

LAPORAN TUGAS AKHIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
FOOD AND BEVERAGE SERVICE
DI QUEEN OF THE SOUTH RESORT
Periode : 22 Desember 2020 s/d 22 Juni 2021



OLEH

NAMA : RINA FAHRANI NUNKY KUSUMA
NIM : 118109433
JURUSAN : DIII PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2021

HALAMAN PENGESAHAN



**LAPORAN TUGAS AKHIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
FOOD AND BEVERAGE SERVICE
DI QUEEN OF THE SOUTH RESORT**

Periode : 22 Desember 2020 s/d 22 Juni 2021

OLEH

NAMA : RINA FAHRANI NUNKY KUSUMA

NIM : 118109433

JURUSAN : DIII PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Jurusan

(Hermawan P., S.Sos.,S.ST., M.M)

NIDN. 0516057102

Dosen Pembimbing

(Hermawan P., S.Sos.,S.ST., M.M)

NIDN. 0516057102

**BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
FOOD AND BEVERAGE SERVICE
DI QUEEN OF THE SOUTH RESORT**

Periode : 22 Desember 2020 s/d 22 Juni 2021



OLEH

NAMA : RINA FAHRANI NUNKY KUSUMA

NIM : 118109433

JURUSAN : DIII PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN

**Telah dipertahankan didepan penguji
dan dinyatakan LULUS
pada tanggal,**

Penguji

**Hermawan Prasetyanto, S.ST,S.Sos, M.M
NIDN. 0516057102**

**Mengetahui
Ketua STP AMPTA**



**Drs. Prihatno, MM
NIDN. 052 612 5901**

PERSEMBAHAN

1. Kepada Tuhan YME yang telah memberikan kesehatan dan kelancaran dalam mengerjakan tugas akhir ini
2. Ibu Suprihatin dan Bapak Joko Triono yang telah mendidik dan selalu memberikan semangat
3. Mas Rizky Nugroho Putro selaku calon suami yang telah membantu dan memberikan support
4. Alifvia Kityn Zalzabilla keponakan calon suami yang telah membantu dalam pengerjaan laporan ini
5. Serta seluruh staff dan crew Queen Of The South Resort yang telah banyak memberikan ilmu

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberi rahmat dan karunia-Nya, tidak lupa sholawat dan salam penulis limpahkan kepada nabi besar Muhammad SAW beserta para keluarga dan sahabatnya, berkat bantuan dan dorongan dari semua pihak yang telah membantu terselesainya tugas akhir ini. Adapun judul tugas akhir ini adalah “LAPORAN KEGIATAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN FOOD AND BEVERAGE SERVICE DI QUEEN OF THE SOUTH RESORT”. Maka dengan itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasihnya atas segala petunjuk, bimbingan dan bantuannya kepada:

1. Bapak Hermawan P., S.ST, S.Sos, M.M selaku dosen pembimbing dalam penulisan laporan tugas akhir ini sekaligus ketua jurusan perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA.
2. Bapak Drs. Prihatno, MM. Selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
3. Ibu Bintari Setiarini, S.E., Selaku *Executive Assistant Manager* Queen Of The South Resort
4. Bapak Susanto Selaku *Super Visor* di Queen Of The South Resort, Beserta rekan – rekan di tempat PKL selaku pembimbing PKL di Hotel.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritikan dari

semua pihak yang ingin memberikan saran dan kritikan demi perkembangan positif bagi penulis.

