

LAPORAN TUGAS AKHIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI
DEPARTEMEN F&B PRODUCT
HOTEL HARRIS RESORT WATERFRONT BATAM

Periode 1 September 2016 s/d 28 Februari 2017



Disusun oleh :

Nama : Nuqwah Rati Taufiq

NIM : 114109017


Jurusan : Perhotelan

Prodi : D3 Perhotelan

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2017

LAPORAN TUGAS AKHIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI
DEPARTEMEN F&B PRODUCT
HOTEL HARRIS RESORT WATERFRONT BATAM
Periode 1 September 2016 s/d 28 Februari 2017



Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Menyelesaikan Program Diploma III
Perhotelan Di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA
Yogyakarta

Disusun Oleh :

Nama : Nuqwah Rati Taufiq

NIM : 114109017

Jurusan : Perhotelan

Prodi : D3 Perhotelan

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2017

HALAMAN PENGESAHAN



Laporan Tugas Akhir

Praktek Kerja Lapangan

Di

DEPARTEMEN F&B PRODUCT

HOTEL HARRIS RESORT WATERFRONT BATAM

Periode 1 September 2016 s/d 28 Februari 2017

OLEH

NAMA : NUQWAH RATI TAUFIQ

NIM : 114109017

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

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

Angela Ariani, SH., M.M.

NIDN.0516057102

NIDN . 0530106001

BERITA ACARA UJIAN
DEPARTEMEN F&B PRODUCT
HOTEL HARRIS RESORT WATERFRONT BATAM
Periode 1 September 2016 s/d 28 Februari 2017



Oleh
Nama : Nuqwah Rati Taufiq
NIM : 114109017

Telah dipertahankan di depan penguji

Dan dinyatakan.....

Pada tanggal

Penguji,

Angela Ariani, SH., M.M.

NIDN. 0530106001

Mengetahui,

Ketua STP AMPTA

Drs. Santosa M.M

NIDN. 0519045901

Kata Pengantar

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat rahmat-Nya dan hidayah-Nya laporan tugas akhir ini dapat tersusun dan diselesaikan. Laporan ini merupakan bukti tertulis tentang apa yang telah didapatkan selama masa perkuliahan, dan diaplikasikan di tempat industri selama menjalani *on the job training* pada *Food and Beverage Product* di Hotel HARRIS Resort Waterfont Marina Batam.

Penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua yang telah membantu pada penulisan laporan ini yaitu :

1. Ibu Angela Ariani, S.H.,M.M. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulisan dan memberi banyak masukan, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
2. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.sos., SST, M.M selaku Ketua Jurusan Perhotelan yang telah memberi izin dan saran terhadap pengambilan penempatan praktek kerja.
3. Bapak Drs.Santosa.M.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang turut serta dalam mengambil kebijakan demi suksesnya praktek kerja lapangan ini dan yang akan mendatang.
4. Bapak Romain Huet selaku *General Manager* Hotel HARRIS Resort Waterfront Batam yang telah mengizinkan melakukan praktek kerja lapangan di hotel tersebut.
5. Ibu Indah Soesanti Bastian selaku *HRD Manager* Hotel HARRIS Resort Waterfront Batam yang menyediakan akomodasi selama penulis melakukan praktek kerja.
6. Bapak Soehartono selaku *Sous Chef* Hotel HARRIS Resort Waterfront Batam yang telah banyak memberikan ilmu, mendidik selama penulis praktek kerja lapangan.
7. Seluruh staff Hotel HARRIS Resort Waterfront Batam yang telah banyak membantu penulis dan pemberi semangat dalam melaksanakan praktek kerja lapangan.

Pada akhirnya penulis bersyukur dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan kesadaran penuh bahwasannya tugas akhir ini belum sempurna dan tidak luput dari kekurangan.

