

**LAPORAN TUGAS AKHIR
DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE
HOTEL INNSIDE BY MELIA**

Periode : 05 September 2018 s/d 05 Maret 2019

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



OLEH

**NAMA : Rini Lestari
NIM : 116109175
JURUSAN : Perhotelan
PRODI : Perhotelan (DIII)**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2019

HALAMAN PENGESAHAN



**LAPORAN TUGAS AKHIR
DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE
HOTEL INNSIDE BY MELIA**

Periode : 05 September 2018 s/d 05 Maret 2019

OLEH

**NAMA : Rini Lestari
NIM : 116109175
JURUSAN : Perhotelan
PRODI : Perhotelan (DIII)**

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

**Hermawan Prasetyanto, S.Sos. S.ST., M.M.
NIDN . 0516057102**

**Drs. Prihatno, M.M.
NIDN . 0526125901**

**BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE
HOTEL INNSIDE BY MELIA
Periode : September 2018 s/d Maret 2019**



OLEH

**NAMA : Rini Lestari
NIM : 116109175
JURUSAN : Perhotelan
PRODI : Perhotelan (DIII)**

Telah dipertahankan didepan penguji

Dan dinyatakan

Pada tanggal

.....

Penguji

(Drs. Prihatno, M.M)

NIDN.0526125901

Mengetahui

Ketua STP AMPTA

(Drs. Prihatno, M.M)

NIDN. 0526125901

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan kerunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan praktek kerja lapangan ini. Maksud dari penulisan laporan ini adalah untuk memenuhi persyaratan untuk dapat menyelesaikan program perkuliahan ini.

Laporan hasil praktek kerja lapangan ini tidak mungkin terwujud tanpa adanya bantuan dari pihak lain baik secara langsung maupun tidak langsung oleh karena itu penyusun mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak yang telah membantu terselesaikannya laporan hasil praktek kerja lapangan Terutama kepada:

1. Drs. Prihatno, M.M selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta dan selaku dosen pembimbing dalam penulisan laporan kerja lapangan STP AMPTA Yogyakarta
2. Hermawan Prasetyanto, S.Sos. S.ST., M.M. selaku ketua jurusan prodi Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta.
3. Seluruh staff karyawan/karyawati Hotel Ininside By Melia yang telah banyak memberikan bantuan dan bimbingannya.
4. Kedua orang tua yang banyak memberika perhatian baik moral maupun material.
5. Teman saya R.A Nursifa yang telah memberi dukungan dan semangat dalam penyusunan laporan ini

6. Teman - teman seperjuangan yang memberikan dukungan dan semangat dalam menyusun laporan ini

Manusia tidak ada yang sempurna, keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki menyebabkan kekurangan dalam penulisan ini. Untuk itu penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Yogyakarta, Mei 2019

Rini Lestari

HALAMAN PERSEMBAHAN

Laporan Praktek Kerja Lapangan ini saya persembahkan kepada:

1. Drs. Prihatno, M.M selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta dan selaku dosen pembimbing dalam penulisan laporan kerja lapangan STP AMPTA Yogyakarta
2. Hermawan Prasetyanto, S.Sos. S.ST., M.M. selaku ketua jurusan prodi Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta.
3. Seluruh staff karyawan/karyawati Hotel Ininside By Melia yang telah banyak memberikan bantuan dan bimbingannya.
4. Kedua orang tua yang banyak memberika perhatian baik moral maupun material.
5. Teman saya R.A Nursifa yang telah memberi dukungan dan semangat dalam penyusunan laporan ini
6. Teman - teman seperjuangan yang memberikan dukungan dan semangat dalam menyusun laporan ini.

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| BERITA ACARA UJIAN | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN | x |
| BAB 1. PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 3 |
| C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan | 3 |
| D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan | 3 |
| BAB 11. KEPUSTAKAAN | 5 |
| A. Gambaran Umum Perusahaan | 5 |
| 1. Pengertian Industri Perhotelan | 5 |
| 2. Karateristik Hotel | 6 |
| 3. Jenis Hotel | 7 |

| | |
|--|-----------|
| 4. Bagian Departement dalam Hotel | 10 |
| B. Gambaran Umum Departemen di Hotel | 14 |
| 1. Pengertian Food and Beverage Departement | 14 |
| 2. Tugas dan Tanggung Jawab F & B Departement | 15 |
| 3. FnB Service | 17 |
| 4. Definisi Pelayanan dan Kepuasan | 18 |
| 5. Pengertian Pramusaji | 18 |
| BAB III. PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN | 21 |
| A. Deskripsi Hotel Ininside By Melia | 21 |
| B. Food and Beverage Service Departemen | 24 |
| C. Deskripsi Syndeo Café and Restaurant | 27 |
| D. Pelaksanaan Kerja Harian | 31 |
| E. Analisa Pelaksanaan Kerja | 33 |
| BAB IV. PENUTUP | 35 |
| A. Kesimpulan | 35 |
| B. Saran (diperlukan) | 36 |
| DAFTAR PUSTAKA | 37 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1 Ininside By Melia Yogyakarta | 38 |
| Gambar 1.2 Syndeo Café dan Restaurant | 38 |
| Gambar 1.3 Table Set Up Romantic Dinner | 39 |
| Gambar 1.4 Standar Table Set Up | 39 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pengantar Praktek Kerja Lapangan
- Lampiran 2 Surat Balasan Pemberian Ijin dari Tempat PKL
- Lampiran 3 Sertifikat Praktek Kerja Lapangan
- Lampiran 4 Penilaian Praktek Kerja Lapangan
- Lampiran 5 Lain-lain Yang Berkaitan

