

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI ANDROWINO BISTRO
SHERATON MUSTIKA YOGYAKARTA RESORT & SPA
Periode September 2017 s/d Maret 2018



OLEH

NAMA : DIAH AYU NOVITASARI
NIM : 115109081
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : D-3 PERHOTELAN
KELAS : PERHOTELAN B

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2018

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI ANDROWINO BISTRO
SHERATON MUSTIKA YOGYAKARTA RESORT & SPA
Periode September 2017 s/d Maret 2018

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



OLEH

NAMA : DIAH AYU NOVITASARI

NIM : 115109081

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : D-3 PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2018

HALAMAN PENGESAHAN



**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI ANDROWINO BISTRO
SHERATON MUSTIKA YOGYAKARTA RESORT & SPA
Periode September 2017 s/d Maret 2018**

OLEH

**NAMA : DIAH AYU NOVITASARI
NIM : 115109081
PRODI : D-3 PERHOTELAN
JURUSAN : PERHOTELAN**

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

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

(Dra. Heni Susilowati, M.M.)

NIDN. 0516057102

NIDN.0505026202

BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE
SHERATON MUSTIKA YOGYAKARTA RESORT & SPA
Periode September 2017 s/d Februari 2018



OLEH

NAMA : DIAH AYU NOVITASARI

NIM : 115109081

PRODI :D-3 PERHOTELAN

JURUSAN : PERHOTELAN

Telah di pertahankan di depan penguji

Dan dinyatakan LULUS

Pada tanggal 7 Juni 2018

Penguji

(Dra. Heni Susilowati, M.M.)

NIDN.0505026202

Mengetahui

Ketua STP AMPTA

(Drs. Prihatno, M.M.)

NIDN.0526125901

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah senantiasa memberkati dengan segala rahmat dan restu-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Praktek Kerja Lapangan yang dilaksanakan di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa dengan baik tanpa ada halangan yang berarti. Adapun tujuan dari penyusunan laporan ini adalah guna memenuhi sebagian persyaratan untuk menyelesaikan progam diploma III di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Dalam penyusunan laporan ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah turut serta membantu, baik langsung maupun tidak langsung. Penulis juga ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya atas bimbingan, pelayanan, dan bantuan yang telah di berikan dengan tulus kepada penulis. Untuk itu, dengan rasa hormat yang setulus-tulusnya penulis menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Heni Susilowati, M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu mengarahkan pembuatan tugas akhir ini.
2. Bapak Drs. Prihatno, M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah membantu penulis dalam penugasan on the job training, sehingga penulis bisa meyusun tugas akhir ini.
3. Bapak Hermawan Prasetyo, S.Sos., S.st., M.M Selaku Ketua Jurusan Perhotelan

Sekolah Tinggi AMPTA yang telah membantu untuk memperlancar pembuatan tugas akhir ini.

4. Ibu Santi Vita Nurrohmah selaku *Food and Beverage Manager* Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa yang telah membantu dalam proses pembuatan tugas laporan praktek kerja lapangan ini.
5. Bapak Bagus Hari selaku *Supervisor* Androwino Bistro Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa yang telah mendukung, membantu serta memberikan ilmu kepada penulis.

Meskipun penulis telah bersungguh-sungguh dalam mengerjakan penulisan laporan, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penyusunan laporan ini, karena memang masih sangat terbatas kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan sebagai bahan masukan untuk perbaikan pada penulisan di masa yang akan datang.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pembaca yang budiman. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak serta dapat dipergunakan sebagai pengetahuan yang menambah wawasan, khususnya dibidang *Food and Beverage Service*.

Yogyakarta, 1 April 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN BERITA ACARA	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR LAMPIRAN	viii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan.....	4
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan.....	4

BAB II LANDASAN TEORI

A. Gambaran Umum Hotel	6
1. Pengertian Hotel.....	6
2. Karakteristik Hotel	7
3. Klasifikasi Hotel.....	8
4. Jenis Hotel.....	10
B. Gambaran Umum Food and Beverage Department	12
1. Pengertian Food and Beverage Department.....	12
2. Tugas dan Tanggung Jawab F & B Service	13
C. Food and Beverage Service.....	14
1. Bagian-Bagian Food and Beverage Service.....	14
2. Procedure pelayanan pada F & B Service.....	16

BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA

A. Gambaran Umum Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa	25
1. Sejarah Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa	25

	2. Profil dan Fasilitas Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa	26
	B. Gambaran Umum Food and Beverage Department...	29
	C. Job Description Obyek PKL	31
	D. Jadwal Kerja	36
	E. Pelaksanaan Kerja Harian	37
	F. Analisis Pelaksanaan Kerja.....	39
BAB IV	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	44
	B. Saran	45
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
	1. Surat Pengantar PKL	
	2. Sertifikat PKL	

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Pengantar PKL
2. Sertifikat PKL

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan ekonomi semakin berkembang pesat dengan adanya peningkatan bisnis yang bergerak di industri pariwisata. Pariwisata merupakan salah satu industri yang menghasilkan devisa bagi Indonesia selain minyak dan gas. Salah satu sektor pariwisata yang menguntungkan banyak pihak dan bekerjasama dengan banyak perusahaan ialah hotel. Hotel merupakan salah satu industri pariwisata yang menyediakan kamar, makanan, minuman, dan fasilitas yang dibutuhkan. Hotel sebagai penyedia jasa akomodasi yang saat ini banyak dibutuhkan oleh wisatawan apabila mengunjungi suatu tempat. Suatu wilayah yang memiliki potensi wisata dan lokasi yang strategis menjadikan tujuan para pebisnis untuk melakukan pergerakan ekonomi di bidang penyediaan jasa akomodasi.

