

LAPORAN TUGAS AKHIR

Di Horison Ultima Riss Hotel

Departement Food and Beverage Product

Periode 20 Agustus 2016 – 20 Februari 2017



OLEH:

NAMA : RIAS WANTI
NIM : 114108940
PRODI : D III PERHOTELAN
JURUSAN : PERHOTELAN

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2017

LAPORAN TUGAS AKHIR

Di Horison Ultima Riss Hotel

Departement Food and Beverage Product

Periode 20 Agustus 2016 – 20 Februari 2017



Nama : Rias Wanti
NIM : 114108940
Prodi : DIII Perhotelan
Jurusan : Perhotelan

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2017

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR FOOD AND BEVERAGE DEPARTEMENT DI HORIZON ULTIMA RISS HOTEL YOGYAKARTA Periode 20 Agustus 2016 – 20 Februari 2017

OLEH:

Nama : Rias Wanti
NIM : 114108940
Prodi : DIII Perhotelan
Jurusan : Perhotelan

Telah di setujui oleh:

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

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

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

NIND:0516057102

NIND:0516057102

BERITA ACARA UJIAN

LAPORAN TUGAS AKHIR

FOOD AND BEVERAGE DEPARTEMENT
DI HORIZON ULTIMA RISS HOTEL YOGYAKARTA

Periode 20 Agustus 2016- 20 Februari 2017



Disusun oleh:

Nama : Rias Wanti
NIM : 114108940
Prodi : DIII Perhotelan
Jurusan : Perhotelan

Telah dipertahankan di depan penguji

Dan dinyatakan **LULUS**

Pada tanggal **Maret 2017**

Penguji

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

NIND:0516057102

Mengetahui,

Ketua STP AMPTA

Drs. SANTOSA.MM,

NIMN:0519045901

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberikan anugerah dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan Kerja Praktek Lapangan di *Food and Beverage Product Departement* Horison Ultima Riss Hotel Yogyakarta.

Laporan Kerja Ptaktek Lapangan ini penulis susun setelah melakukan Praktek Kerja Lapangan selama 6 bulan dimulai dari tanggal 20 Agustus 2016 sampai dengan 20 Februari 2017 di *Food and Beverage Product Departement* Horison Ultima Riss Hotel Yogyakarta. Penyusunan laporan ini di maksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Diploma (DIII) Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Untuk itu penulis sampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Hermawan Prasetyanto,S.ST,M.M selaku dosen pembimbing penyusunan Tugas Akhir yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir, dan selaku Ketua Jurusan Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta
2. Bapak Drs H. Santosa,M.M selaku Ketua STP AMPTA Yogyakarta.
3. Bapak Arif Rachman sebagai *General Manager* Horison Ultima Riss Yogyakarta.
4. Ibu Retno dan Ibu Sabrina selaku *Human Resource Departement* Horison Ultima Riss Yogyakarta,

5. Bapak Ramadian NR selaku *Executive Chef* di Horison Ultima Riss Yogyakarta.
6. Seluruh *staff* di *Food and Beverage Product Departement* Horison Ultima Riss Yogyakarta yang telah mendukung dan memberi banyak ilmu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Seluruh *trainee* di *Food and Beverage Product Departement* yang memberi semangat dalam penyusunan Tugas Akhir ini
8. Orang tua tercinta yang telah mendukung menyelesaikan Tugas Akhir ini dalam tepat waktu
9. Almamater ku tercinta.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Praktek Lapangan ini jauh dari kata kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan laporan ini. Penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan penulis khususnya.

Yogyakarta, Maret 2017

Penyusun

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN MENGESAHAN | ii |
| BERITA ACARA..... | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR ISI..... | v |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 3 |
| C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan..... | 3 |
| D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan..... | 4 |
| 1. Manfaat bagi Mahasiswa..... | 4 |
| 2. Manfaat bagi Akademik..... | 5 |
| 3. Manfaat bagi Perusahaan | 5 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| A. Gambaran Umum Industri Perhotelan | 6 |
| 1. Pengeertian Hotel..... | 6 |
| 2. Karakteristik Hotel..... | 7 |

| | |
|--|----|
| 3. Jenis Hotel..... | 8 |
| 4. Departement di Hotel | 11 |
| B. Gambaran Umum <i>Food and Beverage Departement</i> | 14 |
| 1. Pengertian <i>Food and Beverage</i> | 15 |
| 2. Pembagian <i>Food and Beverage</i> | 15 |
| C. Gambaran Umum <i>Food and Beverage Product</i> | 15 |
| 1. Pengertian <i>Food and Beverage Product</i> | 15 |
| 2. Pengertian Memasak | 16 |
| 3. Tujuan Memasak..... | 17 |
| 4. Metode Memasak | 18 |
| 5. Jenis <i>Kitchen</i> | 21 |
| 6. Hubungan <i>Food and Beverage Departement</i> dengan <i>departement</i> Lain | 22 |

BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA

| | |
|--|----|
| A. Deskripsi Horison Ultima Riss Hotel..... | 23 |
| 1. Sejarah Horison Ultima Riss Hotel..... | 23 |
| 2. Lokasi Horison Ultima Riss Hotel..... | 23 |
| 3. Fasilitas Horison Ultima Riss Hotel..... | 27 |
| 4. Visi dan Misi Horison Ultima Riss Hotel | 29 |
| B. <i>Food and Beverage Product</i> di Horison Ultima Riss Hotel | 30 |
| 1. <i>Food and Beverage product</i> di Horison Ultima Riss Hotel..... | 30 |
| 2. Bagan organisasi <i>Food and beverage product</i> | 31 |

| | |
|---|----|
| 3. Job discription <i>Food and Beverage product</i> | 31 |
| C. Waktu dan Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan | 33 |
| 1. Jadwal Kerja Praktek Kerja Lapangan | 33 |
| 2. Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Product</i> di Horison Ultima Riss Hotel | 36 |
| 3. Analisa Pelaksanaan Kerja | 37 |
| BAB IV | |
| 1. Kesimpulan | 40 |
| 2. Saran..... | 40 |
| Daftar Pustaka | 42 |
| Lampiran | 43 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hotel merupakan salah satu jenis dan akomodasi yang ada, di dalam hotel terdapat banyak departement yang saling terkait, untuk menunjang fasilitas di hotel tersebut. departement pada umumnya terdapat di dalam hotel yaitu: *front office departement, housekeeping departement, marketing departement, engineering departement, human resource departement, purchaing departement, accounting departement, securitydepartement* dan yang terakhir *food and beverage departement*, Salah satu *departement* yang paling mutlak di hotel adalah *Food and Beverage Departement*. *Food and beverage departement* ini merupakan *departement* yang sangat mutlak di perlukan oleh hotel dalam penyediaan makanan dan minuman untuk tamu, *Food and Beverage Departement* bertanggung jawab atas kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lainnya yang terkait dari para tamu yang menginap maupun tamu yang tidak menginap di hotel. *Food and Beverage Departement* memiliki 2 bagian yang saling bergantung satu sama lain dan harus saling berkerjasama, yaitu *Food and Beverage Servicedan Food and Beverage Product* di masing-masing bagian masih memiliki *section-section*,. *Food and Beverage Service* di

hotel bertugas dan bertanggung jawab atas pelayanan makanan dan minuman tamu di *Restaurant* maupun di kamar tamu atau yang biasanya disebut dengan *room service*. Sedangkan *Food and Beverage Product* bertugas atau bertanggung jawab atas pengelolaan suatu bahan mentah menjadi sebuah hidangan dengan menggunakan alat dan dilakukan di dapur atau *kitchen*. Untuk menunjang kelancaran dalam operasional di *Food and Beverage Departement* dan agar mempermudah kinerja *Food and Beverage Service* dengan *Food and Beverage Product* maka posisi *kitchen* dengan *restaurant* selalu berdekatan, bukan hanya posisi yang berdekatan saja perlunya kerjasama dan komunikasi yang baik antara Crew *Food and Beverage Product* dengan *Food and Beverage Service* agar pelayanan terhadap tamu maksimal.

Begitu pula sebaliknya jika komunikasi belum lancar atau bahkan tidak lancar antara *Food and Beverage Service* dengan *Food and Beverage Product* maka operasional dan pelayanan di departement tersebut belum maksimal, sehingga mengakibatkan kedekatan karyawan antar kedua *section* tersebut menjadi kurang peduli satu sama lain, bahkan menimbulkan kesan yang kurang baik kepada tamu.

A. Rumusan Masalah

Setiap hotel pasti akan berusaha memberikan kesan yang baik di mata pelanggannya, oleh karena itu, setiap hotel perlu menerapkan prinsip-prinsip kualitas pelayanan yang baik. Maksudnya adalah memberikan pelayanan kepada tamu secara maksimal. Dengan memahami apa yang diinginkan tamu saat menginap sampai meninggalkan hotel dan melayani segala keperluannya sehingga tamu akan merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh hotel.

Di samping itu tingkat aktivitas operasional hotel dalam suatu periode apabila menunjukkan kenaikan *occupancy* di harapkan dapat menaikkan penjualan di *food and beverage departement*.

Dari latar belakang masalah di atas, rumusan masalahnya adalah **“Bagaimana meningkatkan komunikasi yang baik antar *section food and beverage product* dengan *food and beverage service*”** di Horison Ultima Riss Hotel Yogyakarta.

B. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Adapun tujuan di adakannya kegiatan Praktek Kerja Lapangan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui usaha yang di lakukan oleh pemimpin hotel untuk meningkatkan komunikasi yang lancar antara *food and beverage product* dengan *food and beverage service*.

2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi yang tidak lancar terhadap kelancaran operasional seorang karyawan di section *food and beverage product* dan *food and beverage service*.

C. Manfaat Praktek Kerja Lapangan (PKL)

1. Manfaat bagi mahasiswa
 - a. Mahasiswa di harapkan dapat meningkatkan kemampuan hard skill dan soft skillnya.
 - b. Mampu melihat hubungan antara dunia kerja dan dunia pendidikan.
 - c. Mampu menggunakan pengalamannya untuk mendapatkan kesempatan kerja yang diinginkan setelah menyelesaikan kuliahnya.
 - d. Dan juga sebagai pengalaman kerja awal bagi mahasiswa sebelum terjun ke dunia kerja yang nyata,
 - e. Untuk membangun kerjasama antar mahasiswa dengan lembaga.
2. Manfaat bagi Akademik
 - a. Diharapkan mampu meningkatkan hubungan kerjasama antara pihak kampus dengan pihak hotel.
 - b. Diharapkan mampu menciptakan sumber daya manusia yang profesional sesuai dengan kebutuhan dunia kerja khususnya di bidang perhotelan.
 - c. Diharapkan dapat sebagai bahan pertimbangan untuk pengembangan pembelajaran di kampus.

3. Manfaat bagi perusahaan/hotel

- a. Dengan terlaksananya kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini diharapkan perusahaan/hotel mampu menjalin kerjasama dengan kampus.
- b. Mampu menganalisa potensi peserta Praktek Kerja Lapangan (PKL), sehingga lebih mudah untuk perencanaan peningkatan di bidang Sumber Daya Manusia yang profesional.
- c. Dan untuk wadah penyerapan tenagakerja/sumber daya manusi