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan oleh seseorang dengan tujuan rekreasi atau liburan. Pariwisata merupakan salah satu usaha yang menawarkan jasa untuk memperoleh keuntungan bagi suatu negara. Banyak negara yang bergantung dari industri pariwisata sebagai sumber pendapatan, bisa dilihat dari segi ekonomi, segi sosial budaya, nilai ilmu pengetahuan, dan peluang dan kesempatan kerja.

Di Negara kita negara Indonesia sendiri memiliki beraneka ragam wisata dan budaya sehingga banyak orang menyebut bahwa Indonesia adalah surga dunia karena memiliki keanekaragaman wisata dan budaya yang khas di setiap daerah.

Sektor pariwisata telah menjadi andalan pengembangan sejumlah Negara, misalnya Indonesia sebagai Negara berkembang yang memiliki wilayah yang luas dengan daya tarik yang cukup besar. Di Indonesia sendiri sektor pariwisata merupakan salah satu penunjang perekonomian.

Adanya keputusan bersama Menteri Keuangan dan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 101 September 1968, telah mendorong para pengusaha Indonesia untuk mendirikan hotel-hotel, sebagai upaya mendorong kemajuan pariwisata di Indonesia merupakan salah satu pendapatan negara yang cukup potensial yang perlu ditingkatkan perannya.

Salah satu layanan yang diberikan kepada wisatawan adalah hotel yang merupakan salah satu akomodasi penginapan yang disediakan untuk para wisatawan, tidak hanya itu hotel juga menyediakan fasilitas penunjang yang dapat digunakan oleh para tamu. Fasilitas makanan dan minuman adalah kegiatan yang dibutuhkan oleh tamu setiap saat untuk memenuhi kebutuhan tubuhnya. Oleh karena itu *Food and Beverage departemen* adalah bagian utama dari hotel yang sangat penting karena tamu memerlukan makanan dan minuman yang dibutuhkan oleh tamu yang menginap di hotel maupun tamu dari luar hotel. Selain itu *Food and Beverage* juga dapat meningkatkan pendapatan hotel, dan merupakan sarana yang harus disediakan hotel agar masuk dalam kategori hotel berbintang. Bagian tata hidang makanan dan minuman mempunyai fungsi yang sangat penting dalam sebuah hotel.

Selain dari makanan dan minuman pelayanan merupakan hal yang harus diperhatikan juga. Sebagian tamu atau pengunjung melihat kualitas hotel melalui pelayanan dari para pegawai. Banyak hal yang sering terjadi ketika melayani tamu, misalnya pegawai yang kurang ramah, kesulitan dalam berkomunikasi dengan tamu asing, keterlambatan dalam menyediakan makanan dan minuman, penampilan pegawai yang tidak sesuai dengan grooming, dan yang terakhir adalah sikap ketidakpedulian karyawan kepada tamu. Dari masalah-masalah pelayanan di atas saya ingin mengetahui bagaimana cara pegawai di hotel inside by melia menangani masalah-masalah yang terjadi, bagaimana cara menempatkan diri di antara para tamu yang pada dasarnya memiliki karakter dan keinginan yang berbeda-beda.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas penulis mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

Apa ada keluhan tamu di Restoran, apa penyebabnya, dan bagaimana cara menanganinya?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Tujuan dari praktek kerja lapangan ini adalah : Untuk mengetahui hal-hal yang membuat tamu complai, penyebabnya, dan cara mengatasinya

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

1. Manfaat untuk mahasiswa

- a. Mahasiswa mendapatkan pengalaman bekerja secara langsung,
- b. Lebih siap mental,
- c. Mampu bergaul dan bekerjasama antar rekan kerja,
- d. Dapat memahami proses kerja dalam dunia pariwisata,
- e. Mendapatkan pengenalan tentang sistem organisasi
- f. Meningkatkan disiplin mahasiswa.

2. Manfaat untuk akademik

- a. Terciptanya hubungan kerjasama yang baik antar kampus dan perusahaan terkait.
- b. Laporan PKL yang telah dikumpul dapat dijadikan bahan acuan bagi mahasiswa.

- c. Kampus menghasilkan lulusan yang terampil karena sudah melaksanakan praktek kerja nyata.
- d. Menambah images baik bagi kampus yang bersangkutan.

3. Manfaat untuk perusahaan

- a. Dapat membantu pekerjaan dari staff hotel.
- b. Hotel mendapat images baik dari public karena pelayanan yang telah diberikan