

LAPORAN TUGAS AKHIR
PRAKTERK KERJA LAPANGAN
DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE
MERAPI MERBABU HOTEL YOGYAKARTA



OLEH

NAMA : OKTAVIAN HANA SAPUTRO

NIM : 118109428

JURUSAN : DIII PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2021

LAPORAN TUGAS AKHIR
PRAKTERK KERJA LAPANGAN
DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE
MERAPI MERBABU HOTEL YOGYAKARTA
Periode : 02 Maret 2021 s/d 02 September 2021

**Diajukan untuk memenuhi syarat menyelesaikan program Diploma III
Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**



OLEH

NAMA : OKTAVIAN HANA SAPUTRO
NIM : 118109428
JURUSAN : DIII PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2021

HALAMAN PENGESAHAN



**LAPORAN TUGAS AKHIR
PRAKTERK KERJA LAPANGAN
DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE
MERAPI MERBABU HOTEL YOGYAKARTA
Periode : 02 Maret 2021 s/d 02 September 2021**

OLEH

NAMA : OKTAVIAN HANA SAPUTRO

NIM : 118109428

JURUSAN : DIII PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi

**(Dra. Heni Susilawati, MM)
NIDN. 0505026202**

Dosen Pembimbing

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

BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE
MERAPI MERBABU HOTEL YOGYAKARTA
Periode : 02 Maret 2021 s/d 02 September 2021



OLEH

NAMA : OKTAVIAN HANA SAPUTRO
NIM : 118109428
JURUSAN : DIII PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan **LULUS**
Pada Tanggal^{16/12/21}.....

Penguji

(Drs, Prihatno, MM)
NIDN. 0526125901

Mengetahui,
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



(Drs, Prihatno, MM)
NIDN. 0526125901

PERSEMBAHAN

Penulis persembahkan untuk :

1. Kepada Ibu Siti Maemunah dan Bapak Supriyadi selaku orang tua kandung saya yang telah mendidik dan membesarkan saya dengan penuh kasih sayang.
2. Kepada Eliza selaku sahabat saya yang selalu memberi dukungan dan motivasi.
3. Kepada seluruh pihak Merapi Merbabu Hotel Yogyakarta terutama Bapak Dibjo Susanto dan *team Food and Beverage Service* yang telah membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

MOTO

1. Pendidikan mempunyai akar yang pahit, tapi buahnya manis (Aristoteles)
2. Untuk meraih kesuksesan, tidaklah cukup dengan melakukan yang terbaik.
Terkadang kita harus melakukan apa yang diperlukan. (Winston Chureill)
3. Kesuksesan tidak hanya lahir karena mimpi, Tapi juga aksi. (Oktavian
H.S)

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur saya curahkan ke Tuhan Yang Maha Esa atas terciptanya Tugas Akhir Praktek Kerja Lapangan ini. Dan juga kepada seluruh pihak yang telah membantu terciptanya laporan ini, tentang praktek kerja lapangan di Merapi Merbabu Hotel, Yogyakarta.

Kami berharap Tugas Akhir Praktek Kerja Lapangan ini dapat menjadi bahan pembelajaran kepada para pihak yang ingin mencari landasan teori mengenai perhotelan. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Saya memohon maaf sebesar - besarnya atas kekeliruan penulisan kata, kesalahan ejaan dan tata bahasa, serta hal-hal yang mungkin menyinggung pihak- pihak tertentu. Saya sangat terbuka jika memang ada saran dan komentar yang berguna bagi saya agar kedepannya saya bisa menjadi lebih baik lagi. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Prihatno, MM. Selaku pembimbing sekaligus ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
2. Ibu Dra. Heni Susilawati, MM Selaku ketua prodi perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA .
3. Bapak Felix selaku *HRD* Merapi Merbabu Hotel Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan praktek kerja lapangan di Merapi Merbabu Hotel Yogyakarta.

4. Bapak Dibjo Susanto selaku *Food and Beverage Manager* Sekaligus pembimbing PKL di Merapi Merbabu Hotel Yogyakarta.
5. Bapak Adamsyah selaku *Supervisor* beserta rekan – rekan di Merapi Merbabu Hotel Yogyakarta.

