

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

**Periode November 2017 – Mei 2018**



**OLEH :**

**NAMA : GOTHA FERNANDA WIJAYA**

**NIM : 115109122**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**PRODI : D III PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2018**

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

**Periode November 2017 – Mei 2018**

**Diajukan untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Progam Diploma III**  
**Perhotelan di STP AMPTA Yoogyakarta**



**OLEH :**

**NAMA : GOTHA FERNANDA WIJAYA**

**NIM : 115109122**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**PRODI : D III PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2018**

## HALAMAN PENGESAHAN



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

Periode November 2017 – Mei 2018

**OLEH :**

**NAMA : GOTHA FERNANDA WIJAYA**

**NIM : 115109122**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**PRODI : D III PERHOTELAN**

**Telah Disetujui Oleh :**

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

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

( Dra.Nuharani Erningdyah, M.Pd )

**NIDN. 0516057102**

**NIDN. 0530046603**

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

**Periode November 2017 – Mei 2018**



**OLEH**

**NAMA : GOTHA FERNANDA WIJAYA**  
**NIM : 115109122**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**  
**PRODI : D III PERHOTELAN**

**Telah dipertahankan didepan penguji**

**Dan dinyatakan.....**

**Pada tanggal**

**.....**

**Penguji**

**( Dra.Nuharani Erningdyah, M.Pd )**

**NIDN. 0530046603**

**Mengetahui**

**Ketua STP AMPTA**

**( Dr. Prihatno, M.M )**

**NIDN. 0526125901**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini.

Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat yang wajib ditempuh di DIII Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta. Laporan tugas akhir ini disusun sebagai pelengkap syarat wisuda yang telah dilaksanakan lebih kurang 6 bulan di Hotel Novotel Yogyakarta.

Dengan selesainya tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan masukan-masukan kepada penulis. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Kepada Dosen Pembimbing penulisan Tugas Akhir saya Ibu Nuharani Erningdyah, yang telah memberikan masukan kepada saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir dan membimbing saya selama menempuh kegiatan perkuliahan.
2. Kepada Ketua STP AMPTA Bapak Prihatno, yang telah membantu saya menyetujui segala bentuk kegiatan perkuliahan maupun pemenuhan Tugas Akhir ini.
3. Kepada Dosen Pembimbing Akademik Bapak Agus Wibowo, dari semester 1 hingga sekarang telah membantu saya dalam proses perkuliahan maupun hal-hal umum lain dan tidak berhenti memberi saran kepada saya.

4. Kepada seluruh Staff AMPTA yang telah berusaha sekeras mungkin untuk menciptakan sistem pembelajaran yang baik dan penempatan ruangan, juga pelayanan yang sungguh baik kepada mahasiswa

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dari laporan ini, baik dari materi maupun teknik penyajiannya, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan.

Yogyakarta, juni 2018

Gotha Fernanda Wijaya

## **PRAKTEK KERJA LAPANGAN ( PKL )**

### **PROGRAM STUDY PERHOTELAN**

#### **HALAMAN COVER**

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	

#### **BAB I. PENDAHULUAN ..... 1**

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

#### **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 .....	15
C. Gambaran Umum Food and Beverage Product Departemen .....	18

<b>BAB III : PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA .....</b>	<b>19</b>
A. Deskripsi Novotel Yogyakarta .....	19
B. Struktur Organisasi Novotel Yogyakarta .....	25
C. Food and Beverage Product Departemen Novotel .....	30
D. Jadwal Kerja .....	35
E. Pelaksanaan Kerja Harian .....	36
F. Analisis Pelaksanaan Kerja .....	37
 <b>BAB IV : PENUTUP .....</b>	 <b>46</b>
1. Kesimpulan .....	47
2. Saran .....	47
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	 .....
 <b>LAMPIRAN .....</b>	 .....



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Hot Kitchen Novotel Yogyakarta.....	30
Gambar 3.2 Gardenmanger Novotel Yogyakarta.....	31
Gambar 3.3 Pastry Novotel Yogyakarta.....	32
Gambar 3.4 Butcher Novotel Yogyakarta.....	32

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Struktur Organisasi Novotel Yogyakarta.....	25
Tabel 3.2 Struktur Organisasi Kitchen Novotel Yogyakarta.....	33
Tabel 3.3 Jadwal Kerja.....	35

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Hotel adalah suatu layanan akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk jasa penginapan, makan dan minum serta jasa penunjang lainnya yang diperuntukkan untuk umum dan dikelola secara komersial (berdasarkan keputusan menteri parpostal no km 94/HK103/MPPT 1987). Praktek kerja lapangan merupakan salah satu bentuk program pendidikan dengan program penguasaan keahlian yang diperoleh melalui kegiatan kerja secara langsung di dunia kerja untuk mencapai tingkat keahlian tertentu.

Hotel memerlukan Standard operasional pengolahan yang baik. Suatu hotel harus bisa meningkatkan sumber daya manusia demi terciptanya sistem pelayanan yang terbaik kepada tamu, dan itu merupakan salah satu wujud nyata di dunia pariwisata saat ini.