Pembangunan hotel berbintang menjadikan salah satu tanda kemajuan ekonomi di suatu wilayah, bukan hanya menguntungkan pihak hotel tetapi orang yang berada di wilayah tersebut akan mendapatkan keuntungan atas pembangunan tersebut. Dengan berkembangnya pembangunan di industri pariwisata diharapkan dapat bermanfaat bagi pembangunan lainnya. Selain itu dapat membangun kerjasama antara perusahaan yang berkembang di industri pariwisata yang berkembang disektor lainnya.

Pada saat ini fasilitas yang dimiliki hotel bukan hanya sebagai pelengkap, tetapi sebagai kebutuhan kesenangan dan ketenangan ketika wisatawan memilih hotel tersebut. Hotel memerlukan sistem pengelolaan yang baik dan memiliki sistem pelayanan yang terbaik. Suatu hotel harus bisa meningkatkan kualitas sumber daya manusia demi terciptanya sistem pelayanan yang terbaik kepada wisatawan, dan itu merupakan salah satu wujud nyata di dunia pariwisata saat ini. Pelayanan merupakan sikap yang ditunjukkan terhadap wisatawan dengan menunjukkan sikap ramah tamah nya sesuai bidang pekerjaannya. Pelayanan yang diberikan harus menggunakan postur tubuh yang baik dan benar. Pelayanan yang baik bisa dijadikan penunjang hasil penjualan produk makanan di suatu hotel, karena sikap yang ramah bisa menimbulkan perasaan yang senang dan merasa di perhatikan.

Food and Beverage Service adalah bagian dari *Food and Beverage Department* yang bekerja untuk melayani setiap keinginan tamu di *restaurant* suatu hotel. Seorang *Food and Beverage Service* harus bisa berkomunikasi dengan baik terhadap tamu. Komunikasi yang baik terhadap tamu sambil memberikan rekomendasi menu atau promosi ketika melakukan pemesanan makanan atau minuman. Dalam hal komunikasi seorang *Food and Beverage Service* harus memiliki ilmu komunikasi yang tepat ketika seorang tamu menginginkan sesuatu yang tidak ada.

Seperti yang sering kita temukan, ada beberapa hotel yang kurang dalam bidang pelayanannya. Hal itu sering terjadi pada bidang

pelayanan seperti di *Food and Beverage Service*. Banyak terjadinya kesalahpahaman dalam hal komunikasi dengan tamu yang akhirnya banyak muncul *complaint*. Tentunya hal tersebut dapat merugikan hotel dan membuat citra hotel tersebut jatuh di mata *public*. Tamu menjadi tidak ingin kembali lagi ke hotel tersebut dan karena hal itu *public* beranggapan bahwa hotel itu sangat buruk pelayanannya. Di sisi lain, tenaga kerja baru juga belum tentu memiliki pengalaman dalam hal menangani *complaint* dari tamu dan masih memerlukan bimbingan dari para senior di bagian *Food and Beverage Service*.

Maka dari itu, alasan penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa yaitu ingin mengetahui bagaimana cara agar bisa berkomunikasi dengan tamu yang baik agar dapat mengerti kebutuhan tamu dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk tamu. Sehingga dapat menguntungkan pihak hotel dan pihak hotel pun akan memberikan penilaian yang bagus terhadap kinerja penulis selama melakukan Praktek Kerja Lapangan di *Food and Beverage Service*.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mengambil judul **“Pentingnya Komunikasi Dalam Pelayanan di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dari pengertian berbagai uraian di atas yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana *Greeting the Guest* ketika tamu hendak sarapan pagi di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa?
2. Bagaimana cara berkomunikasi yang baik terhadap tamu ketika membutuhkan sesuatu tetapi yang dibutuhkan tidak ada?
3. Bagaimana cara mengatasi kendala-kendala dalam berkomunikasi kepada tamu di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Tujuan dari praktek kerja lapangan ini untuk memperoleh bukti dari tujuan tersebut antara lain :

1. Mengetahui tata cara *greeting the guest* supaya tamu selalu merasa nyaman.
2. Bisa berkomunikasi dan menjawab semua pertanyaan tamu dengan baik sehingga tamu tidak merasa tersinggung.
3. Bisa mengatasi kendala yang sering terjadi di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa khususnya dalam hal berkomunikasi kepada tamu.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

Praktek kerja lapangan ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait, antara lain :

1. Manfaat untuk Mahasiswa

- a. Dapat menyiapkan diri agar mampu bertanggung jawab atas pekerjaannya.
- b. Menjadikan mahasiswa untuk lebih disiplin.

- c. Menambah dan memperluas pengetahuan serta wawasan penulis tentang industri perhotelan.
- d. Dapat menjadikan mahasiswa lebih tanggap dan terampil dalam menghadapi pekerjaan di dunia perhotelan.

2. Manfaat untuk Hotel

- a. Hotel bisa mendapatkan tambahan tenaga operasional sehingga semua pekerjaan cepat terselesaikan.
- b. Dapat menjalin kerjasama yang baik dengan pihak kampus, sehingga dengan mudah mendapat tenaga bantuan saat membutuhkannya.

3. Manfaat untuk Lembaga

- a. Dapat menjalin hubungan yang saling menguntungkan dari kedua belah pihak antara hotel dan kampus.
- b. Kampus bisa membandingkan semua pelajaran-pelajaran yang ada dengan kegiatan di hotel melalui laporan yang dibuat oleh mahasiswa