Dalam penulisan laporan penelitian tugas akhir ini masih banyak hal yang harus di sempurnakan oleh sebab itu kritik dan saran yang membangun sangat bermanfaat bagi penulis penulisan laporan penelitian tugas akhir ini. Semoga penulisan laporan penelitian tugas akhir ini dapat bermanfaat kepada semua pihak dan semoga dapat menjadi referensi untuk penulisan laporan bagi generasi yang akan datang.

Yogyakarta, 15 oktober 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
PERSEMBAHAN	iv
MOTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Prakter Kerja Lapangan.....	4
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan	4
BAB II KEPUSTAKAAN	
A. Gambaran Umum Hotel.....	5
1. Pengertian Hotel.....	5
2. Klasifikasi dan Jenis Hotel.....	5
3. Fasilitas Hotel	12
4. Struktur Organisasi Hotel.....	14
B. Food and Beverage Departmen	16
1. Pengertian <i>Food and Beverage Departmen</i>	16
2. <i>Food and Beverage Service</i>	17
C. Pelayanan.....	17
1. Pengertian Pelayanan	17
2. Pelayanan <i>A'la Carte</i>	18
BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN	
A. Deskripsi Merapi Merbabu Hotel Yogyakarta	20
1. Gambaran Umum Merapi Merbabu Hotel Yogyakarta	20
B. Visi Misi Merapi merbabu Hotel Yogyakarta	23

C. Fasilitas Merapi Merbabu Hotel Yogyakarta	24
D. Struktur Organisasi Merapi Merbabu Hotel Yogyakarta	
Department	26
1. Struktur Organisasi Merapi Merbabu Hotel Yogyakarta.....	26
2. Tugas dan Tanggung Jawab.....	27
3. Grooming Standar	29
4. Denah Lokasi Merapi Merbabu Hotel Yogyakarta dan Waktu Penelitian	30
E. Hubungan Food and Beverage dengan Department lain	32
F. Analisa Praktek Kerja Lapangan	35
1. Tahapan – tahapan <i>Sequence Of Service</i> di <i>Restaurant</i> Merapi Merbabu Hotel Yogyakarta	35
2. Pelaksanaan <i>Sequence Of Service</i> di Merapi Merbabu Hotel Yogyakarta	36
3. Kendala Yang Umum Terjadi Dalam Pelaksanaan <i>Sequence Of Service</i> di <i>Restaurant</i> Merapi Merbabu Hotel Yogyakarta	46
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	48
B. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Hotel Bintang 4	14
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Food and Beverage Department.....	17
Gambar 3.1 Bangunan Merapi Merbabu Hotel Yogyakarta	20
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Merapi Merbabu Hotel Yogyakarta	26
Gambar 3.3 Denah Lokasi Merapi Merbabu Hotel Yogyakarta	30

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pengantar
- Lampiran 2 Surat Balasan
- Lampiran 3 Penilaian Praktek Kerja Lapangan (PKL)
- Lampiran 4 Sertifikat PKL
- Lampiran 5 Jadwal Kerja
- Lampiran 6 Foto – Foto

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Yogyakarta selain dikenal sebagai kota pelajar, kota budaya, kota gudeg dikenal juga sebagai kota pariwisata. Banyak potensi wisata yang dimiliki kota ini antara lain wisata belanja yang terkenal yaitu di pasar Beringharjo dan pusat perbelanjaan di kawasan Malioboro, wisata kuliner yang sangat terkenal yaitu makanan gudeg, bakpia patuk dan masih banyak yang lainnya. Perkembangan dunia pariwisata di kota ini semakin berkembang pesat dan cukup menggembirakan. Sesuai dengan amanat GBHN maka pembangunan pariwisata ini terus ditingkatkan dengan pengembangan dan pendayagunaan sumber dan potensi pariwisata yang ada. Predikat Yogyakarta sebagai kota pariwisata menjadi magnet yang sangat besar untuk menarik pengunjung dari seluruh nusantara sehingga dapat dijadikan sebagai publik sasaran untuk menjadi konsumen. Pelaksanaan pembangunan pariwisata dilakukan dengan membangun tempat-tempat penginapan seperti villa, bungalow, losmen ataupun hotel.

