

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI HOTEL NOVOTEL YOGYAKARTA
DI FOOD AND BEVERAGE PRODUCT DEPARTEMENT**

Periode 14 september 2016 - 13 maret 2017



OLEH

**NAMA : RUWAIDA
NIM : 114108982
PRODI : DIPLOMA III
JURUSAN : PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2017**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI HOTEL NOVOTEL YOGYAKARTA
FOOD AND BEVERAGE PRODUCT DEPARTEMENT**

Periode 14 september 2016 - 13 maret 2017

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



OLEH

**NAMA : RUWAIDA
NIM : 114108982
PRODI : DIPLOMA III
JURUSAN : PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2017

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN DI HOTEL NOVOTEL YOGYAKARTA FOOD AND BEVERAGE PRODUCT DEPARTEMENT

Periode 14 september 2016 - 13 maret 2017

OLEH

NAMA : RUWAIDA
NIM : 114108982
PRODI : DIPLOMA III
JURUSAN : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

(Hermawan P.,S.ST, S.Sos, M.MPar)(Dra. Heni Susilowati, MM)

NIDN .0516057102

NIDN . 0505076501

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI HOTEL NOVOTEL YOGYAKARTA
FOOD AND BEVERAGE PRODUCT DEPARTEMENT**

Periode 14 september 2016 - 13 maret 2017



OLEH

NAMA : RUWAIDA

NIM : 114108982

Telah dipertahankan didepan penguji

Dan dinyatakan LULUS

Pada tanggal 10 April 2017

Penguji

(Dra. Heni Susilowati, MM)

NIDN. 0505076501

Mengetahui

Ketua STP AMPTA

(Drs. H. Santosa, M. M)

NIDN.0519045901

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan laporan tentang Praktek Kerja Lapangan di Novotel Yogyakarta Hotel & Resort.

Tujuan dari penyusunan laporan Praktek Kerja Lapangan ini untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma III Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta. Terselaksananya penulisan laporan ini, tidak lepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu saya ucapkan terima kasih kepada:

1. Dra. Heni Susilowati, MM selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberi bimbingan dalam laporan ini.
2. Hermawan P., S.ST, S.Sos, M.MPar selaku Ketua Jurusan
3. Drs. H. Santosa, M. M selaku Ketua STP AMPTA Yogyakarta
4. Rohana Safitri selaku Talent and Culture Departement Novotel Yogyakarta Hotel & Resort.
5. Yoga Andrian selaku Executive Chef Novotel Yogyakarta Hotel & Resort

Saya menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini tentunya masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saya mohon maaf dan dengan senang hati saya mau menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun. Semoga laporan ini bisa bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, 19 Agustus 2016

Penulis

PRAKTEK KERJA LAPANGAN (PKL)

PROGRAM STUDY PERHOTELAN

HALAMAN COVER	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITAACARA UJIAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
BABI. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan	3
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan.....	3
BAB II. KEPUSTAKAAN	6
A. Gambaran Umum Perusahaan /Hotel	6
1. Pengertian Industri Perhotelan	6
2. Karakteristik Hotel	7
3. Jenis Hotel	8
B. Gambaran Umum Departemen di Hotel.....	14
C. Gambaran Umum Food and Beverage Product Departement.....	17
BAB III : PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA	18
A. Deskripsi Novotel Yogyakarta	18
B. Struktur Organisasi Novotel Yogyakarta	23
C. Food and Beverage ProductDepartement Novotel.....	28
D. Jadwal Kerja.....	32
E. Pelaksanaan Kerja Harian	33
F. Analisis Pelaksanaa Kerja	34

BAB IV : PENUTUP	45
1. Kesimpulan	45
2. Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN.....	47
1. Surat Pengantar PKL	
2. Sertifikat PKL/Surat Keterangan telah Mengikuti PKL dari Hotel	
3. Lembar Bimbingan Penelitian	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hotel merupakan salah satu akomodasi yang penting bagi dunia pariwisata khususnya bagi wisatawan,. Hotel juga merupakan salah satu industri jasa yang mengutamakan kepuasan tamu serta menjadi tujuan dari industri perhotelan tersebut.

Hotel menyediakan fasilitas penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta fasilitas-fasilitas lainnya. Fasilitas-fasilitas itu diantaranya sarana hiburan, misalnya *diskotik, swimming pool, tennis court, café* dan sebagainya. Untuk meningkatkan pelayanan terhadap tamu, hotel menyediakan berbagai sarana pendukung seperti *drug store, souvenir shop, beauty center, fitness center* dan sebagainya.

Hotel terdiri dari berbagai macam departemen yang mempunyai tugas dan tanggung jawab terhadap suatu bidang pekerjaan tertentu. Keseluruhan departemen tersebut saling bekerja sama dan saling mendukung untuk mencapai target manajemen yaitu mendapat keuntungan.

