

LAPORAN TUGAS AKHIR
FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTEMENT
DI HOTEL PHOENIX YOGYAKARTA
PERIODE 13 SEPTEMBER 2016 S/D 13 MARET 2017



Oleh :

Nama : Rendra Randy Sahertian

Nim : 114108939

Prodi : Perhotelan

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2017

LAPORAN TUGAS AKHIR
FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTEMENT
DI HOTEL THE PHOENIX YOGYAKARTA
PERIODE 13 SEPTEMBER 2016 S/D 13 MARET 2017



Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Menyelesaikan Program Diploma III
Di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA
YOGYAKARTA

Nama : Rendra Randy Sahertian

Nim : 114108939

Prodi : Perhotelan

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2017

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR
FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTEMENT
DI HOTEL THE PHOENIX YOGYAKARTA
PERIODE 1 SEPTEMBER 2016 S/D 1 MARET 2017

Oleh :

Nama : Rendra Randy Sahertian

Nim : 114108939

Prodi : Perhotelan

Telah disetujui oleh :

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

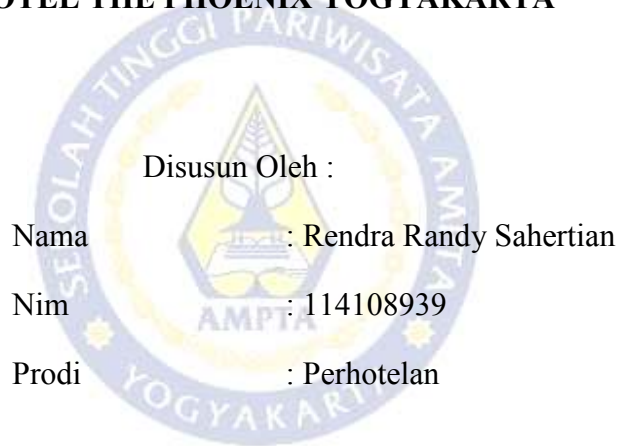
Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST,M.M.

Saptin Dwi Setyo Hastuti, M.Pd

NIDN 0516057102

NIDN 0527048702

BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTEMENT
DI HOTEL THE PHOENIX YOGYAKARTA



Telah Dipertahakankan di Depan Penguji

Dan Dinyatakan LULUS

Pada Tanggal 20 Maret 2017

Penguji

Saptin Dwi Setyo Hastuti,S.Pd,M.Pd

Mengetahui,

Ketua STP AMPTA

Dra. SANTOSA. M.M,

NIDN : 0519045901

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberikan anugerah dan berkat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan praktek kerja lapangan di *Food and Beverage Service Departement* di The Phoenix Hotel Yogyakarta.

Laporan Praktek Kerja Lapangan ini disusun oleh penulis setelah melaksanakan Praktek Kerja Lapangan selama 6 bulan dimulai dari tanggal 13 september 2016 sampai dengan 13 maret 2017 di Food and Beverage Service Departement di The Phoenix Hotel Yogyakarta. Penyusunan laporan ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program Diploma III Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Untuk itu penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa.
2. Bapak Nastangin dan Ibu Surtini sebagai Orang Tua Penulis.
3. Bapak Hermawan P.,S.ST.S.Sos,M.MPar selaku Ketua Jurusan Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta.
4. Bapak Drs. H. Santosa selaku Ketua STP AMPTA Yogyakarta.
5. Bapak Thomas Evrard sebagai General Manager The Phoenix Hotel Yogyakarta.

6. Bapak Miftahurrozi sebagai Food and Beverage Director The Phoenix Hotel Yogyakarta.
7. Bapak Indarto selaku Assistant Food and Beverage Manager The Phoenix Hotel Yogyakarta.
8. Bapak Anton Hartono selaku Banquet Manager The Phoenix Hotel Yogyakarta.
9. Bapak Beben Adiyanto selaku Assistant Outlet Manager The Phoenix Hotel Yogyakarta.
10. Bapak Bayu Supriyanto dan Bapak Galih Bayu Trisna selaku Supervisor Food and Beverage Service The Phoenix Hotel Yogyakarta.
11. Bapak Handoko Bapak Sagimin dan Ibu Nurul selaku Captain Food and Beverage Service Yogyakarta.
12. Bapak Hafid, Bapak Sakti, Bapak Hengky, Bapak Selamat, Bapak Andi, Bapak Barjo, Ibu Ismiyati, Ibu Risma selaku waiter dan waitress Food and Beverage Service Yogyakarta.

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| BERITA ACARA | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| BAB. I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 3 |
| C. Tujuan Penelitian | 3 |
| D. Manfaat Penelitian | 4 |
| 1. Bagi Penulis | 4 |
| 2. Bagi Perusahaan..... | 4 |
| 3. Bagi Akademik | 4 |
| BAB. II LANDASAN TEORI | |
| A. Gambaran Umum Hotel | 5 |
| 1. Sejarah Hotel | 5 |
| 2. Jenis Hotel | 6 |
| 3. Klasifikasi Hotel | 8 |
| B. Gambaran Umum Food and Beverage Service Departement | 12 |
| 1. Pengertian <i>Food and Beverage Service</i> | 12 |
| 2. Jenis-Jenis Service | 13 |

| | |
|--|----|
| C. Gambaran Umum Food Service Operation (Restaurant) | 15 |
| 1. Pengertian Restaurant | 15 |
| 2. Tipe Restaurant | 15 |

