

TUGAS AKHIR
FOOD AND BEVERAGE SERVICE
DI NEW YORK HOTEL JOHOR BAHRU MALAYSIA

5 November 2018 – 28 April 2019



OLEH

NAMA : Merly Kristina Suparliani

NIM : 116109167

JURUSAN : Perhotelan

PRODI : Perhotelan (DIII)

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2019

TUGAS AKHIR
FOOD AND BEVERAGE SERVICE
DI NEW YORK HOTEL JOHOR BAHRU MALAYSIA
5 November 2018 s/d 28 April 2019

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



OLEH

NAMA : Merly Kristina Suparliani
NIM : 116109167
JURUSAN : Perhotelan
PRODI : Perhotelan (DIII)
KELAS : A

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2019

HALAMAN PENGESAHAN



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

OLEH

NAMA : Merly Kristina Suparliani
NIM : 11610967
JURUSAN : Perhotelan
PRODI : Perhotelan (DIII)
KELAS : A

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

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

(Yudi Setiaji, SH., MM.)

NIDN .0516057102

NIDN.0508066401

BERITA ACARA UJIAN

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

Periode :05 November 2018 s/d 28 April 2019



OLEH

NAMA : Merly Kristina Suparliani

NIM : 116109167

JURUSAN : Perhotelan

PRODI : Perhotelan (DIII)

Telah dipertahankan didepan penguji

dan dinyatakan Lulus

Pada tanggal

13 Juli 2019

Penguji

**(Yudi Setiaji, SH.,MM.)
NIDN. 0508066401**

Mengetahui

Ketua STP AMPTA

**(Drs.Prihatno,MM)
NIDN.0516057102**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat, karunia dan hidayah-Nya. Atas Penyusunan Laporan Praktek Kerja Lapangan ini merupakan syarat dalam melaksanakan Program Diploma III di STP AMPTA YOGYAKARTA.

Dalam hal ini saya telah berusaha saya telah berusaha semaksimal mungkin agar penyusunan Laporan Praktek Kerja Lapangan dapat menjadi sempurna seperti apa yang diharapkan.

Karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Lapangan ini .

1. Bapak Yudi Setiaji, SH.,MM. selaku Dosen pembimbing yang selalu bijaksana dalam membimbing saya dan mau memberi waktu untuk membimbing saya.
2. Bapak Drs.Prihatno, M.M. selaku ketua STP AMPTA YOGYAKARTA yang telah mengesahkan secara resmi Laporan Praktek Kerja Lapangan
3. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST., M.M. selaku ketua jurusan Perhotelan STP AMPTA YOGYAKARTA yang telah memberikan bimbingan sehingga Laporan Praktek Kerja Lapangan ini berjalan dengan lancar.
4. Kepada bapak ibu saya yang mendukung saya secara mental dan materi yang sudah menguliahkan saya.
5. Keluarga saya yang selalu mendukung dan memberi saran

6. Kepada teman saya skolastika yang membantu saya dalam mengerjakan tugas akhir dan mendukung saya
7. Kepada pramesa yang selalu memberikan saya semangat dalam saya mengerjakan tugas akhir saya.

Yogyakarta, 25 Juni 2019

Merly Kristina Suparliani

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan	2
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan (PKL)	4
BAB II. KEPUSTAKAAN	5
A. Gambaran Umum Hotel	5
1. Pengertian Hotel	5
2. Karakteristik Hotel	7

3. Jenis hotel	8
B. Gambaran Umum Department di Hotel	9
BAB III. PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA	44
A. Deskripsi New York Hotel	44
B. Deskripsi Department PKL	49
C. Job Description Objek PKL	51
D. Jadwal Kerja	51
E. Pelaksanaan Harian Kerja	52
F. Analisis Pelaksana Kerja	53
BAB IV. PENUTUP	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran	56
DAFTAR PUSAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Stuktur Organisasi Service New York Malaysia.....	51
Gambar 3.2 Jadwal PKL di Food and Beverage Service New York Hotel	52

