

LAPORAN TUGAS AKHIR

DEPARTEMENT FOOD AND BAVERAGE SERVICE

HOTEL DAFAM FORTUNA MALIOBORO

YOGYAKARTA

Periode 15 Maret, 2021 s/d 15 September, 2021



OLEH :

NAMA : RISMA JUNITA

NIM : 118109468

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2021

LAPORAN TUGAS AKHIR

DEPARTEMENT FOOD AND BEVERAGE SERVICE

DAFAM FORTUNA MALIOBORO HOTEL

Periode 15 Maret, 2021 s/d 15 September, 2021

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



OLEH :

NAMA : RISMA JUNITA

NIM : 118109468

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR

DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGE SERVICE

DAFAM FORTUNA MALIOBORO HOTEL

Periode 15 Maret, 2021 s/d 15 September, 2021

OLEH :

NAMA : RISMA JUNITA

NIM : 118109468

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

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

Dosen Pembimbing

**(Drs. Budi Hermawan, M.M.)
NIDN. 0523026601**

BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
DEPARTEMEN FOOD AND BAVERAGE SERVICE
DAFAM FORTUNA MALIOBORO HOTEL

Periode 15 Maret,2021 s/d 15 September, 2021



NAMA : RISMA JUNITA
NIM : 118109468
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN

Telah dipertahankan didepan penguji
Dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal **07...Oktober 2021**

Penguji,

(Drs.Budi Hermawan, M.M)

NIDN. 0523026601

Mengetahui,
Ketua STP AMPTA,

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan baik tanpa halangan apapun, yang mana laporan ini merupakan syarat kelulusan dari pendidikan selama menuntut ilmu di STP AMPTA Yogyakarta.

Dalam penyusunan laporan ini penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Budi Hermawan, DRS.,M.M Selaku dosen pembimbing yang mengarahkan cara penyusunan dan penulisan laporan ini dengan baik dan benar sehingga selesai dengan lancar dan tepat waktu.
2. Bapak Drs. Prihatno, M.M. Selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta.
3. Ibu Drs. Heni Susilowati, M.M Selaku ketua jurusan perhotelan STP AMPTA Yogyakarta.
4. Bapak Apriyanto FBM di Dafam Fortuna Malioboro Hotel yang memberikan kesempatan penulis untuk training disana selama 6 bulan.
5. Semua karyawan *food and beverage departement* di Dafam Fortuna Malioboro Hotel yang mmemberikan ilmu dan pengalaman baru.
6. Semua karyawan di Dafam Fortuna Malioboro Hotel.
7. Kedua orang tua penulis yang telah membantu materi dan doa untuk menyelesaikan laporan ini.

Penulis merasa tidak mampu membalas jasa yang begitu besar. Hanya doa yang penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa serta ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada bapak/ibu yang telah membantu menyelesaikan tugas akhir ini. Dalam menyusun laporan ini penulis menyadari bahwa laporan praktek kerja lapangan ini masih jauh dari kesempurnaan. Harapan penulis semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca di lingkungan STP AMPTA Yogyakarta.

Yogyakarta,..Juli 2021

Penulis

Risma Junita

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan	3
D. Manfaat Praktik Kerja Lapangan	3
1. Manfaat bagi Penulis	3
2. Manfaat bagi Lembaga	4
3. Manfaat bagi Perusahaan	4
BAB II KEPUSTAKAAN	5
A. Gambaran Umum Perusahaan Di Hotel Dafam Fortuna Malioboro	5
1. Pengertian Hotel.....	5
2. Karakteristik Hotel	6
3. Jenis- jenis Hotel	7
4. Klasifikasi Hotel	8

B. Gambaran Umum Departement di Hotel	12
1. Food and Beverage Departement	13
2. Jenis pelayanan	14
3. Jenis Menu	16
4. Sequence Of Service	19
5. pengertian waiter/waitress(pramusaji).....	23
BAB III PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA	28
A. Deskripsi Hotel Lokasi PKL	28
1. Sejarah Hotel Dafam Fortuna Malioboro Yogyakarta	28
2. Visi dan Misi Dafam Fortuna Malioboro Hotel	30
3. Fasilitas dan Akomodasi Dafam Fortuna Malioboro Hotel	31
4. Tipe kamar di Dafam Fortuna Malioboro	32
5. Fasilitas yang ada di Dafam Fortuna Malioboro Hotel.	36
6. Tata Tertib Bekerja Di Dafam Fortuna Malioboro Hotel	39
7. Jadwal Kerja	41
B. Gambaran umum food and beverage Departement.....	44
1. Food and Beverage Department	44
2. Pengertian Taking Order	45
3. Tujuan Taking Order	45
4. Bagaimana menjadi seorang Order Taker yang baik dan benar menurut S.O.P di Dafam Fortuna Malioboro Hotel?	46
C. Stuktur Organisasi F&B Service Dafam Fortuna Malioboro Hotel ..	47
D. Job Description	48

E. Hubungan Food and Beverage Service dengan Departemen lain	43
F. Pelaksanaan Kerja Harian	52
G. Analisis Pelaksanaan Kerja Harian	53
H. Kendala Selama On The Job Training dan Penyelesaiannya	70
BAB IV PENUTUP	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Klasifikasi Hotel	9
Tabel 3. 1 Ukuran Meeting Room Dafam Fortuna Malioboro Hotel	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Lokasi Dafam Fortuna Malioboro Hotel	30
Gambar 3. 2 Superior	32
Gambar 3. 3 Duluxe	33
Gambar 3. 4 Executive	34
Gambar 3. 5 Fortuna Suite	35
Gambar 3. 6 Canting Restaurant	36
Gambar 3. 7 Lotus skyview	36
Gambar 3. 8 Rooftop sky view swimming pool	37
Gambar 3. 9 Lemongrass Lounge	38

