

LAPORAN TUGAS AKHIR
DI DEPARTEMEN *FOOD & BEVERAGE SERVICE*
HOTEL IBIS STYLES YOGYAKARTA



OLEH

NAMA : SELLA FIDIA NINGRUM
NIM : 118109470
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : DIPLOMA III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2021

LAPORAN TUGAS AKHIR
DI DEPARTEMEN *FOOD & BEVERAGE SERVICE*
HOTEL IBIS STYLES YOGYAKARTA

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



OLEH

NAMA : SELLA FIDIA NINGRUM
NIM : 118109470
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : DIPLOMA III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR
DI DEPARTEMEN *FOOD & BEVERAGE SERVICE*
HOTEL IBIS STYLES YOGYAKARTA

OLEH:

NAMA : SELLA FIDIA NINGRUM
NIM : 118109470
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : DIPLOMA III

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

(Dra. Heni Susilawati, M.M)
NIDN . 0505026202

(Dra. Heni Susilawati, M.M)
NIDN . 0505026202

**BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
DI DEPARTEMEN *FOOD & BEVERAGE SERVICE*
HOTEL IBIS STYLES YOGYAKARTA**



OLEH

**NAMA : SELLA FIDIA NINGRUM
NIM : 118109470
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : DIPLOMA III**

Telah dipertahankan di depan penguji dan dinyatakan.....*Lulus*
Pada tanggal.....*2 Desember 2021*

Penguji,

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

Mengetahui,

Ketua STP AMPTA



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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan serta menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir yang dilaksanakan di Hotel Ibis Styles Yogyakarta dengan tepat waktu.

Laporan ini disusun berdasarkan hasil praktik yang telah dilaksanakan mulai tanggal 21 Maret 2021 sampai dengan 21 September 2021 di departemen *Food and Beverage Service*, Hotel Ibis Styles Yogyakarta. Adapun tujuan penyusunan laporan ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada program studi Diploma III, Jurusan Perhotelan, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Selama menyusun laporan, penulis menyadari bahwa laporan ini tidak mungkin dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak yang membantu baik secara langsung maupun tidak langsung, khususnya Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA dan pihak tempat penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-sebesarannya kepada:

1. Ibu Dra. Heni Susilowati, M.M. selaku Ketua Jurusan Diploma III Perhotelan yang telah memberi izin PKL dan selaku Dosen Pembimbing yang telah memberi bantuan kepada penulis dalam penulisan Laporan Tugas Akhir.

2. Bapak Drs. Prihatno, M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
3. Ibu Rini Setiyati Uningsih selaku HRD Hotel Ibis Styles Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
4. Seluruh karyawan Hotel Ibis Styles Yogyakarta, khususnya di departemen *Food and Beverage Service*.
5. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan do'a dan dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini tak luput dari kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan guna perbaikan di masa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat, tak hanya bagi penulis, tapi juga pihak lain yang membacanya.

Yogyakarta, Oktober 2021

Penulis

HALAMAN PERSEMBAHAN

Laporan Tugas Akhir ini penulis persembahkan kepada:

1. Ibu Sutarmi selaku Ibunda penulis.
2. Bapak Fitriyanto selaku Ayah penulis.
3. Teman-teman dan sahabat yang senantiasa memberikan dukungan kepada penulis selama penulis menempuh pendidikan di STP AMPTA Yogyakarta.
4. Dosen beserta asisten dosen di STP AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan ilmu kepada penulis.
5. Seluruh anggota BTS, khususnya Jeon Jungkook, yang telah memberi semangat, motivasi, inspirasi, dan hiburan kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini lewat lagu-lagu dan karyanya.

