

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN**  
**FOOD AND BEVERAGE SERVICE**  
**DI SHERATON HOTEL**  
Periode : September, 2018 s/d Maret, 2019



**OLEH**

**NAMA : HARI RAHARJO**  
**NIM : 116109201**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**  
**PRODI : PERHOTELAN (DIII)**  
**KELAS : A**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**  
**YOGYAKARTA**

2019

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN**  
**FOOD AND BEVERAGE SERVICE**  
**DI SHERATON HOTEL**  
**Periode : September, 2018 s/d Maret, 2019**

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



**OLEH**

**NAMA : HARI RAHARJO**  
**NIM : 116109201**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**  
**PRODI : PERHOTELAN (DIII)**  
**KELAS : A**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**  
**YOGYAKARTA**  
**2019**

**HALAMAN PENGESAHAN**



**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN**

**FOOD AND BEVERAGE SERVICE**

**DI SHERATON HOTEL**

**Periode : September, 2018 s/d Maret, 2019**

**OLEH**

**NAMA : HARI RAHARJO**

**NIM : 116109201**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**PRODI : PERHOTELAN (DIII)**

**KELAS : A**

**Telah Disetujui Oleh :**

**Ketua Jurusan**

**Dosen Pembimbing**

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

**(Dra. Prihatno, M.M.)**

**NIDN . 0516057102**

**NIDN . 05261259010**

**BERITA ACARA UJIAN**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
FOOD AND BEVERAGE SERVICE  
DI SHERATON HOTEL  
Periode : September, 2018 s/d Maret, 2019**



**OLEH**

**NAMA : HARI RAHARJO**

**NIM : 116109201**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**PRODI : PERHOTELAN (DIII)**

**KELAS : A**

**Telah dipertahankan didepan penguji**

**Dan dinyatakan .....**

**Pada tanggal**

**.....**

**Penguji**

**(Drs. Prihatno, M.M.)**

**NIDN.05261259010**

**Mengetahui**

**Ketua STP AMPTA**

**( Drs. Prihatno, M.M.)**

**NIDN.0526125901**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena Rahmat dan Karunia – Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Lapangan ini lancar tanpa halangan apapun. Adapun tujuan penulisan sebagai syarat kelulusan program Diploma III Perhotelan. Maka dari itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada segala pihak yang telah mendukung hingga terselesaikannya tugas akhir ini. Adapun khususnya kepada :

1. Drs. Prihatno, M.M selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta.
2. Hermawan Prasetyo, S.Sos, S.ST. M.M selaku ketua jurusan yang sudah mempermudah untuk mengerjakan Praktek Kerja Lapangan.
3. Dra. Sri Larasati, M.M selaku dosen teknik penulisan laporan yang telah memberikan pengetahuan, bimbingan tentang penulisan tugas akhir ini.
4. Angela Ariani, S.H., M.MPar selaku bagian training yang sudah membantu dalam pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan.
5. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Perhotelan Diploma III.
6. Kedua orang tua, kakak, adik, dan semua sanak keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungan baik secara moral maupun materil.
7. Teman – teman Perhotelan Diploma III 2016 yang selalu membantu dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Semua jajaran leader, staff, casual maupun trainee yang ada di hotel Sheraton Mustika Resort & Spa yang telah memberikan banyak

pengetahuan tentang perhotelan yang berguna untuk penulisan laporan akhir ini.

Penulis menyadari laporan ini masih banyak kelemahan dan kekurangannya. Karena itu kritik dan saran yang membangun akan diterima dengan senang hati, mudah – mudahan keberadaan laporan ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan kita tentang perhotelan.

Yogyakarta, 06 Maret 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

### HALAMAN COVER

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
BERITA ACARA UJIAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan .....	4
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan (PKL) .....	5
<b>BAB II. LANDASAN TEORI .....</b>	<b>7</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan /Hotel .....	7
1. Pengertian Industri Perhotelan .....	7
2. Klasifikasi Hotel.....	8
3. Karakteristik Hotel .....	16
B. Gambaran Umum Departemen di Hotel .....	17
C. Pelayanan Makanan & Minuman di Kamar .....	20

**BAB III. PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING..... 29**

A. Deskripsi Hotel Tempat PKL..... 29

B. Deskripsi Departemen Tempat PKL ..... 32

C. Job Description Obyek PKL ..... 35

D. Jadwal Kerja..... 37

E. Pelaksanaan Kerja Harian ..... 40

F. Analisis Pelaksanaan Kerja..... 45

**BAB IV. PENUTUP ..... 52**

A. Kesimpulan..... 52

B. Saran..... 53

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Sektor pariwisata di Indonesia merupakan sektor ekonomi yang penting dalam pendapatan negara yang sebagaimana kita tahu pariwisata merupakan sektor yang paling banyak dalam menyumbang devisa negara yaitu nomor dua sebesar 190 triliun setelah hasil ekspor kelapa sawit dengan nilai 239 triliun. Adanya peningkatan ini karena Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia, garis pantai terpanjang ketiga dunia, dengan berbagai macam budaya yang dimiliki dari Sabang sampai Merauke serta beberapa tempat yang diakui sebagai situs warisan dunia yang diakui oleh *UNESCO*.