BAB. III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

| | |
|--|----|
| A. Gambaran Umum Hotel | 16 |
| 1. Desain Hotel Phoenix Yogyakarta | 16 |
| 2. Fasilitas Hotel Phoenix Yogyakarta..... | 16 |
| 3. Sejarah Hotel Phoenix Yogyakarta | 17 |
| 4. Jenis-jenis outlet Food and Beverage di The Phoenix Hotel Yogyakarta | 18 |
| 5. Struktur Food and Beverage Service di The Phoenix Hotel Yogyakarta | 20 |
| 6. Job Description Food and Beverage Service Department | 21 |
| 7. Deskripsi Paprika Restaurant | 23 |
| B. Deskripsi Food and Beverage di The Phoenix Hotel Yogyakarta | 24 |
| 1. Food and Beverage Organization Chart | 24 |
| 2. Job Description Food and Beverage Service Department | 25 |
| 3. Deskripsi Paprika Restaurant..... | 27 |
| C. Jadwal Kerja dan Pelaksanaan Kerja Harian | 24 |
| 1. Pengertian dan Penerapan Standard Operational Procedure Pada saat Dinner di Restaurant | 25 |
| 2. Hambatan Penerapan Standard Operational Procedure pada saat Dinner di Restaurant | 28 |

BAB. IV PENUTUP

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 32 |
| Saran | 33 |

| | |
|-----------------------------|----|
| DAFTAR PUSTAKA | 34 |
|-----------------------------|----|

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan persaingan bisnis di Indonesia adalah suatu fenomena yang sangat menarik untuk kita ketahui, terlebih dengan adanya globalisasi dalam bidang ekonomi yang semakin membuka peluang pengusaha asing turut berkompetisi dalam menjaring konsumen lokal. Dampak globalisasi menyebabkan industri jasa yang terdiri dari berbagai macam industri seperti telekomunikasi, transportasi, perbankan, dan perhotelan berkembang dengan cepat.

Industri perhotelan adalah industri jasa yang memadukan antara produk dan layanan. Desain bangunan interior dan eksterior kamar hotel, Restaurant, dan fasilitas ataupun produk lainnya yang ada di Hotel. Dalam suatu hotel memiliki beberapa Departement seperti Departement Front Office, Departement Housekeeping, Departement Food And Beverage, Departement Accounting, Departement Marketing, HRD Departement, Engineering Departement, Purchasing Departement, Security Departement. Semua departement di hotel tidak bisa berdiri sendiri oleh karena itu departemen di hotel harus saling bekerjasama dalam beroperasi.

Food and Beverage Department merupakan salah satu departemen yang memberikan sebagian besar *Revenue* ke hotel. Dalam kegiatan operasional *Food and Beverage Department* dibagi menjadi 2 bagian yaitu *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*. Kedua bagian tersebut saling bergantung satu sama lain dan saling bekerja sama. *Food and Beverage Service* memegang peranan yang tidak kalah penting dari bagian bagian hotel lainnya, *Food and Beverage Service* bertugas menyajikan makanan dan minuman kepada tamu, karena selain makanan yang enak suatu pelayanan dan penyajian makanan yang baik kepada tamu merupakan suatu hal yang dapat membuat tamu puas.

Food and Beverage Service pada umumnya mempunyai beberapa outlet yaitu *Restaurant, Banquet, Bar, dan Room Service*. Biasanya tamu akan *breakfast, lunch, dan dinner* di *Restaurant* tetapi kadang jika tamu malas keluar ke *Restaurant* tamu dapat memesan makanan melalui *Room Service*.

Fungsi utama dari restoran adalah menyediakan makanan dan minuman untuk tamu. Makanan dan minuman yang ditawarkan cenderung bertindak sebagai motivator utama bagi tamu untuk mengunjungi sebuah restoran, meskipun ada faktor-faktor lain seperti dekorasi, atmosfer, dan pelayanan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan masalah dalam penelitian tindakan bimbingan dan konseling adalah sebagai berikut :

1. Apa saja *standard operational procedure* dalam melayani tamu pada saat *Dinner* di *Food and Beverage Service* The Phoenix Hotel Yogyakarta ?
2. Bagaimana penerapan *stanadard operational procedure* di Paprika Restaurant pada saat *Dinner* dengan standar bintang lima yang berlaku di The Phoenix Hotel Yogyakarta ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai syarat kelulusan DIII Perhotelan Sekolah tinngi Pariwisata AMPTA Yogyakarta, selain itu adalah :

1. Untuk mengetahui *standard operational procedure* dalam melayani tamupada saat *Dinner* di *Food and Beverage Service* The Phoenix Hotel Yogyakarta
2. Untuk mengetahauai penerapan *stanadard operational procedure* di Paprika Restaurantpada saat *Dinner* dengan standar bintang lima yang berlaku di The Phoenix Hotel Yogyakarta

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Dengan mengikuti Praktek Kerja Lapangan, mahasiswa diharapkan dapat meningkatkan *skill* dan *knowledge*-nya.
 - b. Mampu melihat perbedaan antara dunia kerja dan dunia pendidikan.
 - c. Mampu mnggunakan keterampilan kerjanya untuk mendapatkan lapangan kerja setelah menyelesaikan pendidikannya.

2. Bagi Perusahaan
 - a. Dengan pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan, diharapkan perusahaan mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan sekolah.
 - b. Mampu melihat kemampuan potensial yang dimiliki peserta Praktek Kerja Lapangan, sehingga akan lebih mudah untuk perencanaan peningkatan di bidang sumber daya manusia.
 - c. Dan sebagai wadah penyerapan karyawan dan tenaga kerja.

3. Bagi Akademik
 - a. Dengan pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan diharapkan pihak akademik bisa meningkatkan kerjasama dengan pihak perusahaan.
 - b. Mampu meningkatkan program kemitraan seperti pertukaran pakar.
 - c. Mampu merelevansikan kurikulum pendidikan dengan dunia kerja.