

LAPORAN TUGAS AKHIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI FOOD AND BAVERAGE SERVICE
HOTEL SHERATON TAOYUAN TAIWAN
Periode : 25 September 2020 s/d 22 Maret 2021



OLEH

NAMA : RAGIL DENA SASMITA
NIM : 118109432
JURUSAN : DIII PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2021

**LAPORAN TUGAS AKHIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI FOOD AND BAVERAGE SERVICE
HOTEL SHERATON TAOYUAN TAIWAN
Periode : 25 September 2020 s/d 22 Maret 2021**

Diajukan untuk memenuhi syarat menyelesaikan Program
Diploma III Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta



DISUSUN OLEH

**NAMA : RAGIL DENA SASMITA
NIM : 118109432
JURUSAN : DIII PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2021**

HALAMAN PENGESAHAN



**LAPORAN TUGAS AKHIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI FOOD AND BAVERAGE SERVICE
HOTEL SHERATON TAOYUAN TAIWAN
Periode : 25 September 2020 s/d 22 Maret 2021**

DISUSUN OLEH

**NAMA : RAGIL DENA SASMITA
NIM : 118109432
JURUSAN : DIII PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN**

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Jurusan

**(Hermawan P., S.SOS., S.ST., M.M)
NIDN. 0516057102**

Dosen Pembimbing

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

**BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE
HOTEL SHERATON TAOYUAN TAIWAN
Periode : 25 September 2020 s/d 22 Maret 2021**



DISUSUN OLEH

**NAMA : RAGIL DENA SASMITA
NIM : 118109432
JURUSAN : DIII PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN**

**Telah dipertahankan didepan penguji
Dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal 2 Agustus 2021**

Penguji

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

Mengetahui,

Ketua STR AMPTA



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

PERSEMBAHAN

Penulis persembahkan untuk:

1. Kepada Ibu Wiharti selaku ibu kandung tercinta yang telah mendidik dan membesarkan dengan penuh kasih sayang.
2. Kepada Frestiany Regina Putri selaku sahabat yang telah memberikan banyak dukungan dan motivasi.
3. Kepada seluruh pihak Sheraton Taoyuan Hotel Taiwan terutama Mr Louis Liou dan *team Food and Beverage Service* yang telah membantu dalam penyelesaian Laporan 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 Churchill)
3. Kegagalan melahirkan motivasi, motivasi melahirkan semangat meraih mimpi.
(Ragil D 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-pihak yang telah membantu terciptanya laporan ini, tentang praktek kerja lapangan di Hotel Sheraton Taouyan, Taiwan.

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. Ibu Dra. Heni Susilawati, MM selaku pembimbing yang telah membimbing dan banyak memberikan masukan dalam penulisan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Drs. Prihatno, MM. Selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
3. Bapak Hermawan P., S.ST, S.SOS, M.M Selaku ketua jurusan perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA sekaligus selaku pembimbing akademik.

4. Mr Luis Liou selaku *HRD* Hotel Sheraton Taouyan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan praktek kerja lapangan di Hotel Sheraton Taouyuan.
5. Mrs Celine Jiang Selaku *Restaurant Manager* sekaligus pembimbing PKL di Hotel Sheraton Taouyan Taiwan.
6. Mr Alvan Selaku *Super Visor* Beserta rekan – rekan di tempat PKL selaku pembimbing PKL di Hotel Sheraton Taouyan Taiwan.

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 yang bagi generasi yang akan datang

Yogyakarta, Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	
LAPORAN TUGAS AKHIR	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
PERSEMBAHAN	iv
MOTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan	4
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan	4
BAB II KEPUSTAKAAN	5
A. Gambaran Umum Hotel	5
1. Pengertian Hotel.....	5
2. Klasifikasi dan Jenis Hotel.....	5

3. Fasilitas Hotel.....	11
4. Struktur Organisasi Hotel	12
B. Food And Beverage Department	14
1. Pengertian Food and Beverage Department.....	14
2. Food and Beverage Service	15
C. Pelayanan.....	16
1. Pengertian Pelayanan.....	16
2. Pelayanan <i>A'la Carte</i>	16
BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN	18
A. Deskripsi Sheraton Hotel Taoyuan Taiwan	18
1. Sejarah dan Legalitas Sheraton Hotel Taoyuan Taiwan.....	18
2. <i>Core Values Sheraton Hotel</i>	20
3. Denah Lokasi Sheraton hotel Taoyuan Taiwan dan Waktu Penelitian	20
4. Fasilitas Sheraton Hotel Taoyuan Taiwan	21
B. Struktur Organisasi Sheraton Hotel Taoyuan Taiwan.....	29
C. Department di Sheraton Hotel Taoyuan Taiwan	29
D. Pelaksanaan Kerja Harian.....	32
1. Sistematika Kerja	32
2. Hubungan Kerja Dengan Departemen Lain.....	33
E. Analisa Praktek Kerja Lapangan.....	36
1. Tahapan-Tahapan <i>Sequence Of Service</i> di Restaurant Hee Yuet	

