

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE**  
**SAHID RAYA HOTEL & CONVENTION YOGYAKARTA**



**DISUSUN OLEH :**

**NAMA : SYAHRUL MUFTI YAHYA**  
**NIM : 118109512**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**  
**PRODI : DIPLOMA III**

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

**2021**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE**  
**SAHID RAYA HOTEL & CONVENTION YOGYAKARTA**

**Diajukan untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma III**



**Perhotelan**  
**di STP AMPTA Yogyakarta**

**DISUSUN OLEH :**

**NAMA : SYAHRUL MUFTI YAHYA**  
**NIM : 118109512**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**  
**PRODI : DIPLOMA III**

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

**2021**

**HALAMAN PENGESAHAN**



**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE**  
**SAHID RAYA HOTEL & CONVENTION YOGYAKARTA**

**DISUSUN OLEH :**

**NAMA** : SYAHRUL MUFTI YAHYA  
**NIM** : 118109457  
**JURUSAN** : PERHOTELAN  
**PRODI** : DIPLOMA III

**Telah Disetujui Oleh :**

**Ketua Progam Study**

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

**Dosen Pembimbing**

**( Sahlit Sugesti, S.ST, M.M )**  
**NIDN. 0510108403**

**BERITA ACARA UJIAN  
LAPORAN TUGAS AKHIR  
DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE  
SAHID RAYA HOTEL & CONVENTION YOGYAKARTA**



**DISUSUN OLEH :**

**NAMA : SYAHRUL MUFTI YAHYA  
NIM : 118109512  
JURUSAN : PERHOTELAN  
PRODI : PERHOTELAN**

**Telah dipertahankan didepan penguji**

**Dan di nyatakan LULUS**

**Pada tanggal 23 DESEMEMBER 2021**

**Penguji,**

**(Sahlit Sugesti, S.ST., M.M)**

**NIDN. 0510108403**

**Mengetahui  
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA**

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

**NIDN.0526125901**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir ini dengan baik. Laporan ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan untuk dapat menyelesaikan program studi DIII Perhotelan.

Dengan ini telah adanya berbagai kendala yang penulis alami saat penyusunan laporan ini, akhirnya penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini meskipun jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta yang telah mengesahkan secara resmi Laporan Praktek Kerja Lapangan.
2. Ibu Heni susilowati., M.M selaku ketua jurusan Perhotelan.
3. Bapak Agus Wibowo S B S, S.ST.,M.M selaku Dosen Pembimbing Lapangan
4. Ibu Sahlitsugesti, S.ST, M,M selaku Dosen Pembimbing Penulisan Laporan Tugas Akhir.
5. Bapak Hendra J. Ngantung selaku General Mananger Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta
6. Bapak Wahyu Dwi Janarko selaku Human Resources Coordinator Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta
7. Seluruh Staff food and beverage departement Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta

8. Kepada orang tua saya, Ibu Siti wardanah dan Bapak Hawiyanto serta keluarga saya yang telah mendukung dan memberikan motivasi.
9. Seluruh pihak yang telah membantu hingga terselesaikan laporan ini.

Demikian harapan saya semoga hasil pengkajian ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menambah referensi yang baru sekaligus pengetahuan yang baru,Aamiin.

Yogyakarta, 24 Desember 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>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>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	2
C. Tujuan Penulisan.....	3
D. Manfaat Penulisan.....	3
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>5</b>
A. Gambaran Umum Hotel.....	5
1. Pengertian Hotel .....	5
2. Fungsi Hotel .....	6
3. Jenis-jenis Hotel .....	6
4. Karakteristik Hotel .....	9
B. Gambaran Umum <i>Food and beverage Service</i> .....	10
1. Pengertian <i>Food and beverage</i> Departemen .....	10
2. Struktur Organisasi <i>food &amp; beverage</i> departemen .....	11
3. Job Description <i>food and beverage service</i> departement.....	11

4. Hubungan <i>food and beverage</i> Service dengan departemen yang lain.....	16
5. Standar operasional prosedur.....	19
<b>BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA .....</b>	<b>22</b>
A. Gambaran Umum Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta.....	22
1. Sejarah Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta .....	22
2. Lokasi Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta .....	25
3. Fasilitas Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta.....	25
4. Struktur Organisasi Sahid Raya Hotel &Convention Yogyakarta.....	31
B. Gambaran umum Food and Beverage service Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta.....	31
1. Pengertian Food And Beverage departemen .....	31
2. Bagian-bagian Food and Beverage Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta .....	32
3. Struktur Organisasi F&B Service Sahid Raya Hotel .....	33
4. Tugas dan tanggung jawab food and beverage service staff .....	33
C. Jadwal Kerja .....	38
D. Pelaksanaan Kerja Harian.....	38
E. Analisis Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan.....	41
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>48</b>
A. Kesimpulan.....	48
B. Saran .....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>50</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>51</b>
SURAT PENGANTAR PKL .....	51
BALASAN IJIN PKL .....	52

