LAPORAN TUGAS AKHIR

FOOD AND BEVERAGE PRODUCT

HOTEL INDAH PALACE YOGYAKARTA

Periode 1 Oktober 2017 s/d 31 Maret 2018

OLEH :

NAMA : TOMMY ANDREY PRATAMA

NIM : 114108944

PROGRAM STUDI : PERHOTELAN (DIII)

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2018

LAPORAN TUGAS AKHIR

FOOD AND BEVERAGE PRODUCT

HOTEL INDAH PALACE YOGYAKARTA

Periode 1 Oktober 2017 s/d 31 Maret 2018

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat

Menyelsaikan Progam Diploma III Perhotelan

Di STP AMPTA Yogyakarta

OLEH :

NAMA : TOMMY ANDREY PRATAMA

NIM : 114108944

PROGRAM STUDI : PERHOTELAN (DIII)

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2018

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN TUGAS AKHIR

FOOD AND BERVERAGE PRODUCT

DI HOTEL INDAH PALACE YOGYAKARTA

Periode 1 Oktober 2017 s/d 31 Maret 2018

Oleh :

NAMA : TOMMY ANDREY PRATAMA

NIM : 114108944

PROGRAM STUDI : PERHOTELAN (DIII)

Telah disetujui oleh :

Ketua Jurusan	**Dosen Pembimbing**
Hermawan P, S.Sos,S.St,M.MPar	**Dra. Nuharani EK, M.Pd**
NIDN :0516057102	**NIDN :0530046603**

BERITA ACARA UJIAN

LAPORAN TUGAS AKHIR

FOOD AND BEVERAGE PRODUCT

DI HOTEL INDAH PALACE YOGYAKARTA

NAMA	**: TOMMYANDREY PRATAMA**
NIM	**: 114108944**
JURUSAN	**: PERHOTELAN (DIII)**

Telah dipertahankan di depan penguji

Dan Dinyatakan ….

Pada Tanggal 5 Juli 2018

Penguji

(Dra. Nuharani Erningdyah Kurniati, M.Pd)

NIDN : 0530046603

Mengetahui

(Drs.Prihatno. M.M)

NIDN : 0526125901

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan YME yang telah melimpahkan nikmat dan rahmat-Nya, sehingga saya mampu menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat di Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta.Tugas Akhir ini mungkin tidak dapat diselesaikan oleh penulis tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak selama penyusunanya. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Nuharani Erningdyah Kurniati, M.Pd selaku dosen pembimbing Tugas Akhir, yang telah memberikan saran, kritik, bantuan, dan arahan selama saya menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Drs. Prihatno, MM selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
3. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.St., M.MPar selaku Ketua Program studi perhotelan Sekolah Tnggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
4. Kedua orang tua, yang selalu mengirimkan doa dan mencurahkan kasih sayangnya, serta memberikan bantuan baik moril dan materil dalam penyusunan tugas akhir ini.
5. Tim *Kitchen* Hotel Indah palace Yogyakarta yang telah membimbing dan memberikan banyak ilmu selama enam bulan ketika *training*
6. Teman-teman saya yang tidak pernah lelah memberikan dukungan selama penulis *training* maupun disaat penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak guna menyempurnakan Laporan

Praktik Kerja. Penulis berharap semoga laporan ini bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Yogyakarta, 10 april 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PENGESAHAN iii

BERITA ACARA iv

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI vii

BAB I 1

PENDAHULUAN 1

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

BAB II 5

LANDASAN TEORI 5

A. Gambaran Umum Hotel 5
B. Gambaran Food and Beverage Departement 10
C. Penyimpanan Bahan Makanan 12
D. Administrasi Penyimpanan 16
E. Fungsi Penyimpanan Bahan Makanan 17

BAB III 19

PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN 19

A. Deskripsi Hotel 19
    1. Sejarah Singkat Hotel 19
    2. Fasilitas Hotel 20
    3. Struktur Organisasi Hotel 22
    4. Food and Beverage Product Organization 23
    5. Job Description 24
    6. Jadwal Kerja 26
    7. Pelaksanaan Kerja Harian 40

BAB IV 42

PENUTUP 42

A. Kesimpulan 42
B. Saran.....42
DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini perkembangan bisnis perhotelan di kota Yogyakarta sangatlah gencar diadakan. Banyak investor lokal maupun asing yang mulai tertari untuk menanamkan modalnya di bisnis ini. Kota Yogyakarta merupakan salah satu lokasi strategis dikarnakan banyaknya destinasi wisata yang mampu memikat wisatawan untuk berkunjung.

