

LAPORAN TUGAS AKHIR
DI RESTORAN PURPLE
HOTEL GRAND MERCURE
YOGYAKARTA

Periode 12 September 2017 – 15 Maret 2018



OLEH

NAMA : QUR'ANIYAH HASAN
NIM : 115109098
PRODI : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2018

LAPORAN TUGAS AKHIR
DI RESTORAN PURPLE
HOTEL GRAND MERCURE
YOGYAKARTA

Periode 12 September 2017 – 15 Maret 2018



Diajukan untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma

III Perhotelan di **STP AMPTA Yogyakarta**

OLEH

NAMA : QURANIYAH HASAN

NIM : 115109098

PRODI : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2018

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR

DI RESTORAN PURPLE

Periode 12 September 2017 – 15 Maret 2018

OLEH

NAMA : QUR'ANIYAH HASAN

NIM : 115109098

PRODI : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

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

(Dra Nuharani EK, MPd)

NIDN. 0516057102

NIDN. 0530046603

**BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
DI RESTORAN PURPLE
HOTEL GRAND MERCURE
YOGYAKARTA**

Periode 12 September 2017 – 15 Maret 2018



OLEH

**NAMA : QUR'ANIYAH HASAN
NIM : 115109098
PRODI : PERHOTELAN**

Telah di pertahankan di depan penguji Dan dinyatakan.....

Pada tanggal.....

Penguji

(Dra Nuharani EK, MPd)

NIDN. 0530046603

Mengetahui

Ketua STP AMPTA

(Drs. Prihatno, MM.)

NIDN. 0526125901

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga laporan praktek kerja lapangan dapat terlaksana dengan baik. Pelaksanaan praktek kerja lapangan itu sendiri berlangsung selama 6 bulan mulai dari tanggal 12 September 2017 hingga 15 Maret 2018 di Hotel Grand Mercure Yogyakarta. Saya selaku penulis dapat menyusun laporan ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari semua pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih :

1. Ibu Angela Ariani, S.H., M.MPar selaku Dosen Pembimbing Akademik serta Koordinator Program Praktek Kerja Lapangan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan arahan sosialisasi praktek kerja lapangan.
2. Ibu Dra Nuharani EK, MPd selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan masukan seputar pembuatan tugas akhir.
3. Bapak Drs. Prihatno, MM. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah mengesahkan secara resmi laporan praktek kerja lapangan.
4. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos., SST., M.M. selaku Ketua Jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah

memberikan bimbingan sehingga laporan praktek kerja lapangan ini berjalan lancar.

5. Bapak AAA Raka Sanjaya selaku *Restaurant Manager* yang telah memberikan pelajaran makanan maupun minuman.
6. Ibu Wati Sri Mulyani selaku *Assistant FB manager* yang memberikan pengalaman dan pelajaran yang berharga.
7. Seluruh staff beserta trainee dan casual dari berbagai departemen yang ada di Grand Mercure Yogyakarta yang telah memberikan semangat serta suka dan cita.

Akhir kata, penulis menyadari sepenuhnya laporan tugas akhir ini, masih terdapat banyak kekurangan dan kelemahan yang dimiliki penulis baik itu sistematika penulisan maupun penggunaan bahasa. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi penyempurnaan laporan ini. Semoga laporan yang telah disusun oleh penulis bermanfaat guna menambah pengetahuan bagi pembacanya.

Yogyakarta, 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan	3
D. Manfaat	3

BAB II LANDASAN TEORI

A. Gambaran Umum Hotel.....	5
B. Gambaran Umum FnB Departement	12

BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

A. Gambaran Umum Grand Mercure Yogyakarta	23
1. Deskripsi Tentang Hotel.....	23
2.Lokasi Hotel	24
3.Produk dan Jasa Yang di Tawarkan	24
B. Deskripsi FnB Department di Hotel Grand Mercure Yogyakarta.....	26

C. Job Description Obyek PKL	29
D. Pelaksanaan Kerja Harian	37
E. Jadwal Kerja	40
F. Analisis Pelaksanaan Kerja	43

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	47
B. Saran.....	48

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata merupakan salah satu penunjang meningkatnya devisa Negara di Indonesia. Dengan berkembangnya pariwisata di Indonesia yang mempengaruhi kesejahteraan masyarakat bangsa khususnya di bidang perekonomian. Dengan adanya industri pariwisata tentunya bangsa Indonesia memajukan fasilitas akomodasi bagi wisatawan baik sarana maupun prasarana, dengan membangun obyek wisata, kemudahan akses kejalan wisata, serta penginapan sebagai tempat tinggal sementara dan kebutuhan pelayanan makanan.

