

**LAPORAN TUGAS AKHIR
DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE
DI EMERSIA MALIOBORO HOTEL**

Periode 1 April 2018 s/d 30 September 2018



oleh

**NAMA : SETIAWAN YUDA SAPUTRA
NIM : 118109510
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : D III PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2021

**LAPORAN TUGAS AKHIR
DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE
DI EMERSIA MALIOBORO HOTEL**

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



oleh

NAMA : SETIAWAN YUDA SAPUTRA

NIM : 118109510

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : D III PERHOTELAN

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2021**

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR
LAPANGAN DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE
DI EMERSIA MALIOBORO HOTEL
Periode 1 April 2018 s/d 30 September 2018

oleh

NAMA :SETIAWAN YUDA SAPUTRA
NIM :118109510
JURUSAN :PERHOTELAN
PRODI :D III PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

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

NIDN.0516057102

Dosen Pembimbing

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

NIDN.0516057102

**BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
LAPANGAN DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE
DI EMERSIA MALIOBORO HOTEL
Periode 1 April 2018 s/d 30 September 2018**



oleh

**NAMA :SETIAWAN YUDA SAPUTRA
NIM :118109510
JURUSAN :PERHOTELAN
PRODI :D III PERHOTELAN**

**Telah dipertahankan didepan penguji
Dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal 31 Juli 2021**

Penguji

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

**Mengetahui
Ketua STP AMPTA**

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

Halaman Persembahan

Trimakasih atas karunia dan berkat rahmat Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, puji syukur kehadirat-Nya karena telah memberikan kesehatan dan kemudahan dalam menyelesaikan karya yang sederhana ini. Dengan ini saya persembahkan Tugas Akhir ini untuk :

1. Untuk orang tua saya tercinta, Ibunda Yuliana Suwanti, yang telah memberikan semangat, doa, nasihat, kasih sayang dan dukungan materil maupun moral dari saya lahir hingga saat ini. Terima kasih atas pengorbanan yang begitu besar serta cinta kalian sehingga saya mampu menjalani kehidupan ini berkat doa dan dukungan yang begitu besar,
2. Untuk Ibu Lena terima kasih telah menjadi panutan dan tidak henti-hentinya memberi dukungan materi selama saya kuliah maupun moral serta semangat yang dalam hal apapun.
3. Untuk Keluarga Besar ku di Rumah yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terimakasih atas dukungan yang diberikan
4. Untuk teman-teman Perhotelan C Angkatan 2018 yang sangat membantu dan mendukung dalam pengerjaan Tugas akhir ini dari awal hingga selesai.
5. Teman-teman training di *food and beverage* Emersia Malioboro Hotel terima kasih atas kekompakan, kekeluargaan, keceriaan, solid dan kerjasama *team* sehingga saya sangat terbantu selama PKL.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjat kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir di Emersia Malioboro Hotel Yogyakarta dengan baik. Penulisan laporan ini disusun guna memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program Diploma III Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yoogyakarta.

Dengan dorongan dan bantuan maka penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Kepada Hermawan Prasetyanto, S.sos.,SST.,M.M selaku dosen pembimbing dan selaku ketua jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan saran dan sangat bijak dalam memberikan bimbingan dari awal hingga akhir penulis tugas akhir ini.
2. Bapak Drs.Prihatno,M.M selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
3. Ibu H. Noviana, SIP selaku *Human Resource Coordinator* di Emersia Malioboro Hotel yang telah menerima dan memberi dukungan untuk melakukan PKL di Emersia Malioboro Hotel.

4. Kepada Bapak Suyatno selaku *Food And Beverage Coordinator* yang bertanggung jawab di *Food And Beverage* Emersia Malioboro hotel yang telah mengizinkan, mendukung dan mengajari saya dengan sabar tentang *Food And Beverage* dan kedisiplinan selama PKL dari awal hingga selesai.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini sehingga diperlukan saran dan kritik yang membangun dan diharapkan dapat berguna untuk diperbaiki dimasa mendatang. Akhir kata puji sukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa semoga laporan Tugas Akhir ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, 20 Mei 2021

Setiawan Yuda Saputra

NIM: 118109510

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan	2
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan	4

BAB II. LANDASAN TEORI

A. Gambaran Umum Hotel	6
1. Pengertian Hotel.....	6
2. Karakteristik Hotel	8
3. Jenis-Jenis Hotel	9
B. GAMBARAN UMUM	
1. Pengertian F&B Department	11
2. Hubungan F&B Departement Dengan Departement Lain	12

BAB III. PELAKSANAAN PKL

A. Gambaran Umum Emersia Malioboro Hotel	15
1. Sejarah Hotel	15
2. Fasilitas Hotel.....	16
3. Bagan Organisasi Hotel	23
4. Tugas Pokok Jabatan.....	23
B. Gambaran Umum F&B Service Department.....	27
1. Bagan Organisasi F&B Service Department	27
2. Tugas Pokok Jabatan.....	27
C. Jadwal Kerja F&B Service Department	31
1. Pelaksanaan Kerja Harian	31
2. Analisa Pelaksanaan Kerja Harian	37

BAB IV. PENUTUP

A. Kesimpulan	47
B. Saran.....	48

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelaksanaan PKL merupakan suatu syarat kelulusan program mata kuliah tugas akhir bagi mahasiswa STP AMPTA. Dengan adanya PKL ini mahasiswa STP AMPTA dapat mengenal lebih jelas tentang kegiatan dan tanggung jawab terhadap suatu departemen yang ada di hotel khususnya Food & Beverage Service Departement yang telah penulis lakukan pada saat berada di dunia industry.