Dengan banyaknya sumber pariwisata yang ada di Indonesia kita harus mengelola sebaik mungkin. Dengan pengelolaan yang baik akan memberikan dampak yang signifikan terhadap minat wisatawan untuk berkunjung baik itu wisatawan asing maupun wisatawan lokal semakin bagus. Adanya pariwisata yang bagus juga harus ditunjang dengan sebuah jasa yang menyediakan jasa atau akomodasi berupa penginapan, makanan, serta minuman yang tak lain bisa didapat di hotel. Hotel adalah salah satu akomodasi yang bersifat umum yang menyediakan kamar, makanan, minuman serta kebutuhan lainnya. Hotel tidak hanya fokus dalam menyediakan fasilitas yang memadai tetapi juga harus mempunyai pelayanan yang baik serta profesional. Anshori (2015) menyatakan bahwa

“hampir setiap hotel memiliki fasilitas yang sama, yang membedakan hanyalah pelayanan yang dimiliki oleh masing – masing hotel”.

Dari pernyataan diatas, maka pelayanan hotel merupakan salah satu bagian terpenting dalam operasional hotel. Pelayanan dengan kualitas yang baik akan meningkatkan kepuasan tamu. Adanya kepuasan tamu akan membuat tamu akan kembali lagi dan secara langsung akan meningkatkan *revenue* hotel. mendapatkan *revenue* sebanyak mungkin merupakan tujuan utama dalam hotel baik itu *revenue* dalam penjualan kamar, makanan, minuman serta yang lain. *Revenue* yang paling besar hotel bisa didapat di dalam penjualan makanan dan minuman yang dimana dapat menjual dengan jumlah yang banyak beda dengan penjualan kamar yang terpaku dalam jumlah kamar yang tersedia.

*Food & Beverage Departement* selaku penanggung jawab dalam penjualan makanan harus bekerja kerja dalam meningkatkan kualitas produk serta pelayanan yang ada di hotel. *Food & Beverage Departement* merupakan sebuah departement yang ada di hotel yang mencakup *Food & Beverage Product* dan *Food & Beverage Servis* dimana kedua bagian tersebut berfungsi untuk menjual jasa pelayanan makanan dan minuman untuk para tamu hotel yang dikelola secara komersial dan profesional. *Food & Beverage Product* merupakan sebuah *departement* yang menyajikan makanan dari bahan mentah diproses pemasakan hingga menjadi bahan jadi dan siap dijual. Sedangkan *Food & Beverage Servis* merupakan sebuah *departement* yang menyajikan makanan dan minuman

kepada tamu serta menyiapkan beberapa jenis minuman baik itu minuman *alcohol* maupun *non alcohol* baik itu pelayanan yang ada di restaurant maupun di kamar.

Dengan tugas tersebut bagian *Food & Beverage Servis* harus dituntun dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada tamu. Karena kualitas pelayanan tamu merupakan penilaian yang akan meningkatkan citra baik hotel itu sendiri serta meningkatkan kepuasan tamu. Kepuasan tamu menurut Band (1991) dalam Setiyawati (2009:12) merupakan “suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, serta harapan dari pelanggan atau tamu dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut”.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Job Description apa saja yang ada di dalam room service section?
2. Bagaimana prosedur pelayanan makanan dan minuman di kamar?
3. Bagaimana cara menerima telepon yang baik dan benar?

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

1. Agar mengurai kesalahan dalam pelaksanaan tugas.
2. Lebih memahami cara penerima pesanan yang benar.
3. Memberikan standart pelayanan yang baik kepada tamu.
4. Lebih efisien waktu dalam mengantarkan makanan dan minuman.
5. Lebih memahami tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan.

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

1. Manfaat untuk mahasiswa
  - a. Mendapatkan banyak pengetahuan dalam pelaksanaan kegiatan operasional hotel.
  - b. Meningkatkan skill dalam berkomunikasi baik kepada sesama karyawan maupun kepada tamu.
  - c. Lebih peka terhadap tugas dan tanggung jawab untuk memuaskan tamu dengan pelayanan yang baik.
  - d. Membuka peluang kerja di hotel.
  - e. Dapat mengetahui standart pelayanan dan operasional hotel kepada tamu.
  - f. Mendapatkan banyak relasi yang akan berguna untuk masa depan di dunia kerja.
  - g. Mengetahui cara untuk take care tamu yang ada di hotel di baik.
  
2. Manfaat Untuk Lembaga Pendidikan
  - a. Lembaga akan mendapatkan saran yang membangun demi meningkatkan program pendidikan untuk kedepannya.
  - b. Membuat citra baik kampus dalam industri perhotelan.
  - c. Terjalannya hubungan yang baik antara kampus dengan industri hotel terkait.

d. Dapat melihat tingkat keberhasilan kampus dalam mendidik dan melatih para mahasiswanya.

3. Manfaat untuk industri hotel

- a. Mendapatkan tenaga kerja dalam pelaksanaan operasional hotel.
- b. Mendapatkan opsi perekrutan karyawan dengan melihat kinerja trainer.
- c. Hotel akan lebih dikenal karena ikut berperan dalam mengembangkan dan menciptakan tenaga kerja yang handal dalam industri hotel.
- d. Menyalin kerja sama kepada pihak lembaga pendidikan dalam penyaluran tenaga kerja training.