

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
DI FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT  
HORISON ULTIMA RISS YOGYAKARTA  
Periode September 2017-Maret 2018**



**OLEH**

**NAMA : Nurul Qolbu  
NIM : 115109134  
JURUSAN : Perhotelan  
PRODI : DIII Perhotelan**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA  
2018**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
DI FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT  
HORISON ULTIMA RISS YOGYAKARTA**



**Periode September 2017 –Maret 2018  
Diajukan untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Progam Diploma III  
Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta**

**OLEH**

**NAMA : Nurul Qolbu  
NIM : 115109134  
JURUSAN : Perhotelan  
PRODI : DIII Perhotelan**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA  
2018**

## HALAMAN PENGESAHAN



### LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN DI FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT HORISON ULTIMA RISS YOGYAKARTA

Periode September 2017- Maret 2018

#### OLEH

**NAMA** : Nurul Qolbu  
**NIM** : 115109134  
**PRODI** : Perhotelan  
**JURUSAN** : DIII perhotelan

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

( Hermawan Prasetyo, S.St, M.M )

( Drs. Santosa, M.M )

NIDN.0516057102

NIDN.0519045901

**BERITA ACARA UJIAN  
LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
DI FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT  
HORISON ULTIMA RISS YOGYAKARTA  
Periode September 2017- Maret 2018**



**OLEH**

**NAMA : Nurul Qolbu  
NIM :115109134  
PRODI : Perhotelan  
JURUSAN : DIII perhotelan**

**Telah dipertahankan didepan penguji**

**Dan dinyatakan.....**

**Pada tanggal**

**.....**

**Penguji**

**(Drs. Santosa, M.M)**

**NIDN.0519045901**

**Mengetahui**

**Ketua STP AMPTA**

**(Drs. Prihatno, MM)**

**NIDN. 0526125901**

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan berkah serta karunia yang telah Engkau berikan. Tiada sanggup kiranya penulis dalam menyelesaikan penulisan laporan tugas akhir ini tanpa adanya kasih sayangMu ya Rabb. Yang kemudian hasil dari **Penulisan Laporan Tugas Akhir Di “Horison Ultima Riss Yogyakarta” periode September 2017-Maret 2018** ini merupakan bagian untuk pertanggungjawaban hasil perkuliahan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta. Laporan ini diwujudkan guna memenuhi salah satu syarat kelulusan menempuh program D-III Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta. Maka pada kesempatan ini ijinilah penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang terdalam kepada :

1. Kepada Dosen Pembimbing Tugas Akhir saya, bapak Drs. Santosa, M.M yang selalu memberikan saran dan masukan yang berguna demi terciptanya Tugas Akhir yang layak ini.
2. Bapak Nurdin Bachtiar selaku *souse chef* Hotel Horison Ultima Riss Yogyakarta, yang telah membimbing penulis selama on the job training
3. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.ST, M.M. selaku Ketua Jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA yang telah memberikan penilaian Tugas Akhir.
4. Bapak Drs. Prihatno, MM selaku Ketua STP AMPTA yang telah membantu mengesahkan Tugas Akhir ini.

5. Bapak Arif Rahman Mustofa, selaku *General Manager* Horison Ultima Riss Yogyakarta, yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk melakukan *on the job training* di hotel horison ultima riss yogyakarta
6. Staff – staff *food and beverage product* yang sangat bersahabat dan sabar dalam membimbing penulis di Horison Ultima Riss Yogyakarta.

Penulis dengan kerendahan hati menyadari bahwa penulisan laporan tugas akhir ini masih banyak kekurangan serta jauh dari kesempurnaan. Adanya saran dan kritik, kiranya dapat dijadikan sebuah dasar bangunan dalam menanggapi sesuatu yang lebih sempurna. Tak lupa pula penulis menghanturkan kata maaf yang terdalam, apabila segala lisan dan tindakan penulis tiada berkenan.

Yogyakarta, April 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
BERITA ACARA UJIAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan.....	4
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan.....	5
1. Manfaat Bagi Mahasiswa.....	5
2. Manfaat Bagi Akademik .....	5
3. Manfaat Bagi Perusahaan.....	6
BAB II. LANDASAN TEORI .....	7
A. Pengertian Hotel.....	7
B. Karakteristik Hotel .....	8
C. Jenis Hotel.....	9
D. Gambaran UmumFood and Beverage Department .....	12
BAB III. PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA .....	40
A. Deskripsi Food and Beverage Department.....	40
B. Deskripsi F and B deparment Horison Ultima Riss Yogyakarta ..	44
C. Job Description.....	45
D. Jadwal Kerja.....	46
E. Pelaksanaan Kerja Harian .....	47
F. Analisis Pelaksanaan Kerja .....	50

BAB IV. PENUTUP.....	57
A. Kesimpulan.....	57
B. Saran.....	58



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Meningkatnya pertumbuhan hotel yang sangat pesat di era ini membuat persaingan yang sangat ketat antar hotel, baik hotel melati hingga hotel berbintang lima. Fasilitas dan pelayanan yang maksimal sangat dibutuhkan untuk menunjang meningkatnya tingkat hunian kamar maupun kunjungan tamu lain selain kepentingan menginap.

Menurut Soekresno dan Pendit (1998:4) menyebutkan bahwa *food and beverage department* merupakan bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional.

*Food and beverage department* merupakan departemen yang sangat mutlak diperlukan di hotel dalam penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman dalam menjalankan tugasnya *food and beverage department* terbagi menjadi dua bagian yang saling bergantung satu sama lain dan harus saling bekerjasama.

