LAPORAN TUGAS AKHIR

PRAKTEK KERJA LAPANGAN

DI FOOD AND BEVERAGE PRODUCT

HOTEL NEO MALIOBORO YOGYAKARTA

PERIODE (02/10/2017 – 02/04/2018)

OLEH:

NAMA : LUKMAN NURHAKIM

NIM : 114109008

PRODI : D III PERHOTELAN

JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2019

LAPORAN TUGAS AKHIR

PRAKTEK KERJA LAPANGAN

DI FOOD AND BEVERAGE PRODUCT

HOTEL NEO MALIOBORO YOGYAKARTA

PERIODE (02/10/2017 – 02/04/2018)

Diajukan untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma III

Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta

OLEH :

NAMA : LUKMAN NURHAKIM

NIM : 114109008

PRODI : D III PERHOTELAN

JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2019

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

DI FOOD AND BEVERAGE PRODUCT

HOTEL NEO MALIOBORO YOGYAKARTA

PERIODE (02/10/2017 – 02/04/2018)

OLEH :

NAMA : LUKMAN NURHAKIM

NIM : 114109008

PRODI : D III PERHOTELAN

JURUSAN : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Jurusan	**Dosen Pembimbing**
(Hermawan Prasetyanto,S.ST, S.Sos, M.M)	**(Hermawan Prasetyanto,S.ST, S.Sos, M.M)**
NIDN. 0516057102	**NIDN: 0530046603**

BERITA ACARA UJIAN

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

DI FOOD AND BEVERAGE PRODUCT

HOTEL NEO MALIOBORO YOGYAKARTA

PERIODE (02/10/2017 – 02/04/2018)

OLEH :

NAMA : LUKMAN NURHAKIM

NIM : 114109008

PRODI : D III PERHOTELAN

JURUSAN : PERHOTELAN

Telah dipertahankan di depan penguji

Dan dinyatakan:

Pada tanggal: 22-01-2019

Penguji

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

NIDN.0516057102

Mengetahui

Ketua STP AMPTA

(Dr. Prihatno, M.M.)

NIDN. 0526125901

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah mencurahkan, serta melimpahkan rahmat-Nya dan hidayat-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini, tentang prosedur kerja di Hotel Neo Malioboro Yogyakarta pada bagian *Food and Baverage Product.*

Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata (A.Md.Par) Akademi Pariwisata "STP AMPTA" Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini dapat diselesaikan berkat dorongan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Kepada Dosen Pembimbing Penulisan Tugas Akhir saya sekaligus Ketua Jurusan Perhotelan Bapak Hermawan Prasetyanto, S.ST. S.Sos, M.M. yang telah memberikan masukan kepada saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir dan membimbing saya selama menempuh kegiatan perkuliahan.
2. Bapak Dr. Prihatno, M.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah membantu saya menyetujui segala bentuk perkuliahan maupun pemenuhan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Maji Djamin selaku general manager di Hotel Neo Malioboro Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan *on the job training* di Hotel Neo MalioboroYogyakarta.

4. Bapak Ignasius Setiawan selaku human resources manager Hotel Neo Malioboro Yogyakarta.
5. Bapak Firmansyah selaku *Executive Chef* di Hotel Neo Malioboro Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan untuk belajar dan memahami food and baferage product.
6. Keluargaku tercinta terimakasih atas motivasi, nasehat dan kasih sayangnya.
7. Teman – teman Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta dan peserta *trainee* Hotel Neo Malioboro Yogyakarta, terimakasih atas dukungan dan hari-hari indah yang telah kalian yang berikan.

Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, disampaikan terimakasih. Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa memberikan balasan yang setimpal atas jasa baik yang telah penulis terima dari mereka semua.

Dalam penulisan tugas akhir ini masih banyak hal yang harus disempurnakan oleh sebab itu kritik dan saran yang membangun sangat bermanfaat untuk ke depannya. Semoga penulisan tugas akhir ini dapat bermanfaat dan kepada semua pihak yang berperan disampaikan terima kasih.

