

TUGAS AKHIR
DI THE GRAND PALACE HOTEL YOGYAKARTA
FOOD & BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT

Periode 01 Oktober 2016 – 31 Maret 2017



OLEH
NAMA : NIKEN LARASATI
NIM : 114108976
PRODI : DIPLOMA III (DIII)
JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2017

TUGAS AKHIR
DI THE GRAND PALACE HOTEL YOGYAKARTA
FOOD & BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT

Periode 01 Oktober 2016 – 31 Maret 2017



OLEH
NAMA : NIKEN LARASATI
NIM : 114108976
PRODI : DIPLOMA III (DIII)
JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2017

HALAMAN PENGESAHAN



TUGAS AKHIR
THE GRAND PALACE HOTEL YOGYAKARTA
FOOD & BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT

Periode 01 Oktober 2016 – 31 Maret 2017

OLEH
NAMA : NIKEN LARASATI
NIM : 114108976
PRODI : DIPLOMA III (DIII)
JURUSAN : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

(Hermawan Prasetyanto,S.ST,M.M)
NIDN. 0516057102

(Hermawan Prasetyanto,S.ST,M.M)
NIDN. 0516057102

**BERITA ACARA UJIAN
THE GRAND PALACE HOTEL YOGYAKARTA
FOOD & BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT**

Periode 01 Oktober 2016 – 31 Maret 2017



OLEH
NAMA : NIKEN LARASATI
NIM : 114108976
PRODI : DIPLOMA III (DIII)
JURUSAN : PERHOTELAN

Telah Dipertahankan didepan penguji

Dan dinyatakan

Pada tanggal

.....

Penguji

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

NIDN. 0516057102

Mengetahui

Ketua STP AMPTA

(Drs.H.Santosa,MM)

NIDN. 0519045901

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan tugas akhir sesuai dengan waktu yang ditentukan. Laporan tugas akhir ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi akhir Program Diploma Jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Dalam penyusunannya, laporan tugas akhir ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya laporan ini. Oleh sebab itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.ST, M.M selaku ketua Jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA sekaligus Dosen Pembimbing Penulisan Tugas Akhir.
2. Bapak Drs. H. Santosa, M.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
3. Ibu Dra. Heni Susilowati, M.M selaku Dosen Pembimbing Kelas Perhotelan B.
4. Ibu Angela Ariani, SH., M.MPar selaku Ketua Bagian Training Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
5. Bapak Bayu Yudha Esa selaku Human Resources Department The Grand Palace Hotel Yogyakarta.
6. Ibu Sri Rahayu selaku General Manager Incharge The Grand Palace Hotel Yogyakarta.
7. 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.
8. Bapak Ari Sulis selaku Food and Beverage Leader yang senantiasa membimbing ketika praktek kerja.
9. Staff Food and Beverage Service yang senantiasa membimbing ketika praktek kerja.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, demi kesempurnaan laporan tugas akhir ini penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga laporan tugas akhir ini bermanfaat bagi pembaca.

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 | 4 |
| C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan | 4 |
| D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan | 4 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| A. Gambaran Perusahaan Secara Umum | 6 |
| B. Gambaran Umum Departemen di Hotel | 11 |
| BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA | |
| A. Deskripsi Hotel Lokasi PKL | 19 |
| B. Deskripsi Departemen Tempat PKL | 24 |
| C. Job Description | 25 |
| D. Jadwal Kerja | 34 |
| E. Pelaksanaan Kerja Harian | 31 |
| F. Analisis Pelaksanaan Kerja | 35 |
| BAB IV PENUTUP | |
| A. Kesimpulan | 43 |
| B. Saran | 44 |
| DAFTAR PUSTAKA | 45 |
| LAMPIRAN | 46 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata merupakan salah satu penunjang meningkatnya devisa Negara di Indonesia. Berkembangnya pariwisata mempengaruhi kesejahteraan masyarakat bangsa khususnya dalam hal perekonomian. Untuk itu perlu meningkatkan produksi diberbagai sektor pembangunan ekonomi diantaranya melalui sektor industri pariwisata. Dengan adanya industri pariwisata tentunya bangsa Indonesia memajukan fasilitas akomodasi bagi wisatawan, baik sarana maupun prasarana, misal membangun obyek wisata, kemudahan akses jalan ke obyek wisata, penginapan sebagai tempat tinggal, dan kebutuhan pelayanan makanan.

Perkembangan industri pariwisata yang sangat pesat di tandai dengan keberadaan pembangunan hotel, dari hotel melati sampai hotel berbintang. Hotel kini tidak hanya menyediakan fasilitas akomodasi kamar, namun juga semakin lengkap dengan fasilitas pendukung lainnya sehingga dapat memenuhi kebutuhan pemuasan daripada keinginan tamu dan lebih betah berlama – lama dihotel. Semakin banyak fasilitas yang dimiliki oleh suatu hotel, tentunya semakin memberikan kenyamanan yang maksimal kepada tamu, sebab tamu dapat melakukan apa saja dengan fasilitas yang lengkap. Selain dari pada fasilitas yang dapat menciptakan kepuasan tamu,

memberikan pelayanan, suasana yang hangat juga diinginkan bagi setiap tamu.

