

LAPORAN TUGAS AKHIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
THE GRAND PALACE HOTEL YOGYAKARTA
FOOD & BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT

Periode 01 Oktober 2016 – 31 Maret 2017



OLEH
NAMA : ANGGRA NUGRAHA
NIM : 114108954
PRODI : DIPLOMA III (DIII)
JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2017

LAPORAN TUGAS AKHIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
THE GRAND PALACE HOTEL YOGYAKARTA
FOOD & BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT

Periode 01 Oktober 2016 – 31 Maret 2017



Diajukan untuk memenuhi syarat
Menyelesaian program diploma III
Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta

OLEH

NAMA : ANGGRA NUGRAHA
NIM : 114108954
PRODI : DIPLOMA III (DIII)
JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2017

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR

PRAKTEK KERJA LAPANGAN

THE GRAND PALACE HOTEL YOGYAKARTA

FOOD & BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT

Periode 01 Oktober 2016 – 31 Maret 2017

OLEH

NAMA : ANGGRA NUGRAHA

NIM : 114108954

PRODI : DIPLOMA III (DIII)

JURUSAN : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

(Hermawan Prasetyanto, SST., M.Mpar)

(Dra. Heni Susilowati, MM)

NIDN. 0516057102

NIDN. 0505026202

BERITA ACARA UJIAN

DI

**THE GRAND PALACE HOTEL YOGYAKARTA
FOOD & BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT**

Periode 01 Oktober 2016 –31 Maret 2017



OLEH

**NAMA : ANGGRA NUGRAHA
NIM : 114108954
PRODI : DIPLOMA III (DIII)
JURUSAN : PERHOTELAN**

Telah Dipertahankan didepan penguji

Dan dinyatakan

Pada tanggal

.....

Penguji

(Dra.Heni Susilowati,MM)

NIDN. 0505026202

Mengetahui

Ketua STP AMPTA

(Drs.H.Santosa,MM)

NIDN. 0519045901

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan Anugerah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan praktek kerja lapangan ini dengan sangat baik dan memuaskan. penulisan laporan praktek kerja lapangan ini disusun guna memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program Diploma III Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Dalam penyusunan laporan praktek kerja lapangan ini penulis banyak menerima masukan, bantuan dan bimbingan yang sangat bermanfaat dari berbagai pihak oleh sebab itu penulis mengucapkan banyak terrimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini, antara lain:

1. Ibu Dra Heni susilowati, MM Selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan membantu hingga terselesaikan laporan ini hingga akhir.
2. Bapak H.Santoso, MM Selaku Ketua STP AMPTA yang telah melancarkan segala sesuatu yang berhubungan dengan kelulusan penulis.
3. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST Selaku Ketua Jurusan Perhotelan yang telah membantu hingga terselesaikan laporan ini hingga akhir.

4. Bapak Bayu Yudha Esa selaku *Human Resource Department* The Grand palace Hotel.
5. Ibu Sri Rahayu selaku *General Manager Department* The Grand Palace Hotel.
6. Bapak Supriyanto selaku *Food and Beverage Manager* yang telah memberikan kesempatan untuk praktek kerja lapangan dan memberikan bekal ilmu bagaimana menjadi seorang hotelier yang baik.
7. Bapak Ari sulis selaku *Food and Beverage leader* yang senantiasa membimbing ketika praktek kerja.
8. Staff *Food and Beverage Service* yang senantiasa membimbing ketika praktek kerja lapangan.
9. Orang Tua dan keluarga yang memberikan bekal secara material dan moril.
10. Teman-Teman sesama *trainee* dari *Food and Beverange Service* yang selaku memberikan *support* (Ayu dan Niken).

Demikian harapan penulis semoga hasil laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat kepada kita semua dan menambah referensi yang baru sekaligus ilmu pengetahuan yang baru pula.amin.

Yogyakarta April 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
BAB I :PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan	3
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan	4
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Gambaran Perusahaan Secara Umum	6
B. Gambaran Umum Departemen di Hotel	17
BAB III : PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA	
A. Deskripsi Hotel Lokasi PKL	25
1. Sejarah Perkembangan The Grand Palace Hotel	26
2. Produk dan Jasa yang di Tawarkan	27
3. Struktur Organisasi The Grand Place Hotel	28
B. Deskripsi Departemen Tempat PKL	30
1. Deskripsi Food and Beverage Department	30
C. Job Description	32
D. Pelaksanaan Kerja Harian	38
E. Jadwal Kerja	41
F. Analisis Pelaksanaan Kerja	43

BAB IV : PENUTUP

A. Kesimpulan	47
B. Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	50
TABEL	41
1. Tabel 3.3.....	41
2. Tabel 3.4.....	41
3. Tabel 3.5.....	42
4. Tabel 3.6.....	42
5. Tabel 3.7.....	42
6. Tabel 3.8.....	42
GAMBAR	30
1. Gambar 3.1	30
2. Gambar 3.2	32

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sektor pariwisata di Indonesia merupakan salah satu sektor yang menghasilkan devisa sangat besar bagi Negara Indonesia. Dengan di dukung oleh keadaan geografis, budaya, adat istiadat, sarana dan prasarana yang memadai, Indonesia telah menjadi salah satu negara tujuan pariwisata.

