

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**DI *FOOD AND BEVERAGE SERVICE***  
**HOTEL GRAND SARILA YOGYAKARTA**  
**Periode 1 Maret 2021 – 31 Agustus 2021**



**DISUSUN OLEH :**

**NAMA** : MARIA RESTU HANDAYANI  
**NIM** : 118109426  
**PRODI** : D III PERHOTELAN

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**  
**YOGYAKARTA**

**2021**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**DI DEPARTMEN *FOOD AND BEVERAGE SERVICE***  
**HOTEL GRAND SARILA YOGYAKARTA**  
**Periode 1 Maret 2021 – 31 Agustus 2021**

**Diajukan untuk memenuhi syarat menyelesaikan program**  
**Diploma III Perhotelan di STP AMPTA**



**OLEH**

**NAMA : MARIA RESTU HANDAYANI**  
**NIM : 118109426**  
**PRODI : D III PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**  
**YOGYAKARTA**  
**2021**

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR  
*DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE*  
HOTEL GRAND SARILA YOGYAKARTA  
Periode 1 Maret 2021 – 31 Agustus 2021

OLEH :

NAMA : MARIA RESTU HANDAYANI  
NIM : 118109426  
PRODI : D III PERHOTELAN

Telah di Setujui oleh :

Ketua Jurusan

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

Dosen Pembimbing

( Dra. Enny Mulyantari, M.M.)  
NIDN.0026046101

**BERITA ACARA UJIAN  
LAPORAN TUGAS AKHIR  
DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE  
HOTEL GRAND SARILA YOGYAKARTA  
Periode 1 Maret 2021 – 31 Agustus 2021**



**OLEH :**

**NAMA : MARIA RESTU HANDAYANI  
NIM : 118109426  
PRODI : D III PERHOTELAN**

**Telah dipertahankan didepan penguji**

**Dan dinyatakan *LULUS***

**Pada tanggal *5 November 2021***

**Penguji**

**( Dra. Enny Mulyantari, M.M )  
NIDN. 0026046101**

**Mengetahui  
Ketua STP AMPTA**

**( Dra. Prihatno, MM )  
NIDN. 0526125901**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT karena atas berkah, rahmat, dan karunia-Nya, sehingga dapat diselesaikannya Laporan Tugas akhir *Food and Beverage Service* di Hotel Grand Sarila Yogyakarta. Laporan tugas akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan program Diploma III di STP AMPTA Yogyakarta.

Pada Proses penyelesaian laporan ini tidak terlepas dari dukungan, dorongan, dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dra. Enny Mulyantari, M.M selaku dosen pembimbing dalam laporan tugas akhir ini, yang telah memberikan bimbingan, saran dan masukan sehingga selesainya tugas akhir ini.
2. Dra. Heni Susilowati, M.M selaku Ketua Jurusan Perhotelan STP AMPTA.
3. Drs. Prihatno, M.M selaku Ketua STP AMPTA.
4. Lutfi Pratama selaku *Supervisor Food and Beverage Service* di Hotel Grand Sarila Yogyakarta, yang telah memberikan bimbingan selama penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan.
5. Seluruh karyawan Hotel Grand Sarila Yogyakarta yang telah memberikan arahan dan bimbingan yang bermanfaat selama penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan, maka dari itu segala bentuk saran dan masukan yang berguna bagi penyempurnaan laporan ini akan penulis terima dengan senang hati.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dari semua pihak yang telah membantu atas terselesainya laporan ini. Penulis berharap penyusunan laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan bagi kita semua.

Yogyakarta, November 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN BERITA ACARA .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	2
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan.....	2
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan.....	3
<b>BAB II KEPUSTAKAAN.....</b>	<b>5</b>
A. Gambaran Umum Hotel .....	5
1. Pengertian Hotel .....	5
2. Jenis Hotel .....	6
3. Departmen Hotel .....	7
B. Gambaran Umum <i>Food and Beverage Service</i> .....	11

1.	Pengertian <i>Food and Beverage Service</i> .....	11
2.	Fungsi dan tujuan <i>Food and Beverage Service</i> .....	11
C.	Hubungan <i>Food and Beverage Service</i> dengan Departmen lain...	12
D.	Pengertian <i>waiter/waiterss</i> (Pramusaji ) .....	14
1.	Penampilan Diri Seorang Pramusaji .....	14
2.	Sikap dan tingkah laku pramusaji .....	15
3.	Tugas dan Tanggung Jawab Waiter/Waitress.....	16
E.	Pengertian <i>Taking Order</i> .....	18
F.	Teknik Melakukan <i>Taking Order</i> .....	19
G.	Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i> .....	21
1.	<i>Food &amp; Beverage Director</i> .....	21
2.	<i>Assistant Food &amp; Beverage Manager</i> .....	22
3.	<i>Restaurant &amp; Bar Manager</i> .....	23
4.	<i>Head Waiter</i> .....	24
5.	<i>Assistant (Head Waiter Captain)</i> .....	24
6.	<i>Waiter/ Waitres</i> .....	25
7.	<i>Chief Bartender</i> .....	26
8.	<i>Room Service Order Taker</i> .....	27
<b>BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN .....</b>		<b>28</b>
A.	Gambaran Hotel Grand Sarila Yogyakarta .....	28
1.	Sejarah Hotel Grand Sarila Yogyakarta .....	28
2.	Fasilitas di Hotel Grand Sarila Yogyakarta .....	31
3.	Visi Misi Hotel Grand Sarila Yogyakarta .....	32