Hotel memiliki fungsi dan peranan penting dalam industri pariwisata. Karena hotel adalah bagian dari pariwisata itu sendiri. Hotel adalah salah satu sektor yang menerima pendapatan tertinggi dalam industri pariwisata mengingat kebutuhan utama para wisatawan atau pelancong adalah tempat untuk menginap. Selain

menyediakan tempat untuk menginap, hotel juga menyediakan berbagai fasilitas lainnya yang menunjang kebutuhan para wisatawan baik local maupun manca negara..

Seiring dengan itu industri hotel di Yogyakarta pun berkembang dengan pesat. Merapi Merbabu Hotel Yogyakarta adalah salah satu Hotel Berbintang 4 dan lokasinya cukup dekat dengan Bandara Internasional Yogyakarta. Dilihat dari operasional manajemennya, hotel tersebut memang memiliki ragam divisi seperti hotel - hotel pada umumnya yakni *Front Office, Housekeeping, Food and Beverage, Accounting, Human Resources Department dan juga Sales and Marketing.*

Food & beverage service adalah salah satu *section* pada *food & beverage department* yang mempunyai tugas dan tanggung jawab penting dalam menjual, melayani, dan menyajikan makanan dan minuman kepada tamu, berkaitan dengan pelayanan, setiap tamu yang datang ke sebuah restoran memiliki kebutuhan untuk bisa mendapatkan kepuasan atau timbal balik yang seimbang antara pengeluaran yang sudah di berikan dengan hasil yang di harapkan. Karena sering terjadinya komplain yang menyebabkan tamu merasa tidak puas, berdampak *negative* terhadap pendapatan hotel itu sendiri yang di buktikan dengan enggannya tamu untuk datang kembali ke restoran, serta komplain langsung keatasan hal tersebut menyebabkan perlunya untuk diterapkan tahapan-tahapan dalam memberikan

pelayanan prima yang dikenal dengan istilah *Sequence Of Service*.

Penerapan *Sequeance Of Service* sangat penting guna memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu. *Sequence Of service* sendiri adalah prosedur yang paling dasar dalam melayani tamu mulai dari tamu tersebut datang sampai meninggalkan restoran. Tujuannya adalah untuk memberikan pelayanan terbaik sehingga tamu merasa puas dan merasakan pengalaman yang mengesankan.

Penulis selama masa PKL berada di divisi *Food and Beverage* khususnya *Food and Beverage service*, Tlogo Putri *Restaurant* di Merapi Merbabu Hotel. Maka peranan seorang *waiter/waitress* dalam menjalankan tugasnya di *Restaurant* Tlogo Putri Merapi Merbabu Hotel Yogyakarta cukup menjadi pertimbangan tersendiri. Penulis akan mengkaji secara lebih lanjut dengan judul ” *Laporan Tugas Akhir Praktek Kerja Lapangan Di Food And Baverage Service Merapi Merbabu Hotel Yogyakarta*”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu:

1. Tahapan – tahapan *Sequence Of Service* di *Restaurant* Tlogo Putri Merapi Merbabu Hotel Yogyakarta.
2. Pelaksanaan *Sequeance Of Service* di *Restaurant* Tlogo Putri Merapi Merbabu Hotel Yogyakarta ?

3. Kendala yang umum terjadi dalam penerapan *Sequeance Of Service* di *Restaurant* Tlogo Putri Merapi Merbabu Hotel Yogyakarta.

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Tujuan Praktek Kerja Lapangan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui *standar operating procedure waiter* dalam melayani tamu di *Restaurant* Tlogo Putri Merapi Merbabu Hotel Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui penerapan *sequence of service* di *Restaurant* Tlogo Putri Merapi Merbabu Hotel Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui tinjauan penerapan *sequence of service* terhadap pelayanan *food and beverage* di *Restaurant* Tlogo Putri Merapi Merbabu Hotel Yogyakarta.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

Adapun manfaat Praktek Kerja Lapangan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis
Praktek Kerja Lapangan adalah syarat kelulusan untuk mendapat gelar Amd.par di STP AMPTA Yogyakarta
2. Bagi STP AMPTA Yogyakarta
Dapat menjadi kerjasama antara pihak kampus dan pihak hotel
3. Bagi Merapi Merbabu Hotel Yogyakarta
Menjadi masukan pengembangan operasional F&B Hotel