

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
FOOD AND BEVERAGE SERVICE
DI HOTEL PLATARAN
RESORT AND SPA**

Periode September 2017 – Februari 2018



OLEH

NAMA : Martinus Aninditya S.N.B
NIM : 115109053
JURUSAN : Diploma III
PRODI : Perhotelan

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2018

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
FOOD AND BEVERAGE SERVICE
DI HOTEL PLATARAN
RESORT AND SPA**

Periode September 2017 – Februari 2018

Diajukan

saikan



OLEH

**NAMA : Martinus Aninidtya S.N.B
NIM : 115109053
JURUSAN : Diploma III
PRODI : Perhotelan**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2018

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN FOOD AND BEVERAGE SERVICE DI HOTEL PLATARAN RESORT AND SPA

Periode September 2017 – Maret 2018

OLEH

NAMA : Martinus Aninidtya S.N.B
NIM : 115109053
JURUSAN : D3
PRODI : Perhotelan

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

(Hermawan P.,S.ST.S.Sos,M.MPar)
NIDN.0516057102

(Dra. Enny Mulyantari, M.M.)
NIDN. 0026046101

**BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN DI FOOD
AND BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT
HOTEL PLATARAN RESORT AND SPA
Periode September 2017 – Februari 2018**



OLEH

**NAMA : Martinus Aninidtya S.N.B
NIM : 115109053
JURUSAN : D3
PRODI : Perhotelan**

Telah dipertahankan didepan penguji

Dan dinyatakan.....

Pada Tanggal

30 Mei 2018

Penguji

(Dra. Enny Mulyantari, M.M.)

NIDN. 0026046101

Mengetahui

Ketua STP AMPTA

(Drs. Prihatno, M.M.)

NIDN.0526125901

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* di Plataran Borobudur *Resort and Spa*.

Laporan Praktek Kerja Lapangan ini disusun oleh penulis setelah melaksanakan Praktek Kerja Lapangan selama 6 bulan dimulai dari tanggal 1 September 2016 sampai dengan 1 Maret 2017 di *Food and Beverage Service Departement* di Plataran Borobudur *Resort and Spa*. 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. Dra. Enny Mulyantari M.M selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan membantu penulis untuk menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
2. Bapak Prihatno, MM selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta
3. Bapak Hermawan P.,S.ST.S.Sos,M.MPar selaku Ketua Jurusan Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta.

Penyusunan Laporan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini disusun dengan sebaik-baiknya, namun masih banyak juga kekurangan dalam penyusunan laporan PKL ini, oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangatlah berarti bagi penulis untuk membangun semua pihak yang

diharapkan, penulis berharap laporan PKL ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta mendapat ilmu pengetahuan bagi penulis.

Yogyakarta, 12 Maret 2018

Martinus Aninditya Setya Nugroho

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER

HALAMAN JUDULi
HALAMAN PENGESAHAN.....	.ii
BERITA ACARAiii
KATA PENGANTAR.....	.iv
DAFTAR ISI.....	.vi
BAB I. PENDAHULUAN1
A. Latar Belakang Masalah1
B. Rumusan Masalah.....	.3
C. Tujuan4
D. Manfaat4
1. Manfaat Bagi Mahasiswa4
2. Manfaat Bagi Akademik.....	.4
3. Manfaat Bagi Hotel4
BAB II. KEPUSTAKAAN.....	.4
A. Gambaran Umum Perusahaan/Hotel6
1. Pengertian Hotel6
2. Tujuan <i>Food and Beverage Department</i>8
3. Klasifikasi Hotel	10
4. Jenis Hotel berdasarkan Bintang	11
B. Gambaran Umum Department Hotel.....	12
1. Pengertian <i>Food and Beverage Service</i>	12
2. Jenis-jenis <i>Sercice</i>13
C. Gambaran <i>Food and Beverage Service Operation</i> (<i>Restaurant</i>)15
1. Pengertian Restaurant15
2. Tipe <i>Restaurant</i>	16