B.	Gambaran <i>F&amp;B Service</i> Hotel Grand Sarila .....	33
C.	Jadwal Kerja .....	34
D.	Pelaksanaan Kerja <i>Trainee</i> .....	34
	1. <i>Morning Shift</i> .....	34
	2. <i>Afternoon Shift</i> .....	35
E.	Analisis Pelaksanaan Praktek Kerja .....	36
	1. Kendala yang dihadapi di Hotel Grand Sarila Sarila terkait dilaksanakannya kegiatan taking order selama kegiatan praktek kerja lapangan .....	38
	2. Solusi yang dapat dilakukan oleh hotel untuk mengatasi kendalayang dihadapi saat melakukan taking order agar dapat berjalan degan lancar .....	39
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>		<b>40</b>
A.	Kesimpulan .....	40
B.	Saran .....	40
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>42</b>
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Hotel.....	21
Gambar 3.1 Hotel Grand Sarila Yogyakarta.....	29
Gambar 3.2 <i>Room</i> Hotel Grand Sarila.....	30
Gambar 3.3 Ruang <i>Meeting Cempaka</i> .....	31
Gambar 3.4 <i>Restaurant Teratai</i> .....	32

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Pengantar PKL

Lampiran 2 Surat Balasan PKL

Lampiran 3 Lembar Penilaian

Lampiran 4 Sertifikat PKL

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Menurut A R. Arif :2010 :

”Hotel merupakan salah satu faktor pendukung pariwisata yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam mengembangkan sarana dan prasarana pariwisata, dimana hotel sebagai salah satu jenis akomodasi yang terlibat secara langsung dalam penyediaan jasa penginapan, makanan dan minuman, jasa pencucian pakaian, serta fasilitas lain yang diharapkan memberikan kepuasan bagi setiap orang yang memakai jasa tersebut.”

Dalam memenuhi kebutuhan tamu tersebut, hotel memiliki salah satu *department* yang khusus menyiapkan produk makanan dan minuman. *Food and beverage department* bertanggung jawab atas segala persiapan, pengolahan, dan penyajian makanan atau minuman untuk tamu. Dalam hal ini *food and beverage department* dibedakan menjadi dua yaitu *food and beverage service department* dan *food and beverage product department*.

*Food and beverage service* dan *food and beverage product department* bekerjasama memenuhi kebutuhan tamu dengan order menu yang diinginkan, baik tamu yang menginap di hotel maupun tamu yang tidak menginap di hotel.

*Taking order* merupakan salah satu bentuk pelayanan yang dibutuhkan di bagian *food and beverage service*. *Taking order* berarti menerima dan mencatat pesanan makanan dan minuman, baik langsung maupun tidak langsung, yang selanjutnya diteruskan ke bagian yang terkait.

*Taking order* dapat dilakukan di bagian *room service, restaurant, bar dan banquet*.

*Food and beverage service* di Hotel Grand Sarila Yogyakarta, memberikan pelayanan di Teratai Restaurant dalam melayani *breakfast, ala carte, dan room service*. Pelayanan yang diberikan oleh Hotel Grand Sarila dalam melayani tamu masih belum maksimal, karena, terkendala beberapa masalah dalam penguasaan menu dan rasa kurang percaya diri.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah mengenai “ Penanganan *Taking Order* pada *Food and Beverage Service* di Hotel Grand Sarila Yogyakarta ”.

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Apa tujuan dilaksanakannya penerapan *taking order* di Hotel Grand Sarila Yogyakarta ?
2. Apa saja kendala dalam menerapkan *taking order* di Hotel Grand Sarila Yogyakarta ?
3. Bagaimana solusi yang tepat ketika menghadapi masalah yang terjadi dalam menerapkan *taking order* di Hotel Grand Sarila Yogyakarta ?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui tujuan dilaksanakannya *taking order* di Hotel Grand Sarila Yogyakarta.
2. Mengetahui kendala dalam menerapkan *taking order* di Hotel Grand Sarila Yogyakarta.

3. Mengetahui solusi yang tepat ketika menghadapi masalah yang terjadi dalam menerapkan *taking order* di Hotel Grand Sarila Yogyakarta.

#### **D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan**

##### **1. Manfaat untuk Mahasiswa**

- a. Menambah kemampuan kerja di hotel yang nantinya dapat digunakan untuk bersaing dalam dunia kerja.
- b. Sebagai pembanding anantara teori di kampus dengan praktik nyata di hotel.
- c. Dapat menegakan pengetahuan dan wawasan mahasiswa tentang dunia pariwisata di bidang service secara nyata.
- d. Dapat menyiapkan diri agar mampu bertanggungjawab atas pekerjaan yang dilakukan.

##### **2. Manfaat untuk Hotel**

- a. Hotel mendapatkan tambahan tenaga operasional sehingga semua pekerjaan akan cepat terselesaikan.
- b. Dapat menjalin kerjasama yang baik dengan pihak kampus, sehingga bisa dengan mudah mendapat tenaga bantuan saat membutuhkannya.

##### **3. Manfaat untuk Lembaga Pendidikan (STP AMPTA)**

- a. Dapat menjalin hubungan yang saling menguntungkan dari kedua belah pihak antara hotel dan kampus.
- b. Membuktikan kepada perusahaan bahwa mahasiswa STP AMPTA mempunyai kemampuan yang bagus.

- c. Mampu mengembangkan program kemitraan lainnya, seperti pertukaran pakar.