

LAPORAN TUGAS AKHIR

**PENERAPAN PROTOKOL KESEHATAN *COVID-19* DEPARTMENT FOOD AND
BEVERAGE PRODUCT**

SHERATON MUSTIKA YOGYAKARTA RESORT AND SPA

Periode 7 Desember 2020 – 19 Juni 2021



OLEH

NAMA: MAYANG PUTRI

NIM : 118109531

JURUSAN: PERHOTELAN

PROGRAM STUDI: D-3 PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2021

LAPORAN TUGAS AKHIR

**PENERAPAN PROTOKOL KESEHATAN *COVID-19* DEPARTMENT FOOD AND
BEVERAGE PRODUCT**

SHERATON MUSTIKA YOGYAKARTA RESORT AND SPA

Periode 7 Desember 2020 – 19 Juni 2021

Laporan Ini Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan Untuk
Menyelesaikan Program Diploma III

Di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

OLEH

NAMA: MAYANG PUTRI

NIM: 118109531

JURUSAN: PERHOTELAN

PROGRAM STUDI: D-3 PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR

Penerapan protokol kesehatan covid-19 department food and beverage product

Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa

Periode 07 Desember 2020 – 19 Juni 2021

OLEH

NAMA : MAYANG PUTRI

NIM :118109531

JURUSAN : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Jurusan

(Hermawan Prasetyanto,S.Sos.,SST.,M.M.)

NIDN.0516057102

Dosen Pembimbing

(Dra.Heni Susilowati,M.M)

NIDN.0505026202

BERITA ACARA UJIAN LAPORAN TUGAS AKHIR PRAKTEK KERJA LAPANGAN

SHERATON MUSTIKA YOGYAKARTA DI *KITCHEN*

SECTION

Periode 07 Desember 2020 s/d 19 Juni 2021



OLEH

NAMA : MAYANG PUTRI

NIM :118109531

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : D-3 PERHOTELAN

Telah dipertahankan didepan penguji Dan dinyatakan

LULUS

Pada tanggal 12 Agustus 2021 Penguji

(Dra.Heni Susilowati, M.M)

NIDN.0505026202

BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
PENERAPAN PROTOKOL KESEHTAN COVID-19 DEPARTMENT
FOOD AND BEVERAGE PRODUCT
SHERATON MUTIKA YOGYAKARTA RESORT AND SPA
Periode :07 Desember 2020 s/d 19 Juni 2021



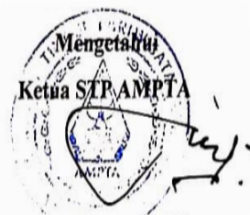
OLEH

NAMA : MAYANG PUTRI

NIM : 118109531

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN (D III)



(Drs. Prihatno, M. M)

NIDN.0526125901

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan hidayat-Nya laporan praktek kerja lapangan ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis membahas tentang penerapan protokol kesehatan *department food and beverage product*.

Pada saat pandemi seperti sekarang ini, industri perhotelan wajib menerapkan protokol kesehatan sesuai anjuran pemerintah. Tak luput juga pada departemen *food and bevarage product* dimana departemen ini berperan sangat penting dalam sebuah hotel.

Tamu akan menilai kredibilitas sebuah hotel dari penerapan protokol kesehatan saat pandemi Covid-2019 ini.

Kelancaran proses penulisan tugas akhir ini berkat bimbingan, arahan, dan petunjuk serta kerja sama dari berbagai pihak, baik pada tahap persiapan, penyusunan hingga terselesaikannya tugas akhir ini menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Ibu Dra. Heni Susilowati ,M.M selaku dosen pembimbing tugas akhir ,yang telah membimbing dan mengarahkan saya dalam penyusunan tugas akhir ini.

2. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku Ketua STP AMPTA Yogyakarta
3. Bapak Hermawan P., S.Sos., S.ST., M.M selaku ketua jurusan perhotelan STP AMPTA.
4. Ibu Vincent Rudy Ardita selaku *Learning & Development Manager*.
5. Ibu Dra. Enny Mulyantari, M.M selaku dosen pembimbing akademik.
6. Mama, Papa dan dek Raka yang selalu memberi dukungan serta support.
7. Bapak Harry Suryadharma selaku *General Manager* hotel Sheraton Mustika Yogyakarta *Resort And Spa*.
8. Bapak Areza Teguh Santosa selaku *Executive Chef* hotel Sheraton Mustika Yogyakarta *Resort and Spa*
9. Bapak Rahmad Yudianto selaku *Executive Sous Chef* hotel Sheraton Musika Yogyakarta *Resort and Spa*.
10. Bapak Iswantoro Alex Muda selaku *Chef De Partie* hotel Sheraton Mustika Yogyakarta *Resort and Spa*.
11. Yang terkasih Alm. Martinus Aditya Wijaya.
12. Seluruh staf Sheraton Mustika Yogyakarta karena telah membantu mendapatkan pengalaman magang serta ilmu-ilmu yang sangat berarti.

Juga tak lupa pada keluarga dan teman – teman yang telah mendoakan dan mendukung penulis untuk segera selesai dalam mengerjakan tugas akhir ini terkhusus untuk Michael Koko Andrew , mas Imam Triyoga , Mas Dani , dan kelas perhotelan D.

Akhir kata penulis meminta maaf jika tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari kata – kata maupun penulisannya. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun agar dapat menyempurnakan tugas akhir ini. Terima kasih.

Yogyakarta, Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
BERITA ACARA UJIAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penulisan.....	3
D. Manfaat Praktik Kerja Lapangan.....	3
1. Manfaat PKL Bagi pihak Hotel.....	3
2. Manfaat PKL Bagi pihak Kampus.....	4
3. Manfaat PKL Bagi Mahasiswa.....	4
BAB II KEPUSTAKAAN.....	
A. Gambaran Umum Hotel.....	5
1. Pengertian Hotel.....	5
2. Klasifikasi Hotel.....	6

3.	Jenis Hotel.....	8
4.	Pengelompokan Departemen dalam Hotel.....	9
B.	Gambaran Umum Food & Beverage Departemen.....	11
1.	Pengertian Food & Beverage Departemen.....	11
2.	Tujuan Kegiatan Food & Beverage Department.....	12
3.	Struktur Organisasi Food and Beverage Department.....	16
BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN.....		
A.	Gambaran Umum Sheraton Mustika Yogyakarta <i>Resort & Spa</i>	23
1.	Sejarah Hotel Sheraton.....	23
2.	Sejarah Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta <i>Resort & Spa</i>	30
3.	Struktur Organisasi Hotel.....	32
B.	Lokasi Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta <i>Resort & Spa</i>	33
C.	Fasilitas Hotel.....	34
D.	Tugas dan Tanggung Jawab Masing - Masing Jabatan.....	51
E.	Jadwal Praktek Kerja Lapangan.....	74
F.	Analisa Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan.....	

BAB IV PENUTUP	
A. KESIMPULAN.....	62
B. SARAN.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat diterima di Hotel
2. Sertifikat PKL/Surat Keterangan telah Mengikuti PKL dari Hotel
3. Surat Penilaian dari Departemen Food and Beverage Product
4. Lembar Bimbingan
5. Dokumentasi selama PKL

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di tahun 2020 – 2021 dunia khususnya Indonesia sedang menghadapi masa-masa sulit yaitu adanya pandemi *Covid-19* yang membuat seluruh industri khususnya industri perhotelan dan pariwisata menjadi terpuruk. Hal ini dikarenakan anjuran pemerintah baik pemerintah pusat maupun daerah untuk menutup menetera tempat-tempat yang sering terjadi kerumuman banyak orang, hal ini dimaksudkan untuk memutus rantai *COVID-19* yang semakin hari mengalami peningkatan yang sangat besar. Akan tetapi seiring berjalanya waktu dalam kurun waktu hampir 6 bulan industri pariwisata dan perhotelan tidak beroperasi kini pemerintah sudah memperbolehkan Tempat-tempat wisata dan hotel untuk buka kembali dan beroperasi seperti sedia kala dengan menerapkan protokol kesehatan sesuai yang di anjurkan oleh pemerintah. Industri *hospitality* merupakan salah satu yang terdampak paling besar karena pandemi *COVID-19*. Berbagai kebijakan pergerakan masyarakat, pembatasan sosial dan penutupan akses perjalanan membuat okupansi mengalami penurunan signifikan, baik bagi pelaku industri berskala besar maupun kecil. Survei dari Mckinsey mengenai sentimen konsumen indonesia selama pandemi *COVID-19* juga menemukan penurunan signifikan pada minat konsumen di Indonesia untuk melakukan perjalanan. Minat responden untuk

