

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**PRAKTEK KERJA LAPANGAN**  
*DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE*  
**GRAND SARILA HOTEL YOGYAKARTA**  
**Periode 1 Maret 2021-31 Agustus 2021**



**Oleh:**

**Nama : DITA PUTRI WULANDARI**  
**NIM : 118109412**  
**PRODI : DIPLOMA III**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**

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

**2021**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**PRAKTEK KERJA LAPANGAN**  
***DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE***  
**GRAND SARILA HOTEL YOGYAKARTA**  
**Periode 1 Maret 2021-31 Agustus 2021**

**Diajukan untuk memenuhi syarat menyelesaikan program Diploma III  
Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta**



**Oleh:**

**Nama : DITA PUTRI WULANDARI**  
**NIM : 118109412**  
**PRODI : DIPLOMA III**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**

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

**HALAMAN PENGESAHAN**



**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**PRAKTEK KERJA LAPANGAN**  
***DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE***  
**GRAND SARILA HOTEL YOGYAKARTA**  
**Periode : 1 Maret 2021 s/d 31 Agustus 2021**

OLEH

NAMA : DITA PUTRI WULANDARI  
NIM : 118109412  
JURUSAN : DIII PERHOTELAN  
PRODI : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

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

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

**BERITA ACARA UJIAN**  
**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN**  
***DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE***  
**GRAND SARILA HOTEL YOGYAKARTA**  
**Periode : 1 Maret 2021 s/d 31 Agustus 2021**



**OLEH**

**NAMA : DITA PUTRI WULANDARI**  
**NIM : 118109412**  
**JURUSAN : DIII PERHOTELAN**  
**PRODI : PERHOTELAN**

**Telah dipertahanankan didepan penguji**  
**Dan dinyatakan LULUS**  
**Pada tanggal :**

**Penguji**

**(Dra. Heni Susilowati, M.M.)**  
**NIDN: 0505026202**

**Mengetahui,**  
**Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**

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

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Pada kesempatan ini penulis mempersembahkan dan mengucapkan rasan terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas rahmat, nikmat dan Karunia-Nya
2. Kedua Orang Tua Tercinta Bapak Hariyanto Ibu Rinah dan adik kandung saya Rendi, terima kasih atas Doa dan dukungan yang di berikan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Calon Suami, Ghufron Syaifudin Terima kasih sudah menjadi *partner LDR* yang pengertian dan memberikan doa dan dukungannya kepada penulis.
4. Teman saya Rina Fahrani, Awanda, Yuni ainul qori dan teman kos 188 A Cinta Amelia, Pristisa Juniarta, Dheby Dylan, Ayu Dyah, Diah ayu yang senantiasa selalu membantu dan memberikan semangat selama perkuliahan.

## **MOTTO**

1. Pendidikan Merupakan Senjata Paling ampuh yang bisa Kamu gunakan untuk merubah Dunia. ( Nelson Mandela )
2. Percayalah pada dirimu sendiri dan ketahuilah bahwa ada sesuatu di dalam dirimu yang lebih besar dari pada rintangan apapun (Christian D. Larson)
3. Orang bijak akan belajar ketika mereka bisa melakukannya, namun orang bodoh belajar hanya ketika mereka harus melakukannya  
(Arthur Wellesley)
4. Jangan pernah puas dengan apa yang telah kita raih karena, kepuasan akan membuat kemunduran suatu pencapaian (Penulis)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir Praktek Kerja Lapangan ini, tentang Praktek Kerja Lapangan di Hotel Grand Sarila Yogyakarta.

Penulis memohon maaf sebesar - besarnya atas kekeliruan penulisan kata dan tata bahasa. Penulis menyadari bahwa terlaksananya penulisan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Dra. Heni Susilowati, M.M. selaku Dosen pembimbing Tugas Akhir dan selaku Ketua Jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah dengan sabar dan bijaksana dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Drs. Prihatno, M.M. selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta
3. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos,S.ST.,M.M. Selaku Dosen Pembimbing Akademik.
4. Ibu Yeni Setyaningsih Selaku HRD Hotel Grand Sarila Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan praktek kerja lapangan di Hotel Grand Sarila Yogyakarta.
5. Bapak Chris selaku FBM Hotel Grand Sarila Yogyakarta

6. Bapak M. Lutfi Pratama Selaku FB Supervisor Hotel Grand Sarila  
Yogyakarta

Dalam Penulisan Laporan PKL ini apabila terdapat banyak kekurangan. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun yang akan sangat bermanfaat bagi penulis. semoga Penulisan laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat kepada semua pihak di masa yang akan datang.

