

TUGAS AKHIR
DI@HOM PLATINUM YOGYAKARTA
FOOD AND BEVERAGE SERVICE
PERIODE 1 SEPTEMBER 2015 – 29 FEBRUARI 2016



Disusun Oleh :

Nama : Nanda Rista Saputri
NIM : 113108844
Jurusan : Perhotelan (DIII)

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2017

TUGAS AKHIR
DI @HOM PLATINUM YOGYAKARTA
PADA FOOD AND BEVERAGE SERVICE
PERIODE 1 SEPTEMBER 2015 – 29 FEBRUARI 2016



Diajukan Guna Memenuhi Sebagai Persyaratan
Untuk Menyelesaikan Program Diploma III
Di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA
Yogyakarta

Disusun Oleh :

Nama : Nanda Rista Saputri

NIM : 113108844

Jurusan : Perhotelan (DIII)

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2017

HALAMAN PENGESAHAN



TUGAS AKHIR
DI @HOM PLATINUM YOGYAKARTA
PADA FOOD AND BEVERAGE SERVICE
PERIODE 1 SEPTEMBER 2015 – 29 FEBRUARI 2016

Disusun Oleh :

Nama : Nanda Rista Saputri
NIM : 113108844
Jurusan : Perhotelan (DIII)

Telah disetujui oleh :

Ketua Jurusan Perhotelan

Dosen Pembimbing

(Hermawan Prasetyanto, S.ST,M.M)

NIDN : 0516057102

(Angela Ariani,SH, MM.)

NIDN : 0530106001

BERITA ACARA UJIAN
TUGAS AKHIR
DI@HOM PLATINUM YOGYAKARTA
PADA FOOD AND BEVERAGE SERVICE
PERIODE 1 SEPTEMBER 2015 – 29 FEBRUARI 2016



Disusun Oleh :

Nama : Nanda Rista Saputri
NIM : 113108844
Jurusan : Perhotelan (DIII)

Telah di Pertahankan di Depan Penguji
Dan Dinyatakan LULUS
Pada Tanggal 30 Maret 2017
Penguji,

Angela Ariani,SH,MM.

Mengetahui,
Ketua STP AMPTA

Drs. H. SANTOSA. MM.

NIDN : 0519045901

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan memuaskan. Penulisan tugas akhir ini disusun guna memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program Perhotelan Diploma III Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA.

Dalam penyusunan laporan ini penulis banyak mendapat saran, dorongan, bimbingan serta keterangan-keterangan dari berbagai pihak yang merupakan pengalaman yang tidak dapat diukur secara materi, namun dapat membukakan mata penulis bahwa sesungguhnya pengalaman dan pengetahuan tersebut adalah guru yang terbaik bagi penulis. Oleh karena itu dengan segala hormat dan kerendahan hati perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Angela Ariani,SH,MM selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mendampingi selama pembuatan tugas akhir ini.
2. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.ST, M.M. selaku Ketua Jurusan Perhotelan.
3. Bapak Drs. H. Santosa, MM. selaku ketua STP AMPTA.
4. Ibu Atik Darmajati selaku General Manager @Hom Platinum Yogyakarta.
5. Bapak Maryadi selaku Manager Food And Beverage Service yang memberikan dorongan kuat kepada penulis dalam hal kedisiplinan dan kerapihan serta kegigihan dalam belajar.
6. Bapak Benecdicto Chandra selaku Supervisor Food And Beverage Service.

7. Staff-staff yang sangat bersahabat dan sabar dalam membimbing penulis untuk dapat menguasai materi untuk pelayanan di hotel.
8. Teman-teman sesama trainee di Food And Beverage Service yang memberikan kehangatan dalam pergaulan yang baik.
9. Mahasiswa STP AMPTA angkatan 2013 di Program Perhotelan Diploma III

Dalam penyusunan laporan ini, penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan yang dibuat baik sengaja maupun tidak sengaja, dikarenakan keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan serta pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu penulis mohon maaf atas segala kekurangan tersebut tidak menutup diri terhadap segala saran dan kritik serta masukan bagi diri penulis. Akhir kata segala puji dan syukur kepada Allah SWT saya ucapkan semoga laporan tugas akhir ini bermanfaat bagi semua pihak sebagai pengembang ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, 11 Februari 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
BAB I 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 Umum Hotel	5
1. Pengertian Hotel	5
2. Klasifikasi Hotel	6
3. Fasilitas usaha hotel	12
4. Jenis-Jenis Hotel	12
5. Jenis-Jenis Kamar	13
6. Department-Department yang ada di Hotel Bintang 3	14
B. Gambaran Umum Food And Beverage Department	15
1. Food And Beverage Product	15

2. Food And Beverage Service	16
C. Hubungan Food And Beverage Sevice dengan Department lain	17

BAB III PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum @Hom Platinum Yogyakarta	20
1. Sejarah Hotel	20
2. Lokasi Hotel	21
3. Fasilitas Hotel	21
4. Bagan Struktur Organisasi Hotel @Hom Platinum Yogyakarta	23
B. Gambaran Department Tempat PKL	24
1. Pengertian Food And Beverage Service	24
2. Jadwal Kerja Praktek Kerja Lapangan	24
3. Bagan Struktur Organisasi Malabar Restaurant @Hom Platinum Yogyakarta	28
4. Job Description Food And Beverage Service	30
5. Analisis Pelaksanaan Kerja	31

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	34
B. Saran	34

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini masalah kepariwisataan merupakan suatu hal yang tidak asing lagi bagi negara kita, bahkan juga disetiap negara yang ada di dunia. Hal ini disebabkan dunia kepariwisataan saat ini adalah salah satu devisa yang nantinya dapat menunjang perekonomian suatu negara.

