

LAPORAN TUGAS AKHIR
DI NOVOTEL YOGYAKARTA
FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT
PERIODE 12 SEPTEMBER 2016 S/D 11 MARET 2017



Oleh :

Nama : Aden Ghardasandy
NIM : 114108911
Prodi : D III
Jurusan : Perhotelan

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2017

LAPORAN TUGAS AKHIR
DI NOVOTEL YOGYAKARTA
FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT
PERIODE 12 SEPTEMBER 2016 S/D 11 MARET 2017



Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Menyelesaikan Program Diploma III
Di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA
YOGYAKARTA

Oleh :

Nama : Aden Ghardasandy
NIM : 114108911
Prodi : D III
Jurusan : Perhotelan

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2017

HALAMAN PENGESAHAN



**LAPORAN TUGAS AKHIR
DI NOVOTEL YOGYAKARTA
FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT
PERIODE 11 SEPTEMBER 2016 S/D 12 MARET 2017**

Oleh :

Nama : Aden Ghardasandy
NIM : 114108911
Prodi : D III
Jurusan : Perhotelan

Telah disetujui oleh :

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

(Hermawan P, S.ST, M.M)

(Mona Erytrea Nur Islami, SIP, MA)

NIDN : 0516057102

NIDN : 0516097101

BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT
DI NOVOTEL YOGYAKARTA



Disusun Oleh :

Nama : Aden Ghardasandy

NIM : 114108911

Prodi : D III

Jurusan : Perhotelan

Telah Dipertahakankan di Depan Penguji

Dan Dinyatakan LULUS

Pada Tanggal 10 April 2017

Penguji

Mengetahui,

Ketua STP AMPTA

Drs. SANTOSA. M.M,

NIDN : 0519045901

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan praktek kerja lapangan ini.

Laporan praktek kerja lapangan ini penulis susun setelah melaksanakan praktek kerja lapangan selama 6 bulan dimulai pada 12 September 2016 sampai dengan 11 Maret 2017 di *Food and Beverage Service Department* Novotel Yogyakarta. Penyusunan laporan ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program Diploma (DIII) Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Dalam penulisan laporan ini, penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan serta petunjuk dari berbagai pihak. Atas bantuan tersebut pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang setulusnya, khususnya kepada :

1. Ibu Mona Erytrea Nur Islami, SIP, MA selaku dosen pembimbing.
2. Bapak Drs. H. Santoso, M.M. Selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta
3. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.ST, M.M selaku ketua jurusan perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta

4. Bapak Greg Hoehn selaku *General Manager* di Novotel Yogyakarta
5. Bapak Arie Herlambang selaku *Food and Beverage Manager* di Novotel Yogyakarta
6. Bapak Rana Trirukmana selaku *Outlet Manager* di Novotel Yogyakarta
7. Ibu Martina selaku *Restaurant Supervisor* di Novotel Yogyakarta
8. Bapak Iwan Dwi Saputra selaku *Restaurant Supervisor* di Novotel Yogyakarta
9. Bapak Surya Dharma Putra selaku *Bar Supervisor* di Novotel Yogyakarta
10. Bapak Reza Arvani selaku *Banquet Captain* di Novotel Yogyakarta
11. Ibu Sylvia Angelina selaku *Talent and Culture Manager* di Novotel Yogyakarta
12. Seluruh *staff* Novotel Yogyakarta yang telah memberikan informasi dalam penyusunan laporan ini.

Manusia tidak ada yang sempurna, keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki menyebabkan kekurangan dalam penulisan ini. Untuk itu penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Yogyakarta, 20 Maret 2017

Penulis

Aden Ghardasandy

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
BAB. I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Praktek Kerja Lapangan	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan	3
D. Manfaat	3
BAB. II LANDASAN TEORI	5
A. Gambaran Umum Hotel.....	5
B. Gambaran Umum <i>F&B Department</i>	11
BAB. III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA	21
A. Deskripsi Hotel Lokasi Praktek Kerja	21
B. Gambaran Umum <i>Food and Beverage Department</i>	28
C. <i>Job Description</i>	30
D. Jadwal Kerja.....	31
E. Pelaksanaan Kerja Harian	31
F. Analisis Pelaksanaan Kerja.....	35
BAB. IV PENUTUP	39
A. Kesimpulan	39

B. Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan oleh seseorang dengan tujuan rekreasi. Indonesia sendiri dikenal sejak dulu sebagai negara pariwisata karena memiliki banyak tempat wisata yang sangat diminati. Tak heran jika daerah seperti Yogyakarta atau Bali selalu penuh dengan wisatawan, baik wisatawan domestik maupun mancanegara. Hal tersebut mempengaruhi pertumbuhan industri hotel yang ada di Indonesia menjadi sangat pesat.