BAB III. PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA	17
A. Gambaran Umum Plataran <i>Resort and Spa</i>	17
1. Tentang Plataran Borobudur <i>Resort and Spa</i>	17
2. Fasilitas dan Pelayanan Plataran Borobudur <i>Resort and Spa</i>	17
3. Jenis-jenis <i>outlet Food and Beverage</i> di Plataran Borobudur <i>Resort and Spa</i>	19
4. <i>Job Description Food and Beverage Service Department</i>	20
B. Analisis Pelaksanaan Kerja.....	21
1. Pengertian dan Penerapan Standard Operational Procedure pada saat Dinner di Restaurant.....	22
2. Hambatan Penerapan Standard Operational Procedure pada saat Dinner di Restaurant.....	23
C. Jadwal Kerja dan Pelaksaaan Kerja Harian.....	24
BAB IV. PENUTUP	26
A. Kesimpulan	26
B. Saran	26
DAFTAR PUSTAKA	28

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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. Di 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 *departement* 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 dua 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 *restaurant* adalah menyediakan makanan dan minuman untuk tamu. Makanan dan minuman yang ditawarkan cenderung bertindak sebagai motivator utama bagi tamu untuk mengunjungi sebuah *restaurant*, meskipun ada faktor-faktor lain seperti dekorasi, *atmosfer*, dan pelayanan.

Kriteria sebuah bangunan hotel harus memperhatikan kualitas pelayanan serta fasilitas. 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 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 diperhatikan.

Food and Beverage Service adalah bagian dari *Food and Beverage Department* yang bekerja untuk melayani setiap keinginan tamu di restoran suatu hotel. Seorang pelayan harus memiliki pola kehidupan yang bersih dan rapih untuk menunjang pekerjaannya di dunia perhotelan. Menggunakan pakaian yang telah ditetapkan pihak hotel. Menyelaraskan warna sabuk dengan warna sepatu merupakan hal umum yang harus diketahui seorang pelayan *restaurant* di suatu hotel.

Dalam hal kerapihan seorang pelayan harus memiliki sikap tubuh yang gagah di hadapan tamu. Sambutan yang baik terhadap tamu harus menunjukkan sifat yang profesional, posisi badan yang tegak dalam menyambut tamu. 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.

Sikap keramah-tamahan yang diberikan seorang *Food and Beverage Service* dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan.

Dengan adanya Praktek Kerja Lapangan ini maka penulis dapat mempelajari, memperdalam ilmu di bidang *Food and Beverage Service*, mendalami cara pelayanan kepada tamu dengan baik dan benar, dan memberikan kepuasan kepada tamu.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah adalah bagian penting dalam sebuah penulisan. Hal ini guna mencegah terjadinya kesalahan dalam penulisan, agar penulisan lebih fokus dan tepat sasaran.

Terdapat tiga rumusan masalah yang akan dibahas dalam penulisan Laporan Praktek Kerja Lapangan ini dalam bentuk pertanyaan, antara lain:

1. Apa saja faktor pendukung seorang *waiter/waitress* untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap tamu di Hotel Plataran *Resort and Spa* ?
2. Bagaimana *Standard Operational Procedure* (SOP) ketika tamu hendak datang ke *Patio Venue and Dining* di Hotel Plataran *Resort and Spa* ?
3. Hal apa saja yang dilakukan seorang *waiter/waitress* menangani keluhan tamu tentang villa yang di tempati mengalami masalah/kendala?

C. Tujuan

1. Untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab seorang *waiter*
2. Persiapan yang dilakukan sebelum melakukan pekerjaan sebagai *staff Food and Beverage Service* mengenai kerapihan dan kebersihan.
3. Mengetahui *Standard Operational Procedure* (SOP) para *waiter* dan *waitress* di *Patio Venue and Dining Hotel Plataran Resort and Spa*.

D. Manfaat

1. Manfaat bagi Mahasiswa
 - a. Dengan mengikuti Praktek Kerja Lapangan mahasiswa dapat meningkat keterampilan dan pengetahuan
 - b. Mampu menggunakan kemampuan kerjanya untuk mendapatkan lapangan kerja setelah menyelesaikan pendidikannya
2. Manfaat untuk akademik
 - a. Dapat menjalin hubungan yang menguntungkan dari kedua belah pihak hotel dan kampus
 - b. Menumbuhkan kerja sama antar hotel
3. Manfaat Bagi Hotel
 - a. Dengan adanya pelaksanaan Praktek Kerja Laporan diharapkan perusahaan mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan pihak kampus
 - b. Dengan adanya pelasaan Praktek Kerja Laporan, pihak hotel akan terbantu dengan adanya tambahan tenaga kerja