

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
DI NOVOTEL YOGYAKARTA  
FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT  
PERIODE 29 SEPTEMBER 2017 – 28 MARET 2018



**DISUSUN OLEH :**

**NAMA** : STEFFAN KHRISMAYOZA  
**NIM** : 113108901  
**JURUSAN** : PERHOTELAN  
**PROGRAM** : DIPLOMA III

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA  
2018**

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
DI NOVOTEL YOGYAKARTA  
FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT  
PERIODE 29 SEPTEMBER 2017 – 28 MARET 2018



Diajukan Guna Memenuhi Sebagai Persyaratan  
Untuk Menyelesaikan Program Diploma III  
Di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA  
Yogyakarta

**DISUSUN OLEH :**

**NAMA** : STEFFAN KHRISMAYOZA  
**NIM** : 113108901  
**JURUSAN** : PERHOTELAN  
**PROGRAM** : DIPLOMA III

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA  
2018**

**HALAMAN PENGESAHAN**



LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
DI NOVOTEL YOGYAKARTA  
FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT  
PERIODE 29 SEPTEMBER 2017 – 28 MARET 2018

**DISUSUN OLEH :**

**NAMA** : STEFFAN KHRISMAYOZA  
**NIM** : 113108901  
**JURUSAN** : PERHOTELAN  
**PROGRAM** : DIPLOMA III

Telah di setujui oleh :

Ketua Jurusan Perhotelan

Dosen Pembimbing

(Hermawan Prasetyanto, S.ST,M.M)  
NIDN : 0516057102

(Agus Wibowo SBS,S.Sos.,ST,.,M.M)  
NIDN : 0502076901

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
DI NOVOTEL HOTEL YOGYAKARTA DEPARTEMEN FOOD AND  
BEVERAGE SERVICE



OLEH :

NAMA : STEFFAN KHRISMAYOZA

NIM : 113108901

Telah dipertahankan didepan penguji

Dan dinyatakan LULUS

Pada Tanggal 26 Juni 2018

Penguji,

Agus Wibowo SBS,S.Sos,.ST,.M.M

NIDN : 0502076901

Ketua STP AMPTA

Drs. Prihatno, MM

NIDN : 0505076501

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Penulisan tugas akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat kelulusan program diploma (D3) Jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA.

Penulisan ini tidak akan terlaksana dengan baik tanpa bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis memberikan penghargaan setinggi-tingginya serta ucapan terima kasih kepada para pihak, khususnya kepada :

1. Bapak Dr. Prihatno, MM selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta.
2. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.ST.M selaku Ketua jurusan Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta.
3. Ibu Angela Ariani, SH, M.M. Par , selaku Dosen Akademik Jurusan Perhotelan B.
4. Bapak Agus Wibowo SBS, S.Sos, S, ST, .M.M selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan terhadap penyusunan tugas ini.
5. Para dosen dan seluruh staff pengajar Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
6. Kepada Arif Rahmadi Noor yang selalu mendukung dan memberi motivasi dalam pengerjaan laporan Tugas Akhir ini.

7. Kepada teman – teman Dessy, Aipeck, Danna, Eka, Galang, Yusi, Mucha, Dwi, yang sudah menjadi teman selama perkuliahan dan selalu menemani dalam susah dan senang.
8. Kepada Pak Nur dan Pak Komar yang sudah memberikan banyak masukan kepada penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir ini, untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan dari para pembaca untuk menghasilkan laporan yang lebih baik lagi di masa yang akan datang. Semoga Laporan dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, 4 Juni 2018

Steffan Khrismayoza

## DAFTAR ISI

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

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang <i>On The Job Training</i> .....	1
B. Rumusan Masalah .....	2
C. Tujuan Penulis.....	2
D. Manfaat <i>On The Job Training</i> .....	3

### BAB II LANDASAN TEORI

A. Gambaran Umum Food and Beverage Service .....	4
B. Hubungan Food And Beverage Service dengan Department Lain .....	6
C. Pengertian Standard Operating Procedure .....	7
D. Pengertian Pelayanan .....	7
E. Pengertian Buffet Breakfast .....	8
F. Waiter/Waitress .....	8
G. Pengertian Restaurant.....	9
H. <i>Sequence of Service</i> .....	9

### BAB III PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING

A. Gambaran Umum Novotel Hotel Yogyakarta	
---	--

1. Sejarah berdirinya Novotel Hotel Yogyakarta .....	17
2. Tugas dan Tanggung Jawab .....	18
3. Fasilitas Novotel Yogyakarta .....	19
<b>B. Gambaran Tentang F&amp;B Service di Novotel Yogyakarta</b>	
a. Pengertian Food and Beverage Service Department .....	23
b. Struktur Organisasi F&B Service Novotel Yogyakarta .....	24
c. Tugas dan Tanggung Jawab .....	25
<b>C. Standard Operasional Procedure Waiter di Novotel Yogyakarta.....</b>	<b>26</b>
<b>D. Job Description .....</b>	<b>28</b>
<b>E. Jadwal Kerja .....</b>	<b>29</b>
<b>F. Pelaksanaan Kerja Harian .....</b>	<b>29</b>
<b>G. Analisis Pelaksanaan Kerja .....</b>	<b>30</b>
 <b>BAB IV PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	31
B. Saran .....	31
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>32</b>



