai selera masing-masing. Untuk itu, sebuah restoran akan memenuhi kriteria yang menjadi bahan pertimbangan tamu yaitu dari produk, maupun dalam pelayanan jasa tentunya, sehingga hal tersebut dapat memuaskan tamu itu sendiri.

Pramusaji adalah petugas yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para tamu secara profesional. Pelayan saat melayani tamu yaitu dengan senyum serta mengucapkan salam, menawarkan bantuan akan menjadi *first impression* bagi tamu yang berkunjung. Pelayanan makanan dan minuman yang berkualitas dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh Hotel sangat berpengaruh bagi kepuasan tamu. Pramusaji harus memiliki

keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada tamu yaitu kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan serta keterampilan tersebut perlu dikembangkan lebih luas lagi sehingga kualitas pelayan kepada tamu dapat ditingkatkan. Oleh karena itu, pramusaji sangat berperan dalam meningkatkan pelayanan dalam kelancaran operasional dan meminimalisir *guest complaint*.

Pelayanan yang baik sesuai SOP akan membuat keinginan dan harapan konsumen sesuai dengan yang diinginkan konsumen. Dampak dari kesesuaian harapan yang diberikan akan membuat tamu menjadi puas dan bersedia untuk datang kembali dan citra restoran penting bagi restoran karena merupakan kesan yang terbentuk dari konsumen tersebut.

Dengan demikian, penulis memilih Praktek Kerja Lapangan (PKL) di bagian *food and beverage departement* khususnya di *Service section* untuk mengetahui penerapan SOP Pramusaji di Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana penerapan SOP pramusaji/ *trainee* di Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta?
2. Bagaimana cara seorang pramusaji / *trainee* menangani keluhan dari tamu sesuai dengan prosedur yang diberlakukan di Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta ?

C. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penulisan ini bertujuan adalah untuk mengetahui

1. Untuk mengetahui penerapan SOP pramusaji/ waiter di Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta
2. Untuk mengetahui cara menangani keluhan dari tamu sesuai dengan prosedur di Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta

D. Manfaat Penulisan

Adapun manfaat dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi penulis
 - a. Menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa dalam bidang perhotelan khususnya bidang *Service*.
 - b. Mengetahui standar Operasional Prosedur yang digunakan hotel.
 - c. Mengetahui cara mengatasi keluhan dari tamu
2. Manfaat bagi Hotel
 - a. Dapat membina hubungan baik antara mahasiswa, kampus, dan hotel yang terkait.
 - b. Perusahaan mendapatkan bantuan dari mahasiswa yang sedang melakukan praktek.
3. Manfaat bagi Akademik
 - a. Universitas mampu meningkatkan kerjasama dengan perusahaan.
 - b. Dapat dijadikan sebagai bahan kajian dalam bidang pengajaran.
 - b. Mengetahui perkembangan ilmu perhotelan saat ini.