

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**DI THE PHOENIX HOTEL YOGYAKARTA**  
**FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT**

Periode 01 September 2016 s/d 28 Februari 2017



**OLEH :**

**NAMA : DAVID SASONGKO**  
**NIM : 114108920**  
**PRODI : PERHOTELAN D3**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**

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

**2017**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**DI THE PHOENIX HOTEL YOGYAKARTA**  
**FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT**  
Periode 01 September 2016 s/d 28 Februari 2017

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

**Yogyakarta**

**OLEH :**

**NAMA : DAVID SASONGKO**

**NIM : 114108920**

**PRODI : PERHOTELAN D3**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

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

**2017**

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR  
FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT  
DI THE PHOENIX HOTEL YOGYAKARTA

DI SUSUN OLEH :  
DAVID SASONGKO  
114 108 920

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan Perhotelan

Dosen Pembimbing

Hermawan Prasetyanto, S.ST., S.Sos., M.M.

Drs. Santosa, M.M.

NIDN : 0516057102

NIDN : 0519045901

BERITA ACARA UJIAN  
LAPORAN TUGAS AKHIR  
FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT  
DI THE PHOENIX HOTEL YOGYAKARTA

Periode 01 September 2016 s/d 28 Februari 2017

DISUSUN OLEH :

DAVID SASONGKO

114 108 920

Telah di pertahankankan di depan Penguji

Dan Dinyatakan Lulus

Pada Tanggal 29 Maret 2017



(Drs.Santosa,M.M.)

NIDN : 0519045901

Mengetahui Ketua STP AMPTA

Drs. Santosa, M.M

NIDN : 0519045901

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa yang selalu memberikan anugerah dan berkat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan Praktek Kerja Lapangan di *Food and Beverage Service Department* The Phoenix Hotel Yogyakarta.

Laporan Praktek Kerja Lapangan ini penulis susun setelah melaksanakan Praktek Kerja Lapangan selama 6 bulan yang dimulai pada tanggal 1 September 2016 sampai dengan 28 Februari 2017 di *Food and Beverage Service Department* The Phoenix Hotel Yogyakarta. Penyusunan laporan ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Diploma (D-III) Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Untuk itu penulis sampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Drs.Santosa,M.M. selaku Ketua STP AMPTA Yogyakarta dan selaku dosen pembimbing yang telah membantu penulis dalam menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Hermawan Prasetyanto,S.ST.,S.Sos.,M.M. selaku Ketua Jurusan Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta yang telah membantu kelancaran penulis dalam membuat Tugas Akhir ini.
3. Bapak Thomas Evrard selaku *General Manager* The Phoenix Hotel Yogyakarta yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan kegiatan PKL di The Phoenix Hotel Yogyakarta.
4. Bapak Charis Hidayat selaku *Training Coordinator* The Phoenix Hotel Yogyakarta yang telah membantu penulis dalam kelancaran pelaksanaan PKL di The Phoenix Hotel Yogyakarta.
5. Bapak Miftahurrozi selaku *Food and Beverage Director* di The Phoenix Hotel Yogyakarta yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama melaksanakan kegiatan PKL di The Phoenix Hotel Yogyakarta.

6. Bapak Indarto selaku *Assistant Food and Beverage Manager* di The Phoenix Hotel Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan masukan bagi penulis selama melaksanakan kegiatan PKL di The Phoenix Hotel Yogyakarta.
7. Bapak Beben Adiyanto selaku *Assistant Outlet Manager* The Phoenix Hotel Yogyakarta yang telah memberikan arahan, semangat dan motivasi kepada penulis selama melaksanakan kegiatan PKL di The Phoenix Hotel Yogyakarta.
8. Bapak Bayu Supriyanto dan Bapak Galih Bayu Trisna selaku *Restaurant Supervisor* The Phoenix Hotel Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan membimbing penulis dalam kegiatan operasional di Paprika Restaurant The Phoenix Hotel Yogyakarta.
9. Bapak Handoko, Bapak Sagimin, Ibu Dewi dan Ibu Nurul selaku *Restaurant Captain* The Phoenix Hotel Yogyakarta yang mengajarkan kepada penulis mengenai operasional restoran selama melaksanakan kegiatan PKL di The Phoenix Hotel Yogyakarta.
10. Seluruh staf *waiter* dan *waitress*, *casual* dan teman-teman *training* di Paprika Restaurant yang telah mendukung dan memberi banyak ilmu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
11. Orang tua tercinta yang telah mendukung penuh sehingga Tugas Akhir ini selesai dengan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini jauh dari kesempurnaan, karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun untuk kesempurnaan Tugas Akhir ini. Penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan penulis khususnya.