Yogyakarta, 15 Januari 2019

Lukman Nurhakim

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER

HALAMAN JUDUL …….. ii

HALAMAN PENGESAHAN …… iii

BERITA ACARA UJIAN ……. iv

KATA PENGANTAR ……. v

DAFTAR ISI …… vii

DAFTAR LAMPIRAN ix

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II KEPUSTAKAAN

A. Gambaran Umum Hotel 5
   1. Pengertian Hotel 6
   2. Karakteristik Hotel 7
   3. Departemen Departemen Hotel..... 10
   4. Jenis Hotel..... 11
   5. Jenis-jenis Kamar Tamu Hotel..... 15
B. Gambaran Umum *Food and Beverage Product*..... 16
   1. Pengertian *Food and Baverage Departemen* 16
   2. *Section* di *Food and Beverage Product* ……... 17

3. Kualitas Makanan ……..... 18
4. *Hygiene dan Sanitasi* 20
5. *Kontaminasi*..... 22

BAB III : PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA

A. Deskripsi Hotel Neo Malioboro Yogyakarta……..... 24
1. Sejarah Hotel Neo Malioboro Yogyakarta..... 24
2. Lokasi Hotel Neo Malioboro Yogyakarta 26
3. Fasilitas Hotel Neo Malioboro Yogyakarta..... 27

B. Deskripsi *Food And Beverage* Hotel Neo Malioboro Yogyakarta..... 30
1. Pengertian *Food And Beverage Product Department* 30
2. Tugas dan Tanggaung Jawab Masing-masing Bagian ……..... 30
3. Struktur Organisasi *F & B Product Departemen*.....…… 31

C. Pelaksanaan Kerja *Trainee*..... 35
1. Waktu dan Tempat Pelaksanaan Kerja *Trainee* 35
2. Jadwal Pelaksanaan Kerja *Trainee*..... 35
3. Objek Pelaksanaan Kerja *Trainee*..... 36
4. Permasalahan atau Kendala yang Dihadapi *Trainee* 37

D. Analisis Pelaksanaan Kerja *Food and Beverage Department* 38

BAB IV : PENUTUP

A. Kesimpulan 50
B. Saran 51

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring meningkatnya bisnis pariwisata di Indonesia, hingga tahun 2017, kebutuhan hotel meningkat 6,2% dan merupakan pertumbuhan tertinggi sejak 2011. Sebanyak 29.657 ruang kamar dari 144 hotel dibangun hingga 2019.[1] Seperti diketahui, pertumbuhan industri pariwisata yang didorong oleh penetapan 10 Kawasan Strategis Pariwisata Nasional (KSPN) memicu meningkatnya kebutuhan hotel dan restoran baru di Indonesia sesuai dengan standar internasional.

Di era global ini negara-negara di dunia semakin maju dari segi teknologi, industri perdagangan, industri jasa dan pariwisata. Dunia pariwisata mendapat apresiasi positif tersendiri sehingga memunculkan daya tarik tersendiri bagi banyak orang. Dimasa ini banyak wilayah kabupaten atau kota madya mengembangkan obyek wisata daerah dan kota masing – masing sehingga semakin kuat persaingan yang ada. Dari penjabaran di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin banyak tempat pariwisata bermunculan, maka semakin banyak pula kebutuhan akan jasa akomodasi dan restoran.

Hotel adalah salah satu contoh akomodasi, hotel tidak hanya menyediakan jasa penginapan saja akan tetapi jasa makan, minum dan pelayanan serta fasilitas lainnya.

[1] Industri pariwisata tumbuh, pameran hospitality digelar oktober 2018. Properti.kompas.com

Fasilitas-fasilitas itu diantaranya berupa *swimming pool, tennis court, gym, café,* dan sebagainya. Untuk meningkatkan pelayanan terhadap tamu, hotel menyediakan berbagai sarana-sarana pendukung seperti *drug store, souvenir shop, beauty center, fitnes center* dan sebagainya.