Food&Beverage Service Departement adalah salah satu department yang sangat penting disebuah hotel,karena food & beverage service bertanggung jawab terhadap pelayanan makanan dan minuman yang dihidangkan kepada tamu yang menginap di hotel ataupun tamu lain yang hanya berkunjung di outlet Food & Beverage yang ada di hotel. Food & Beverage Service Departement selain bertanggung jawab terhadap pelayanan semua makanan dan minuman yang dihidangkan kepada tamu hotel, Food & Beverage Service juga mempunyai fungsi sebagai mendapatkan *income* atau *revenue* dan *profit*. Sehingga dapat dikatakan *Food and Beverage service* ini memegang peranan penting dalam suatu hotel, karena baik buruknya, berhasil tidaknya dan populer tidaknya suatu hotel, juga dipengaruhi oleh *Food and Beverage Service* (FBS).

Emersia Malioboro hotel adalah perpaduan sempurna antara konsep klasik

tradisional dan konsep modern minimalis yang elegan. Kenyamanan dan kentalnya suasana “*feels like home*”dibalut dengan keramahan khas Yogyakarta siap menyambut kedatangan anda. Sebagai Hotel bintang 3 yang mempunyai lokasi premium, dekat dengan Malioboro dan stasiun Tugu, Emersia Malioboro, juga dilengkapi dengan fasilitas seperti kolam dewasa, kolam renang anak, restoran, dan area parkir yang luas. Selain itu, pusat perbelanjaan, kuliner, dan hiburan, akan membuat momen liburan anda semakin berkesan dan tidak terlupakan. Agar tidak kalah saing dengan hotel berbintang lainnya maka hotel Emersia Malioboro perlu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dan memuaskan kepada tamu. Kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan dan loyalitas pada diri konsumen terhadap jasa yang diberikan hotel.

Dari uraian penjelasan diatas, penulis tertarik melakukan kajian yang lebih mendalam berkaitan dengan kualitas pelayanan saat terjadinya double event lunch secara bersamaan di Emersia Malioboro Hotel. Kajian ini akan diangkat menjadi sebuah topic untuk laporan Tugas Akhir dan sebagai syarat kelulusan yang selanjutnya akan diberi judul “ KUALITAS PELAYANAN SAAT TERJADINYA DOUBLE EVENT LUNCH SECARA BERSAMAAN DI EMERSIA MALIOBORO HOTEL”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan SOP Pramusaji di Emersia Malioboro Hotel ?
2. Apa saja kendala yang dihadapi seorang pramusaji dalam menjalankan prosedur pelayanan sesuai SOP?
3. Bagaimana Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala saat terjadinya double event lunch secara bersamaan di Emersia Malioboro Hotel ?

C. Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah penulis sebutkan diatas, maka Tujuan yang ingin dicapai antara lain:

1. Untuk mengetahui penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) Pramusaji di Hotel Emersia Malioboro.
2. Untuk mengetahui upaya meningkatkan profesionalisme pramusaji dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan di Emersia Malioboro.
3. Mengetahui cara mengatasi double event lunch secara bersamaan di Hotel Emersia Malioboro dengan benar dan sesuai SOP.

D. Manfaat Tugas Akhir

Penulis berharap penulisan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat kepada pihak berikut:

1. Manfaat bagi Mahasiswa :

- a. Dengan mengikuti praktek kerja lapangan, mahasiswa diharapkan dapat meningkatkan kemampuan *Hard Skill* dan *soft skill* nya.
- b. Mampu melihat hubungan antara dunia kerja dan dunia pendidikan.
- c. Mampu menggunakan pengalaman kerjanya untuk mendapatkan kesempatan kerja yang diinginkan setelah menyelesaikan kuliahnya.
- d. Dan juga sebagai pengalaman kerja awal buat mahasiswa sebelum terjun langsung ke dunia kerja yang nyata dan wadah untuk menjalin kerja sama yang baik antara lembaga pendidikan dengan pihak instansi yang terkait.

2. Manfaat bagi Akademik

- a. Dengan pelaksanaan praktek kerja lapangan, sekolah mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan perusahaan.
- b. Mampu mengembangkan program kemitraan lainnya, seperti pertukaran pakar.
- c. Mampu merelevansikan kurikulum mata kuliah dengan kebutuhan dunia kerja.

3. Manfaat bagi Perusahaan.

- a. Dengan pelaksanaan praktek kerja lapangan, diharapkan perusahaan mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan sekolah.
- b. mampu melihat kemampuan potensial yang dimiliki siswa- siswi peserta Praktek Kerja Lapangan, sehingga akan lebih mudah untuk perencanaan peningkatan di bidang Sumber Daya Manusia (SDM).