

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI
FOOD & BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT
JAVA HERITAGE HOTEL PURWOKERTO

Periode 15 September 2016 – 15 Maret 2017



OLEH

NAMA : NURFAIDA TRI OKTAVIANI
NIM : 114108977
PRODI : DIPLOMA III
JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2017

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI
FOOD AND BAVERAGE SERVICE DEPARTMENT

**Diajukan untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma III
Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta**



OLEH

NAMA : NURFAIDA TRI OKTAVIANI
NIM : 114108977
PRODI : DIPLOMA III
JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2017

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

DI

FOOD & BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT

Periode 15 September 2016 – 15 Maret 2017



OLEH

NAMA : NURFAIDA TRI OKTAVIANI
NIM : 114108977
PRODI : DIPLOMA III
JURUSAN : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

(Hermawan Prasetyanto, SST., S.SoS., M.M)

(Hari Rachmadi, SE., MM)

NIDN : 0516057102

NIDN. 0505076501

**BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI
FOOD & BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT
Periode 15 September 2016 – 15 Maret 2017**



OLEH

**NAMA : NURFAIDA TRI OKTAVIANI
NIM : 114108977
PRODI : DIPLOMA III (DIII)
JURUSAN : PERHOTELAN**

Telah dipertahankan di depan penguji

Dan dinyatakan LULUS

Padatanggal

15 APRIL 2017

Penguji

(Hari Rachmadi, SE, MM)

NIDN. 0505076501

Mengetahui

Ketua STP AMPTA

(Drs. H. Santosa, MM)

NIDN: 0519045901

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga laporan *On The Job Training* dapat terlaksana dengan baik. Pelaksanaan *On The Job Training* itu sendiri berlangsung selama 6 bulan mulai dari tanggal 15 September hingga 15 Maret di Java Heritage Hotel Purwokerto.

Laporan ini disusun sebagai syarat tugas akhir kepada lembaga pendidikan dan pelatihan serta pertanggung jawaban atas pelaksanaan *On The Job Training* yang telah diselesaikan penulis. Dalam penyusunan laporan ini tidak luput dari pihak-pihak lain untuk itu saya ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Hari Rachmadi,SE,.MM selaku pembimbing Tugas Akhir
2. Bapak Hermawan Prasetyanto S.ST,.S.SoS,.M,M selaku Ketua Jurusan Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta
3. Bapak Drs. H. Santosa, M.M selaku Ketua STP AMPTA Yogyakarta
4. Seluruh dosen dan staff STP AMPTA Yogyakarta
5. Seluruh pihak management Java Heritage Hotel Purwokerto
6. Bapak Hilman Jumena selaku General Manager Java Heritage Purwokerto
7. Bapak Endy I.P selaku Food & Beverage Manager Java Heritage Purwokerto
8. Seluru staff dan karyawan Java Heritage Hotel Purwokerto yang telah banyak membantu operasional di hotel khususnya bagian *Food & Beverage Service*.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna ,oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran pembaca supaya laporan ini dapat disusun lebih baik lagi, dan penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca.

Purwokerto, 08 Maret 2017

Nurfaida Tri Oktaviani

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 Umum Perusahaan 5

B. Gambaran Umum Department di Hotel 11

BAB III : PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA

A. Deskripsi Lokasi Hotel 15

B. Deskripsi Department tempat PKL 20

C. Job Description 27

D. Jadwal Kerja 36

E. Pelaksanaan Kerja Harian 36

F. Analisis Pelaksanaan Kerja 39

BAB IV : PENUTUP

A. Kesimpulan 41

B. Saran 41

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan pariwisata di Indonesia kini semakin pesat. Bisa dilihat dengan adanya tempat-tempat wisata baru baik di kota kecil maupun besar. Salah satu industri penunjang pariwisata yaitu Hotel. Secara umum, hubungan antara hotel dan kepariwisataan saling berkaitan. Ini tidak terlepas dari fakta bahwa perhotelan menjadi salah satu tulang punggung yang membangun sektor pariwisata. Banyak sekali kontribusi perhotelan yang berimplikasi bagi perkembangan pariwisata. Suatu daerah tujuan wisatawan tentunya akan dikunjungi wisatawan dan wisatawan tentu saja membutuhkan tempat untuk menginap dan di sinilah peran hotel sebagai tolak ukur untuk mengetahui berapa banyak wisatawan yang datang ke daerah tersebut.