Demikian tugas akhir ini penulis susun semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak dan penulis sendiri. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Bantul, 13 Juli 2021

Rina Fahrani Nunky K

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan PKL.....	4
D. Manfaat PKL.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Gambaran Umum Hotel.....	6
B. Gambaran Umum Food and Beverage Service.....	10
D. Hubungan Food and Beverage Service dengan Department Lain.....	12
E. Pengertian Waiter/Waitress (Pramusaji)	13
F. Struktur Organisasi Food and Beverage Service.....	18
BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN	25
A. Profil Queen Of The South Resort.....	25
B. Visi dan Misi.....	26

C. Fasilitas Di Queen Of The South Resort.....	27
D. Food And Beverage Hotel Queen Of The South Yogyakarta	34
E. Jadwal Kerja Di Food And Beverage Service.....	36
F. Pelaksanaan Kerja Trainee	37
G. Analisis Pelaksanaan PKL	38
1. Fungsi Handling Complaint.....	38
2. Hal hal yang di lakukan saat menangani complaint.....	40
3. Penyebab tamu compldi hotel Queen of the south.....	41
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	43

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 StrukturOrganisasaiHotel	13
Gambar 3. 1 Hotel Queen Of The South Resort.	23
Gambar 3. 2 Parang Kencono Restaurant	25
Gambar 3. 3 Parangsuko Pool Bar	25
Gambar 3. 4 Swimming Poll.....	26
Gambar 3. 5 South Garden.....	26
Gambar 3. 6 Orchid Meeting Room.....	27
Gambar 3. 7 Lavender Meeting Room.....	27
Gambar 3. 8 Wijaya Meeting Room	28
Gambar 3. 9 Musholla.....	28
Gambar 3. 10 Playground	29
Gambar 3. 11 Gedung Lautan Luas	29
Gambar 3. 12 Parang Kencono Restaurant	30
Gambar 3. 13 Parangsuko Pool Bar	31
Gambar 3. 14 Mojopahit lounge	31

DAFTAR LAMPIRAN

- 1.Surat Pengantar
- 2.Surat Balasan
- 3.Penilaian Kuliah Kerja Lapangan (PKL)
- 4.Sertifikat / Surat Keterangan PKL
- 5.Foto-Foto

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel merupakan bisnis jasa akomodasi yang didalamnya terdapat unsur pelayanan, kenyamanan, serta fasilitas penginapan yang dibutuhkan bagi mereka yang menghendaki sarana penginapan untuk kepentingan keluarga maupun liburan.

Berkaitan dengan pemanfaatan waktu luang untuk liburan maka bisnis ini menunjang industri pariwisata yang menyediakan berbagai fasilitas pertemuan penjamuan dan sebagainya. Karena bisnis ini berhubungan dengan orang-orang sebagai pelanggan, maka bisnis ini berhubungan dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan disini merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan bisnis ini.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Kualitas pelayanan akan dihasilkan oleh operasional yang dilakukan perusahaan dan keberhasilan proses operasi perusahaan ditentukan oleh banyak faktor antara lain karyawan, teknologi, sistem, dan keterlibatan konsumen, serta seberapa besar masing-masing faktor tersebut dalam memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan yang diciptakan.

Persaingan yang ketat di dunia perhotelan perlu memiliki strategi yang tepat yang harus dimiliki pihak hotel agar tetap *survive*. maka mereka berlomba-lomba menawarkan nilai lebih yang dapat menarik minat konsumen. Dari aneka makanan, hiburan, serta fasilitas lain yang menjadi ciri khas di mata konsumen. Selain itu juga penambahan berbagai perlengkapan ornamen dan fasilitas untuk menunjang kenyamanan agar para tamu betah singgah di hotel tersebut.

Konsumen hotel dalam memilih tempat penginapan memiliki berbagai macam kriteria, dengan adanya perbedaan kriteria pemilihan hotel maka pihak manajemen dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan pelayanan dan melakukan inovasi secara terus menerus. Untuk itu hotel perlu dalam melakukan riset untuk mengevaluasi apa yang diinginkan konsumennya ditinjau dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumennya.

Berbicara mengenai dunia perhotelan, hal ini selalu berkaitan dengan pelayanan kerapian dan kebersihan, serta memerlukan pelayanan penyajian makanan dan minuman yang dapat memberikan kesan puas terhadap konsumen atau tamu hotel. Salah satu departemen yang bertanggung jawab dalam proses pelayanan tersebut yaitu *Food And Beverage Service*.