Perkembangan industri perhotelan di Yogyakarta mau tidak mau menuntut pihak hotel untuk semakin menciptakan situasi yang nyaman dari berbagai aspek untuk ditawarkan sebagai suatu produk kepada calon pelanggannya. Secara umum produk yang ditawaran oleh pihak hotel terdiri dari dua produk utama yaitu produk nyata *(tangible product)* seperti kamar, restoran, spa, dan berbagai fasilitas lainnya, dan produk tidak nyata *(intangible product)* seperti kenyamanan, pelayanan, suasana dan lain sebagainya.

On the Job Training merupakan salah satu mata kuliah wajib bagi mahasiswa jurusan Perhotelan maupun Administrasi Hotel yang dilaksanakan pada salah satu departemen di sebuah hotel. *On the Job Training* adalah suatu proses yang terorganisasi untuk mempraktekkan dan meningkatkan ketrampilan, pengetahuan pengalaman kerja dan sikap seseorang yang akan bekerja. Hal ini dilaksanakan untuk menerapkan ilmu yang telah diberikan

secara teoritis di kampus dan agar dipraktekan dalam dunia kerja sebenarnya. Mahasiswa dapat membandingkan antara teori dan kenyataan di lapangan.

Program *On the Job Training* adalah modal bagi para lulusan untuk mengembangkan pengetahuan dan pengalaman dibidang yang diinginkan saat bekerja kelak. Ini juga bisa menjadi nilai tambah mahasiswa saat akan mencari pekerjaan, karena sudah memiliki pengalaman sebelumnya.

Hotel Indah Palace merupakan salah satu hotel di kota Yogyakarta yang sudah cukup lama beroprasi, sehingga Hotel Indah Palace sudah memiliki standar tersendiri untuk ditekankan kepada setiap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan khususnya aspek *intangible product*, utamanya pada *Food and Beverages Department* yang secara khusus menangani makanan dan minuman dari cara penyimpanan, pengolahan, sampai pada penyajiannya.

Pelayanan di *food and beverage* menjadi salah satu hal penting untuk tetap menjaga kualitas pelayanan di hotel. Pada saat ini terkadang kekurang hati-hatian dalam pelayanan dapat menyebabkan dampak yang besar seperti ketidakpuasan, hal ini disebabkan karena cara pelayanan yang tidak benar sehingga menyebabkan ketidakpuasan tamu. Cara pelayanan harus berhati-hati dan benar, mulai dari kebersihan, tepat waktu, dan dilakukan sesuai dengan prosedur.

B. Rumusan Masalah

Food and Beverage Product Departement merupakan salah satu departemen terpenting di hotel karena menyokong hampir 60 persen dari pemasukan suatu hotel. Profesionalitas dalam pelayanan dituntut harus dengan cepat dan tepat agar dapat memuaskan tamu yang berkunjung. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis mengerucutkan pokok masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana metode yang tepat dalam pelayanan *food and beverage product?*
2. Apa saja hambatan yang sering ditemukan pada saat melayani di *food and beverage product?*

C. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan dari laporan ini adalah:

1. Untuk mengetahui metode yang tepat dalam pelayanan *food and beverage.*
2. Untuk mengetahui hambatan yang sering ditemukan pada saat melayani di *food and beverage*.

D. Manfaat *on The Job Training*

Manfaat *On the Job Training* ini adalah :

1. **Bagi Hotel**
    a. Mendapatkan evaluasi dalam menjalankan operasional hotel.
    b. Sebagai salah satu media promosi hotel.

c. Dapat berbagi ilmu pengetahuan dan pengalaman bagi mahasiswa yang melaksanakan *On the Job Training*.

2. **Bagi Lembaga**

a. Terlaksananya program lembaga sesuai dengan kurikulum yang berlaku.

b. Sebagai tolak ukur seberapa besar mahasiswa dapat mengaplikasikan teori maupun praktek yang telah diberikan oleh pihak lembaga.

c. Kesempatan bagi pihak lembaga untuk menunjukan kualitas lembaga pada Dunia Pariwisata melalui mahasiswa yang melakukan *On the Job Training*.

3. **Bagi Mahasiswa**

a. Sebagai salah satu syarat untuk melaksanakan tugas akhir di STP AMPTA Yogyakarta.

b. Menambah pengalaman dan pengetahuan mahasiswa untuk mempersiapkan diri masuk dalam dunia kerja.

c. Mengaplikasikan secara langsung praktek dan teori yang diberikan oleh lembaga.