

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**DI DEPARTMENT FOOD AND BEVERAGE SERVICE**  
**HOTEL GRAND MERCURE YOGYAKARTA**  
**ADISUCIPTO**

**Periode 12 Maret 2021 - 12 September 2021**



**OLEH :**

**NAMA : HANS ARDEN INDRATNA**

**NIM : 118109453**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**PRODI : D III PERHOTELAN**

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

**2021**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**DI DEPARTMENT FOOD AND BEVERAGE SERVICE**  
**HOTEL GRAND MERCURE YOGYAKARTA**  
**ADISUCIPTO**

**Periode 12 Maret 2021 - 12 September 2021**

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



**OLEH :**

**NAMA : HANS ARDEN IND RATNA**

**NIM : 118109453**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**PRODI : D III PERHOTELAN**

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

**2021**

# HALAMAN PENGESAHAN



**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**DI DEPARTMENT FOOD AND BEVERAGE SERVICE**  
**HOTEL GRAND MERCURE YOGYAKARTA ADISUCIPTO**  
**Periode 12 Maret 2021 - 12 September 2021**

**OLEH :**

**NAMA : HANS ARDEN INDRATNA**  
**NIM : 118109453**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**  
**PRODI : D III PERHOTELAN**

**Telah Disetujui Oleh,**

**Ketua Program Studi**  
**Perhotelan**

**Dra. Heni Susilowati, MM**  
**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 GRAND MERCURE YOGYAKARTA ADISUCIPTO**

**Periode 12 Maret 2021 - 12 September 2021**



**NAMA : HANS ARDEN IND RATNA  
NIM : 118109453  
JURUSAN : PERHOTELAN  
PRODI : D3 III PERHOTELAN**

**Telah dipertahankan di depan penguji  
dan dinyatakan LULUS  
Pada tanggal 11 Desember 2021**

**Penguji,**

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

**NIDN. 0316057102**

**Mengetahui Ketua  
STP AMPTA Yogyakarta**

**(Dis/Brihatno, MM)  
NIDN. 0526123901**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena atas ridho dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Lapangan. Maksud dan tujuan dari penulisan laporan praktek kerja lapangan ini adalah untuk memenuhi persyaratan kelulusan program Diploma III pada Jurusan Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta. Selain itu penulis juga dapat mencoba menerapkan dan membandingkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dibangku kuliah dengan kenyataan yang ada di lingkungan kerja.

Penulis merasa bahwa dalam menyusun laporan ini masih menemui beberapa kesulitan dan hambatan, disamping itu juga menyadari bahwa penulisan laporan ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan-kekurangan lainnya, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak.

Menyadari penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos.,S.ST.,MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia untuk meluangkan waktu untuk membimbing, memeriksa, serta memberikan petunjuk-petunjuk serta saran dalam penyusunan laporan ini.

2. Ibu Dra. Heni Susilowati, MM selaku Ketua Program Studi jurusan Perhotelan yang telah memberikan izin PKL serta menyetujui penulisan Laporan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Drs.Prihatno, MM. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
4. Bapak Ihrom sebagai Restaurant Manager Grand Mercure Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan praktek kerja lapangan selama 6 bulan.
5. Seluruh staff Food and Beverage Department Grand Mercure Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan pengalan bagi penulis.
6. Seluruh staff Grand Mercure Yogyakarta yang telah banyak membantu selama ini.
7. Papa Totok, Mama Astrid, Kakak Ima dan Farra Teman dekat penulis yang tercinta atas curahan kasih sayang, doa dan dorongan baik moril maupun materil kepada penulis.

Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan karunia-Nya dan membalas segala amal budi serta kebaikan pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan laporan ini dan semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 4 Oktober 2021

Hans Arden Indratna

## 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 TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan.....	3
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan.....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>5</b>
A. Gambaran Umum Hotel.....	5
1. Sejarah Hotel.....	5
2. Pengertian Hotel.....	8
3. Penggolongan Hotel.....	10
4. Klasifikasi Hotel.....	13
B. Gambaran Umum Food and Beverage Service.....	16
1. Pengertian Food and Beverage Service.....	16
2. Pelayanan Food and Beverage Service.....	17
3. Tugas dan Tanggungjawab Food and Beverage Service.....	19
4. Tujuan Food and Beverage Service.....	19
5. Fungsi Food and Beverage Service.....	20
6. Pembagian Food and Beverage Service.....	20
7. Posisi di Department Food and Beverage Service.....	21
8. Struktur Organisasi F&B Service.....	24
<b>BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN.....</b>	<b>31</b>
A. Gambaran Umum Grand Mercure Yogyakarta.....	31

1. Sejarah.....	31
2. Fasilitas.....	34
3. Bagan Organisasi.....	48
4. Tugas Pokok Jabatan.....	48
B. Gambaran Umum F&B Service Grand Mercure Yogyakarta.....	55
1. Seksi - Seksi.....	55
2. Struktur Organisasi.....	56
C. Gambaran Khusus Purple Restaurant Grand Mercure.....	61
1. Struktur Organisasi Purple Restaurant.....	62
2. Tugas & Tanggung Jawab Wauter/Waitress.....	62
D. Jadwal Kerja.....	63
1. Pelaksanaan Kerja Harian.....	64
2. Analisis Pelaksanaan Kerja.....	65
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>69</b>
A. KESIMPULAN.....	69
B. SARAN.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>71</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Organisasi Food and Beverage Service.....	24
Gambar 3.1 Superior King Room.....	39
Gambar 3.2 Superior Twin Room.....	40
Gambar 3.3 Superior Premium King Room.....	41
Gambar 3.4 Superior Premium Twin Room.....	42
Gambar 3.5 Superior Premium King Room with Balcony.....	43
Gambar 3.6 Deluxe King Room.....	44
Gambar 3.7 Deluxe Twin Room.....	45
Gambar 3.8 Deluxe Premium King Room.....	46
Gambar 3.9 Executive Suite Room.....	47
Gambar 3.10 Bagan Organisasi Granad Mercure .....	48
Gambar 3.11 Struktur Organisasi F&B Service.....	56
Gambar 3.12 Struktur Organisasi Purple Reestaurant.....	62

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Grafik Kapasitas Meeting Room.....	37
Tabel 3.2 Schedule F&B Service.....	64

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Keterangan *On the Job Training*

Lampiran 2 *Certificate On the Job Training*

Lampiran 3 Dokumentasi

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan ekonomi semakin berkembang pesat dengan adanya peningkatan bisnis yang bergerak di industri pariwisata. Pariwisata merupakan salah satu industri yang menghasilkan devisa bagi Indonesia selain minyak dan gas. Salah satu sektor pariwisata yang menguntungkan banyak pihak dan bekerjasama dengan banyak perusahaan ialah hotel. Hotel merupakan salah satu industri pariwisata yang menyediakan kamar, makanan, minuman, dan fasilitas yang dibutuhkan. Banyak wisatawan atau pengunjung apabila mengunjungi suatu tempat akan membutuhkan penyedia jasa akomodasi. Dalam suatu wilayah yang mungkin memiliki potensi wisata dan lokasi yang strategis menjadikan tujuan para pebisnis untuk melakukan pergerakan ekonomi di bidang penyediaan jasa akomodasi.

Pembangunan hotel berbintang menjadikan salah satu tanda kemajuan ekonomi di dalam suatu wilayah, bukan hanya menguntungkan pihak hotel tetapi orang yang berada di dalam suatu wilayah tersebut akan mendapatkan keuntungan atas pembangunan tersebut. Dalam pembangunan sebuah hotel perlu mempertimbangkan dua aspek utama pada perancangan bangunan komersial, yaitu efisiensi dan kenyamanan. Dua aspek ini secara keseluruhan akan mempengaruhi keputusan sebuah rancangan pembangunan hotel dengan melihat kepentingan konsumen hotel yang menjadi sasaran hotel tersebut.

