

LAPORAN TUGAS AKHIR
KENDALA TAKING ORDER DALAM FOOD AND BEVERAGE
SERVICE DEPARTMEN
THE ALANA YOGYAKARTA HOTEL AND COVENTION CENTER
Priode 05 April 2021 s/d 05 Oktober 2021



DISUSUN OLEH :

NAMA : SAHRUL RAMDAN

NIM : 118109507

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2021

LAPORAN TUGAS AKHIR
KENDALA TAKING ORDER DALAM FOOD AND BEVERAGE
SERVICE DEPARTMENT
THE ALANA YOGYAKARTA HOTEL AND CONVENTION CENTER
Periode 05 April 2021 s/d 05 Oktober 2021

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



DISUSUN OLEH :

NAMA : SAHRUL RAMDAN

NIM : 118109507

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
KENDALA TAKING ORDER DALAM FOOD AND BEVERAGE
SERVICE DEPARTMEN
THE ALANA YOGYAKARTA HOTEL AND COVENTION CENTER

Priode 05 April 2021 s/d 05 Oktober 2021



Disusun Oleh :

NAMA : SAHRUL RAMDAN
NIM : 118109507
PRODI : DIPLOMA III
JURUSAN : PERHOTELAN

Telah disetujui oleh :

Ketua Program Studi

(Dra. Heni Susilowati, M.M)

NIDN. 0505026202

Dosen Pembimbing

(Hary Hermawan, S.Par.,M.M)

NIDN. 0530099002

**BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
KENDALA TAKING ORDER DALAM FOOD AND BEVERAGE
SERVICE DEPARTMEN
THE ALANA YOGYAKARTA HOTEL AND COVENTION CENTER
Priode 05 April 2021 s/d 05 Oktober 2021**



Disusun Oleh :

**NAMA : SAHRUL RAMDAN
NIM : 118109507
PRODI : DIPLOMA III
JURUSAN : PERHOTELAN**

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji

Dan Dinyatakan LULUS

Pada Tanggal.....

Telah Disetujui Oleh :

Penguji

**(Hary Hermawan, S.Par.,M.M)
NIDN. 0530099002**

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis telah mampu menyelesaikan laporan PKL (Praktek Kerja Lapangan) yang telah dilaksanakan di *The Alana Hotel and Convention Center Yogyakarta*.

Laporan ini di susun untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan PKL (Praktek Kerja Lapangan) bagi para mahasiswa STP AMPTA Yogyakarta.

Praktek Kerja Lapangan ini merupakan salah satu upaya menjalin kerja sama yang baik dalam bidang pariwisata khususnya di industri perhotelan. Dan kami harap praktek kerja ini akan memberikan manfaat dan referensi bagi para pembaca khususnya mahasiswa.

Tidak lupa kami mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak terkait yang telah memberikan bantuan dukungan moral dan juga bimbingannya kepada kami. Ucapan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Hary Hermawan, S.Par.,M.M Selaku Dosen Pembimbing Laporan Tugas Akhir.
2. Bapak Hary Herwaman, S.Par.,M.M Selaku Dosen Penguji Dalam Laporan Tugas Akhir.
3. Dra. Heni Susilawati., MM. Selaku Ketua Jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
4. Drs. Prihatno,MM selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan izin dalam pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan.

5. Ibu Merlin P Manulang. Selaku GM The Alana Yogyakarta Hotel and Convention Center.
6. Bapak Prabowo Dani dan Bapak Andrian Arga. Selaku Supervisor The Alana Yogyakarta Hotel and Convention Center.
7. Seluruh staff The Alana Yogyakarta Hotel and Convention Center yang membimbing saya selama di Alana serta memberikan ilmu yang bermanfaat untuk masa depan saya didunia perhotelan terkhususnya F&B Service.

Penulis menyadari jika dalam penulisan laporan praktik kerja lapangan ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mohon maaf bila memang masih banyak ada kekurangan. Namun penulis tetap berharap laporan ini akan memberikan manfaat bagi semua pihak, baik itu penulis sendiri, maupun pihak lainnya khususnya mahasiswa. Demi kemajuan penulis, penulis juga mengharapkan adanya kritik dan saran yang berguna agar dapat menghasilkan karya tulis yang lebih baik.

Yogyakarta, 13 November 2021

Sahrul ramdan

118109507

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Praktek Kerja Lapangan.....	1
B. Rumusan Praktek Kerja Lapangan.....	2
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan.....	3
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan.....	.3
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Gambaran Umum Hotel.....	5
1. Pengertian Hotel.....	5
2. Jenis-jenis Hotel.....	6
3. Pembagian Hotel Berdasarkan Kelas	10
4. Departmen Yang Ada di Hotel.....	12
B. Gambaran Umum Food and Beverage Departmen.....	15
1. Pengertian Food and Beverage Departmen.....	15
2. Pengertian Food and Beverage Service	15

BAB III PELAKSANAAN KERJA LAPANGAN

A. Gambaran Umum The Alana Yogyakarta Hotel and Convention Center	17
1. Sejarah The Alana Yogyakarta Hotel and Convention Center ..	17
2. Lokasi	19
3. Fasilitas	21
B. Deskripsi Tempat Praktek Kerja Lapangan	37
1. Pengertian Food and Beverage Service	37
2. Hubungan Food and Beverage Service dengan Departmen lain	40
C. Jadwal Kerja atau Shift.....	43
D. Pelaksanaan Kerja Trainee	44
E. Permasalahan atau Kendala yang Dihadapi <i>Trainee</i> Selama Priode PKL Beserta Penyelesaiannya	44
F. Analisis Pelaksanaan Kerja <i>Trainee</i>	45

