

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE
HOTEL NEW YORK MALAYSIA**

Periode : 5 November 2018 s/d 28 April 2019



OLEH

**NAMA : CANDIDA CORDA
NIM : 116109152
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN (DIII)
KELAS : PERHOTELAN A**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2019

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE
HOTEL NEW YORK MALAYSIA**

Periode : 5 November 2018 s/d 28 April 2019

**Diajukan untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma III
Perhotelan
di STP AMPTA Yogyakarta**



OLEH

**NAMA : Candida Corda
NIM : 116109152
JURUSAN : Perhotelan
PRODI : Perhotelan (DIII)
KELAS : Perhotelan A**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2019**

HALAMAN PENGESAHAN



**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE
HOTEL NEW YORK MALAYSIA
Periode : 5 November 2018 s/d 28 April 2019**

OLEH

**NAMA : CANDIDA CORDA
NIM : 116109152
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN (DIII)
KELAS : PERHOTELAN A**

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

**(HermawanPrasetyanto, S.Sos, S.ST., M.M.)
NIDN.6057102**

**(Dra. Heni Susilawati, M.M.)
NIDN. 0505026202**

BERITA ACARA UJIAN

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE
HOTEL NEW YORK MALAYSIA
Periode : 5 November 2018 s/d 28 April 2019**



OLEH

**NAMA : CANDIDA CORDA
NIM : 116109152
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN (DIII)
KELAS : PERHOTELAN A**

**Telah dipertahankan didepan penguji
Dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal
10 Juli 2019**

Penguji

(Dra. Heni Susilawati, M.M)

NIDN. 0505026202

Mengetahui

Ketua STP AMPTA

(Drs. Prihatno, M.M.)

NIDN. 0516057102

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir semester dengan tepat waktu. Maksud dari penulisan tugas akhir ini untuk memenuhi persyaratan dan dapat menyelesaikan program perkuliahan ini. Terimakasih atas banyak pihak yang telah membantu menyelesaikan makalah ini yaitu:

1. Dra. Heni Susilawati, M.M selaku dosen pembimbing yang telah membimbing saya dan bersedia memberikan waktu selama penulisan Laporan Praktek Kerja Lapangan.
2. Drs. Prihatno, M.M. selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta yang telah mengesahkan secara resmi Laporan Praktek Kerja Lapangan.
3. Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST., M.M. selaku ketua jurusan perhotelan STP AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan sehingga Praktek Kerja Lapangan ini dapat berjalan dengan lancar..

Semoga dengan laporan tugas akhir ini dapat membantu bagaimana cara melayani tamu dihotel dengan baik dan dapat menghasilkan kepuasan bagi tamu yang berkunjung di hotel.

Demikian laporan tugas akhir saya dan masih banyak kekurangan dalam laporan ini. Sehingga kritik dan saran sangat berguna untuk menyempurnakan laporan tugas akhir ini. Terimakasih.

Yogyakarta, 5 Juli 2019

Penulis,

(Candida Corda)

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER

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

BAB I : PENDAHULUAN..... 1

A. Latar Belakang PKL	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan.....	3
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan (PKL).....	4

BAB II. : KEPUSTAKAAN 5

A. Gambaran Umum Hotel	5
1. Pengertian Hotel	5
2. Karakteristik Hotel	6
3. Jenis Hotel	8
B. Gambaran Umum Food and Beverage Department	9
1. Pengertian Food and Beverage Department	9
a. Struktur Organisasi Food and Beverage Department ...	10
b. Tujuan Food and Beverage Departemenmt	17
2. Gambaran Umum Food and Beverage Service	17
a. Pengertian Food And Beverage Service	17
b. Jenis Pelayanan	18
3. Restaurant	21
a. Pengertian Restaurant	21
b. Jenis Restaurant	22
c. Faktor Makanan	25

BAB III. : PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA	27
A. Deskripsi Hotel Lokasi PKL	27
B. Deskripsi Tempat PKL.....	32
C. Job Description Obyek PKL	33
D. Jadwal Kerja Harian.....	33
E. Pelaksanaan Kerja Harian	35
F. Analisis Pelaksanaan Kerja	37
BAB IV. : PENUTUP	40
A. Kesimpulan	40
B. Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA	42

LAMPIRAN

1. Sertifikat OJT
2. Penilaian OJT
3. Surat Pengantar OJT
4. Surat Keterangan Bebas OJT

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang PKL

Di Indonesia perkembangan industri pariwisata semakin pesat. Pariwisata merupakan serangkaian aktivitas yang berupa aktivitas perpindahan orang untuk sementara waktu ke suatu tujuan di luar tempat tinggal maupun tempat kerjanya, aktivitas yang dilakukannya selama tinggal di tempat tujuan tersebut dan kemudahan-kemudahan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhannya baik selama dalam perjalanan maupun di lokasi tujuannya. Secara umum sudah diketahui bahwa hubungan industri perhotelan dengan pariwisata saling berkaitan sangat erat. Tak lepas dari fakta bahwa industri perhotelan menjadi salah satu pendukung pembangunan bidang pariwisata. Suatu daerah tujuan wisatawan tentunya akan dikunjungi oleh wisatawan dan tentu saja membutuhkan tempat menginap, disinilah peran hotel sebagai tolak ukur untuk mengetahui seberapa banyak wisatawan yang berkunjung di daerah tersebut.