Keberadaan pariwisata menjadi nilai tambah bagi bangsa ini, karena menghasilkan pajak untuk Indonesia dan mendorong masyarakat untuk berlomba-lomba melestarikan alam, budaya, dan adat istiadat mereka yang secara tidak langsung menjadi pendorong dalam pembangunan daerah.

Saat ini industri pariwisata berkembang dengan sangat pesat, sehingga harus di imbangi sarana dan prasarana penunjang yang baik. Salah satu sarana dalam industri pariwisata adalah akomodasi. Seiring berkembang dan meningkatnya kunjungan wisata maka semakin meningkat juga penyedia akomodasi seperti hotel.

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunannya menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum yang di kelola secara komersil. Dalam menjaga kelangsungannya yang berkesinambungan, hotel

harus berinteraksi dengan objek-objek wisata yang ada di sekitarnya, yang harus tercermin pada pelayanan serta relasi dengan aktivitas daerah setempat.

Akomodasi perhotelan adalah sarana penginapan yang berbentuk hotel dan mempunyai standar penampilan serta pengusahaan sesuai kinerja penginapan hotel yang modern. Akomodasi juga merupakan sarana pemenuhan kebutuhan manusia yaitu makan dan minum, rekreasi, pertemuan, pesta dan lainnya.

Kesuksesan suatu hotel dapat kita lihat dan nilai dari tingkat hunian kamar hotel tersebut. Namun selain itu, faktor lain yang mendorong kesuksesan hotel adalah dari penjualan makanan dan minuman yang ada di restoran hotel tersebut, serta sarana dan fasilitas penunjang lainnya yang dimiliki oleh suatu hotel.

Dari sekian banyak profesi di bidang *Food & Beverage*, bagian pelayanan sering kali kurang mendapatkan apresiasi yang baik dari perusahaannya maupun juga dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang ingin menggeluti profesi tersebut. Padahal pelayanan (*service*) adalah bagian terpenting setelah makanan dan minuman dalam bisnis restoran, *cafed* dan catering dan mereka yang melayani dan berhadapan langsung dengan tamu adalah *waiter /waitress*.

Maka dari itu, seorang *waiter/waitress* selain harus menyambut tamu dengan ramah, melayani dengan baik, mampu menangani *complaint*, harus bisa menjual makanan dan minuman yang ada di buku menu agar dapat mencapai

target penjualan yang di canangkan oleh pemilik restoran. Dan bagaimana caranya membuat supaya tamu merasa nyaman sehingga kembali lagi ke hotel tersebut.

Dalam menghadapi persaingan, ada beberapa hal dalam kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen untuk memilih The Grand Palace Hotel, antara lain meliputi penampilan gedung, interior bangunan dan penampilan karyawan, untuk memberikan pelayanan-pelayanan terbaik, kesediaan karyawan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat, sopan santun para karyawan dan kemampuan mereka untuk membangkitkan rasa kepercayaan dan rasa percaya konsumen, serta rasa peduli dan perhatian yang diberikan pada pelanggan. Beberapa hal di atas disebut *excellent service* yang merupakan suatu alat ukur terhadap kualitas pelayanan.

Oleh karena latar belakang tersebut, penulis mengangkat judul "Pentingnya *Excellent Service* Kepada Tamu".

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana metode pelaksanaan *excellent service* untuk kepuasan tamu?
2. Apa saja kendala-kendala yang di temui di *Food and Beverage Service*?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

1. Untuk mengetahui bagaimana cara menghandle tamu dengan cara yang benar dan mengetahui seperti apa *Excellent Service* itu.
2. Supaya operasional dalam melaksanakan kerja sesuai dengan SOP.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

1. Manfaat Bagi Mahasiswa

- a. Dapat lebih membuka kesempatan bagi setiap mahasiswa untuk mendapatkan pengetahuan melalui praktek langsung di lapangan.
- b. Sebagai bekal mahasiswa di dalam menghadapi dunia kerja dilapangan langsung setelah dia lulus maupun saat melakukan On The Job Tranning.
- c. Menambah pengalaman di dunia kerja dan lebih memahami bakat dan minat kerja yang memiliki oleh mahasiswa itu sendiri.
- d. Dapat menjadikan mahasiswa lebih fleksibel dalam menghadapi pekerjaan dengancara dan standar yang berbeda, karena setiap Hotel memiliki caranya masing masing-masing dalam memberikan pelayanan terhadap tamu.

2. Manfaat untuk Lembaga

- a. Agar kampus dapat mengukur tingkat kemampuan mahasiswa dalam menerima,menerapkan, dan mengembangkan teori –teori yang didapat di lembaga pendidikan.
- b. Dapat menjalin hubungan yang saling menguntungkan dari kedua belah pihak antara hotel dan kampus
- c. Kampus bisa membandingkan semua pelajaran-pelajaran yang ada dengan kegiatan dihotel melalui laporan yang dibuat oleh para mahasiswa.

3. Manfaat untuk Hotel

- a. Hotel bisa mendapatkan tambahan tenaga.
- b. Dapat menjalin kerja yang baik dengan bantuan saat membutuhkannya. Sebagai masukan serta memperbaiki kesalahan dan juga melengkapi kekurangan dalam hotel tersebut, demi kemajuan operasional kerja hotel tersebut.
- c. Mampu melihat kemampuan potensial yang dimiliki siswa-siswi peserta Praktek Kerja Lapangan (PKL), sehingga akan lebih mudah untuk perencanaan peningkatan di bidang Sumber Daya Manusia (SDM).