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	50
B. Saran	51

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Lobby	21
Gambar 3.2 Deluxe	22
Gambar 3.3 Executive Club	23
Gambar 3.4 Suite Eksekutif	25
Gambar 3.5 Tirta Nirmala Swimming Pool	26
Gambar 3.6 Axura Spa	27
Gambar 3.7 Axura Gym	27
Gambar 3.8 Numero Uno Pizza Bar	28
Gambar 3.9 Lounge Eksekutif	29
Gambar 3.10 Andrawina Restaurant	30
Gambar 3.11 Drupadi	31
Gambar 3.12 Sumbadra	31
Gambar 3.13 Ruang Meeting	32
Gambar 3.14 Ballroom	33
Gambar : 3.15 Struktur organisasi F&B Service	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Pengantar Ojt
Lampiran 2	Surat Balasan Dari Tempat Pkl
Lampiran 3	Sertifikat Ojt
Lampiran 4	Lembar Penilaian Dari Tempat Ojt
Lampiran 5	Dokumentasi

BAB I

LATAR BELAKANG

A. Latar Belakang

Pariwisata di Indonesia berkembang begitu pesat. Banyak kota-kota besar yang mulai memperbaiki fasilitas umumnya untuk menunjang pariwisata didaerahnya masing-masing. Dengan banyaknya antusias masyarakat untuk berpergian wisata ke tempat-tempat atau daerah yang menarik, tentu banyak juga diperlukan tempat untuk beristirahat maupun sekedar singgah. Maka dari itu banyak para pengusaha membangun tempat-tempat untuk beristirahat tersebut, salah satunya adalah hotel. Perkembangan Hotel saat ini semakin pesat. Mulai dari yang kelas bawah, menengah, bahkan kelas yang paling bagus.

Hotel sangat berkaitan sekali dengan usaha makanan dan minuman. Karena dalam suatu hotel pastinya menyediakan restaurant untuk menunjang kebutuhan tamu dan bisa menambah pendapatan hotel itu sendiri diluar menyewakan kamar. Food and beverage department merupakan salah satu aset yang sangat penting dalam sebuah hotel, karena departemen tersebut bertugas dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada para tamu hotel selama mereka tinggal di The Alana Yogyakarta Hotel and Convention Center. Dengan banyaknya hotel di Indonesia, khususnya di Yogyakarta,

pelayanan food and beverage service di The Alana Hotel Yogyakarta and Convention Center merupakan salah satu food and beverage service hotel yang cukup baik.

Dikatakan cukup baik yaitu dalam segi manajemennya sudah sesuai Standart Operasional Prosedure (SOP) seperti hotel yang pada umumnya yang sekelas hotel bintang empat, di The Alana Yogyakarta Hotel and Convention Center ini juga memiliki pelayanan yang cukup baik sehingga tidak pernah di complain oleh tamu yang berkunjung kesana.

Pentingnya food and beverage service departmen sebagai salah satu departmen utama pada sebuah hotel membuat penulis tertarik memilih tema tugas akhir kendala taking order dalam food and beverage service. Pelayanan di food and beverage service departmen di The Alana Yogyakarta Hotel and Convention Center.

B. Rumusan Masalah

Sesuai latar belakang yang disampaikan oleh penulis, maka ada rumusan masalah yang dikaji oleh penulis, diantaranya :

1. Bagaimana prosedur kerja yang dilakukan di Alana Alana Yogyakarta Hotel and Convention Center, serta standart manajemen bekerja dan Standart Operation Prosedure (SOP) yang berlaku di Alana Yogyakarta Hotel and Convention Center.

2. Apa saja kendala dalam menerapkan taking order di Alana Yogyakarta Hotel and Convention Center?
3. Bagaimana solusi yang tepat ketika menghadapi masalah yang terjadi dalam menerapkan taking order di Alana Yogyakarta Hotel and Convention Center?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

1. Untuk mengetahui bagaimana prosedur kerja yang dilakukan di Alana Alana Yogyakarta Hotel and Convention Center, serta standart manajemen bekerja dan Standart Operation Prosedure (SOP) yang berlaku di Alana Yogyakarta Hotel and Convention Center.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala dalam menerapkan taking order di Alana Yogyakarta Hotel and Convention Center?
3. Untuk mengetahui bagaimana solusi yang tepat ketika menghadapi masalah yang terjadi dalam menerapkan taking order di Alana Yogyakarta Hotel and Convention Center?

D. Mafaat Praktek Kerja Lapangan

1. Manfaat Teroritis

Disiplin ilmu pariwisata : Sebagai bahan acuan mengajar yang relevan dan bermanfaat bagi pelajar yang menggeluti dunia kepariwisataan yang didalamnya tak lepas dari aspek akomodasi.

2. Manfaat Praktis

a. Hotelier

Sebagai bahan pertimbangan dalam pemecahan masalah yang dihadapi saat bekerja, khususnya di FBP departement.

b. Penulis

Tambahan wawasan untuk penulis sebagai kegiatan penelitian selanjutnya dan juga sebagai syarat untuk dapat menempuh Ujian Akhir.