Hotel sebagai salah satu industri pariwisata yang tidak lepas dari sumber daya manusia yang profesional sebagai pengelolanya. Hotel merupakan industri jasa tentunya memberikan pelayanan yang baik agar tercipta kepuasan para tamu.

Hotel sendiri merupakan badan usaha atau perusahaan yang menyediakan pelayanan bagi wisatawan mancanegara dan domestik dengan fasilitas jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman, jasa layanan kamar, jasa pencucian pakaian, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan.

Di dalam kelancaran operasional suatu hotel terbagi menjadi beberapa department atau bagian yang mempunyai tugas dan tanggung jawab yang saling berkaitan antara department yang satu dengan yang lain. Masing – masing department memegang peranan penting dan mempunyai andil besar dalam menunjang operasional hotel. Di hotel terdiri dari beberapa departemen, yaitu : *Housekeeping, Front Office, Food and Beverage, Marketing, Security, Enggineering and Maintenance, dan Laundry*. Salah satu department yang bertanggung jawab dalam menyajikan makanan dan minuman kepada tamu secara profesional dengan tujuan mendapatkan keuntungan adalah *Food and Beverage Departement*.

Food and Beverage Departement adalah departemen atau bagian yang bertugas mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan

minuman untuk keperluan tamu hotel, baik dalam kamar, *restoran*, *caffe shop*, *banquet* (resepsi pertemuan), makanan karyawan, dan sebagainya.

Food and Beverage Department merupakan department penting di hotel karena department ini merupakan penghasil revenue terbesar kedua setelah *Front Office Department*. Sesuai dengan namanya, *Food and Beverage Department* mampu menghasilkan *revenue* melalui penjualan makanan dan minuman baik melalui *restaurant*, *cafe shop*, *bar*, *room service* maupun *banquet*. Untuk itu peran seorang *waiter/waitress* penting karena mereka secara langsung berinteraksi dengan tamu. Dengan begitu bisa dikatakan bahwa *waiter/waitress* merupakan salah satu keberhasilan untuk meningkatkan kepuasan tamu selama mereka menginap di hotel tersebut.

Tamu telah membayar mahal dan pastinya mereka menginginkan pelayanan yang baik, untuk itu seorang *waiter/waitress* dituntut memberikan kualitas pelayanan terbaik untuk kepuasan tamu tersebut, mulai dari mereka datang ke *restaurant*, menikmati makanannya, sampai meninggalkan *restaurant*. Dengan memberikan pelayanan yang sesuai standar diharapkan ketika tamu meninggalkan *restaurant*, mereka memiliki kenangan/kepuasan, sehingga mereka akan kembali lagi ke *restaurant* tersebut.

Dalam operasionalnya *Food and Beverage Department* terbagi menjadi 2 bagian yaitu *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*. *Food and Beverage Product* merupakan departemen yang menyajikan makanan, mulai dari proses pemasakan sampai berupa makanan jadi. *Food and Beverage Product* terbagi atas berbagai macam bagian yaitu

main *kitchen*, *kitchen*, *caffe shop*, *pastry bakery*. Dimana semua bagian tersebut mempunyai fungsi yang berbeda-beda tetapi bertujuan sama yaitu menjual produk ke konsumen hotel.

Sedangkan *Food and Beverage Service* bertugas menangani penghidangan makanan minuman, penyiapan beberapa jenis minuman.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis mengambil judul “Peranan *Waiter/waitress* untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu di The Grand Palace Hotel Yogyakarta”

B. Rumusan Masalah

1. Apa saja kriteria untuk menjadi *waiter/waitress* profesional?
2. Bagaimana peranan *waiter/waitress* untuk meningkatkan kepuasan tamu di suatu hotel?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan (PKL)

1. Untuk memperlancar tugas *waiter/waitress* yang profesional.
2. Untuk mengetahui pentingnya *waiter/waitress* untuk meminimalisir complain.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan (PKL)

1. Manfaat bagi Mahasiswa
 - a. Menambah dan meningkatkan keterampilan serta keahlian dibidang praktek.

- b. Menambah wawasan setiap mahasiswa mengenai dunia industri.
- c. Mampu menggunakan pengalamannya untuk mendapatkan kesempatan kerja yang digunakan setelah menyelesaikan kuliahnya.

2. Manfaat bagi Akademik

- a. Dengan pelaksanaan praktek kerja lapangan perguruan tinggi mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan perusahaan.
- b. Mampu merelevankan kurikulum mata kuliah dengan kebutuhan dunia kerja.
- c. Dapat mempromosikan keadaan jurusan ke tempat pelaksanaan praktek kerja lapangan.

3. Manfaat bagi Perusahaan

- a. Adanya kerjasama antara dunia pendidikan dengan dunia industri/perusahaan sehingga perusahaan tersebut dikenal oleh kalangan akademis.
- b. Dapat menjalin kerja sama antara perusahaan dengan dunia pendidikan terutama dalam menyalurkan tenaga kerja profesional.
- c. Bermanfaat bagi dunia ilmu pengetahuan dan teknologi sebagai sarana sehingga dapat dimanfaatkan menjadi sumber daya manusia yang berpotensi dan bermutu.