Hotel sendiri adalah suatu bentuk bangunan, badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu.

Misalnya di Yogyakarta, pendapatan daerah sangat bergantung pada pariwisata. Prospek pekerjaan di bagian pariwisata juga cukup besar. Maka dari itu dibutuhkan tenaga kerja yang berkualitas di bidang pariwisata. Maka dari itu banyak sekolah atau perguruan tinggi di Yogyakarta yang menyediakan pendidikan pariwisata. Sekolah tersebut berusaha menghasilkan orang-orang yang berkompeten dalam bidang pariwisata dengan cara

memberikan pendidikan teori maupun praktek pada anak didiknya. Dengan pemberian teori dan praktek yang baik maka akan dihasilkan tenaga kerja yang baik pula.

Untuk mewujudkan tenaga kerja yang berkualitas salah satu cara yang dilakukan oleh sekolah dan perguruan tinggi adalah dengan diadakan (*OJT On The Job Training* atau Praktek Kerja Lapangan. *OJT* ini bertujuan untuk memperkenalkan peserta didik tentang bagaimana cara kerja di lingkungan kerja dengan perkenalan lingkungan kerja yang baik maka akan tercipta tenaga kerja yang *professional*.

Ada beberapa department ataupun section di hotel yang dapat dijadikan bidang untuk *On The Job Training* antara lain *Front Office, Housekeeping, Food and Beverage Department, Engineering,* ataupun *Laundry*.

Dari sekian *Department* yang ada di hotel, penulis tertarik mengambil *Food and Beverage Service Department* sebagai bidang untuk *On The Job Training*. Karena penulis ingin mengetahui dan merasakan hambatan-hambatan sebagai seorang *waiter* atau *waitress* dalam *Food and Beverage Service Department* berikut pemecahannya. Serta mengetahui korelasi antara *Food and Beverage Service Department* dengan *Department* lain dalam lingkungan kerja secara nyata.

B. Rumusan Masalah

1. Apa saja hambatan-hambatan yang ditemui di *Food and Beverage Service Department*?
2. Bagaimana cara mengatasi hambatan-hambatan yang ditemui di *Food and Beverage Service Department*?
3. Bagaimana hubungan kerja antara *Food and Beverage Service Department* dengan *department* lain?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan (PKL)

1. Mengetahui hambatan-hambatan yang ditemui di *Food and Beverage Service Department*.
2. Mengetahui cara mengatasi hambatan-hambatan yang ditemui di *Food and Beverage Service Department*.
3. Mengetahui hubungan kerja antara *Food and Beverage Service Department* dengan *department* lain.

D. Manfaat Praktek kerja Lapangan (PKL)

- 1 Manfaat Bagi Mahasiswa
 - a. Mahasiswa dapat mengetahui bagaimana bekerja di hotel dan siap bekerja setelah melakukan training.
 - b. Dapat membuka kesempatan bagi setiap siswa untuk mendapatkan lebih banyak pengetahuan melalui praktek kerja langsung di lapangan.
 - c. Meningkatkan skill dalam bekerja.

2. Manfaat Bagi Akademik

- a. Dapat melihat tingkat keberhasilan lembaga pendidikan dalam mendidik dan melatih para mahasiswa.
- b. Diharapkan sekolah dapat menjalin hubungan yang baik dengan perusahaan.

3. Manfaat Bagi Perusahaan

- a. Dapat menjalin kerja sama yang baik dengan pihak kampus, sehingga bisa dengan mudah mendapat tenaga bantuan saat membutuhkannya.
- b. Hotel akan lebih dikenal lagi, karena telah ikut berperan aktif dalam menciptakan tenaga-tenaga yang handal di bidang pariwisata.