

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**FOOD & BEVERAGE SERVICE**  
**DI HOTEL DAFAM FORTUNA MALIOBORO YOGYAKARTA**  
**Periode 15 Maret 2021 s/d 15 September 2021**



**OLEH:**

**NAMA : SERLY FADILAH A.P.P**  
**NIM : 118109471**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**  
**PRODI : PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**  
**YOGYAKARTA**  
**2021**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**FOOD & BEVERAGE SERVICE**  
**DI HOTEL DAFAM FORTUNA MALIOBORO YOGYAKARTA**  
**Periode 15 Maret 2021 s/d 15 September 2021**

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



**OLEH:**

**NAMA : SERLY FADILAH A.P.P**  
**NIM : 118109471**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**  
**PRODI : PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**  
**2021**

**HALAMAN PENGESAHAN**



**LAPORAN TUGAS AKHIR  
FOOD & BEVERAGE SERVICE  
DI HOTEL DAFAM FORTUNA MALIOBORO YOGYAKARTA  
Periode 15 Maret 2021 s/d 15 september 2021**

**OLEH:**

**NAMA : SERLY FADILAH A.P.P  
NIM : 118109471  
JURUSAN : PERHOTELAN  
PRODI : PERHOTELAN**

**Telah Disetujui Oleh:**

**Ketua Jurusan**

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

**NIDN. 0505026202**

**Dosen Pembimbing**

**(Dra, Nuharani E.K., M.Pd)**

**NIDN. 0530046603**

**BERITA ACARA UJIAN**  
**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**FOOD AND BEVERAGE SERVICE**  
**DI HOTEL DAFAM FORTUNA MALOBORO YOGYAKARTA**

Periode: 15 Maret 2021 s/d 15 September 2021



**OLEH**

**NAMA : SERLY FADILAH A.P.P**

**NIM : 118109471**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**PRODI : PERHOTELAN**

**Telah dipertahankan didepan penguji**

**dan dinyatakan LULUS**

**Pada tanggal 15 Oktober 2021**

**Penguji,**

**(Dra, Nuharani E.K., M.Pd)**

**NIDN. 0530046603**

**Mengetahui**  
**Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA**

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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmatnya yang telah melindungi dan membimbing penulis hingga dapat menyelesaikan laporan tugas akhir di Hotel Dafam Fortuna Malioboro Yogyakarta.

Laporan tugas akhir ini penulis susun setelah melaksanakan praktek kerja lapangan selama 6 bulan, periode 15 maret 2021 sampai dengan 15 september 2021 di bagian *Food And Beverage Service Department* hotel Dafam Fortuna Malioboro Yogyakarta. Tujuan laporan tugas akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi Sebagian persyaratan dalam menyelesaikan studi bagi mahasiswa program Diploma III Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari tanpa adanya bantuan dari beberapa pihak, Tugas Akhir ini tidak mungkin bisa terselesaikan dengan lancar dan baik. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada semua pihak yang telah membantu, terutama kepada :

1. Ibu Dra, Nuharani EK., Mpd, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu dan tenaga untuk membimbing penulis selama Menyusun tugas akhir ini.
2. Ibu Dra. Heni Susilowati, M.M. selaku ketua program Diploma III perhotelan sekolah tinggi pariwisata ampta Yogyakarta.

3. Bapak Drs. Prihatno, MM. selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA yang telah memberikan banyak kemudahan dalam menyelesaikan Pendidikan.
4. Bapak/Ibu dosen khususnya jurusan Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA yang telah membekali penulis dengan beberapa disiplin ilmu yang berguna.
5. Seluruh karyawan hotel dafam fortuna malioboro Yogyakarta yang telah menerima dan memberikan ilmunya.
6. Orang tua yang sudah membantu baik dukungan finansial maupun mendukung secara moral.

Penulis menyadari, Tugas Akhir ini masi banyak kelemahan dankekurangan nya. Karena itu kritik dan saran yang membangun akan diterima dengan senang hati, mudah – mudahan keberadaan tugas akhir ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan kita.