Peran dari *Food and Beverage Service* ini sangat penting, karena dapat mengangkat citra hotel apabila mampu memberikan pelayanan yang memuaskan. Oleh karena itu, karyawan *Food and Beverage Service* dituntut untuk dapat bekerja secara profesional dan memenuhi standarisasi pelayanan guna meminimalkan komplain dari tamu yang sering terjadi di hotel.

Food And Beverage Service merupakan sarana mutlak yang harus disediakan hotel untuk dapat ke dalam kategori hotel berbintang. Selain itu, *Food And Beverage Service* memiliki peran untuk memberi kesan positif terhadap para tamu hotel. Sehingga pihak hotel perlu menyediakan tim yang bertanggung jawab dalam pengelolaan department *Food And Beverage Service* yang sesuai SOP, untuk meminimalkan adanya complain dari tamu hotel.

Penulis saat ini telah menyelesaikan OJT (*On The Job Training*) di hotel Queen Of The South Beach Resort. Hotel tersebut memiliki department *Food And Beverage Service* yang masih perlu ditingkatkan agar sesuai SOP. Hal tersebut menjadi daya Tarik bagi penulis untuk membahas dan mengkaji mengenai SOP pelayanan di department *Food And Beverage Service* yang ada di Hotel Queen Of The South Beach Resort. Fokus kajian yang penulis lakukan berkaitan dengan penerapan SOP dan penanganan complain dari tamu hotel.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Apa fungsi dari handling *complaine* di Hotel Queen of the south?
2. Apa saja hal-hal yang harus dilakukan pada saat handling *complaine* di Hotel Queen of the south?
3. Apa saja hal-hal yang menyebabkan tamu *complaine* di Hotel Queen of the south?

C. Tujuan PKL

Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis dalam PKL ini adalah:

1. Untuk mengetahui fungsi handling *complaine* di Hotel Queen of the south
2. Untuk mengetahui yang harus dilakukan pada saat *handlingcomplaine* di Hotel Queen of the south
3. Untuk mengetahui penyebab tamu *complaine* di Hotel Queen of the soth

D. Manfaat PKL

1. Bagi Mahasiswa

- a. Dengan melakukan praktek kerja lapangan mahasiswa AMPTA dapat menyalurkan skill, dan knowledge di perusahaan tempat praktek kerja lapangan.
- b. Penulis dapat merasakan kerja di perusahaan tempat praktek kerja lapangan dan dapat bekerjasama dengan staff perusahaan tersebut.
- c. Penulis dapat menggunakan praktek kerja lapangan untuk mencari kerja setelah lulus dari STP AMPTA.
- d. Penulis dapat menambah wawasan, kemampuan, dan keterampilan mahasiswa tentang dunia kerja yang bergerak di Department *Food and Beverage Service*.

2. Bagi Lembaga Pendidikan (STP AMPTA Yogyakarta)

- a. Membuktikan pada perusahaan bahwa mahasiswa/siswi STP AMPTA mempunyai potensi yang unggul.
- b. Sebagai tambahan bacaan bagi perpustakaan STP AMPTA serta ilmu pengetahuan di STP AMPTA.

3. Bagi Perusahaan

- a. Mendapat saran dan masukan sehingga dapat menambah kinerja yang sudah baik menjadi lebih baik.
- b. Dapat membawa nama baik Queen Of The South saat seorang mahasiswa melakukan Praktek Kerja Lapangan di Queen Of The South.
- c. Meninjau Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai dasar perekrutan pegawai setiap mahasiswa yang melakukan Praktek Kerja Lapangan di Queen Of The South.
- d. Sebagai media salah satu promosi hotel.
- e. Dapat berbagai ilmu pengetahuan dan pengalaman bagi mahasiswa yang melaksanakan Praktek Kerja Lapangan.