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan OJT
- Lampiran 2 Surat Balasan
- Lampiran 3 Sertifikat
- Lampiran 4 *Practical Job Training Evaluation*
- Lampiran 5 Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri pariwisata seperti hotel dan restoran serta usaha boga lainnya yang akhir-akhir ini berkembang sangat pesat yang menuntut adanya suatu penciptaan suasa yang nyaman bagi calon pelanggannya, sehingga secara umum produk yang dijual oleh pihak manajemen hotel yang terdiri dari dua produk utama yaitu produk tidak nyata (*Intangible Product*) seperti kenyamanan, layanan, suasananya dan hotel juga memiliki produk nyata (*tangible product*) yaitu seperti kamar hotel, spa, restoran, dan berbagai fasilitas lainnya yang ada di hotel.

Sebuah hotel mempunyai struktur organisasi yang bertanggung jawab pada suatu departement. Salah satu departement yang akan dibahas adalah *Food and Beverage* (F&B). Departement yang bertanggung jawab sebagai penyedia makanan dan minuman ini mempunyai peran besar dalam memuaskan pelanggan melalui menu makanan dan minuman yang tersedia. Departement F&B mempunyai 2 (dua) bagian yakni FB Service dan FB Product. Keduanya bekerjasama memenuhi kebutuhan tamu dengan order menu yang diinginkan, baik tamu yang menginap di hotel maupun tamu yang tidak menginap di hotel.

Pelayanan makanan dan minuman merupakan hal yang sangat penting untuk suatu hotel, selain menginap tamu juga memerlukan makanan dan minuman untuk memenuhi kebutuhan pokok. Karena penjualan makanan

dan minuman merupakan sumber pendapatan yang kedua setelah akomodasi. Pelayanan makanan dan minuman yang baik dan sesuai prosedur akan memberikan kepuasan terhadap setiap tamu, namun banyak karyawan hotel yang terlalu memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada tamu, pelayanan yang tidak sesuai standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak hotel akan membuat tamu kecewa.

Salah satu tahap dalam *sequence of service* adalah *Taking Order* merupakan salah satu bentuk pelayanan yang dibutuhkan di *Food and Beverage Departement*. *Taking Order* berarti menerima dan mencatat segala pesanan tamu dengan yang telah ditetapkan oleh Dafam Fortuna Malioboro Hotel *Standard Operating Prosedure*. Standar inilah yang harusnya menjadi patokan di *Canting Restaurant* dala melayani tamu. Namun terkadang tidak semua *waiter/waitress* di *Canting Restaurant* bisa menjalankan *Standard Operating Prosedure* dengan baik dan benar misalnya ketika resto ramai terkadang inilah yang membuat tamu merasa kurang puas dengan pesanan yang kurang atau dengan pesanan yang salah. Terkadang juga terjadi *loss bil* dikarenakan *waiter/waitress* lupa menanyakan nomor kamar tamu pada saat *escort* tamu ataupun *taking order* yang menyebabkan *waiter/waitress* harus mencari tamu tersebut, sehingga akan menyebabkan tamu *complaint*.

Dari pemaparan diatas, penulisan terkait untuk menganalisa lebih lanjut hal tersebut dan membuat penelitian dengan judul “**Penerapan Taking Order Menurut S.O.P di Canting Restaurant Dafam Fortuna Malioboro Hotel**”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan *Taking Order* di *Canting Restaurant*, Dafam Fortuna Malioboro Hotel ?
2. Bagaimana menjadi seorang *Order Taker* yang baik dan benar menurut S.O.P di Dafam Fortuna Malioboro Hotel?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

PKL ini sangat berperan penting dalam dunia pendidikan untuk menambah pengetahuan dan pengalaman tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan masalah-masalah yang dihadapi seorang training saat menjalankan masa orientasi terkait SOP di Hotel Dafam Fortuna Malioboro Yogyakarta. Oleh karena itu penulis mempunyai tujuan dalam menyusun laporan ini. Adapun tujuan penyusunan laporan antara lain :

1. Mengetahui tujuan dilaksanakannya penerapan *Taking Order* *Canting Restaurant*, Dafam Fortuna Malioboro Hotel
2. Mengetahui bagaimana cara menjadi *Order Taker* yang baik dan benar menurut S.O.P di Dafam Fortuna Malioboro Hotel.

D. Manfaat Praktik Kerja Lapangan.

1. Manfaat bagi Penulis

- a. Dapat menyiapkan diri agar mampu bertanggungjawab atas pekerjaan.
- b. Dengan melakukan praktik kerja lapangan mahasiswa AMPTA dapat menyalurkan skill dan knowledge di perusahaan tempat praktik kerja lapangan.
- c. Dalam pelaksanaan PKL penulis dapat meningkatkan *hard skill*

ataupun *soft skill* yang dibutuhkan industri pada saat ini.

2. Manfaat bagi Lembaga

- a. Dengan pelaksanaan praktek kerja lapangan, lembaga mampu menjalin hubungan yang saling menguntungkan dari kedua belah pihak antara hotel dan kampus.
- b. Menyiapkan tenaga kerja yang siap pakai dan bekerja dengan mempunyai *skill* dan *knowledge* yang baik.

3. Manfaat bagi Perusahaan

- a. Sebagai wadah penyerapan karyawan baru atau tenaga yang profesional.
- b. Perusahaan mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan lembaga.