Lau Sheraton Taoyuan Hotel Taiwan	36
2. Pelaksanaan <i>Sequence Of Service</i> di Restaurant Hee Yuet Lau	38
3. Kendala Yang Umum Terjadi Dalam Penerapan <i>Sequence Of Service</i> di Restaurant Hee Yuet Lau Sheraton Taoyuan Hotel Taiwan	46
BAB IV PENUTUP	49
A. Kesimpulan	49
B. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Hotel Bintang 4	13
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Food And Beverage Department	15
Gambar 3.1. Bangunan Sheraton Hotel Taoyuan.....	18
Gambar 3.2. Denah Lokasi Sheraton Hotel Taoyuan	21
Gambar 3.3. Klasifikasi ragam jenis kamar di Sheraton Hotel Taoyuan.....	22
Gambar 3.4. Struktur Organisasi.....	29
Gambar 3.5. Struktur <i>Front Office Departement</i> Sheraton Hotel Taoyuan.....	29
Gambar 3.6. Struktur <i>Housekeeping Departement</i> Sheraton Hotel Taoyuan	30
Gambar 3.7. Struktur <i>Food and Bevergae Departement</i> Sheraton Hotel Taoyuan	30
Gambar 3.8. Struktur <i>Finance Departement</i> Sheraton Hotel Taoyuan.....	31
Gambar 3.9. Struktur <i>Engineering Departement</i> Sheraton Hotel Taoyuan	31
Gambar 3.10. Struktur <i>Human Resources Departement</i> Sheraton Hotel Taoyuan.....	32

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	SURAT PENGANTAR
LAMPIRAN 2	SURAT BALASAN
LAMPIRAN 3	PENILAIAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
LAMPIRAN 4	JOB DESCRIPTION
LAMPIRAN 5	SERTIFIKAT
LAMPIRAN 6	JADWAL KERJA
LAMPIRAN 7	FOTO – FOTO

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Taiwan menjadi salah satu negara di kawasan Asia yang menjadi destinasi wisata favorit bagi wisatawan mancanegara. Mengingat letak geografisnya yang strategis, dan mengalami empat musim serta atraksi wisata yang menarik perhatian wisatawan global, maka selayaknya pemerintah Taiwan melihat peluang tersebut dan mengembangkan infrastruktur pariwisata guna meng-akomodai potensi tersebut. Secara garis besarnya, maka dibutuhkan pengembangan bagi industri pariwisata, di mana banyak pihak yang turut berperan baik dari kalangan organisasi pemerintah/instansi dan juga dari kalangan organisasi Non-Pemerintah Taiwan untuk mempromosikan wilayah/daerah yang berpotensi dalam bidang wisata guna meningkatkan devisa melalui penjualan barang dan jasa kepada Wisatawan Mancanegara. Begitu besarnya kedudukan Pariwisata yang merupakan salah satu sektor ekonomi penting di Taiwan dalam meningkatkan penerimaan devisa di samping komoditas industri elektronik dan otomotif.

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 Taiwan pun berkembang dengan pesat. Sheraton Taoyuan Hotel Taiwan adalah salah satu Hotel Berbintang 4 dan lokasinya cukup dekat dengan Bandara Internasional Taoyuan. 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 tanggungjawab 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, Restaurant Hee Yuet Lau Sheraton Toyuan Hotel Taiwan*. Maka peranan seorang *waiter/waitress* dalam menjalankan tugasnya di *Restaurant Hee Yuet Lau Sheraton Taoyuan Hotel Taiwan* cukup menjadi pertimbangan tersendiri. Penulis akan mengkaji secara lebih lanjut dengan judul ” *Laporan Tugas Akhir Praktek Kerja Lapangan Di Food And Baverage Service Hotel Sheraton Taoyuan Taiwan*”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Tahapan – tahapan *Sequence Of Service* di *Restaurant Hee Yuet Lau Sheraton Taoyuan Hotel Taiwan*.
2. Pelaksanaan *Sequeance Of Service* di *Restaurant Hee Yuet Lau Sheraton Taoyuan Hotel Taiwan*?
3. Kendala yang umum terjadi dalam penerapan *Sequeance Of Service* di *Restaurant Hee Yuet Lau Sheraton Taoyuan Hotel Taiwan*.

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Tujuan Praktek Kerja Lapangan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui *standart operational procedure waiter* dalam melayani tamu di Restaurant Hee Yuet Lau Sheraton Taoyuan Hotel Taiwan.
2. Untuk mengetahui penerapan *sequeance of service* di Restaurant Hee Yuet Lau Sheraton Hotel Taoyuan Taiwan.
3. Untuk mengetahui tinjauan penerapan *sequeance of service* terhadap pelayanan food and beverage di Restaurant Hee Yuet Lau Sheraton Taoyuan Hotel Taiwan.

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 Sheraton Hotel Taoyuan Taiwan
Menjadi masukan dalam rangka pengembangan operasional food and baverage service di Sheraton Taoyuan Hotel Taiwan