Dinegara Indonesia khususnya di Yogyakarta pada umumnya merupakan salah satu tujuan tempat kunjungan wisatawan yang datang berkunjung ke Indonesia oleh wisatawan lokal maupun internasional, oleh sebab itu pemerintah mendirikan sekolah-sekolahkepariwisataan yang mendidik tenaga terampil dalam dunianya, yang akan terjun langsung meningkatkan mutu pelayanan kepada para wisatawan. Saaat ini pemerintah telah menyediakan fasilitas-fasilitas akomodasi seperti hotel dan juga tempat penginapan lainnya yang sekaligus gunanya untuk menempatkan calon-calon atau siswa-siswi dan mahasiswa di dalam menerapkan teori yang diperoleh dari sekolah dalam bentuk praktek kerja industri.

Pelaksanaan praktek kerja lapangan merupakan salah satu kurikulum yang harus ditempuh oleh mahasiswa STP AMPTA YOGYAKARTA selama 6 (enam) bulan. Selain untuk memenuhi kewajiban Akademik, diharapkan kegiatan tersebut dapat menjadi jembatan penghubung antara dunia industri dengan dunia pendidikan serta dapat menambah pengetahuan tentang dunia industri, sehingga mahasiswi dapatmenambah pengetahuan tentang dunia industri, sehingga mahasiswa mampu mengatasi persaingan di dunia kerja.

Dengan adanya hubungan kerjasama dari pihak @Hom Platinum Yogyakarta selaku penyedia sarana dan prasaran, yang telah mengizinkan atau memperbolehkan mahasiswa untuk melaksanakan kegiatan praktek kerja lapangan ini mahasiswa dapat mengenal lebih jelas tentang kegiatan dan tanggungjawab suatu departement yang ada di hotel khususnya departement *Food And Beverage Service* yang telah penulis lakukan saat berada di dunia industri. *Food And Beverage Service* berperan penting dalam hal pelayanan dan pencapaian tujuan hotel yakni memberikan pelayanan yang diharapkan oleh tamu, membentuk citra hotel dan keuntungan yang maksimal.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana cara pelaksanaan kerja *waiter/waitress* pada *Food And Beverage* di @Hom platinum Yogyakarta?
2. Apa yang menjadi hambatan dalam operasional pada *Food And Beverage Department* di @Hom Platinum Yogyakarta?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Adapun tujuan dari penulisan laporan praktek kerja lapangan yaitu :

1. Untuk mengetahui hal-hal apa saja yang harus dimiliki oleh karyawan *Food And Beverage Department* bagian *Service* sesuai dengan penerapan SOP pada @Hom Platinum Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan serta solusi yang dilakukan oleh karyawan *Food And Beverage Department* bagian *Service* di @Hom Platinum Yogyakarta.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

Adapun manfaat dalam penulisan laporan praktek kerja lapangan yaitu :

1. Bagi Penulis
 - a. Dengan mengikuti kegiatan praktek kerja lapangan, mahasiswa diharapkan dapat meningkatkan kemampuan *Hard Skill* dan *Soft Skillnya*.
 - b. Mampu melihat hubungan antara dunia kerja dan dunia pendidikan.
 - c. Mampu menggunakan pengalaman kerjanya untuk mendapatkan kesempatan kerja yang diinginkan setelah menyelesaikan kuliahnya.
 - d. Sebagai pengalaman kerja awal untuk mahasiswa sebelum terjun langsung ke dunia kerja yang nyata dan wadah untuk menjalin kerjasama yang baik antar lembaga pendidikan dengan pihak instansi yang terkait.
2. Bagi Perusahaan
 - a. Dengan pelaksanaan praktek kerja lapangan diharapkan perusahaan mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan akademik.
 - b. Mampu melihat kemampuan potensial yang dimiliki mahasiswa dalam kegiatan praktek kerja lapangan, sehingga akan lebih mudah untuk perencanaan peningkatan di bidang Sumber Daya Manusia.
 - c. Dan sebagai wadah penyerapan karyawan atau tenaga kerja.
3. Bagi Akademik
 - a. Dengan adanya kegiatan praktek kerja lapangan mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan perusahaan.

- b. Mampu mengembangkan program kemitraanlainnya, seperti pertukaran pakar.
- c. Mampu merelevansikan kurikulum matakuliah dengan kebutuhan dunia kerja.