

LAPORAN TUGAS AKHIR

DI DEPARTEMEN *FOOD & BEVERAGE SERVICE*

HOTEL GRAND SENYUM YOGYAKARTA

Periode : 21 Maret 2021 s/d 21 September 2021



OLEH

NAMA : YAISY ALGHIFARI

NIM : 118109478

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2021

LAPORAN TUGAS AKHIR

DI DEPARTEMEN *FOOD & BEVERAGE SERVICE*

HOTEL GRAND SENYUM YOGYAKARTA

Periode : 21 Maret 2021 s/d 21 September 2021

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



OLEH

NAMA : YAISY ALGHIFARI

NIM : 118109478

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR
DI DEPARTEMEN *FOOD & BEVERAGE SERVICE*
HOTEL GRAND SENYUM YOGYAKARTA
Periode : 21 Maret 2021 s/d 21 September 2021

OLEH:

NAMA : YAISY ALGHIFARI
NIM : 118109478
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : DIPLOMA III

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Program Studi

(Dra. Heni Susilowati, M.M)
NIDN. 05050266202

Dosen Pembimbing

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

BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
DI DEPARTEMEN *FOOD & BEVERAGE SERVICE*
HOTEL GRAND SENYUM YOGYAKARTA
Periode : 21 Maret 2021 s/d 21 September 2021



OLEH

NAMA : YAISY ALGHIFARI
NIM : 118109478
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : DIPLOMA III

Telah dipertahankan di depan penguji
dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal 4 Desember 2021

Telah Disetujui Oleh :

Penguji,

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

Mengetahui,
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA

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

HALAMAN PERSEMBAHAN

Laporan Tugas Akhir ini penulis persembahkan kepada:

1. Ibu Margaretha Okriani selaku Ibunda penulis.
2. Bapak Thomas Aquino Budi Vembriarto 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.

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 Grand Senyum 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 Grand Senyum Yogyakarta. Adapun tujuan penyusunan laporan ini adalah 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 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. Bapak Drs. Prihatno, MM selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta dan Dosen Pembimbing penulis yang telah memberikan banyak bantuan dalam penulisan laporan Praktik Kerja Lapangan.
2. Ibu Dra. Heni Sulistlowati, MM selaku Ketua Jurusan Diploma III Perhotelan yang telah memberikan izin PKL serta menyetujui pembuatan Laporan Tugas Akhir.

3. Bapak Gunata selaku *General Manager* dan Ibu Novia Shelly Ayundha selaku HRD Hotel Grand Senyum Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
4. Seluruh karyawan Hotel Grand Senyum 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, 12 Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| BERITA ACARA UJIAN..... | iii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| DAFTAR GAMBAR..... | viii |
| DAFTAR TABEL | ix |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 3 |
| C. Tujuan PKL..... | 3 |
| D. Manfaat PKL..... | 3 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| A. Gambaran Umum Hotel..... | 5 |
| 1. Pengertian Hotel..... | 5 |
| 2. Karakteristik Hotel..... | 5 |
| 3. Jenis Hotel..... | 6 |
| B. Gambaran Umum Food and Beverage Service..... | 7 |
| 1. Pengertian Food and Beverage Service | 7 |
| 2. Hubungan Food and Beverage Service dengan Departemen Lain | 9 |
| 3. Pelayanan atau Service..... | 11 |
| 4. Struktur Organisasi Food and Beverage Service | 14 |

| | |
|--|----|
| 5. Tugas dan Tanggung Jawab Food and Beverage Service..... | 14 |
| 6. Table Set-Up/Table Setting (Penutup Meja Makan)..... | 15 |

BAB III PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

| | |
|---|----|
| A. Gambaran Umum Hotel Grand Senyum Yogyakarta | 18 |
| 1. Sejarah Hotel..... | 18 |
| 2. Lokasi dan Letak Hotel | 20 |
| 3. Fasilitas Hotel | 21 |
| B. Gambaran Umum Food and Beverage Service Hotel | |
| Grand Senyum | 26 |
| 1. Deskripsi Food and Beverage Service | 26 |
| 2. Seksi-seksi Departemen Food and Beverage Service | 30 |
| C. Struktur Organisasi Food and Beverage Service Hotel | |
| Grand Senyum | 33 |
| D. Tugas dan Tanggung Jawab Food & Beverage Service Hotel | |
| Grand Senyum | 33 |
| E. Jadwal Kerja..... | 35 |
| F. Pelaksanaan Kerja | 36 |
| 1. Morning Shift..... | 37 |
| 2. Middle shift..... | 40 |
| 3. Afternoon Shift | 40 |
| G. Analisa Pelaksanaan PKL..... | 43 |

BAB IV PENUTUP

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 48 |
|---------------------|----|

| | |
|---------------|----|
| B. Saran..... | 49 |
|---------------|----|

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i> | 14 |
| Gambar 2.2 <i>Formal Table Set-Up</i> | 16 |
| Gambar 2.3 <i>Informal Table Set-Up</i> | 17 |
| Gambar 3.1 Hotel Grand Senyum Yogyakarta | 18 |
| Gambar 3.2 <i>Grand Executive Rooms</i> | 25 |
| Gambar 3.3 <i>Grand Deluxe Rooms</i> | 25 |
| Gambar 3.4 <i>Swimming Pool</i> | 25 |
| Gambar 3.5 <i>Meeting Room</i> | 26 |
| Gambar 3.6 <i>Forest Restaurant</i> | 27 |
| Gambar 3.7 <i>Swimming Pool</i> | 28 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3.1 <i>Type of Room</i> | 22 |
| Tabel 3.2 <i>Type of Meeting Room</i> | 23 |

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, sehingga hal ini 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 Grand Senyum adalah salah satu hotel bintang 4 (empat) di Yogyakarta. Hotel yang terletak di kawasan daya tarik wisata Tugu Jogja ini merupakan hotel dengan konsep *modern* yang menyediakan berbagai fasilitas untuk tamu. Salah satu fasilitas andalan yang disediakan hotel ini adalah *rooftop Sky Bar*. *Sky Bar* merupakan yang sangat terkenal bagi sebagian besar tamu yang datang ke Hotel Grand Senyum karena menawarkan *view* cantik kota Yogyakarta dan dilengkapi dengan bar dan kolam renang. *Rooftop* ini sangat cocok 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 biasa dipesan oleh sepasang muda-mudi yang ingin menikmati suasana makan malam romantis di *Sky Bar* dan ditemani pemandangan malam indah kota Yogyakarta. *Romantic Dinner* ini menawarkan 4 (empat) set menu kontinental yang dapat dipilih sesuai dengan keinginan tamu.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, adapun alasan yang mendasari penulis memilih PKL di Hotel Grand Senyum yaitu karena penulis tertarik untuk mengetahui dan mempelajari lebih dalam mengenai prosedur menangani *Romantic Dinner* oleh *waiter* dan *waitress* di Sky Bar Hotel Grand Senyum 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 Hotel Grand Senyum Yogyakarta?
2. Kendala apa saja yang dihadapi selama menangani *Romantic Dinner* di Hotel Grand Senyum 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 Hotel Grand Senyum Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi selama menangani *Romantic Dinner* di Hotel Grand Senyum 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. Menjalin hubungan kerja sama yang saling menguntungkan antara hotel dengan STP AMPTA.
 - b. Hotel mendapatkan bantuan tenaga dari mahasiswa peserta magang dalam melaksanakan operasional perusahaan.