LAPORAN TUGAS AKHIR

DI HOTEL NOVOTEL YOGYAKARTA

FOOD & BEVERAGE DEPARTEMENT/RESTAURANT SECTION

Periode 12 September 2016 – 11 Maret 2017

Oleh :

Nama	: Hendra Dwi Prihantoro
NIM	: 114108968
Prodi	: D III
Jurusan	: Perhotelan

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2017

LAPORAN TUGAS AKHIR

DI

FOOD & BEVERAGE DEPARTEMENT/RESTAURANT SECTION

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma III

Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan

Untuk Menyelesaikan Program Diploma III

Di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA

YOGYAKARTA

Oleh :

Nama	: Hendra Dwi Prihantoro
NIM	: 114108968
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	: Hendra Di Prihantoro
NIM	: 114108968
Prodi	: D III
Jurusan	: Perhotelan

Telah disetujui oleh :

Ketua Jurusan	Dosen Pembimbing
(Hermawan P, S.Sos, S.ST,MM)	**(Hermawan P, S.Sos, S.ST,MM)**
NIDN : 0516057102	**NIDN : 0516057102**

BERITA ACARA UJIAN

OLEH

NAMA : HENDRA DWI PRIHANTORO

NIM : 114108968

PRODI : DIPLOMA III (DIII)

JURUSAN : PERHOTELAN

Telah Dipertahankan Didepan Penguji

Dan Dinyatakan Lulus

Pada Tanggal 05 April 2017

Penguji

(Hermawan P, S.Sos, S.ST,MM)

NIDN : 0516057102

Mengetahui

Ketua STP AMPTA

(Drs. H. Santoso, MM)

NIDN : 0519045901

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER

HALAMAN JUDUL ..... **i**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **ii**

BERITA ACARA ..... **iii**

DAFTAR ISI ..... **iv**

BAB 1 : PENDAHULUAN .....

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 2
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan 2
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan 3

BAB II : LANDASAN TEORI .....

A. Gambaran Perusahaan Secara Umum 4
B. Gambaran Umum Departemen Di Hotel 8

BAB III : PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA .....

A. Deskripsi Hotel Lokasi PKL 18
B. Deskripsi Departemen Tempat PKL 25
C. Job Description 27
D. Jadwal Kerja 29
E. Pelaksanaan Kerja Harian 29
F. Analisi Pelaksanaan Kerja 31

BAB IV : PENUTUP .....

A. Kesimpulan 35

DAFTAR PUSTAKA 36

LAMPIRAN .....

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyusun laporan Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang telah dilaksanakan slama 6 bulan sehingga sejak tanggak 5 september 2017 – 11 Maret 2017 di Novotel Yogyakarta Hotel & Resort. Saya selaku penulis dapat menyusun laporan ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari semua pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. H. Santoso, MM selakuKetuaSekolahTinggiPariwisata AMPTA Yogyakarta
2. Bapak Hermawan Prasetyo S.sos, S.ST, M.Mpar selaku Ketua Jurusan Program Studi Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
3. Alm. Bapak Sutjipto, selaku Koordinator Program Praktek Kerja Lapangan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
4. Bapak Greg Hoehn, Selaku General Manager Novotel Yogyakarta Hotel & Resort.
5. Bu. Sylvia Angelina selaku Talent and Culture Manager yang telah memberikan berbagai ilmu yang berharga.
6. Bapak Arie Herlambang selaku Food and Beverage Manager telah member ilmu dan membimbing.
7. Bapak Iwan Dwi Saputra selaku Supervisor Restaurant telah member berbagai ilmu yang berharga

8. Bapak Reza Arvani selaku Captain Banquet telah member pengetahuan selama di banquet
9. Bapak Surya selaku Supervisor Bar telah member ilmu yang banyak dan berharga
10. Seluruh staff beserta *trainee* dari berbagai department yang ada di Novotel Yogyakarta Hotel & Resort semangat serta suasana yang ceria
11. Keluarga serta pasangan tercinta atas dukungan dan semangatnya serta kepada teman-teman PH B.

Akhir kata, penulis menyadari sepenuhnya dalam penyusunan Laporan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini, masih banyak kekurangandan kelemahan yang dimiliki baik itu sistematika penulisan maupun penggunaan bahasa. Untuk itu, penulis mengharapan saran dan kritik dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi penyempurnaan laporan ini. Semoga laporan yang telah disusun oleh penulis bermanfaat guna menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembacanya.

Yogyakarta, 20 Februari 2017

Penulis

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di DIY ini banyak terdapat tempat pariwisata yang berpotensi menarik banyak wisatawan dari berbagai daerah, khususnya Indonesia.Selain dari Indonesia tidak sedikit pula wisatawan yang berasal dari mancanegara yang berlibur ke Indonesia karena tempat wisata yang banyak.Wisatawan yang dating membutuhkan tempat menginap yang nyaman. Salah satunya adalah hotel

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.

Di F&B service ada beberapa bagian yaitu bar section, restaurant section, coffee shoproom service. Saya tertarik menjadi waiter di restaurant section.Waiter restaurant section bertugas untuk mangantarkan pesanan tamu, mencatat pesanan tamu, menawarkan menu special pada hari itu kepada tamu.

Restaurant sendiri adalah suatu tempat atau bangunanyang disediakan untuk tamu yang ingin makan ataupun minum.Restaurant menjual produk nyata dan produk tidak nyata. Produk tidak nyata tersebut adalah senyum, pelayanan yang tidak dapat dilihat

Selama saya casual di beberapa hotel, kekurangan yang sering terjadi di bagian restaurant yaitu para waiter/waitress sering mengobrol dan kurang memperhatikan kerapihan rambut.Para waiter/waitress di restaurant kadang tidak memperhatikan tamu yang datang ke restaurant karena asyik mengobrol dengan waiter/waitress lain. Tamu akan merasa tidak dihargai dan bingung ketika datang ke restaurant karena waiter/waitress kurang memperhatikan tamu.

Selain itu waiter/waitrees kurang memperhatikan kebutuhan tamu di restaurant.Seharusnya waiter/waitress selalu memperhatikan kebutuhan tamu di restaurant.Selalu membantu tamu yang kesusahan.Sikap, pembawaan dan tingkah laku sebagai karyawan hotel khususnya bagi para waiter harus dijaga dan dipelihara.Karyawan harus senantiasa bersikap lebih terampil dan cekatan serta senantiasa dalam keadaan siap sedia dalam menyediakan pelayanan.

Karyawan kadan kurang memperhatikan tamu yang dating dan sibuk sendiri seperti mengobrol dengan temanya, atau melakukan kegiatan lain. Kadang juga karyawan lupa dengan kebutuhan tamu saat makan seperti sgaram dan merica yang lupa diisi ulang.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana metode pelaksanaan *excellent service* unruk kepuasan tamu ?
2. Bagaimana cara kita melayani tamu dengan benar ?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan (PKL)

1. Untuk mengetahui bagaimana *excellent service*

2. Untuk mengetahui cara nekayani tamu dengan baik

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

BAB 2