

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**DI DEPARTMENT FOOD AND BEVERAGE SERVICE**  
**HOTEL ATRIA MAGELANG**  
**Periode 15 Maret 2021 – 15 September 2021**



**OLEH**

**NAMA : WILLIAM ALDO ROSALVINO**

**NIM : 118109477**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**PRODI : D III PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2021**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**DI DEPARTMENT FOOD AND BEVERAGE SERVICE**  
**HOTEL ATRIA MAGELANG**  
**Periode 15 Maret 2021 – 15 September 2021**

**Diajukan untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program**  
**Diploma III Perhotelan Di Sekolah Tinggi AMPTA Yogyakarta**



**OLEH**

**NAMA : WILLIAM ALDO ROSALVINO**  
**NIM : 118109477**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**  
**PRODI : D III PERHOTELAN**

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

**HALAMAN PENGESAHAN**



**LAPORAN TUGAS AKHIR  
DI DEPARTMENT FOOD AND BEVERAGE SERVICE  
HOTEL ATRIA MAGELANG  
Periode 15 Maret 2021 – 15 September 2021**

**OLEH :**

**NAMA : WILLIAM ALDO ROSALVINO**  
**NIM : 118109477**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**  
**PRODI : D III PERHOTELAN**

**Telah Disetujui Oleh,**

**Ketua Jurusan**

**Dra. Heni Susilawati, M.M**

**NIDN. 0505026202**

**Dosen Pembimbing**

**Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST, MM**

**NIDN. 0516057102**

**BERITA ACARA UJIAN  
LAPORAN TUGAS AKHIR  
DI DEPARTMENT FOOD AND BEVERAGE SERVICE  
HOTEL ATRIA MAGELANG  
Periode 15 Maret 2021 – 15 September 2021**



NAMA : WILLIAM ALDO ROSALVINO  
NIM : 118109477  
JURUSAN : DIII PERHOTELAN  
PRODI : PERHOTELAN

**Telah dipertahankan di depan penguji  
dan dinyatakan LULUS  
Pada tanggal 1 November 2021**

**Penguji,**

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

**Mengetahui  
Ketua STP AMPTA**

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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya-lah penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini sesuai dengan harapan dan tepat pada waktunya.

Tujuan Penulisan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat kelulusan dalam menyelesaikan studi pada Program Diploma III, Program Studi Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta. Dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini penulis tidak lepas dari bantuan berbagai pihak baik dalam bentuk material maupun moral. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Hermawan Prasetyanto, S.Sos.,S.ST.,MM selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah membantu kelancaran dan memberi banyak informasi dalam penulisan Laporan Tugas Akhir.
2. Dra. Heni Susilawati, M.M selaku Ketua Progam Studi jurusan Perhotelan yang telah memberikan izin PKL serta menyetujui pembuatan Laporan Tugas Akhir.
3. Drs. Prihatno, MM. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
4. Dede Sumantri selaku Food & Beverage Manager Hotel Atria Magelang yang telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman selama Praktek Kerja Lapangan.

5. Seluruh karyawan dan karyawan khususnya department Food & Beverage Service di Hotel Atria Magelang yang telah memberikan banyak ilmu selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.

Akhir kata Penulis berharap agar Tugas Akhir ini dapat menjadi laporan yang berguna bagi masyarakat banyak dan menjadi referensi bagi pihak yang membutuhkan. Penulis menyadari bahwa kekurangan dan keterbatasan kemampuan dalam penulisan laporan tugas akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan guna menutupi kekurangan dalam pembuatan laporan ini.

Yogyakarta, September 2021

**Penulis**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Praktik Kerja Lapangan.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Praktik Kerja Lapangan .....	3
D. Manfaat Praktik Kerja Lapangan .....	3
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>5</b>
A. Gambaran Umum Hotel .....	5
1. Definisi Hotel.....	5
2. Fungsi Hotel.....	6
3. Jenis - Jenis Hotel .....	8
4. Pengelompokan Hotel .....	11
5. Jenis Kamar Hotel.....	13
B. Gambaran Umum Department Food & Beverage Service .....	16
1. Peranan Food & Beverage Service .....	17
2. Tujuan Food & Beverage Service .....	18
3. Fungsi Food & Beverage Service .....	18
4. Struktur Organisasi Food & Beverage Service.....	19
5. Tugas dan Tanggung Jawab FNB Service .....	19
6. Pembagian Food & Beverage Service.....	22
7. Hubungan FNB Service dengan department lain.....	23
<b>BAB III PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN</b> .....	<b>26</b>
A. Gambaran Umum Hotel Atria Magelang .....	26

1. Sejarah Hotel Atria Magelang.....	26
2. Visi Misi.....	28
3. Fasilitas Hotel Atria Magelang .....	29
4. Struktur Organisasi Hotel Atria Magelang .....	32
B. Gambaran Umum Department FNB Service	
Hotel Atria Magelang.....	34
1. Seksi – Seksi di FNB Service Hotel Atria Magelang.....	34
2. Struktur Organisasi FBS Department	
Hotel Atria Magelang .....	35
3. Tugas Pokok Jabatan.....	35
C. Jadwal Kerja.....	39
1. Pelaksanaan Kerja Lapangan .....	41
2. Analisis Pelaksanaan Kerja .....	43
a. SOP Untuk Pramusaji di Banquet	
Hotel Atria Magelang.....	43
b. Tugas Pramusaji Dalam Melayani Tamu	
Di Hotel Atria Magelang.....	46
c. Sikap Dan Tingkah Laku Pramusaji	
Di Hotel Atria Magelang .....	47
d. Tipe Pelayanan Di Restoran Hotel Atria Magelang.....	48
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>50</b>
A. Kesimpulan .....	50
B. Saran.....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>52</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Food and Beverage Service.....	19
Gambar 3.1 Hotel Atria Magelang.....	26
Gambar 3.2 Lobby Atria Hotel Magelang .....	30
Gambar 3.3 Lobby Bar.....	30
Gambar 3.4 Struktur Organisasi Hotel Atria Magelang.....	32
Gambar 3.5 Struktur Organisasi Food and Beverage Service Hotel Atria Magelang.....	35

