

**TUGAS AKHIR PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI HOTEL MELIA PUROSANI YOGYAKARTA
*DEPARTMENT/SECTION FOOD AND BEVERAGE
SERVICE*
DIPLOMA III PERHOTELAN**



OLEH

RIZKY FERNANDO

116109214

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2019**

**TUGAS AKHIR PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI HOTEL MELIA PUROSANI YOGYAKARTA
*DEPARTMENT/SECTION FOOD AND BEVERAGE
SERVICE***

PERIODE 13 SEPTEMBER 2018 - 13 MARET 2019



OLEH

NAMA : RIZKY FERNANDO

NIM : 116109214

PRODI : PERHOTELAN

JURUSAN : DIII PERHOTELAN

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2019**

TUGAS AKHIR PRAKTEK KERJA LAPANGAN

DI HOTEL MELIA PUROSANI YOGYAKARTA

Departement/Section Food and Beverage Service

Periode 13 September 2018 – 13 Maret 2019



**Untuk Memenuhi Syarat Guna Menyelesaikan
Program Diploma III Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA
Yogyakarta**

OLEH

NAMA : RIZKY FERNANDO

NIM : 116109214

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIII PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2019

HALAMAN PENGESAHAN



TUGAS AKHIR PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DEPARTEMEN/SECTION FOOD AND BEVERAGE SERVICE
DI HOTEL MELIA PUROSANI YOGYAKARTA
PERIODE 13 SEPTEMBER 2018 – 13 MARET 2019

OLEH

NAMA : RIZKY FERNANDO
NIM : 116109214
PRODI : PERHOTELAN
JURUSAN : DIII PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

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

(Yudi Setiaji, SH., MM.)

NIDN. 0516057102

NIDN. 0508066401

BERITA ACARA UJIAN

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI HOTEL MELIA PUROSANI YOGYAKARTA
DEPARTEMENT/SECTION FOOD AND BEVERAGE SERVICE
PERIODE 13 SEPTEMBER 2018 – 13 MARET 2019**



OLEH

**NAMA : RIZKY FERNANDO
NIM : 116109214
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN (DIII)**

**Telah Dipertahankan di depan penguji, dan dinyatakan.....
Pada tanggal**

Penguji

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

Mengetahui

Ketua STP AMPTA

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

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin. Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Praktek Kerja Lapangan atau *On Job Training* (OJT) di Hotel Melia Purosani Yogyakarta. Penyusunan laporan ini diajukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Program Studi Diploma III Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Dalam penyusunan laporan praktek kerja lapangan, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan kepada Bapak/Ibu Dosen, staff Hotel Melia Purosani Yogyakarta dan kedua orangtua. Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa laporan Praktek Kerja Lapangan ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik, saran dan evaluasi untuk perbaikan laporan selanjutnya.

Yogyakarta, 13 maret 2019

Rizky Fernando

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
BERITA ACARA UJIAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Maksud dan tujuan	2
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan	2
BAB II TINJAUAN TEORI	
A. Gambaran Umum Hotel Melia Purosani	5
B. Gambaran Umum <i>Food and Beverage Department</i>	21
C. Tugas dan Tanggung Jawab di <i>Food and Beverage Service</i>	31
D. Hubungan kerja antara <i>Food and Beverage Department</i> dengan Departement yang Lain	24
E. Struktur Organisasi	28
BAB III DESKRIPSI PELAKSANAAN ON JOB TRAINING	
A. Waktu dan Tempat <i>On The Job Training</i>	29
B. Jadwal Kerja di <i>Food and Beverage Service</i>	29
C. Tugas <i>Food & Beverage Service Trainee</i>	30
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	32
B. Saran	33
DAFTAR PUSTAKA	34
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Lokasi Hotel	7
Gambar 2.2 <i>Deluxe Room</i>	8
Gambar 2.3 <i>Premium Room</i>	9
Gambar 2.4 <i>Deluxe Double Room</i>	10
Gambar 2.5 <i>The Level Room</i>	10
Gambar 2.6 <i>Junior Suite</i>	11
Gambar 2.7 <i>New Executive Suite</i>	12
Gambar 2.8 <i>El Patio Restaurant</i>	13
Gambar 2.9 <i>Ching San Restaurant</i>	14
Gambar 2.10 <i>Parangsari Pool Side Restaurant</i>	15
Gambar 2.11 <i>Soka Lounge</i>	16
Gambar 2.12 PUB MED	16
Gambar 2.13 <i>YHI Wellness SPA & Wellness Center</i>	17
Gambar 2.14 <i>Meeting Room</i>	18
Gambar 2.15 <i>Swimming Pool</i>	20