Perkembangan industri yang sangat pesat ditandai dengan dengan banyaknya pembangunan hotel, dari hotel melati hingga hotel berbintang. Hotel tidak hanya menyediaka fasilitas akomodasi kamar tetapi juga memiliki fasilitas pendukung lainya seperti restoran sehingga dapat memenuhi kepuasan keinginan tamu dan membuat tamu lebih betah beralama-lama di hotel. Semakin banyaknya fasilitas yang dimiliki suatu hotel, maka semakin memberikan kenyamanan yang maksimal bagi tamu sehingga tamu merasa dapat mengerjakan semuanya di dalam hotel tanpa harus keluar dari hotel.

Hotel sebagai salah satu industri pariwisata yang tidak lepas dari sumber daya manusia yang profesional sebagai pengelolanya. Hotel juga merupakan industri jasa yang memberikan pelayanan yang baik agar terciptakepuasan tamu. Karna dengan membuat tamu merasa senang tamu akan merasa tidak sia-sia membayar hotel dengan harga yang mahal jika hotel memiliki pelayanan yang baik

Hotel merupakan badan usaha atau perusahaan yang menyediakan pelayanan bagi wisatawan dengan fasilitas jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman, jasa layanan kamar, jasa pencucian pakaian serta fasilitas-fasilitas pendukung lainnya yang dikelola secara professional untuk mendapatkan keuntungan.

Di dalam kelancaraan operasional suatu hotel terbagi menjadi beberapa department atau bagian yang mempunyai tugas dan tanggung jawab yang saling berkaitan antara department yang satu dengan yang lain. Masing-masing department memegang peranan besar dan mempunyai andil besar dalam menunjang operasional hotel. Di hotel terdiri dari beberapa department, yaitu : *Front office, Housekeeping, Food and Beverage, Marketing, Security, Engineering and Maintenance*, dan *Laundry*. Salah satu department yang bertanggung jawab dalam menyajikan makanan dan minuman kepada tamu secara profesional dengan tujuan mendapatkan keuntungan adalah *Food and Beverage Department*

Food and Beverage Department adalah bagian yang bertugas mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan mulai dari *main kitchen, kitchen banquette, coffee shop, pastry bakery*. Dimana semua bagian tersebut mempunyai fungsi yang berbeda-beda tetapi bertujuan sama yaitu menjual produk ke konsumen hotel.

Sedangkan *food and Beverage Service* bertugas menangani dalam menghadirkan makanan minuman, penyiapan beberapa jenis minuman. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis mengambil judul “Bagaimana peranan *waiter/waitrees* dalam meningkatkan kepuasan tamu di hotel agar menjadi *return guest*”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Prosedur *taking order* yang benar ?
2. Bagaimana peranan *waiter/ess* dalam meningkatkan kepuasan tamu di hotel agar menjadi *return guest* ?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan (PKL)

1. Untuk mengetahui *taking order* yang baik.
2. Untuk mengetahui peranan *waiter/ess* dalam meningkatkan kepuasan tamu agar menjadi *return guest*.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan (PKL)

1. Manfaat bagi Mahasiswa
 - a. Melatih mental mahasiswa sebelum memulai dunia kerja yang sebenarnya.

- b. Menambah pengetahuan mahasiswa dan dapat mengaplikasikan langsung di lapangan.
 - c. Mengetahui seluk-beluk dunia kerja yang sebenarnya.
2. Manfaat bagi Akademik
- a. Menjalin hubungan kerjasama yang baik antara akademik dengan perusahaan.
 - b. Dapat meningkatkan kualitas lulusannya melalui pengalaman kerja magang.
 - c. Akademik akan dikenal di berbagai perusahaan khususnya di dunia industri perhotelan.
3. Manfaat bagi Perusahaan
- a. Adanya kerjasama antara dunia pendidikan dengan dunia industri sehingga perusahaan dapat di kenal oleh akademis.
 - b. Perusahaan akan mendapat tenaga kerja melalui mahasiswa yang telah melakukan kerja lapangan.
 - c. Memproleh gambaran secara luas tentang sumber daya manusia yang akan datang.