DAFTAR ISI

COVER

HALAMAN PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR TABEL	xii
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
1. Pengertian Hotel.....	6
2. Karakteristik Hotel.....	6
3. Jenis Hotel.....	7
B. Gambaran Umum <i>Food and Beverage Service</i>	8
1. Pengertian <i>Food and Beverage Service</i>	8

2. Hubungan <i>Food and Beverage Service</i> dengan Departemen Lain	9
3. Pelayanan atau <i>Service</i>	11
4. Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i>	14
5. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Food and Beverage Service</i>	14
6. <i>Table Set-Up/Table Setting</i> (Penutup Meja Makan)	16
BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN	19
A. Gambaran Umum Hotel Ibis Styles Yogyakarta.....	19
1. Sejarah Hotel.....	19
2. Lokasi dan Letak Hotel	21
3. Fasilitas Hotel	21
B. Gambaran Umum <i>Food and Beverage Service</i> Hotel Ibis Styles	23
1. Deskripsi <i>Food & Beverage Departement</i>	23
2. Seksi-seksi Departemen <i>Food and Beverage Service</i>	29
C. Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i> Hotel Ibis Styles.....	32
D. Jadwal Kerja.....	34
E. Pelaksanaan Kerja	36
F. Kendala Selama PKL	42
G. Analisa Pelaksanaan PKL	43
BAB 1V PENUTUP.....	51
A. Kesimpulan	51
B. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i>	14
Gambar 2.2 <i>Formal Table Set-Up</i>	17
Gambar 2.3 <i>Informal Table Set-Up</i>	18
Gambar 3.1 Hotel Ibis Styles Yogyakarta	19
Gambar 3.2 <i>Superior Room</i>	22
Gambar 3.3 <i>Family Room</i>	22
Gambar 3.4 <i>Meeting Room</i>	23
Gambar 3.5 <i>Swimming Pool</i>	23
Gambar 3.6 <i>D'Beers Garden</i>	24
Gambar 3.7 <i>Street Resto</i>	25
Gambar 3.8 <i>Lobby Bar</i>	26
Gambar 3.9 <i>Sky Bar</i>	27
Gambar 3.10 <i>Room Service</i>	27
Gambar 3.11 <i>Table Set Up Romantic Dinner</i>	45
Gambar 3.12 <i>Romantic Dinner</i>	51

DAFTAR LAMPIRAN

Gambar Surat Pengantar PKL

Gambar Surat Balasan Izin PKL

Gambar Sertifikat PKL

Gambar Lembar Penilaian PKL

Gambar *Set Up Lunch (Mini Buffet)*

Gambar *Set Up Lunch (Family Style)*

Gambar *Set Up Buffet Wedding*

Gambar *Set Up Coffee Break*

Gambar *Set Up Meeting Room*

Gambar *Staff dan Trainee Hotel Ibis Styles Yogyakarta*

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kapasitas <i>Meeting Room</i>	28
Tabel 3.2 Jadwal Kerja Penulis (Bulanan).....	35
Tabel 3.3 Jadwal Kerja Penulis (Harian)	36

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini, industri pariwisata sedang berkembang pesat di seluruh dunia, termasuk pariwisata Indonesia. Industri pariwisata di Indonesia kini telah menjadi bagian penting dalam menunjang perekonomian nasional, hal ini terlihat dari pendapatan dari sektor pariwisata yang sangat besar bagi negara. Melihat kondisi tersebut, pembangunan pariwisata yang berkelanjutan dapat menjadi solusi bagi pemerintah dalam meningkatkan stabilitas ekonomi nasional. Namun, tentu saja keberhasilan pembangunan pariwisata tersebut akan dapat dirasakan apabila sektor pendukung lainnya juga dipersiapkan dengan baik, salah satunya adalah hotel. Keberadaan hotel ini erat kaitannya dengan pariwisata karena menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan yang digunakan oleh wisatawan baik lokal maupun internasional.

Selain menyediakan pelayanan penginapan, hotel juga menyediakan jasa penunjang lainnya yang dibutuhkan bagi tamu hotel, yaitu jasa penyediaan makanan dan minuman. Di dalam sebuah organisasi hotel, bagian yang menyediakan makanan dan minuman adalah departemen *Food and Beverage*. Departemen ini mempunyai peran penting karena tamu yang tinggal di hotel tidak saja memerlukan tempat tidur (kamar) saja, tetapi juga memerlukan makanan dan minuman yang mana hal

tersebut dapat meningkatkan *revenue* hotel. Selama tamu menginap, penyediaan makanan dan minuman tersebut akan dilayani oleh *waiter dan waitress* dari departemen *Food and Beverage Service*. Departemen *Food and Beverage Service* ini mempunyai tugas utama yaitu menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada tamu hotel maupun luar hotel.