Dalam suatu hotel terdapat bagian - bagian yang saling terkait antara yang satu dengan yang lain misalkan : *Front Office*, *Housekeeping*, *Accounting, Enginering, Food & Beverage. Food & Baverage* dibagi menjadi dua lagi yakni *Food & Beverage Service* (FBS) dan *Food & Beverage Product* (FBP) yang berkaitan erat dan sangat mempengaruhi pendapatan hotel. *Food & Beverage Product* ialah seksi dimana secara khusus menangani makanan, minuman dari penyimpanan bahan makanan, pengolahan, sampai pada penyajian makanan. Dan dalam operasionalnya didukung oleh beberapa section diantaranya adalah *hot kitchen (main kitchen)section*.

Kitchen disini dapat diartikan sebagai jasa yang menjual bentuk makanan yang berkualitas sesuai dengan standar yang dipakai oleh hotel. Pada saat semakin banyaknya hotel sehingga setiap hotel akan berusaha memberikan kesan yang baik bagi pelanggannya . oleh karena itu , setiap hotel perlu menerapkan prinsip-prinsip kualitas pelayanan yang baik. Maksudnya adalah memberikan pelayanan kepada tamu secara maksimal. Dengan memahami apa yang diinginkan tamu saat berkunjung sampai meninggalkan hotel dan melayani segala keperluannya sehingga tamu akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh hotel.

Disamping itu tingkat aktivitas operasional hotel dalam suatu periode apabila menunjukan menunjukan kenaikan *occoupancy* diharapkan dapat menaikan penjualan

di *food and baverage department* dengan memanfaatkan peluang tersebut dan di wujudkan dalam bentuk produk. Ternyata hal tersebut tidak lepas dari bagian-bagian unsur pendukung *food and beverage product* tersebut. Dari latar belakang diatas saya mengambil rumusan masalah bagaimana prosedur kerja *food and beverage department* membuat makanan yang dapat memuaskan tamu.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana prosedur kerja *food and beverages department* guna memuaskan tamu di Hotel Neo Malioboro Yogyakarta ?

C. Tujuan Penulisan

Penulisan ini berperan penting dalam dunia pendidikan dan pekerjaan untuk menambah pengetahuan dan pengalaman terhadap permasalahan yang dialami.. Adapun tujuan penulisan laporan ini yaitu :

1. Untuk mempraktikan dan menerapkan ilmu pengetahuan serta menerapkannya di dunia nyata sesuai dengan apa yang diperoleh selama masa perkuliahan.
2. Memperkenalkan secara langsung kepada mahasiswa situasi dunia kerja agar nantinya dapat membedakan dunia kerja dengan dunia pendidikan.
3. Untuk mengetahui pengaruh cara staaf kitchen membuat makanan yang berkualitas sehingga dapat memuaskan tamu.
4. Persiapan karir kerja dan menambah pengalaman kerja.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

Penelitian ini sangat bermanfaat bagi maahasiswa khususnya jurusan perhotelan, karena setiap mahasiswa dapat menerapkan teori yang telah diperoleh dikampus, sehinngga dapat membandingkan langsung dengan kenyataan dunia kerja sebenarnya. Penelitian ini juga diharapkan memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan diantaranya:

1. Bagi Mahasiswa

   Laporan ini diharapkan menjadi *referensi* / bahan bacaan tentang *Food and Beverage Product* bagi mahasiswa yang akan praktek atau menyelesaikan tugas akhir di dunia perhotelan khususnya di departemen *Food & Beverage Product.*

2. Bagi Akademi

   Laporan ini diharapkan menjadi bukti bagi STP AMPTA Yogyakarta yang telah mendidik mahasiswa sampai lulus. Dan sebagai koleksi perpustakaan atau bahan bacaan bagi mahasiswa.

3. Bagi Hotel

   Laporan ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi Hotel Neo Malioboro Yogyakarta