Perhotelan dan pariwisata adalah dua industri yang tak terpisahkan. Hotel memerlukan wisatawan yang mengunjungi obyek wisata sebagai calon tamu yang menginap dan memberi pendapatan pada hotel. Bila suatu obyek wisata terkenal dan ramai di kunjungi maka hotel di sekitarnya juga akan

banyak diinapi, itu merupakan salah satu wujud keterlibatan hotel di dunia pariwisata saat ini.

Dengan keterlibatan hotel sebagai sarana pendukung pariwisata, ini diharapkan dapat membuka dan memperluas lapangan kerja. Maka hotel membuka Praktek Kerja Lapangan bagi mahasiswa yang ingin belajar dan menambah pengalaman di hotel.

Dan tempat yang akan saya pilih untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan yaitu di Hotel New York, hotel ini berbintang 3 dan beralamat di Jalan Dato Abdullah Tahir, Taman Abad No.22 Johor Bahru, Malaysia. Saya memilih hotel ini karena memiliki jumlah tamu yang banyak sesuai dengan tempatnya yg berlokasi strategis di kawasan komersial dan hanya 10 menit berkendara ke Johor Bahru- Singapore Causeway dan 20 menit berkendara ke North-South Highway dan 30 menit berkendara ke Bandara Internasional Sultan Ismail dan juga direkomendasikan oleh teman karena kebanyakan yang training ditempat ini lulus dengan hasil yang memuaskan.

Di hotel juga harus menunjukkan pelayanan yang terbaik. Pelayanan merupakan sikap yang ditunjukkan terhadap wisatawan dengan menunjukan sikap ramah-tamahnya sesuai bidang pekerjaannya. 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. Biasanya seorang pelayan atau waiter memiliki permasalahan yang sering dilakukan saat bekerja disebuah hotel seperti pelayanan yang kurang cepat/ tepat, *grooming* yang buruk, kesalah pahaman dalam komunikasi dengan

tamu ataupun sesama karyawan. Sehingga membuat tamu menjadi marah dan kurang puas.

Dan saya memilih section ini, Alasan saya memilih Praktek Kerja Lapangan di *food and beverage service* karena saya ingin mempelajari lebih dalam ilmu tentang service di hotel seperti *job description*-nya, selain itu menambah pengalaman saya untuk bekerja dihotel, agar kelak saya siap dan dapat mempraktekannya pada waktu bekerja disuatu tempat serta memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu yang berkunjung di hotel.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis merumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan ini. Adapun rumusan masalah laporan ini adalah:

1. Bagaimana cara waiter/waitress dalam melayani tamu dengan baik?
2. Bagaimana *grooming waiter/ waitress* yang baik dan benar dalam melakukan pelayanan ?

C. Tujuan Masalah

Tujuan dari laporan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui cara waiter/waitress dalam melayani tamu dengan baik.
2. Untuk mengetahui *grooming waiter/ waitress* yang baik dan benar dalam melakukan pelayanan.

D. Manfaat Praktek Kerja Langsung

1. Manfaat bagi Mahasiswa:

- a. Mahasiswa mendapatkan keterampilan untuk melaksanakan program kerja pada perusahaan maupun instansi pemerintahan.
- b. Mahasiswa mendapatkan bentuk pengalaman nyata serta permasalahan yang dihadapi dunia kerja.
- c. Menumbuhkan rasa tanggung jawab profesi di dalam dirinya melalui praktek kerja lapangan.

2. Manfaat bagi Akademik:

- a. Universitas akan dapat meningkatkan kualitas lulusannya melalui pengalaman kerja Magang.
- b. Praktek Kerja Lapangan dapat mempromosikan keberadaan Akademik di tengah-tengah dunia kerja.

3. Manfaat bagi Perusahaan:

- a. Institusi dapat memenuhi kebutuhan tenaga kerja lepas yang berwawasan akademi dari praktek kerja lapangan tersebut.
- b. Dunia kerja atau institusi kerja akan memperoleh tenaga kerja yang sesuai dengan bidangnya.
- c. Laporan praktek kerja lapangan dapat dimanfaatkan sebagai salah satu sumber informasi mengenai situasi umum institusi tempat praktek tersebut.