

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI F&B SERVICE SECTION MELIA PUROSANI HOTEL
YOGYAKARTA**

Periode : 7 November 2018 s/d 7 Mei 2019



OLEH

**NAMA : REZA ISKANDAR
NIM : 116109212
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN (D III)
KELAS : PERHOTELAN B**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2019

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI F&B SERVICE SECTION MELIA PUROSANI HOTEL
YOGYAKARTA**

Periode : 7 November 2018 s/d 7 Mei 2019

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



OLEH

NAMA : REZA ISKANDAR

NIM : 116109212

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN (D III)

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2019

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN DI F&B SERVICE SECTION MELIA PUROSANI HOTEL YOGYAKARTA

Periode : 7 November 2018 s/d 7 Mei 2019

OLEH

NAMA : REZA ISKANDAR

NIM : 116109212

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN (D III)

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

(Hermawan P, S.ST,.MM.)

(Dr. Hj. Saryani, M.Si)

NIDN .0516067102

NIDN . 0517066001

BERITA ACARA UJIAN

**DI F&B SERVICE SECTION MELIA PUROSANI HOTEL
YOGYAKARTA**

Periode : 7 November 2018 s/d 7 Mei 2019



OLEH

NAMA : REZA ISKANDAR

NIM : 116109212

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN (D III)

Telah dipertahankan didepan penguji

Dan dinyatakan

Pada tanggal

Penguji

(Dr. Hj. Saryani, M.Si)

NIDN. 0517066001

Mengetahui

Ketua STP AMPTA

(Drs. Prihatno, MM.)

NIDN. 0526125901

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan laporan dengan baik. Laporan Praktek Kerja Lapangan ini ditulis atas dasar semua yang telah penulis dapatkan selama mengikuti Praktek Kerja Lapangan di Melia Purosani Hotel Yogyakarta selama 6 bulan periode 7 November 2018 – 7 Mei 2019.

Adapun tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program Diploma III Jurusan Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Pada kesempatan ini, dengan kesungguhan hati penulis mengucapkan terimakasih pada pihak – pihak yang ikut memberikan bantuan dan dukungannya baik secara moral maupun materil dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Saryani, M.Si yang telah memberikan masukan, dorongan, bimbingan kepada penulis.
2. Bapak Drs. Prihatno, MM. selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
3. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.ST,.MM. selaku ketua jurusan Diploma III Perhotelan yang telah memberikan dorongan dan masukan kepada penulis.
4. Ayah, ibu, keluarga, serta teman – teman yang sudah memberikan dukungan, dorongan, doa dan bantuan kepada penulis.

Penulis juga berharap kiranya Tugas Akhir ini dapat berguna bagi para pembaca, khususnya Mahasiswa dan Mahasiswi Sekolah Tinggi Pariwisata Yogyakarta.

Yogyakarta, 7 Mei 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II KEPUSTAKAAN

A. Gambaran Umum Hotel.....	5
1. Pengertian Industri Perhotelan.....	5
2. Karakteristik Hotel	6
3. Jenis Hotel.....	7
B. Gambaran Umum Departemen Hotel.....	10
1. Pengertian <i>Food and Beverage Department</i>	10
2. Struktur Organisasi/Organization.....	13
3. Gambaran umum	33

BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA

A. Deskripsi Melia Purosani Hotel Yogyakarta.....	48
1. Sejarah Melia Purosani Hotel Yogyakarta	48
2. Lokasi Melia Purosani Hotel Yogyakarta.....	48
3. Fasilitas Melia Purosani Hotel Yogyakarta	51
4. Struktur Organisasi Melia Purosani Hotel Yogyakarta.....	65
B. Job Description.....	66
C. Jadwal Kerja	66
D. Pelaksanaan Kerja Harian.....	68
E. Analisis Pelaksanaan Kerja.....	68

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	70
B. Saran	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Organisasi F&B.....	13
Gambar 2.2 : Denah Lokasi	49
Gambar 2.3 : Deluxe Room Twin Bed.....	50
Gambar 2.4 : Premium Room Double Bed	51
Gambar 2.5 : Premium Room Twin Bed	51
Gambar 2.6 : The level Room.....	52
Gambar 2.7 : Junior Suite.....	53
Gambar 2.8 : New Executivr Suite	54
Gambar 2.9 : Elpatio Restaurant	55
Gambar 2.10 : Chingsan Restaurant	56
Gambar 2.11 : Parangsari pool Side Restaurant.....	57
Gambar 2.12 : Soka Lounge.....	57
Gambar 2.13 : Pub Med	58
Gambar 2.14 : YHI Wellness	59
Gambar 2.15 : Meeting Room.....	60
Gambar 2.16 : Swimming Pool.....	62