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah perjalanan yang dilakukan oleh seseorang dalam jangka waktu tertentu dari suatu tempat ke tempat lain dengan melakukan perencanaan sebelumnya, tujuannya untuk rekreasi atau untuk suatu kepentingan. Semakin meningkatnya kunjungan wisatawan ke Indonesia dari tahun ke tahun pastinya membutuhkan tempat untuk beristirahat, mandi, dan makan. Para wisatawan membutuhkan hotel sebagai tempat untuk menginap.

Hotel sendiri adalah jenis akomodasi jasa penginapan, makan, dan minum serta fasilitas lainnya untuk umum yang dikelola secara komersial dengan tujuan mencari keuntungan. Hotel memiliki beberapa klasifikasi mulai dari hotel melati sampai hotel berbintang dengan perbedaan fasilitas yang di tawarkan.

Hotel memiliki beberapa departemen salah satunya ialah *food and beverage departement*. *Food and Beverage Departement* yaitu department yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minumserta kebutuhan lain yang terkait , dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelolah secara komersial serta professional.

Di dalam *food and beverage departement* ada bagian *food and Beverage service* dan *food and beverage product*. Sebuah organisasi hotel

bagian yang memberikan pelayanan makanan dan minuman dikenal dengan istilah *food and beverage service*. *Food and beverage department* adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan dan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, sehingga dapat dikatakan *food and beverage service* ini memegang peranan penting dalam suatu hotel.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana *service food and beverage* yang benar kepada tamu mulai dari tamu *check in* hotel hingga *check out* hotel.
2. Bagaimana menghandle *guest complain*. (tamu yang komplain).
3. Bagaimana melakukan *room service* yang baik dan benar.

C. Maksud dan tujuan

1. Sebagai perbandingan antara teori dan praktik di dunia kerja.
2. Menambah ilmu dan wawasan tentang *food and beverage service*.
3. Meningkatkan keterampilan dan kompetensi di bidang *food and beverage service*.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

Selain mempunyai tujuan-tujuan praktek kerja lapangan juga mempunyai manfaat-manfaat yang berguna bagi mahasiswa maupun bagi tempat PKL, antara lain:

1. Bagi Mahasiswa
 - a) Memberikan gambaran yang jelas tentang dunia kerja yang sesungguhnya.

- b) Sebagai perbandingan antara teori yang di dapat selama perkuliahan dengan kenyataan yang ada di dunia kerja.
- c) Untuk mengetahui proses – proses kerja yang terdapat di perusahaan. Proses kerja yang di maksud adalah bagaimana hasil produk, tenaga kerja, kedisiplinan dan keselamatan kerja.
- d) Untuk mencari Relasi atau *link* pekerjaan setelah selesai melaksanakan kuliah.
- e) Untuk beradaptasi dalam jam pekerjaan.
- f) Menambah dan meningkatkan ketrampilan dalam memahami Hygiene and Sanitasi sesuai SOP.

2. Bagi Perusahaan

- a) Dapat di jadikan sebagai bahan pertimbangan untuk membuat perencanaan dan kebijaksanaan yang tepat dimana yang akan datang dalam membantu meringankan tugas yang ada di perusahaan.
- b) Memberikan dampak yang baik bagi citra kampus terhadap hotel.
- c) Menciptakan relasi kerja yang baik diantara kedua negara yang bekerja sama.

3. Bagi STP AMPTA

- a) Terjalannya kerjasama antara Universitas dengan perusahaan Hotel khususnya membuat citra negara semakin baik dalam penyaluran mahasiswa ke luar negeri.

- b) Dapat meningkatkan kualitas lulusannya melalui pengalaman kerja lapangan.
- c) Dapat dikenal di dunia industri apabila mahasiswa yang melakukan Praktek Kerja Lapangan mpil, berkualitas dan baik.