Yogyakarta, 30 Maret 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

### HALAMAN COVER

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii

### BAB I : PENDAHULUAN

A. Latang Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan.....	4
D. Batasan Masalah.....	4
E. Manfaat Praktek Kerja Lapangan.....	5

### BAB II : LANDASAN TEORI

A. Pengertian Hotel.....	7
1. Pengertian Industri Perhotelan .....	7
2. Karakteristik Hotel .....	8
3. Klasifikasi Hotel.....	9
B. Gambaran Umum <i>Food and Beverage Department</i> .....	10

1. Pengertian <i>Food and Beverage Department</i> .....	10
2. Tujuan <i>Food and Beverage Department</i> .....	11
3. Bagian-Bagian di <i>Food and Beverage Department</i> .....	11
4. Macam-Macam Restoran .....	13

### **BAB III : PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN**

A. Deskripsi Hotel Lokasi Praktek Kerja Lapangan .....	15
B. Deskripsi Departemen Tempat Praktek Kerja Lapangan .....	28
C. <i>Job Description</i> Departemen Praktek Kerja Lapangan.....	35
D. Jadwal Kerja.....	37
E. Pelaksanaan Kerja Harian .....	37
F. Analisis Pelaksanaan Kerja .....	41

### **BAB IV : PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	47
B. Saran.....	48

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Perkembangan industri dunia pariwisata saat ini tengah mengalami kemajuan, terutama di kota Yogyakarta. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pembangunan hotel yang kian menjamur dimana-mana baik itu hotel berbintang ataupun tidak. Pasalnya, menurut data Perhimpunan Hotel Restoran Indonesia (PHRI) pada tahun 2015 saja terdapat 1.160 hotel di wilayah DIY yang terdiri dari 60 hotel berbintang dengan lebih dari 6.000 kamar dan 1.100 hotel kelas melati dengan 12.660 kamar. Sedangkan berdasarkan data Badan Pusat Statistik DIY jumlah hotel di Yogyakarta sampai awal 2015 mencapai 401 unit, terdiri dari 39 hotel berbintang dan 362 hotel non-bintang. Dari data-data diatas bisa kita tarik kesimpulan bahwa peningkatan pembangunan hotel di Yogyakarta kian signifikan.

Industri perhotelan juga memiliki andil penting dalam memajukan perekonomian bangsa. Kebutuhan akan Sumber Daya Manusia yang dibutuhkan oleh suatu hotel mencakup berbagai bidang seperti divisi kamar yang terdiri dari *Housekeeping Department* dan *Front Office Department*, divisi makanan dan minuman yang di dalamnya mencakup semua seksi di *Food and Beverage Department*, divisi perbekalan dan penyimpanan yang terdiri dari *Store Department* dan *Purchase Department* dan seterusnya. Oleh karena itu, hotel

banyak menyerap tenaga kerja yang kemudian akan berdampak mengurangi angka pengangguran dan meningkatkan pertumbuhan ekonomi bangsa.

Selain itu, hotel juga merupakan bagian penting dalam hal akomodasi yaitu berfungsi sebagai rumah kedua bagi para wisatawan. Berbicara mengenai dunia perhotelan, hal ini selalu berkaitan dengan pelayanan dan pemenuhan kebutuhan makanan dan minuman kepada tamu ketika mereka menginap di suatu hotel. Saat menginap, tamu hotel pasti memerlukan pelayanan yang sangat diharapkan untuk memunculkan kesan positif bagi hotel. Inilah mengapa bagian *Food and Beverage Department* di hotel atau di akomodasi lain sangat penting. *Food and Beverage Department* adalah salah satu department yang ada di hotel yang dikelola secara profesional dan bertanggung jawab atas makanan dan minuman, mulai dari pengadaan, pengolahan, penjualan, dan penyajian.