Yogyakarta,

Penulis,

Serly Fadilah Ayunika

## DAFTAR ISI

<b>LAPORAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>i</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LAPORAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Praktik Kerja Lapangan .....	3
D. Manfaat Praktik Kerja Lapangan (PKL) .....	4
<b>BAB II .....</b>	<b>6</b>
<b>KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>6</b>
A. Gambaran Umum Hotel .....	6
1. Pengertian Hotel .....	6
2. Karakteristik Hotel .....	7
3. Jenis Hotel .....	8
4. Department – department di Hotel .....	13

<b>B.Gambaran Umum Food and Beverage Department .....</b>	<b>17</b>
1. Pengertian Food and Beverage Department .....	17
2. Pengertian Food and Beverage Service .....	18
<b>BAB III.....</b>	<b>30</b>
<b>PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN .....</b>	<b>30</b>
A.Gambaran Umum Hotel Dafam Fortuna Malioboro Yogyakarta.....	30
1. Sejarah Hotel Dafam Fortuna Malioboro Yogyakarta .....	30
2. Struktur Organisasi Dafam Fortuna Malioboro Yogyakarta.....	39
<b>B.Deskripsi Departemen Tempat Praktek Kerja Lapangan.....</b>	<b>40</b>
1. Pengertian Food and Beverage Department .....	40
2. Pengertian Food and Beverage Service .....	42
3. Food and Beverage Service di Hotel Dafam Fortuna Malioboro Yogyakarta.....	43
4. Hubungan Food and Beverage Service dengan bagian lain .....	45
5. Struktur Organisasi Food and Beverage Service.....	48
<b>C.Job Descreption Food and Beverage Service di Hotel Dafam Fortna     Malioboro Yogyakarta.....</b>	<b>48</b>
<b>D.Jadwal Kerja/Shift.....</b>	<b>49</b>
<b>E.Permasalahan Selama Pkl.....</b>	<b>62</b>
<b>F.Analisis Pelaksanaan Kerja .....</b>	<b>62</b>
1. Standar operasional prosedur dalam melayani tamu .....	62
2. Faktor yang memperngaruhi kepuasan tamu.....	65
<b>BAB IV .....</b>	<b>67</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>67</b>



<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>67</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>67</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>69</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Executive Room .....	32
Gambar 3. 2 Deluxe Room .....	33
Gambar 3. 3 Superior Room .....	33
Gambar 3. 4 Fortuna Suite Room .....	34
Gambar 3. 5 Meeting Room.....	34
Gambar 3. 6 Kolam Renang.....	35
Gambar 3. 7 Cantig Resto .....	36
Gambar 3. 8 Spa and Massage .....	37
Gambar 3. 9 Laundry .....	37
Gambar 3. 10 Lemongrass Lounge .....	38
Gambar 3. 11 Bar .....	38
Gambar 3. 12 Struktur Organisasi Hotel Dafam Fortuna Malioboro Yogyakarta	37
Gambar 3. 13 Struktur Organisasi FBS Hotel Dafam Fortuna Malioboro Yogyakarta .....	48
Gambar 3. 14 Jadwal Bulan Maret.....	50
Gambar 3. 15 Jadwal Bulan April.....	50
Gambar 3. 16 Jadwal Bulan Mei.....	51
Gambar 3. 17 Jadwal Bulan Juni.....	51
Gambar 3. 18 Jadwal Bulan Juli .....	52
Gambar 3. 19 Jadwal Bulan Agustus .....	52
Gambar 3. 20 Jadwal Bulan September .....	53

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pengertian hotel secara umum adalah suatu tempat untuk menginap yang menyediakan jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya untuk masyarakat umum dan dikelola secara komersil untuk mendapatkan keuntungan.

Hotel mempunyai beberapa departemen didalamnya, diantaranya adalah Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Accounting Department, Purchasing Department, Human Resources department, dan Marketing and Sales Promotion. Selain menginap tamu juga memerlukan makanan dan minuman untuk memenuhi kebutuhan pokok.

Food and Beverage Department adalah bagian yang bertanggung jawab atas penyajian pelayanan makanan dan minuman di suatu hotel. Bagian tata hidangan merupakan sarana pokok yang harus disediakan oleh suatu hotel untuk mendapatkan suatu klasifikasi hotel tersebut, salah satu bagian Food and Beverage Department adalah Food and Beverage Service. Bagian ini yang bertanggung jawab untuk menangani pelayanan, penyajian, dan permintaan pesanan makanan dan minuman tamu hotel.