Yogyakarta, Oktober 2021

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Praktek Kerja Lapangan (PKL) .....	1
B. Rumusan Praktek Lapangan (PKL).....	2
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan (PKL).....	2
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan (PKL) .....	3
1. Manfaat untuk Mahasiswa .....	3
2. Manfaat Bagi Lembaga (STP AMPTA Yogyakarta).....	3
3. Manfaat Bagi Hotel .....	3
<b>BAB II KEPUSTAKAAN.....</b>	<b>4</b>
A. Gambaran Umum hotel .....	4
1. Pengertian Hotel.....	4

2.	Klasifikasi dan jenis Hotel .....	4
3.	Department Di Hotel .....	10
B.	<i>Food and Beverage Service</i> Department.....	13
1.	Pengertian <i>Food and Beverage Service</i> .....	13
2.	Fungsi <i>Food and Beverage Service</i> .....	15
3.	Tugas dan Tanggung Jawab <i>Food and Beverage Service</i> .....	15
4.	Tujuan <i>Food and Beverage Service</i> .....	16
5.	Pengertian <i>Waiter/Waitress</i> (Pramusaji) .....	16
6.	Hubungan <i>Food and Beverage Service</i> dengan Department Lain : ....	20
<b>BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN .....</b>		<b>23</b>
A.	Definisi Grand Sarila Hotel Yogyakarta .....	23
1.	Sejarah pendirian Grand Sarilla Hotel .....	23
2.	Lokasi Hotel Grand Sarila Yogyakarta .....	24
3.	Fasilitas Grand Sarila Hotel .....	24
B.	Gambaran Umum <i>Food and Beverage Service</i> .....	27
1.	Deskripsi <i>Food and Beverage Service Departmet</i> Grand Sarila Yogyakarta .....	27
2.	Struktur Organisasi <i>Food &amp; Beverage Department</i> Grand Sarila Hotel .....	29
C.	Jadwal kerja/ <i>shift</i> .....	34
D.	Pelaksanaan Kerja <i>Trainer</i> .....	35
E.	Analisa pelaksanaan PKL.....	36

1. upaya – upaya yang di lakukan waiter/waiters dalam meningkatkan kepuasan tamu terhadap pelayanan <i>Food and Beverage Service</i> di Grand Sarila Hotel Yogyakarta. ....	36
2. Hambatan – Hambatan dalam meningkatkan Kepuasan pelayanan <i>Food and Beverage Service</i> di Grand Sarila Hotel. ....	39
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	<b>42</b>
A. Kesimpulan.....	42
B. Saran.....	43
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>44</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>45</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Bangunan Grand Sarila Hotel .....	23
Gambar 3. 2 Cempaka <i>Meeting Room</i> .....	25
Gambar 3. 3 Melati <i>Meeting Room</i> .....	25
Gambar 3. 4 Mawar <i>Meeting Room</i> .....	25
Gambar 3. 5 Angrek <i>Meeting Room</i> .....	26
Gambar 3. 6 Dahlia <i>Ballroom</i> .....	26
Gambar 3. 7 Teratai Restaurant .....	27
Gambar 3. 8 <i>Sky Lounge</i> .....	27
Gambar 3. 9 Struktur Organisasi Food & Beverage Department Grand Sarila Hotel.....	30

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Surat Pengantar .....	45
Lampiran 2. Surat Balasan .....	46
Lampiran 3. Penilaian Praktek Kera Lapangan ( PKL) .....	47
Lampiran 4. Sertifikat .....	48
Lampiran 5. Dokumentasi.....	49

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Praktek Kerja Lapangan (PKL)**

Industri pariwisata di Indonesia merupakan salah satu industri atau bidang yang memberikan sumbangan atau devisa negara yang paling besar. Industri pariwisata ini sangat erat kaitannya dengan industri perhotelan yang perkembangannya semakin pesat dari tahun ketahun. Industri perhotelan memiliki dua unsur paling penting yakni *accomodation industry* (penjualan kamar-kamar hotel) dan *food service industry* (penjualan makan dan minuman di restoran).