Salah satu departemen yang memberikan keuntungan adalah *Food and Beverage Departement*. *Food and Beverage Departement* adalah bagian dari hotel yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makan dan minum serta kebutuhan lain yang terkait dari para tamu yang menginap maupun yang tidak menginap di hotel tersebut yang dikelola secara komersial.

Departemen ini menangani semua kebutuhan makanan dan minuman di suatu hotel mulai dari pemilihan bahan, persiapan, rasa, kualitas, penampilan, dan juga harga yang di tawarkan kepada tamu sesuai standart dari masing-masing hotel.

*Food and Beverage Departement* mewakili dua *section* yaitu *Food and Beverage Product* dan *Food Beverage Service*. *Food and Beverage product* adalah suatu bagian yang berkaitan langsung dengan pengelolaan makanan dan dalam operasionalnya di dukung oleh beberapa bagian diantaranya *hot kitchen, cold kitchen* dan *pastry*.

Kitchen disini dapat diartikan sebagai jasa yang menjual bentuk makanan yang berkualitas sesuai standart yang diterapkan oleh masing-masing hotel. Sebagai seorang *cook* harus mempunyai skill dan *knowledge* agar dapat menghasilkan makanan yang berkualitas sesuai *standart recipe* dan sebagai *cook* harus dituntut untuk menguasai hal yang berkaitan dengan kitchen agar tercapainya tujuan bersama, serta untuk dapat mencapai kepuasan tamu.

Maka dalam suatu hotel harus mempunyai standart operasional agar hotel dapat mengetahui bagaimana cara mempersiapkan dan penyajian makanan mulai dari pemilihan produk, pengelolaan sampai proses penjualan dan menjaga kualitas makanan agar tamu puas atas pelayanan yang diberikan.

Untuk menjaga kualitas makanan dan minuman yang akan di sajikan kepada tamu terdapat langkah yang harus dilaukan salah satunya adalah

kegiatan membeli bahan, dalam kegiatan membeli bahan seorang *receiving* harus pandai memilih jenis dan kualitas bahan yang akan dibeli agar kualitas makanan terjaga, dengan didukungnya kualitas bahan yang bagus maka pihak kitchen harus menjaga bahan tersebut agar bisa bertahan lama dengan kondisi yang segar saat akan digunakan. Dengan menggunakan metode FIFO ( *Food in food out*) dengan artian menggunakan bahan lama dan menyimpan bahan baru sehingga saat pengelolaan bahan masih layak untuk dikonsumsi oleh tamu, dengan begitu tamu akan merasa puas atas pelayanan kita.

Untuk itu penulis mengangkat permasalahan ini menjadi judul laporan untuk mengetahui bagaimana cara dalam menjaga Kualitas dan penyajian makanan sesuai standart operasional.

#### B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang penulis kemukan di atas, maka penulis akan mengangkat suatu pokok permasalahan dan dapat di rumuskan sebagai berikut:

1. “Bagaimana menjaga kualitas dan pelayanan makanan dan minuman guna memperoleh kepuasan dari tamu?”
2. “Bagaimanakah standard operational procedure kitchen di Hotel Novotel Yogyakarta?”

#### C. Tujuan Praktik Kerja Lapangan

Adapun tujuan dari penulisan laporan ini yaitu:

1. Untuk mengetahui cara menjaga kualitas dan penyajian untuk meningkatkan kepuasan tamu.
2. Untuk mengetahui standard operational kitchen yang berlaku di Novotel Yogyakarta Hotel & Resort.

#### D. Manfaat Praktik Kerja Lapangan

Adapun Manfaat dari penulisan laporan ini antara lain :

##### 1. Manfaat bagi Mahasiswa

- a. Melatih dan mengembangkan sumber daya manusia melalui sarana dan fasilitas yang terdapat dalam industri perhotelan guna memenuhi tenaga kerja profesional di masa depan khususnya di dunia pariwisata.
- b. Memberikan sebuah bentuk pengalaman nyata serta permasalahan di dunia kerja dan menumbuhkan rasa tanggung jawab profesi.
- c. Memberikan kesempatan kepada Mahasiswa untuk dapat menyatukan pengetahuan dan keterampilan.
- d. Belajar dalam membina hubungan baik dengan rekan kerja.

##### 2. Manfaat Bagi Akademik

- a. Adanya kerjasama antara dunia pendidikan dengan dunia industri/ perusahaan sehingga perusahaan tersebut dikenal oleh kalangan akademis.

- b. Menjadi tolak ukur tingkat keberhasilan lembaga pendidikan dalam mendidik dan melatih mahasiswa nya.
- c. Meningkatkan hubungan kemitraan dengan perusahaan serta mampu mengembangkannya.

Manfaat bagi perusahaan

- a. Perusahaan akan mendapat bantuan tenaga kerja dari mahasiswa yang melakukan praktek.
- b. Meningkatkan kemitraan dengan lembaga sekolah.