Kualitas pelayanan disini merupakan factor yang sangat menentukan keberhasilan bisnis ini. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima, di hotel ada

beberapa layanan penting yang diberikan kepada para tamu, pelayanan tersebut adalah pelayanan pencucian pakaian tamu, pelayanan keramahtamahan tamu, dan pelayanan pembersihan kamar tamu, dan pelayanan makanan dan minuman.

Pelayanan makanan dan minuman merupakan hal ini 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 sesuai prosedur akan memberikan kepuasan terhadap setiap tamu, namun banyak karyawan hotel tidak terlalu memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada tamu, pelayanan yang tidak sesuai standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak hotel akan membuat tamu kecewa, Sehingga dalam usaha meningkatkan kepuasan tamu Hotel Dafam Fortuna Malioboro Yogyakarta perlu memperhatikan kepuasan tamu karena tamu merupakan unsur yang terpenting dalam kegiatan jasa perhotelan yang dikelola oleh perusahaan. Kepuasan tamu banyak dipengaruhi oleh berbagai factor, diantaranya adalah kualitas pelayanan, sehingga tamu tidak ragu untuk Kembali ke hotel karena pelayanan yang diberikan.

Di hotel khususnya di Restaurant, tamu complaint atau yang tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan merupakan kejadian yang bisa dijumpai. Untuk itu di dalam Food and Beverage Service dibutuhkan kemampuan dan pengetahuan untuk mengatasi keluhan tamu untuk

mendukung kelancaran pekerjaan. Melaksanakan pekerjaan dengan standar pelayanan dan penanganan yang baik menjadi hal yang mutlak. Namun demikian masih ada tamu yang complaint karena ketidaksesuaian dalam penyajian makanan.

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa standar operational procedure dan job description sangat penting untuk pelaksanaan pekerjaan di Food and Beverage Service. Sehingga kualitas pelayanan bisa diberikan secara maksimal dan dapat meningkatkan citra hotel khususnya di bagian pelayanan makanan dan minuman. Berdasarkan alasan tersebut, dalam penulisan tugas akhir ini mengambil judul “Standar Operasional Prosedur Masa Pandemi Covid 19”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat dirumuskan menjadi beberapa bagian :

1. Bagaimana standar operasional prosedur melayani tamu di masa pandemi?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi terhadap kepuasan tamu?
3. Bagaimana menangani tamu yang complaint di Restaurant?

## **C. Tujuan Praktik Kerja Lapangan**

1. Untuk mengetahui bagaimana standar operasional prosedur melayani tamu.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu.

3. Untuk mengetahui bagaimana menangani tamu yang complaint

#### **D. Manfaat Praktik Kerja Lapangan (PKL)**

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat bagi Mahasiswa
  - a. Dengan mengikuti PKL mahasiswa diharapkan dapat meningkatkan *hard skill* dan *soft skill* yang terkini di industri.
  - b. Mempunyai kemampuan yang berimbang antara sistem Pendidikan akademis dan industri.
  - c. Mempunyai kemampuan terkini yang dibutuhkan industri.
2. Manfaat Bagi Sekolah Tinggi.
  - a. Dengan pelaksanaan pkl, perguruan tinggi mempunyai kemitraan dengan industri.
  - b. Perguruan tinggi mempunyai kemitraan dengan industri dalam merumuskan kurikulum yang terkini dan diinginkan oleh industri.
  - c. Pendidikan yang terarah menuju SDM yang relevan bagi industri secara *hard skill* dan *soft skill*.
3. Manfaat bagi Dunia Industri
  - a. Dengan adanya PKL diharapkan dunia industri secara nyata, relevan dan *sustainable* melakukan kemitraan dengan perguruan tinggi.

- b. Diharapkan dengan PKL dunia industri mempunyai kesempatan untuk memenuhi kebutuhan SDM yang potensial dan kompeten dalam bidangnya sesuai kebutuhannya.
- c. Dunia industri mendapatkan kemanfaatan dari mahasiswa selama PKL berlangsung.