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Keterangan OJT

Lampiran 2 *Certificate of internship*

Lampiran 3 Jadwal Kerja

Lampiran 4 Dokumentasi

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Praktik Kerja Lapangan**

Praktik Kerja Lapangan (PKL) adalah salah satu kegiatan untuk menerapkan ilmu langsung ke lapangan terkait sesuai dengan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan. Adapun tujuan dari Praktik Kerja Lapangan bagi mahasiswa adalah mengembangkan kemampuan dan keterampilan tentang Perhotelan untuk kemudian diterapkan pada kegiatan nyata, agar mahasiswa mengerti bagaimana cara kerja di department suatu hotel dan siap untuk bekerja ketika lulus kuliah nanti. Seiring dengan perkembangan zaman yang terus bergerak maju membuat persaingan bisnis juga semakin ketat yaitu ditandai dengan adanya berbagai macam inovasi bermunculan, hal demikian juga menuntut bisnis yang ada khususnya di industri perhotelan yang juga dituntut untuk semakin berkembang.

Industri Perhotelan adalah sebuah industri yang dikelola untuk menyediakan jasa berupa penyediaan akomodasi yang dimaksudkan untuk pemenuhan kebutuhan konsumen. Adapun produk yang disediakan terbagi menjadi dua jenis yaitu produk berwujud (tangible) yaitu produk yang dapat dirasakan secara fisik, seperti makanan dan minuman yang disediakan di restoran hotel dan produk tidak berwujud (intangible) yaitu produk yang dapat dirasakan secara psikis, seperti jasa

sauna, laundry dan antar jemput. Tujuan utama dari sebuah usaha perhotelan adalah untuk mendapatkan sebanyak mungkin tingkat hunian hotel, karena semakin tinggi tingkat hunian hotel maka semakin tinggi pula keuntungan yg diperoleh perusahaan perhotelan tersebut. Banyak sekali faktor yang berpengaruh terhadap tingkat hunian hotel, diantaranya adalah fasilitas hotel dan harga/tarif dari hotel tersebut selain tentunya juga kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, juga bagaimana marketing perusahaan perhotelan tersebut untuk mendapatkan tingkat occupancy yang tinggi.

Maka dari itu jasa penyedia makanan dan minuman tidak kalah penting di dalam suatu hotel dengan antara lain yaitu restoran. Restoran merupakan fasilitas yang menyediakan makanan dan minuman di dalam hotel yang kadang-kadang mampu memberikan fasilitasnya selama 24 jam, yang di peruntukan bagi wisatawan-wisatawan yang menginap di hotel tersebut ataupun tidak menginap. Menurut Soekarseno “Restoran adalah suatu usaha komersial yang menyediakan jasa pelayanan makan dan minum bagi umum dan dikelola secara professional” (2000: 16).

Pada kesempatan ini, penulis memilih Hotel Atria Magelang yang merupakan hotel berbintang 4 untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan yang berlangsung selama 6 bulan dikarenakan Hotel Atria Magelang tersebut sedang membuka kesempatan kepada penulis untuk melakukan praktik kerja di Department Food & Beverages Service. Atria Hotel &

Conference terletak di Jalan Jendral Sudirman no. 42 Magelang ini. Memiliki lokasi yang strategis dekat dengan pusat kota dan pusat perbelanjaan terbesar Mall Artos Magelang.

**B. Rumusan Masalah**

1. Apa saja SOP untuk pramusaji di banquet Hotel Atria Magelang?
2. Apa saja tipe pelayanan yang digunakan di Restoran Pamelos Hotel Atria Magelang ?

**C. Tujuan Praktik Kerja Lapangan**

1. Untuk mengetahui apa saja SOP untuk pramusaji di banquet Hotel Atria Magelang
2. Untuk mengetahui tipe pelayanan yang digunakan di Restoran Pamelos Hotel Atria Magelang

**D. Manfaat Praktik Kerja Lapangan**

**1. Bagi Mahasiswa**

- a. Memperluas pengetahuan dan pola pikir mahasiswa.
- b. Untuk mengetahui gambaran umum dan lingkungan perusahaan secara langsung dan nyata.
- c. Menumbuhkan dan memantapkan sikap profesionalisme yang diperlukan mahasiswa untuk memasuki lapang kerja sesuai dengan bidangnya.

## **2. Bagi STP AMPTA Yogyakarta**

- a. Menjalinkan kerjasama yang saling menguntungkan antara pihak kampus Institut Manajemen Telkom dengan perusahaan tempat magang.
- b. Program Praktik Kerja Lapangan yang dilakukan oleh mahasiswa dapat menjadi sarana untuk menilai sejauh mana STP AMPTA Yogyakarta berhasil mendidik dan memberikan pemahaman teori mengenai dunia kerja pada para mahasiswanya.
- c. Menghasilkan lulusan yang siap kerja baik di dunia Industri

## **3. Bagi Hotel Atria Magelang**

- a. Hotel mendapatkan tambahan tenaga operasional sehingga semua pekerjaan akan cepat terselesaikan
- b. Dapat menjalin kerjasama yang baik dengan pihak kampus, sehingga bisa dengan mudah mendapat tenaga bantuan saat membutuhkannya
- c. Hotel akan lebih dikenal lagi, karena telah ikut berperan aktif dalam menciptakan tenaga - tenaga yang handal di bidang pariwisata