Hotel memerlukan sistem pengelolaan yang baik dan memiliki sistem pelayanan yang terbaik. Suatu hotel harus bisa meningkatkan kualitas sumber daya manusia demi terciptanya sistem pelayanan yang terbaik kepada wisatawan, dan itu merupakan salah satu wujud nyata di dunia pariwisata saat ini. Pelayanan merupakan sikap yang ditunjukkan terhadap wisatawan dengan menunukan sikap ramah tamah nya sesuai bidang pekerjaannya. Pelayanan yang diberikan harus menggunakan postur tubuh yang baik dan benar. Pelayanan yang baik bisa dijadikan penunjang hasil penjualan produk makanan di suatu hotel, karena sikap yang ramah bisa menimbulkan perasaan yang senang dan merasa di perhatikan.

*Food and Beverage Service* khususnya *Bar Section* adalah bagian dari *Food and Beverage Department* yang bekerja untuk melayani setiap keinginan tamu di restoran suatu hotel. Seorang pelayan harus memiliki pola hidup yang bersih dan rapih untuk mendukung pekerjaannya di dunia perhotelan. Menggunakan pakaian sesuai standar yang sudah ditetapkan oleh pihak hotel. Seorang *Food and Beverage Service* harus bisa berkomunikasi dengan baik terhadap tamu. Komunikasi yang baik terhadap tamu sambil memberikan rekomendasi menu atau promosi ketika melakukan pemesanan makanan atau minuman. Dalam hal komunikasi seorang *Food and Beverage Service* harus memiliki ilmu komunikasi yang tepat ketika seorang tamu menginginkan sesuatu yang tidak ada.

Saat ini banyak universitas yang khusus mengembangkkn sikap kepariwisataan terhadap mahasiswanya melalui jurusan pariwisata.

Pengembangan sikap dan kepribadian yang di terapkan kepada mahasiswa diharapkan dapat menjadi bekal baik bagi mereka untuk dapat bekerja di dunia pariwisata. Banyak hal yang harus dipelajari untuk dapat mengembangkan sikap *hospitality* seseorang agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada tamu. Sikap keramah tamahan yang diberikan seorang *waiter* atau *waitress* dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan atau tamu hotel.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dibuat poin rumusan masalah. Berikut adalah ruang lingkup yang akan dibahas dalam Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara berkomunikasi yang baik terhadap tamu?
2. Apa saja faktor pendukung seorang *waiter* / *waitress* dalam memberikan pelayanan terbaik terhadap tamu di Grand Mercure Yogyakarta?

## **C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan**

Berdasarkan keadaan yang terjadi di lapangan terkait sikap *hospitality* yang diterapkan, dapat dibuat suatu tujuan yang diharapkan dapat dimanfaatkan diantaranya:

1. Untuk mengetahui cara berkomunikasi yang baik terhadap tamu
2. Untuk mengetahui faktor pendukung seorang *waiter* atau *waitress* dalam memberikan pelayanan terbaik terhadap tamu.

#### **D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan**

Harapan dari penyusunan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi banyak orang, berikut manfaat yang diharapkan:

1. Memberikan saran mengenai kerapihan baik dari sisi fisik berupa rambut hingga pakaian yang tepat dan kebersihan yang harus dijaga ketika bekerja.
2. Bagi penulis kegiatan PKL ini untuk mengetahui konsep pelayanan terbaik yang diberikan oleh *Food and Beverage Service*.
3. Bagi STP AMPTA Yogyakarta kegiatan PKL ini dapat membantu untuk menyiapkan sumber daya manusia yang handal, cermat, cekatan dan siap untuk memasuki dunia kerja.