SERTIFICAT PKL.....	53
FORM PENILAIAN PKL.....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i> Departemen.....	20
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta .	35
Gambar3.2 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i> Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta .....	37

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Surat Pengantar Permohonan Praktek Kerja Lapangan

Lampiran 2 : Balasan Ijin Praktek Kerja Lapangan

Lampiran 3 : Sertificat dari Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta

Lampiran 4 : Penilaian dari Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Hotel merupakan suatu perusahaan atau badan usaha yang menyediakan jasa, layanan atau fasilitas tertentu dan umumnya dikenal sebagai tempat untuk menginap, hotel biasanya dibangun untuk memenuhi kebutuhan para wisatawan hingga para pebisnis dengan fasilitas yang memadai serta aman dan nyaman. Usaha kuliner, seperti restoran yang berada di sebuah hotel tentunya merupakan salah satu kegiatan usaha yang memiliki peluang yang besar. Banyak hal yang menjadi suatu bahan pertimbangan para tamu untuk memilih tempat makan yang diinginkan sesuai selera masing-masing. Untuk itu, sebuah restoran akan memenuhi kriteria yang menjadi bahan pertimbangan tamu yaitu dari produk, maupun dalam pelayanan jasa tentunya, sehingga hal tersebut dapat memuaskan tamu itu sendiri.

Pramusaji adalah petugas yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para tamu secara profesional. Pelayan saat melayani tamu yaitu dengan senyum serta mengucapkan salam, menawarkan bantuan akan menjadi *first impression* bagi tamu yang berkunjung. Pelayanan makanan dan minuman yang berkualitas dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh Hotel sangat berpengaruh bagi kepuasan tamu. Pramusaji harus memiliki keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada tamu yaitu kecepatan dan ketepatan dalam memberikan

pelayanan serta keterampilan tersebut perlu dikembangkan lebih luas lagi sehingga kualitas pelayanan kepada tamu dapat ditingkatkan. Oleh karena itu, pramusaji sangat berperan dalam meningkatkan pelayanan dalam kelancaran operasional dan meminimalisir *guest complaint*.

Pelayan yang baik akan membuat keinginan dan harapan konsumen sesuai dengan yang diinginkan konsumen. Dampak dari kesesuaian harapan yang diberikan akan membuat tamu menjadi puas dan bersedia untuk datang kembali dan citra restoran penting bagi restoran karena merupakan kesan yang terbentuk dari konsumen tersebut.

Dengan demikian, penulis memilih Praktek Kerja Lapangan (PKL) di bagian *food andbeverage departement* khususnya di *Service section* untuk mengetahui peran waiter dan waitress dalam meningkatkan pelayanan di area restoran Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta di masa pandemi virus Corona.

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana penerapan SOP pramusaji/ *trainee* di Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta?
2. Bagaimana cara seorang pramusaji / *trainee* menangani keluhan dari tamu sesuai dengan prosedur yang diberlakukan di Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta?

### **C. Tujuan Penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penulisan ini bertujuan adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui penerapan SOPpramusaji/ waiterdi Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta
2. Untuk mengetahui cara menangani keluhan dari tamu sesuai dengan prosedur di Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta

### **D. Manfaat Penulisan**

Adapun manfaat dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi penulis
  - a. Menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa dalam bidang perhotelan khususnya bidang *Service*.
  - b. Mengetahui standar Operasiona Prosedur yang digunakan hotel.
  - c. Mengetahui cara mengatasi keluhan dari tamu
2. Manfaat bagi Hotel
  - a. Dapat membina hubungan baik antara mahasiswa, kampus, dan hotel yang terkait.
  - b. Perusahaan mendapatkan bantuan dari mahasiswa yang sedang melakukan praktek.
  - c. Dari hasil penelitian dapat menjadi bahan maukan untuk perusahaan.
3. Manfaat bagi Akademik
  - a. Universitas mampu meningkatkan kerjasama dengan perusahaan.
  - b. Dapat dijadikan sebagai bahan kajian dalam bidang pengajaran.

c. Mengetahui perkembangan ilmu perhotelan saat ini.