melakukan perjalanan domestik menurun sebanyak 80%, perjalanan internasional sebanyak 86%, dan minat untuk menginap di hotel sebanyak 84%. Sementara itu, survei dari Persatuan Hotel dan Restoran di Indonesia bersama Horwath HTL memprediksi pandemi akan mempengaruhi kinerja sektor perhotelan selama 4-6 bulan, dengan tingkat hunian yang berkurang 25% - 50% *year on year* pada semester awal 2020. Hal ini pun memaksa industri untuk mampu beradaptasi terhadap kondisi dan bersiap menghadapi fase "*The New Normal*" sebagai akibat dari pandemi, guna menjaga keberlangsungan bisnis. Dimasa transisi ini hotel dituntut untuk memberikan rasa nyaman dan aman kepada tamu yang menginap maupun hanya sekedar berkunjung untuk lunch atau dinner di hotel, selain itu hotel juga harus membuat gebrakan baru untuk menarik wisatawan atau tamu salah satunya dengan mengadakan beberapa promo menarik.

Promosi yang di maksud sebagai contoh adalah memberikan potongan harga di setiap pemesanan Kamar tertentu, tidak ketinggalan membuat inovasi baru di bidang Food and Beverage yang merupakan salah satu penghasil keuntungan terbesar setelah Kamar bahkan di beberapa hotel *department Food and Beverage* adalah penyumbang penghasilan terbesar hotel di atas penghasilan dari menjual Kamar. Tidak di pungkiri hotel bukan hanya tempat untuk menginap saja saat ini tetapi orang yang tidak menginap bisa datang ke hotel hanya untuk sekedar makan atau minum kopi di sore hari. *Department food and*

beverage di tuntut lebih kreatif di Masa sekarang untuk membuat konsumen (wisatawan) tertarik akan produk-produk yang di keluarkan baik itu produk *pastry bakery* atau produk masakan lainnya yang di kemas dengan sedemikian rupa dan dengan harga yang terbilang cukup di jangkau. Selain dari bagaimana meningkatkan penjualan di masa ini hal yang tidak kalah penting adalah bagaimana panerapan protokol kesehatan yang Ada di hotel terkhusus di *department food and beverage* itu sendiri.

B. Rumusan Masalah

Untuk memberikan penjelasan terhadap permasalahan yang telah dikemukakan di atas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana standar protokol kesehatan yang dimiliki *department food and beverage* Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa ?
2. Kendala apa yang di hadapi saat menjalankan praktek di *department food and beverage product* pada masa pandemi *covid-19*?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Adapun tujuan dari praktek kerja lapangan adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana standar protokol kesehatan di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa.

2. Untuk mengetahui kendala apa yang di hadapi dalam penerapan protokol kesehatan di *department food and beverage product* Sheraton Mustika Yogyakarta *Resort and Spa*.
3. Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata (A.Md.Par).

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

Laporan ini diharapkan memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan diantaranya :

1. Manfaat PKL bagi pihak hotel

- a. Memudahkan hotel dalam mendapatkan tenaga kerja yang berkopeten dan terampil.
- b. Terwujudnya operasional hotel yang efisien dan efektif dengan adanya mahasiswa pkl.
- c. Terjalinnya hubungan baik antara pihak hotel dengan kampus.
- d. Membantu Sheraton Mustika *Resort and Spa* Yogyakarta dalam memberikan masukan-masukan terkait perkembangan industri khususnya di *department food and beverage* di ma
- e. sa pandemi.

2. Manfaat PKL bagi pihak kampus

- a. Menyiapkan lulusan yang terampil dan berkopeten di bidangnya.

- b. Mengenalkan STP AMPTA kepada industri tempat mahasiswa PKL
- c. Menjalinkan hubungan kerjasama yang baik antara pihak kampus dengan Hotel.

3. Manfaat PKL bagi mahasiswa

- a. Dapat mengaplikasikan teori yang didapatkan di kampus dengan praktek langsung di industri.
- b. Melatih kepercayaan diri, disiplin kerja, dan adaptasi dengan dunia kerja yang sesungguhnya.
- c. Menciptakan pribadi yang memiliki daya saing yang unggul dan berkopeten di bidangnya.