DAFTAR LAMPIRAN

- 1. Surat Pengantar atau Permohonan PKL.**
- 2. Surat Balasan atau Jawaban tentang Pemberian izin dari Tempat PKL.**
- 3. Sertifikat dan Penilaian dari Tempat PKL.**
- 4. Surat Bebas On The Job Training**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Johor Baharu merupakan salah satu destinasi pariwisata terbesar kedua yang ada di Malaysia. Sehingga Johor Baharu merupakan salah satu pemasok perekonomian terbesar di Malaysia melalui dunia Pariwisata. Johor Baharu bukan hanya di kenal oleh orang-orang Malaysia tetapi juga banyak pengunjung yang datang ke Johor Baharu dari luar negeri, hal ini terbukti sebagian besar wisatawan yang berkunjung ke Johor Bahru merupakan wisatawan mancanegara. Dengan semakin banyaknya wisatawan yang berkunjung ke Johor Baharu, semakin banyak juga hotel-hotel berbintang yang di dirikan di Johor Baharu untuk memberikan kenyamanan kepada para wisatawan yang berkunjung ke Johor Bahru.

New York Hotel merupakan salah satu hotel berbintang tiga yang terdapat di Johor Bahru yang berada di kawasan pusat kota yang terdapat di Johor Bahru. Hotel New York mulai beroperasi pada tanggal 16 April 2001 yang di dirikan oleh Lee Chin Wah dan sekarang di hotel ini telah diurus oleh anaknya yang bernama Y.y Lee. Hotel ini merupakan bisnis keluarga Lee yang berasal dari Singapura. Dan sekarang hotel ini di pimpin oleh General Manager yang bernama Tan Ai Lee. Keluarga Lee mempunyai orang kepercayaan untuk mengurus bangunan hotel tersebut yang di urus oleh kontraktor yang bernama Tong atau biasa di panggil uncle Tong, Uncle tong juga berasal dari Singapura . New York Hotel berlokasi nyaman dan strategis di kawasan komersial.

Berlokasi nyaman dan 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.

Oleh karena itu hotel New York Johor Bahru Malaysia dapat diklasifikasikan sebagai hotel yang berbintang 3.

- a) *Address* : 22, Jalan Dato Abdullah Tahir, Taman Abad,
80300 Johor Bahru, Johor, Malaysia
- b) *Telephone* : (607) 331 1588
- c) *Fax* : (607) 331 8588
- Website* : <http://www.newyorkhotel.com.my/contact-us/>

New York Hotel merupakan hotel bintang 3 yang terdapat di Johor Bahru yang bergerak pada jasa pelayanan kamar dan makan sehingga kualitas makan di New York Hotel harus sesuai dengan standart yang di tetapkan hotel. Makanan yang berkualitas akan memuaskan tamu sehingga tamu akan terus kembali lagi. Kualitas makanan yang disajikan tamu tergantung dari bahan yang digunakan. Contoh permasalahan bahan yang digunakan kurang segar dan storing tidak memilih bahan makanan sehingga banyak makanan yang rusak.

Standart Operasional Service merupakan salah satu syarat yang paling penting. Maka dari itu SOP sangat harus di perhatikan dalam service. Banyak hotel yang kurang memperhatikan SOP untuk service. Contoh permasalahanya tamu complaint karena pelayanannya tidak sesuai dengan SOP Service.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan yaitu :

1. Bagaimana standart operasional porsedur service di New York Hotel ?
2. Bagaimana cara menangani tamu complaint di New York Hotel ?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Adapun tujuan dari praktek kerja lapangan yaitu :

1. Ingin mengetahui standart operasional porsedur service di New York Hotel.
2. Ingin mengetahui cara menangani tamu complaint di New York Hotel.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

1. Bagi Penulis

Selain sebagai salah satu syarat kelulusan, tugas akhir ini diharapkan menjadi sarana bagi mahasiswa untuk mengalami sebuah proses intelktual dimana mahasiswa akan berlatih untuk mengembangkan pola berfikir kritis, analitis, dan konsepsional terhadap aspek-aspek tertentu di dunia industri pariwisata, khususnya di bidang perhotelan.

2. Bagi New York Hotel Johor Bahru Malaysia

Manfaat bagi New York Hotel sendiri adalah dengan adanya traning hotel mendapatkan tambahan karyawan atau tenaga kerja.

3. Bagi Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Penelitian ini bisa diharapkan dapat menambah referensi dan bahan pembanding dalam proses pembelajaran serta masukan bagi penelitian selanjutnya. Dan bagi sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA mereka dapat menjalin kerja sama dengan Hotel itu sendiri.