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang *On The Job Training*

*Food and Beverage Department* adalah salah satu *Department* yang ada di hotel yang bertugas menangani semua hal yang berhubungan dengan makanan dan minuman, mulai dari pengadaan bahan bahan makanan minuman, pembuatan, penyajian, sampai dengan penjualannya, yang dikelola secara profesional dan komersial demi meraih pendapatan.

*Food and Beverage Department* dalam sebuah hotel dibagi menjadi dua bagian yaitu *Food and Beverage Product Department* dan *Food and Beverage Service Department*. *Food and Beverage Product Department* adalah bagian yang memproduksi makanan mulai dari bahan mentah menjadi makanan siap saji, section ini tidak langsung berhubungan langsung dengan tamu karena harus melalui perantara pramusaji, yang terdiri dari *kitchen* dan *stewarding*.

Sedangkan *Food and Beverage Service* adalah salah satu *department* yang ada di sebuah hotel, yang bertanggung jawab menyajikan makanan dan minuman kepada tamu secara profesional dan maksimal sesuai dengan standart hotel dengan tujuan mendapatkan income/ revenue dan profit. *Food and Beverage Service* terdiri dari beberapa section diantaranya, *Restaurant, Banquet, Bar* dan *Room Service*.

Di Novotel Hotel Yogyakarta terdapat beberapa *outlet Food and Beverage Service* antara lain, Kedaton Restaurant, Casamia Pizza and Pasta, Gula Jawa Lobby Bar, L Choocolate Pastry Shop, Room Service, Graha Sabha Ballroom.

Di dalam *Food and Beverage Service Department* Novotel Hotel Yogyakarta, terdapat 4 outlet besar, salah satunya Restaurant yang bernama Kedaton Restaurant.

Kedaton Restaurant Novotel Hotel Yogyakarta sendiri merupakan salah satu *Restaurant* yang mempunyai kapasitas 134 orang yang buka dari jam 06.00 WIB sampai 23.00 WIB. Menyediakan berbagai macam menu makanan, mulai dari Indonesian Food, Western Food dan Asian Food. Pada hari tertentu Kedaton Restaurant juga menyediakan berbagai macam hidangan, untuk diner disajikan sesuai dengan promosi yang sedang berlangsung. Sambil menikmati hidangan *dinner* tamu akan dihibur dengan live music setiap hari rabu dan sabtu. Menyuguhkan menu Internasional dan Indonesia baik *a'la carte* maupun *buffet dinner*.

Didalam hotel sebuah Restaurant yang baik dapat kita nilai dari, kualitas makanan, cita rasa makanan, serta Pelayanan atau Service yang diberikan, Dengan demikian pelayanan harus lebih diperhatikan karena hal ini berhubungan dengan Excellent Service bagi para tamu yang berkunjung di Kedatonn Restaurant, berdasarkan Standart Service yang ditetapkan hotel.

## **B. Rumusan Masalah**

Apa peranan penting Food and Beverage Service Department didalam suatu hotel?

## **C. Tujuan Penulis**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka tujuan dari praktek kerja tersebut adalah untuk :

1. Mahasiswa / mahasiswi diharapkan dapat mempelajari hal baru dan menerapkan ilmu yang diperoleh dari kampus serta dapat menambah pengetahuan tentang operasional hotel yang sesungguhnya.
2. Untuk menyiapkan tenaga-tenaga ahli yang handal serta siap terjun ke dunia industry pariwisata, serta dapat menambah wawasan tentang dunia kerja khususnya dibidang pengadaan akomodasi.
3. Untuk mengetahui cara-cara yang baik dalam ilmu pelayanan untuk mencapai kepuasan tamu.

#### **D. Manfaat *On The Job Training***

Manfaat penyusunan Tugas Akhir ini adalah :

1. Bagi Penulis

Laporan ini diharapkan untuk menambah ilmu dan pengalaman bagi penulis sehingga nantinya menjadi bekal untuk masa depan dibidang pengolahan makanan.

2. Bagi Lembaga

Sebagai tambahan bahan bacaan bagi perpustakaan STP AMPTA serta ilmu pengetahuan di STP AMPTA.

3. Bagi Perusahaan

Laporan ini mempunyai kegunaan yang sangat penting bagi perusahaan sebagai masukan serta memperbaiki kesalahan-kesalahan yang selama ini di nilai salah dan juga melengkapi kekurangan-kekurangan dalam hotel tersebut, demi kemajuan operasional kerja hotel tersebut.