

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
DI HOTEL TENTREM YOGYAKARTA  
DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGE SERVICE**

**Periode 5 September 2016 - 5 Maret 2017**



**Diajukan untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma III  
Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta**

**OLEH**

**NAMA : ARIF NUR MUHAMMAD**

**NIM : 114108991**

**PRODI : PERHOTELAN**

**JURUSAN : PERHOTELAN C**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA**

**2017**

# HALAMAN PENGESAHAN



**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
DI HOTEL TENTREM YOGYAKARTA  
DEPARTEMENT FOOD AND BEVERAGE SERVICE  
Periode 5 September 2016 - 5 Maret 2017**

**OLEH**

**NAMA : ARIF NUR MUHAMMAD**

**NIM : 114108991**

**PRODI : PERHOTELAN**

**JURUSAN : PERHOTELAN C**

**Telah Disetujui Oleh :**

**Ketua Jurusan**

**Dosen Pembimbing**

**Hermawan Prasetyanto,S.ST,M.M**

**Agus Wibowo SBS,S.Sos,S.ST,.M.M**

**NIDN. 0516057102**

**NIDN. 0502076701**

**BERITA ACARA UJIAN  
LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
DI HOTEL TENTREM YOGYAKARTA  
DEPARTEMENT FOOD AND BEVERAGE SERVICE  
Periode 5 September 2016 - 5 Maret 2017**



**OLEH**

**NAMA : ARIF NUR MUHAMMAD  
NIM : 114108991  
PRODI : PERHOTELAN  
JURUSAN : PERHOTELAN C**

**Telah dipertahankan didepan penguji  
Dan dinyatakan LULUS  
Pada tanggal 27 Maret 2017**

**Penguji**

**AGUS WIBOWO SBS,S.Sos,S.ST.,M.M  
NIDN. 0502076701**

**Mengetahui  
Ketua STP AMPTA**

**Drs. H. SANTOSA, MM  
NIDN. 00519045901**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan praktek kerja lapangan (PKL) di Hotel Tentrem Yogyakarta. Penulisan laporan ini bertujuan untuk memenuhi syarat menyelesaikan program diploma III Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah terlibat dalam menyelesaikan penulisan laporan ini, yaitu:

1. Drs. H. Santosa, MM selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta.
2. Hermawan Prasetyanto, S.ST, M.M selaku Ketua Jurusan Perhotelan.
3. Dra. Nuharani Erningdyah, M.Pd selaku Dosen Pembimbing pelaksana PKL.
4. Agus Wibowo SBS, S.Sos, S.ST, M.M selaku Dosen Pembimbing TA.
5. Bapak Andik Asmoro selaku Food and Beverage Manager Hotel Tentrem.
6. Bapak Is Rujiyanto selaku Supervisor Kayumanis Coffe Shop.
7. Ibu Nur Hidayah selaku Captain Summer Pallace Restaurant.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan ini belum sempurna, oleh karena itu diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun laporan ini agar bermanfaat untuk pembaca.

Yogyakarta, 6 Maret 2017

Arif Nur Muhammad

## **PRAKTEK KERJA LAPANGAN (PKL)**

### **PROGRAM STUDI PERHOTELAN**

<b>LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>BERITA ACARA UJIAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>A. Latar Belakang Masalah</b> .....	1
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	4
<b>C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan (PKL)</b> .....	4
<b>D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan (PKL)</b> .....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	6
<b>A. Gambaran Umum Perusahaan Hotel</b> .....	6
1. Pengertian industri perhotelan .....	6
2. Jenis Hotel .....	8
3. KarakteristikCityHotel.....	9
<b>B. Gambaran Umum Departemen di Hotel</b> .....	10
<b>BAB III PELAKSANAAN PRAKEK KERJA</b> .....	24
<b>A. Deskripsi Hotel Tentrem Yogyakarta</b> .....	24
<b>B. Deskripsi Departemen Tempat PKL</b> .....	28
<b>C. Job Description Obyek PKL</b> .....	34
<b>D. Jadwal Kerja</b> .....	37
<b>E. Pelaksanaan Kerja Harian</b> .....	37
<b>F. Analisis Pelaksanaan Kerja</b> .....	41
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	44
<b>A. Kesimpulan</b> .....	44
<b>B. Saran</b> .....	45
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	46

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Jasa pelayanan di hotel selalu menekankan kedisiplinan dalam pekerjaannya. Pramusaji atau *waiter* harus memberikan pelayanan yang baik kepada setiap tamu yang datang. Selain itu *waiter* harus bekerjasama dan mengedepankan efisiensi kerja untuk memperlancar operasional di suatu hotel. Setiap hotel memiliki strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara-cara kebijakan suatu hotel.

