

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

Periode 01 Oktober 2016 – 31 Maret 2017



OLEH

NAMA : DWI AYU DAMAYANTI

NIM : 114108962

PRODI : PERHOTELAN

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



OLEH

NAMA : DWI AYU DAMAYANTI

NIM : 114108962

PRODI : PERHOTELAN

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 : DWI AYU DAMAYANTI

NIM : 114108962

PRODI : DIPLOMA III (DIII)

JURUSAN : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

(Hermawan Prasetyanto, SST., M.M)

NIDN. 0516057102

Dosen Pembimbing

(Yudi Setiaji, SH., MM)

NIDN. 0508066401

BERITA ACARA UJIAN

DI

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

Periode 01 Oktober 2016 – 31 Maret 2017



OLEH

**NAMA : DWI AYU DAMAYANTI
NIM : 114108962
PRODI : DIPLOMA III (DIII)
JURUSAN : PERHOTELAN**

Telah Dipertahankan didepan penguji

Dan dinyatakan

Pada tanggal

.....

Penguji

(Yudi Setiaji, SH., MM)

NIDN. 0508066401

Mengetahui

Ketua STP AMPTA

(Drs.H.Santosa,MM)

NIDN. 0519045901

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini. Maksud dari laporan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi akhir Program Diploma jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Berkat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, maka hambatan dan kesulitan yang penulis hadapi dapat terselesaikan. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih pada yang telah membantu penulis dalam proses pencapaian untuk ahli di bidang yang penulis tekuni. Dalam hal ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua yang berperan langsung maupun tidak langsung yaitu :

1. Bapak Yudi Setiaji, SH., MM selaku Dosen Pembimbing Penulisan Tugas Akhir.
2. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos., SST., M.Mpar selaku ketua Jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
3. Bapak Drs. H. Santosa, M.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
4. Ibu Dra. Heni Susilowati, M.M selaku Dosen Pembimbing Kelas Perhotelan B sekaligus Dosen Pembimbing Penulisan Tugas Akhir.
5. Ibu Angela Ariani, SH., M.M selaku Ketua Bagian Training Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

6. Bapak Bayu Yudha Esa selaku Human Resource Department The Grand Palace Hotel.
7. Ibu Sri Rahayu selaku General Manager Incharge The Grand Palace Hotel Yogyakarta.
8. 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.
9. Bapak Ari Sulis selaku Food and Beverage Leader yang senantiasa membimbing ketika praktek kerja.
10. Staff Food and Beverage Service yang senantiasa membimbing ketika praktek kerja.
11. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan bekal baik secara materi maupun moril.
12. Teman – teman sesama *trainee* (Niken dan Anggra) dari Food and Beverage Service yang selalu memberi support.

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	vii
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	16
BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA	
A. Deskripsi Hotel Lokasi PKL	24
B. Deskripsi Departemen Tempat PKL	30
C. Job Description	31
D. Pelaksanaan Kerja Harian	37
E. Jadwal Kerja.....	40
F. Analisis Pelaksanaan Kerja.....	41
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	50
B. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN.....	54

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.

Untuk meningkatkan kenyamanan tamu yang datang di Restoran The Grand Place Hotel Yogyakarta, maka pihak hotel bekerja sama dengan *Food and Beverage Department* yang bertanggung jawab atas produksi, penyajian serta penjualan makanan dan minuman di Restoran The Grand Place Hotel Yogyakarta. Restoran biasanya digunakan para tamu untuk bersantai sambil menikmati hidangan dari restoran itu sendiri. Oleh karena itu penulis tertarik untuk memilih judul yang berkaitan dengan sistem yang di berikan oleh waiter/waitress yang ada di restoran tersebut.

Berdasarkan ilmu dan pengalaman penulis yang telah di pelajari sesama kuliah dan di pelajari selama melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL), maka penulis tertarik mengangkat masalah ini sebagai judul yang akan di ajukan dalam Tugas Akhir (TA), yaitu: “Bagaimana Cara *Waiter/Waitress*

Dalam Meningkatkan Kenyamanan Para Tamu yang Datang ke Cascade Restoran di The Grand Palace Hotel Yogyakarta”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, saya membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apa saja yang menyebabkan ketidaknyamanan para tamu yang datang ke Cascade Restoran di The Grand Palace Hotel Yogyakarta.
2. Upaya apa saja yang di lakukan dalam mengatasi masalah pelayanan untuk meningkatkan kenyamanan tamu di Restoran The Grand Palace Hotel Yogyakarta.
3. Bagaimana upaya-upaya dalam meningkatkan kenyamanan para tamu yang datang ke Cascade Restoran di The Grand Palace Hotel Yogyakarta.

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan (PKL)

Tujuan diadakannya kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apa saja penyebab kurangnya pelayanan yang di berikan oleh *waiter/waitress* di restoran.
2. Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan dalam mengatasi masalah pelayanan untuk meningkatkan kenyamanan tamu di restoran.

3. Untuk mengetahui upaya apa saja dalam meningkatkan kualitas kenyamanan tamu di restoran.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan (PKL)

1. Manfaat bagi Mahasiswa
 - a. Dengan mengikuti praktek kerja lapangan, mahasiswa di harapkan dapat meningkatkan kemampuan *Hard Skill* dan *soft skill*-nya.
 - b. Mampu menggunakan pengalaman kerjanya untuk mendapatkan kesempatan kerja yang di inginkan setelah menyelesaikan kuliahnya.
 - c. Mampu melihat hubungan antara dunia kerja dan dunia pendidikan.
 - d. Dan juga sebagai pengalaman kerja yang nyata dan wadah untuk menjalin kerja sama yang baik antara lembaga pendidikan dengan pihak instansi yang terkait.
2. Manfaat bagi Akademik
 - a. Dengan pelaksanaan praktek kerja lapangan, sekolah mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan perusahaan.
 - b. Mampu mengembangkan program kemitraan lainnya, seperti pertukaran pakar.
 - c. Mampu merelevansikan kurikulum mata kuliah dengan kebutuhan dunia kerja.

3. Manfaat bagi Perusahaan

- a. Dengan pelaksanaan praktek kerja lapangan (PKL), di harapkan perusahaan mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan sekolah.
- b. Mampu melihat kemampuan potensial yang di miliki siswa-siswi peserta Praktek Kerja Lapangan (PKL), sehingga akan lebih mudah untuk perencanaan peningkatan di bidang Sumber Daya Manusia (SDM).
- c. Menghasilkan tenaga kerja yang memiliki keahlian profesional yaitu tenaga kerja yang memiliki kemampuan baik di bidang pengetahuan maupun keterampilan.