Pada *food service industry*, hal yang paling ditekankan adalah memberikan kepuasan kepada tamu karena hal tersebut merupakan indikator penghasilan penjualan makanan dan minuman. Pramusaji merupakan orang yang paling berperan dalam usaha menciptakan kepuasan pada tamu. Memberikan pelayanan dengan mutu yang baik merupakan salah satu cara yang paling menentukan keberhasilan dan harus didukung dengan kelengkapan fasilitas pelayanan tersebut. Food and Beverage Department dalam menjalankan usahanya di bidang pelayanan makan minum harus terus berupaya meningkatkan kualitas dalam pelayanannya demi mencapai kepuasan tamu Pelayanan atau *service* yang Terbaik Keramah tamahan dan sopan santun merupakan etika yang sangat menunjang strategi ini, pramusaji harus. Menciptakan suasana yang nyaman Tempat yang nyaman sangat mendukung untuk menciptakan selera makan para tamu.

Beberapa permasalahan Pramusaji yang terjadi di teratai restaurant Grand Sarila Hotel dijumpai sedikit banyak permasalahan atau kendala yang akan menghambat jalannya operasional seperti halnya kurangnya koordinasi antar saff, terbatasnya cutleries pada saat event yang bersamaan.

Maka dari itu, alasan penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan di Grand Sarila hotel untuk mengetahui bagaimana upaya yang dilakukan *waiter/waiters* dalam meningkatkan kepuasan tamu terhadap pelayanan *Food and Beverage service* di Grand Sarila Hotel Yogyakarta.

#### **B. Rumusan Praktek Lapangan (PKL)**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat di rumuskan suatu permasalahan yaitu:

1. Bagaimana upaya – upaya yang di lakukan *waiter / waiters* dalam meningkatkan kepuasan tamu terhadap pelayanan *Food and Beverage service* di Grand Sarila Hotel ?
2. Hambatan – hambatan apa saja di dalam meningkatkan kepuasan tamu terhadap pelayanan *Food and Beverage Service* di Grand Sarila Hotel Yogyakarta ?

#### **C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan (PKL)**

Tujuan Praktek Kerja Lapangan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana upaya – upaya yang di lakukan *waiter/waiters* dalam meningkatkan kepuasan tamu terhadap pelayanan *Food and Beverage Service* di Grand Sarila Hotel Yogyakarta

2. Untuk mengetahui hamatan – hamabatan apa saja di daalam meningkatkan kepuasan tamu terhadap pelayanan *Food and Beverage Service* di Grand Sarila Hotel Yogyakarta

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

##### **1. Manfaat untuk Mahasiswa**

Adapun manfaat Praktek Kerja Lapangan adalah seagai berikut .:

- a. Untuk memperoleh pengetahuan dari tempat magang.
- b. Mengaplikasikan kemampuan praktik yang diperoleh di perkuliahan ke dunia industri.
- c. Syarat untuk kelulusan mendapat gelar Amd.Par

##### **2. Manfaat Bagi Lembaga (STP AMPTA Yogyakarta)**

Adapun manfaat Praktek Kerja Lapangan bagi Lembaga adalah sebagai berikut :

- a. Terjalinnya kerjasama “bilateral” antara Lembaga dengan perusahaan.
- b. Lembaga dapat meningkatkan kualitas lulusannya melalui pengalaman kerja Magang.

##### **3. Manfaat Bagi Hotel**

Adapun Manfaat Praktek Kerja Lapangan bagi Hotel adalah sebagai berikut :

- a. Hotel bisa mendapatkan tambahan tenaga kerja
- b. Dapat menjalin kerja sama yang baik dengan STP AMPTA Yogyakarta sehingga memudahkan Hotel untuk mencari tenaga kerja.