Melaksanakan *training*, mengikutibriefingsetiap hari dan selalu menjaga komunikasi, siap dalam menangani keluhan para tamu, membuat prosedur dan peraturan yang sesuaiadalah cara-cara yang dilakukan sebuah hotel. Restoran adalah tempat yang paling sering dikunjungi para tamu hotel untuk kebutuhan makan dan minum, Restoran juga dapat dijadikan tempat rekreasi atau bersantai.

Untuk menciptakan kepuasan tamu diperlukan pelayanan yang sesuai *Standar Operational Procedure (SOP)* agar pelayanan yang dilakukan *waiter* dapat berlangsung secara konsisten. Kompetensi seorang *waiter* tercermin

dalam: penampilan, kebersihan, keramahan, kerapian, dan mengerti maksud dan tujuan tamu. Waiter yang memenuhi SOP akan membuat tamu merasa

mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Hal ini merupakan pengikat bagi tamu, sehingga tamu akan berkeinginan menggunakan fasilitas-fasilitas yang ada di restoran itu lagi, sehingga menguntungkan bagi pihak hotel.

SOP menjadi faktor penting bagi restoran dalam menjalankan operasional kerja, sehingga SOP pelayanan waiter sangat dibutuhkan. Masalahnya kemudian terletak pada SOP itu sendiri, bagaimana penerapan SOP pelayanan kepada tamu agar tamu menjadi puas.

Saat diselenggarakan suatu event yang besar di hotel, maka saat itu diperlukan banyak tenaga *casual* atau training dalam membantu kesuksesan *event* tersebut. Tidak semua tenaga *casual* atau training yang sudah mempunyai kemampuan atau pengetahuan, dan untuk tenaga *casual* yang baru pertama kali maka akan membuat beberapa kesalahan seperti harus mengerjakan pekerjaan dua kali.

Hal tersebut harus diatasi dengan memperbanyak koordinasi antar karyawan senior untuk selalu melakukan komunikasi saat operasional berlangsung. Pengawasan terhadap mutu pelayanan setiap saat harus dilaksanakan supaya tingkat kualitas suatu hotel tidak turun.

Untuk kualitas pelayanan di restoran hotel harus benar-benar diperhatikan mulai dari persiapan kerja sampai pada penyajian kepada tamu, baik yang menyangkut penampilan fisik restoran, penampilan menu, tata letak restoran, higienis makanan peralatan dan sumber daya manusia. Ada beberapa waiter di restoran hotel maupun di banquet yang masih memiliki tingkat



kedisiplinan yang kurang. Hal tersebut dapat diatasi dengan memahami dan menjalankan sesuai dengan *Standar Operational Procedure* yang telah ditetapkan. Jika SOP sudah dijalankan dengan baik maka operasional kerja akan berjalan lancar.

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana cara meningkatkan *Standar Operational Procedure* (SOP) dalam suatu operasional kerja?

### **C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan (PKL)**

1. Ingin mengetahui cara untuk meningkatkan *Standar Operational Procedure* (SOP) dalam suatu operasional kerja?

### **D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan (PKL)**

1. Manfaat bagi mahasiswa:
  - a. Dapat menerapkan pengetahuan dan wawasan mahasiswa tentang dunia pariwisata secara nyata.
  - b. Dapat membuka peluang bagi mahasiswa untuk bekerja di hotel.
  - c. Dapat membuka kesempatan bagi setiap mahasiswa untuk mendapatkan lebih banyak pengetahuan melalui praktek kerja langsung di lapangan.
2. Manfaat bagi akademik:
  - a. Dapat menjalin hubungan yang saling menguntungkan dari kedua belah pihak antara hotel dan kampus.

b. Dapat membuat kampus lebih dikenal di industri pariwisata.

3. Manfaat bagi perusahaan:

- a. Hotel bisa mendapatkan tambahan tenaga operasional sehingga semua pekerjaan akan lebih cepat terselesaikan.
- b. Memotivasi manajemen hotel untuk bekerja lebih baik dan giat.
- c. Hotel akan lebih dikenal lagi karena telah ikut berperan aktif dalam menciptakan tenaga-tenaga yang handal di bidang pariwisata.