2 (dua) bagian tersebut adalah:

1. *Food and beverage* bagian depan (*front service*) yaitu bagian yang langsung berhubungan dengan tamu, terdiri dari bar, restoran, *banquet* dan *room service*.
2. *Food and beverage* bagian belakang (*back service*)

Yaitu bagian yang tidak langsung berhubungan dengan tamu karena harus melalui perantara pramusaji, terdiri dari *kitchen, stewarding*.

Tujuan *department food and beverage* menurut Soekarno dan Pendit (1998:5) adalah:

1. Menjual makanan dan minuman sebanyak-banyaknya dengan harga yang sesuai.
2. Memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada tamu sehingga tamu merasa puas. Hal ini menyangkut mutu pelayanan mutu makanan dan minuman, sikap karyawan, dekorasi ruangan serta suasana sekitar, peralatan yang dipakai dan sanitasinya.
3. Mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya dan untuk kesinambungan usaha.

*Food and Beverage Department* merupakan departemen yang bertanggung jawab atas penjualan makanan dan minuman serta bertanggung jawab atas pengolahan bahan makanan mentah menjadi makanan siap saji, dan bertugas melayani penghidangan makanan dan minuman kepada tamu hotel selama mereka berada dan menginap di hotel atau tamu yang hanya datang ke hotel untuk berkunjung ke restaurant hotel.

Dapat dilihat dari definisi di atas bahwa *food and beverage department* merupakan departemen yang memiliki peran sebagai penyedia makanan dan minuman serta pengolahan makanan dan minuman sekaligus penyajiannya untuk tamu hotel secara langsung ini merupakan sumber pendapatan setiap hotel.

*Food and Beverage Department* memberikan layanan yang penuh kepada tamu mulai dari pelayanan *room service, breakfast, lunch, dinner* serata pelayanan *request* dari *banquet service* untuk event-event tertentu yang diminta oleh tamu hotel.

Horison Hotel mempersembahkan sebuah hotel yang mewah di Yogyakarta. Sesuai dengan ciri khas setiap hotel Horison, yang menyediakan segala kebutuhan Anda selama tinggal di hotel dengan ruang rapat, pusat bisnis, lounge, dan restoran. Semua kamar di Hotel Horison selalu disediakan dengan fasilitas berkualitas. Horison Ultima Riss Yogyakarta menawarkan akomodasi modern dengan sentuhan tradisional pada sejumlah elemennya.

Selain mempunyai fungsi yang penting, *food and beverage department* juga berperan penting dalam hal pelayanan makan dan minum tamu dengan pencapaian maksimal hotel yakni memberikan pelayanan yang diharapkan tamu, membentuk citra hotel dan pendapatan yang sesuai target.

Untuk itu, dari beberapa uraian di atas penulis melakukan PKL (praktek kerja lapangan) di *food and beverage department* ingin mempelajari sistem kerja, cara kerja, dan pelayanan apa saja yang diberikan pada tamu baik yang menginap atau yang hanya berkunjung ke restaurant hotel pada *food and*

*beverage department* dan hal - hal yang mendukung dalam meningkatkan kualitas, pendapatan hotel, dan kepuasan tamu yang menginap.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana SOP yang dilakukan Horison Ultima Riss Hotel Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada tamu?
2. Kendala apa saja yang dihadapi ketika melayani tamu dan membuat hidangan sesuai permintaan tamu dan pasar?
3. Upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut?
4. Hal – hal apa saja yang harus dilakukan untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan *food and beverage department* terutama pada *food and beverage product*?

## **C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan**

Adapun tujuan yang penulis dapat sampaikan dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana SOP yang dilakukan Horison Ultima Riss Hotel Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi ketika melayani tamu.
3. Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut.

4. Untuk mengetahui hal – hal apa saja yang harus dilakukan untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan *food and beverage department*

#### **D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan**

##### 1. Manfaat bagi mahasiswa

- a. Dengan mengikuti praktek kerja lapangan diharapkan mahasiswa dapat meningkatkan *hardskill* dan *softskill*.
- b. Dengan mengikuti praktek kerja lapangan mahasiswa diharapkan dapat mengenal dunia kerja dan menerapkan ilmu yang telah didapat selama menjalani pendidikan di kampus baik teori maupun praktek.
- c. Diharapkan mahasiswa dapat menerapkan pengalamannya sebagai bekal dalam dunia kerja kelak setelah menyelesaikan pendidikan di kampus atau wisuda.
- d. Diharapkan mahasiswa dapat membangun relasi terhadap hotel dan beberapa instansi lainnya guna membantu mahasiswa mendapatkan lapangan pekerjaan setelah menyelesaikan pendidikan kampus.

##### 2. Manfaat bagi akademik

- a. Dengan adanya praktek kerja lapangan di suatu hotel tersebut maka dapat membantu meningkatkan hubungan relasi antara hotel dan kampus.
- b. Mampu mengembangkan kemitraan lainnya baik ilmu pengetahuan teori dan praktek ataupun melakukan pertukaran pakar.

c. Mampu memperbaharui kurikulum dan mengembangkan ilmu supaya sesuai dengan kebutuhan dunia kerja saat ini.

3. Manfaat bagi perusahaan

a. Dengan adanya praktek kerja lapangan (PKL) diharapkan perusahaan atau hotel dapat meningkatkan kemitraan dengan pihak kampus.

b. Mampu melihat kemampuan dan potensi yang dimiliki mahasiswa sehingga perusahaan akan dapat dengan mudah menemukan sumber daya manusia (SDM) yang memenuhi kriteria untuk dunia kerja masa kini, atau untuk meningkatkan perencanaan kualitas SDM