Yogyakarta, 3 Maret 2016

Nuqwah Rati Taufiq

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER

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

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Praktek Kerja Lapangan	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	4
B. Gambaran Umum Food&Beverage Product Department	14

BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

A. Gambaran Umum Hotel HARRIS Resort Waterfront	
1. Sejarah	18
2. Fasilitas	23
3. Bagan Organisasi	34
4. Tugas Pokok Jabatan	35
B. Gambaran Umum F&B Departement HARRIS Resort Waterfront Batam	
1. Seksi – seksi Seksi – Seksi F&B Product Department	39
2. Bagan Organisasi F&B Product Department	42
3. Tugas Pokok Jabatan F&B Product Department	42
C. Jadwal Pelaksanaan Kerja	

1. Pelaksanaan kerja harian	44
2. Analisis Pelaksanaan Kerja	46
BAB IV PENUTUP	
KESIMPULAN	58
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada masa sekarang hotel sangat berkembang pesat. Bukan hanya kamar saja yang ditawarkan melainkan lebih dari itu, antara lain menyediakan *meeting room*, sarana olahraga, hiburan, sampai restoran dengan berbagai jenis makanan dan minuman. Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional. Hotel disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta pelayanan lainnya. Kepuasan tamu baik dari fasilitas maupun pelayanan bisa menjadi promosi yang jauh lebih efektif dibandingkan dengan pemasangan iklan pada media massa. Adanya kerjasama antar departemen yang satu dengan yang lain merupakan faktor yang baik agar operasional hotel dapat berjalan dengan lancar. Selain itu dengan semakin kuatnya persaingan global dalam semua aspek terutama di bidang perhotelan dan semakin banyaknya tuntutan dunia usaha/industri sehingga diadakan *On the Job training* bagi mahasiswa perhotelan.

Food and Beverage Product (FBP) sebagai departemen yang bertugas memberikan pelayanan kepada tamu dalam penyediaan makanan. Bagian ini dipimpin oleh seorang *Executive Chef*. Agar tujuan operasionalnya terwujud, maka diperlukan sumber daya manusia yang ahli dan profesional dibidangnya.

Dengan adanya *On the Job Training* (OJT), maka penulis dapat menganalisa dan mengetahui tentang operasional dan prosedur kerja yang ada di hotel sebenarnya. Karena di hotel tempat penulis melakukan *training*, terdapat kekurangan dan kelebihan dari departemen tersebut khususnya pada bagian *pastry* dan *bakery*. Karyawan yang terbatas dan tamu yang banyak, menjadi tidak sinkron karena membutuhkan tenaga yang besar dan harus bekerja keras demi kelancaran operasional yang ada.

Sementara dalam kualitas produk hotel yang harus dihasilkan haruslah sesuai dengan standar. Dan juga untuk membuat tamu merasa nyaman dan senang, hotel harus terus melakukan inovasi. Dari segi pelayanan, makanan, keamanan, dan semua yang menunjang operasional hotel. Seperti pada *section pastry and bakery* yang terus berkembang seiring perkembangan jaman. Maka dari itu penulis menganalisa dan mencari jawaban dan kesimpulan pada praktek kerja lapangan yang sudah penulis laksanakan.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana cara meningkatkan kualitas *section pastry and bakery* di dalam hotel?
2. Bagaimana membuat inovasi sajian kue dan roti agar menjadi daya tarik tamu pada menu *ala carte* dan *breakfast* setiap harinya?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan (PKL)

1. Mengetahui cara untuk meningkatkan kualitas *section pastry and bakery* di dalam hotel.

2. Mengetahui cara membuat inovasi sajian kue dan roti agar menjadi daya tarik tamu pada menu ala carte dan *breakfast* setiap harinya.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan (PKL)

1. Manfaat untuk Siswa
 - a. Dapat menerapkan pengetahuan dan wawasan siswa tentang dunia pariwisata secara nyata.
 - b. Dapat membuka peluang bagi siswa untuk bekerja di Hotel.
 - c. Dapat membuka kesempatan bagi setiap siswa untuk mendapatkan lebih banyak pengetahuan melalui praktek kerja langsung di lapangan.
2. Manfaat bagi akademik
 - a. Dapat melihat tingkat keberhasilan lembaga pendidikan dalam mendidik dan melatih para mahasiswa.
 - b. Dapat menjalin hubungan yang saling menguntungkan dari kedua belah pihak antara hotel dan kampus.
 - c. Dapat membuat kampus lebih dikenal di industri pariwisata.
3. Manfaat untuk Hotel
 - a. Hotel bisa mendapatkan tambahan tenaga operasional sehingga semua pekerjaan akan lebih cepat terselesaikan.
 - b. Hotel akan lebih dikenal lagi, karena telah ikut berperan aktif dalam menciptakan tenaga-tenaga yang handal di bidang pariwisata.