*Food and Beverage Department* terbagi menjadi dua, yakni yang pertama, *Food and Beverage Product* yaitu bagian yang memproduksi makanan mulai dari bahan mentah hingga menjadi produk siap saji. *Section* ini tidak langsung berhubungan dengan tamu karena harus melalui perantara pramusaji. Yang kedua, *Food and Beverage Service* yaitu merupakan bagian penjualan serta penyajian makanan dan minuman kepada tamu. *Section* ini berhubungan langsung dengan tamu di *Food and Beverage outlet* yang ada di hotel seperti bar, restoran, *banquet* dan *room service*.

*Food and Beverage Service* di The Phoenix Hotel Yogyakarta mempunyai 4 *outlet* besar yaitu restoran, bar, *banquet* dan *room service*. The

Phoenix Hotel Yogyakarta memiliki 4 *outlet* yang membutuhkan beberapa personel *Food and Beverage Service*, yang diantaranya adalah *Food and Beverage Manager, Assistan Food and Beverage Manager, Restaurant Manager, Bar Manager, Restaurant Supervisor, Bartender, Waiter/waitress*. Salah satu *outlet* di The Phoenix Hotel Yogyakarta yaitu *room service*. *Room service* di The Phoenix Hotel Yogyakarta mempunyai andil yang cukup besar baik dari segi *revenue* yang dihasilkan ataupun pelayanan yang diberikan. Akan tetapi banyak pihak yang sering menganggap sepele *outlet* ini karena bukan termasuk *outlet* besar dibandingkan dengan restoran, *banquet* atau bar dan seringkali terabaikan. Karena hal tersebut, ada beberapa *waiter/waitress* yang kurang memperhatikan *Standard Operating Procedure (S.O.P)* dan *sequence of service* yang ada, sehingga pada saat operasional *room service* kurang maksimal dalam pelayanannya.

Berdasarkan alasan tersebut, *Standard Operating Procedure* sangat diperlukan demi memberikan pelayanan terbaik bagi tamu. Oleh karena itu penulis tertarik akan masalah tersebut, sehingga penulis mengangkat judul “PENTINGNYA PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE ROOM SERVICE* DI PAPIKA RESTAURANT THE PHOENIX HOTEL YOGYAKARTA”

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana *Standard Operating Procedure room service* di Paprika Restaurant The Phoenix Hotel Yogyakarta?
2. Apa saja kendala yang dialami oleh *waiter/waitress* pada saat penerapan *Standard Operating Procedure room service* di Paprika Restaurant The Phoenix Hotel Yogyakarta?

## **C. Tujuan Penulisan**

1. Mengetahui tentang *Standard Operating Procedure* yang baik dan benar di Paprika Restaurant The Phoenix Hotel Yogyakarta.
2. Meningkatkan pemahaman dan kedisiplinan *waiter/waitress* di Paprika Restaurant The Phoenix Hotel Yogyakarta khususnya mengenai *Standard Operating Procedure* pada saat *room service*.

## **D. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi penulis dari beberapa masalah yang ada, penulis membatasi masalah, yaitu hanya tentang penerapan *Standard Operating Procedure* pada saat *room service* oleh *waiter/waitress* di Paprika Restaurant The Phoenix Hotel Yogyakarta.

## **E. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis, sekurang-kurangnya dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran bagi dunia perhotelan.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Penulis

Menambah wawasan dan kemampuan penulis mengenai praktik kerja perhotelan khususnya di bidang *Food and Beverage*, untuk selanjutnya dijadikan sebagai referensi dan acuan dalam menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya.

#### b. Bagi Akademik

1. Mampu mempererat hubungan kerja sama antara instansi dengan pihak hotel sebagai wadah dalam membina para mahasiswa calon *trainee* untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di masa yang akan datang.
2. Mampu menjadikan Praktek Kerja Lapangan sebagai wahana dalam melatih, membina serta mengasah kemampuan dan pengetahuan mahasiswa sehingga diharapkan kesuksesan pihak akademik dalam mendidik mahasiswa dapat tercapai dengan baik.

c. Bagi Perusahaan

1. Mampu menumbuhkan kerja sama dalam hal perekrutan mahasiswa pasca *training* untuk dijadikan karyawan/staf perusahaan.
2. Sebagai alat untuk memantau potensi-potensi SDM yang ada untuk pengembangan kemajuan hotel.
3. Sebagai acuan dan pengetahuan dalam meningkatkan standar ataupun kualitas pelayanan. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan diharapkan The Phoenix Hotel Yogyakarta menjadi semakin baik dan berkembang di dunia pariwisata Indonesia.