Hotel sendiri merupakan salah satu sarana akomodasi tempat menginap sementara bagi para tamu yang datang dari berbagai tempat. Namun seiring perkembangan zaman hotel sudah tidak hanya menyediakan fasilitas penginapan saja, akan tetapi hotel juga menyediakan fasilitas makanan dan minuman, sebagai tempat melakukan pertemuan bisnis, seminar, pesta pernikahan dan fasilitas lainnya untuk masyarakat umum baik yang menginap di hotel maupun yang hanya menggunakan fasilitas tertentu saja.

Hotel terdiri dari beberapa *department*, salah satunya yaitu *Food and Beverage Department* yang bertanggungjawab atas ketersediaan makanan dan minuman baik untuk tamu yang menginap maupun tidak. *Food and Beverage Department* ini merupakan bagian terpenting hotel yang dapat berpengaruh terhadap pendapatan hotel. *Food and Beverage Department* membawahi beberapa section seperti *restaurant, kitchen, bar, steward, dan banquet*. Dalam hal ini penulis tertarik pada *Restaurant section* dalam *Food and Beverage Department*. *Restaurant* sendiri merupakan suatu tempat atau bangunan yang menyediakan makanan dan minuman untuk tamu sebagai produk nyata serta sambutan hangat, pelayanan yang ramah, senyuman tulus sebagai produk tidak nyata. Untuk menciptakan kepuasan tamu diperlukan pelayanan yang sesuai dengan Standar Operational Procedure (S.O.P) agar pelayanan yang dilakukan waiter dan waitress dapat berlangsung secara konsisten. Kompetensi seorang waiter/ waitress tercermin dalam : penampilan, kebersihan, keramahan, kerapian dan mengerti maksud dan tujuan tamu. Waiter/waitress yang memenuhi S.O.P akan membuat tamu merasa mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

Selama penulis melaksanakan praktek kerja lapangan, sering dijumpai karyawan yang datang terlambat, dan *uniform* yang dipakai tidak sesuai standart. Padahal, *grooming* merupakan bagian terpenting untuk menjadi seorang waiter/ waitress karena harus berhadapan secara langsung dengan tamu. Masih kurangnya pemahaman tentang job desk yang sudah

di bagikan kepada masing-masing waiter/waitress. Penulis masih sering menjumpai waiter/waitress yang bekerja tidak sesuai job desk yang sudah diberikan sehingga pekerjaan tidak terlaksana secara efisien. Selain itu, kurangnya penguasaan *product knowlage* sehingga tidak jarang waiter/waitress ragu untuk melakukan *taking order*.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana cara menciptakan kedisiplinan waiter/waitress di Restaurant?
2. Apakah fungsi dari adanya pembagian job desk dalam operasional *restaurant*?
3. Upaya apakah yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan tamu di restaurant?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

1. Ingin mengetahui fungsi adanya pembagian job desk dalam operasional restaurant.
2. Ingin mengetahui upaya apa yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan tamu di restaurant.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

1. Manfaat Bagi Mahasiswa

- a. Dengan melaksanakan praktek kerja lapangan, mahasiswa mendapatkan bentuk pengalaman nyata serta permasalahan yang dihadapi dunia kerja
- b. Mahasiswa dapat meningkatkan kedisiplinan dan dapat membiasakan diri terhadap suasana kerja sebenarnya sehingga dapat membangun etos kerja yang baik, serta sebagai upaya untuk memperluas cakrawala wawasan kerja.
- c. Mahasiswa mendapat gambaran tentang kondisi real dunia kerja dan memiliki pengalaman terlibat langsung dalam aktivitas perusahaan.

2. Manfaat Bagi Akademik

- a. Dengan pelaksanaan praktek kerja lapangan, sekolah mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan perusahaan.
- b. Mampu merelevansikan kurikulum mata kuliah dengan kebutuhan kerja

3. Manfaat Bagi Perusahaan

- a. Mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan sekolah
- b. Mendapatkan tenaga kerja yang sesuai dengan bidangnya