Hotel Ibis Styles adalah salah satu hotel bintang 3 (tiga) di Yogyakarta. Hotel yang terletak di kawasan daya tarik wisata Malioboro ini merupakan hotel dengan konsep *colorful* yang menyediakan berbagai fasilitas untuk tamu. Salah satu fasilitas andalan yang disediakan hotel ini adalah *rooftop Sky Bar*. *Rooftop Sky Bar* merupakan fasilitas yang sangat terkenal bagi sebagian besar tamu yang datang ke Hotel Ibis Styles karena menawarkan *view* cantik kota Yogyakarta yang dilengkapi dengan bar dan kolam renang. *Rooftop* ini sangat cocok digunakan untuk *dinner* karena letaknya di bagian atas sehingga tamu bisa menikmati pemandangan kota Yogyakarta dari atas.

Rooftop Sky Bar selain digunakan untuk mengadakan *event* besar seperti *birthday, wedding, dan iftar*, juga digunakan tempat untuk *Romantic Dinner*. *Romantic Dinner* merupakan *dinner* yang banyak diminati oleh pasangan muda-mudi yang ingin menikmati suasana makan malam romantis, ditemani dengan pemandangan malam indah kota Yogyakarta. *Romantic Dinner* ini menawarkan 3 (tiga) set menu kontinental yang dapat dipilih sesuai dengan keinginan tamu.

Namun, selain memiliki cukup banyak peminat, *Romantic Dinner* ini dalam pelayanannya di beberapa kesempatan masih perlu ditingkatkan kembali, khususnya pada saat hotel sedang ramai-ramainya, dimana tamu *Romantic Dinner* harus menunggu lebih lama untuk penyajian makanan dikarenakan *waiter/waitress* di saat yang bersamaan juga harus melayani tamu-tamu lain yang memesan menu *ala carte*. Minimnya *waiter/waitress* yang ada di Hotel Ibis apalagi dengan pekerjaan yang begitu padat dan harus dikerjakan secepat mungkin mengakibatkan operasional menjadi terganggu dan juga memperlambat pelayanan. Selain itu, padatnya ruang lingkup pekerjaan juga membuat *waiter/waitress* tampak kurang bergairah dan kewalahan serta tidak menunjukkan sikap badan yang baik saat melayani tamu sehingga membuat tamu merasa kurang puas.

Berdasarkan uraian di atas, adapun alasan yang mendasari penulis memilih PKL di Hotel Ibis Styles yaitu untuk menganalisa lebih lanjut mengenai “Penanganan *Romantic Dinner* oleh *Waiter* dan *Waitress* di Sky Bar Hotel Ibis Styles Yogyakarta.”

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana menangani *Romantic Dinner* oleh *waiter* atau *waitress* di Sky Bar Hotel Ibis Styles Yogyakarta?

2. Kendala apa saja yang dihadapi selama menangani *Romantic Dinner* di Sky Bar Hotel Ibis Styles Yogyakarta?

C. Tujuan PKL

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam PKL ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana menangani *Romantic Dinner* oleh *waiter* atau *waitress* di Sky Bar Hotel Ibis Styles Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi selama menangani *Romantic Dinner* di Sky Bar Hotel Ibis Styles Yogyakarta

D. Manfaat PKL

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Memberi gambaran secara nyata kepada mahasiswa tentang dunia kerja yang sebenarnya.
 - b. Sebagai sarana untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku perkuliahan ke dalam lingkungan tempat praktik kerja lapangan.
 - c. Dapat menambah pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman mahasiswa tentang dunia kerja di bidang *Food and Beverage Service*.
2. Bagi Lembaga Pendidikan (STP AMPTA Yogyakarta)
 - a. Dapat menciptakan hubungan kerja sama yang baik antara perusahaan dengan STP AMPTA.

- b. Mendapat bahan evaluasi untuk meningkatkan mutu pendidikan yang lebih sesuai dengan lingkungan kerja.
 - c. Sebagai sarana untuk menghasilkan lulusan yang terampil dan profesional.
3. Bagi Hotel
- a. Menjalinkan hubungan kerja sama yang saling menguntungkan antara hotel dengan STP AMPTA.
 - b. Hotel mendapatkan bantuan tenaga dari mahasiswa peserta magang dalam melaksanakan operasional perusahaan.