DAFTAR TABEL

Table 2.1	: Jenis – jenis Hotel	8
Table 2.2	: Klasifikasi Hotel Berdasarkan Bintang.....	9
Table 2.3	: Meeting Room	59
Table 2.4	: Struktur Organisasi	64
Table 2.5	: Shift Kerja.....	65
Table 2.6	: Jam kerja	66

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hotel merupakan suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial untuk penginapan dan mendapatkan pelayanan. Maka dari itu sangat dibutuhkanlah fasilitas akomodasi yang memadai bagi masyarakat umum dengan fasilitas jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman, jasa layanan kamar, serta jasa pencucian pakaian. Fasilitas ini diperuntukan bagi mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang ada di hotel itu.

Perkembangan pembangunan hotel – hotel baru di pusat kota Yogyakarta sangatlah pesat dan mereka bersaing ketat untuk mendapatkan pasar wisatawan baik yang menggunakan jasa kamar hingga fasilitas bisnis yang ditawarkan oleh hotel.

Di dalam hotel terdiri dari berbagai departemen yang saling berhubungan dan mempunyai tugas serta kewajibannya masing – masing. Di antara departemen tersebut yaitu *Food and Beverage Product* yang masuk dalam *Food and Beverage Product Department*, tugasnya berkaitan langsung dalam pengolahan makanan. Departemen ini adalah penghasil keuntungan terbesar kedua dalam hotel setelah pemasukan dari kamar. Maka dari itu, hotel perlu meningkatkan kualitas *Food and Beverage Product* untuk memenangkan persaingan yang akan berpengaruh pada pendapatan.

Melihat tren industri perhotelan tersebut, industry perhotelan di kota Yogyakarta juga sudah mengoptimalkan pada penjualan produk dari *Food and Beverage Department*. Hal tersebut dapat dilihat dari maraknya iklan dan promosi yang menjual produk *Food and Beverage* hotel melalui berbagai media baik media cetak maupun internet. Banyaknya hotel baru harus membuat kreasi serta inovasi untuk menampilkan produk yang terbaik agar dapat bersaing dengan hotel lain.

Food and Beverage Departement di dalamnya terdapat bagian yang disebut dengan *Pastry*. *Pastry* adalah bagian yang mempersiapkan, mengolah dan menyajikan produk *cake, chocolate, biscuit, special occation product*. Penyajian produk *pastry* pada saat *coffee break, tea time, dessert, pastry* dan juga dijual bebas untuk tamu yang datang ke hotel.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, rumusan masalah yang akan diuraikan adalah:

Bagaimana alur pelayanan dan cara mengatasi *complain* di *Food and Beverage Servive* hotel Melia Purosani Yogyakarta ?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, Praktek Kerja Lapangan ini memiliki tujuan sebagai berikut:

Untuk mengetahui alur pelayanan dan cara mengatasi *complain* dari tamu dengan baik dan benar di *Food and Beverage Service* hotel Melia Purosani Yogyakarta

1. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

1. Manfaat bagi mahasiswa

- a. Mahasiswa dapat mengaplikasikan dan meningkatkan ilmu yang diperoleh di praktek kerja lapangan.
- b. Menambah wawasan setiap mahasiswa mengenai dunia industry hotel.
- c. Menambah dan meningkatkan keterampilan serta keahlian dibidang praktek.

2. Manfaat bagi akademik

- a. Mendapat umpan balik untuk meningkatkan kualitas pendidikan
- b. Terjalin hubungan baik antara Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA
- c. Yogyakarta dengan hotel terkait sehingga memungkinkan kerjasama ketenagakerjaan dan kerjasama lainnya.

3. Manfaat bagi perusahaan

- a. Dapat menjalin hubungan baik dengan lembaga pendidikan khususnya Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta, sehingga semakin dikenal oleh lembaga pendidikan sebagai pemasok tenaga kerja.

- b. Memperoleh tenaga – tenaga kerja baru dari lembaga pendidikan melalui mahasiswa yang sedang dan telah melakukan praktek kerja lapangan.