Salah satu departemen yang memberikan keuntungan adalah *Food and Beverage Department*. *Food and Beverage Department* adalah bagian dari hotel yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makan dan minum serta kebutuhan lain yang terkait dari para tamu

yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut yang dikelola secara komersial serta profesional. Departemen ini menangani semua makanan dan minuman di suatu hotel mulai pemilihan bahan, persiapan, rasa, kualitas, penampilan, dan juga harga yang ditawarkan kepada tamu termasuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu sesuai dengan standart dari masing-masing hotel.

Food and Beverage Department membawahi 2 *section* yakni *Food and Beverageservice* dan *Food and Beverage product (kitchen)*. *Food and Beverageproduct* adalah suatu bagian hotel yang berkaitan langsung dengan pengelolaan makanan dan dalam operasionalnya didukung oleh beberapa *section* diantaranya adalah *hot kitchen (main kitchen) section*.

Kitchen disini dapat diartikan sebagai jasa yang menjual bentuk makanan yang berkualitas sesuai dengan standart yang dipakai oleh hotel. Sebagai seorang *cook* harus mempunyai *knowledge* dan *skill* agar dapat menciptakan kualitas makanan yang sesuai dengan *standart recipe* dan *cook* dituntut untuk dapat menguasai tentang hal-hal yang berkaitan dengan *kitchen* supaya dapat bekerja seefektif dan sebaik mungkin yang bertujuan untuk dapat mencapai kepuasan tamu.

Maka dalam suatu hotel harus memiliki Standard Operasional Prosedure, agar hotel dapat mengetahui bagaimana cara mempersiapkan dan penyajian makanan mulai dari pemilihan produk yang baik sampai proses penjualan, serta menjaga kualitas makanan tanpa mengurangi mutu makanan, supaya tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Namun, berdasarkan hasil pengamatan ada beberapa hotel yang masih mengabaikan kegiatan - kegiatan yang diperlukan dalam menjaga kualitas makanan tanpa mengurangi mutu makanan. sehingga terjadi kesalahan yang menimbulkan *complaint* dari tamu dan hal tersebut dapat menimbulkan kerugian bagi hotel. Sehingga teknik – teknik kulineri diperlukan dalam hal ini, untuk itu lah penulis mengangkat permasalahan ini menjadi judul laporan untuk mengetahui upaya - upaya yang dapat digunakan dalam menjaga kualitas dan mutu makanan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang penulis kemukakan diatas, maka penulis akan mengangkat suatu pokok permasalahan dan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. “Bagaimana menjaga kualitas dan mutu makanan untuk meningkatkan kepuasan tamu?”
2. “Bagaimanakah standard operational procedure kitchen di Novotel Yogyakarta Hotel & Resort?”

C. Tujuan Praktik Kerja Lapangan

Adapun tujuan dari penulisan laporan ini yaitu:

1. Untuk mengetahui cara menjaga kualitas dan mutu makanan untuk meningkatkan kepuasan tamu.
2. Untuk mengetahui penerapan standard operational procedure kitchen di Novotel Yogyakarta Hotel & Resort

D. Manfaat Praktik Kerja Lapangan

Dari penelitian ini penulis mengharapkan banyak pihak yang akan mendapatkan manfaatnya. Adapun manfaat dari penulisan laporan ini antara lain:

1. Manfaat bagi Mahasiswa

- a. Dapat menegaskan pengetahuan dan wawasan mahasiswa tentang dunia pariwisata secara nyata.
- b. Mampu melihat hubungan antara dunia kerja nyata dan dunia pendidikan.
- c. Dengan mengikuti Praktik Kerja Lapangan, mahasiswa diharapkan dapat meningkatkan kemampuan *Hard Skill* dan *Soft Skill* yang dimiliki oleh para mahasiswa.
- d. Dapat belajar dalam membina hubungan baik dengan rekan kerja.
- e. Mampu menggunakan pengalaman kerja untuk mendapatkan kesempatan kerja yang diinginkan setelah menyelesaikan pendidikannya.

2. Manfaat bagi Akademik

- a. Akademik dapat mengukur tingkat kemampuan mahasiswa dalam menerima, menerapkan dan mengembangkan teori – teori yang didapatkan pada lembaga pendidikan.
- b. Menjadi tolak ukur tingkat keberhasilan lembaga pendidikan dalam mendidik dan melatih para mahasiswa.
- c. Lembaga mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan perusahaan serta mampu mengembangkannya.

3. Manfaat bagi Perusahaan

- a. Perusahaan bisa mendapatkan tambahan tenaga kerja operasional untuk mempercepat penyelesaian pekerjaan
- b. Meningkatkan kemitraan dengan lembaga sekolah.