

TUGAS AKHIR
FOOD AND BEVERAGE SERVICE
SHERATON MUSTIKA YOGYAKARTA
PERIODE : 01 SEPTEMBER 2018 s/d 01 MARET 2019



OLEH

NAMA : SABDAYAGRA AHESSA YOVANDA
NIM : 116 109 215
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN (DIII)

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2019

TUGAS AKHIR
FOOD AND BEVERAGE SERVICE
SHERATON MUSTIKA YOGYAKARTA
PERIODE : 01 SEPTEMBER 2018 s/d 01 MARET 2019

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



OLEH

NAMA : SABDAYAGRA AHESSA YOVANDA

NIM : 116 109 215

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN (D III)

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2019

HALAMAN PENGESAHAN



TUGAS AKHIR
FOOD AND BEVERAGE SERVICE
SHERATON MUSTIKA YOGYAKARTA
PERIODE : 01 SEPTEMBER 2018 s/d 01 MARET 2019

OLEH

NAMA : SABDAYAGRA AHESSA YOVANDA
NIM : 116 109 215
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN (DIII)

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

(Drs.Budi Hermawan,M.M)

(Saptin Dwi Setyo H.S.Pd,M.Pd)

NIDN.0516057102

NIDN.0527048702

BERITA ACARA UJIAN
TUGAS AKHIR
FOOD AND BEVERAGE SERVICE
SHERATON MUSTIKA YOGYAKARTA
PERIODE : 01 SEPTEMBER 2018 s/d 01 MARET 2019



OLEH

NAMA : SABDAYAGRA AHESSA YOVANDA
NIM : 116 109 215
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN (DIII)

Telah dipertahankan didepan penguji
Dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal 22 Mei 2019
Penguji

(Saptin Dwi Setyo H.S.Pd.,M.Pd)

NIDN. 0527048702

Mengetahui

Ketua STP AMPTA

(Dra. Prihatno, M.M.)

NIDN.0526125901

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan penulis kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan tepat waktu. Tanpa pertolongan-Nya tentunya penulis tidak akan sanggup menyelesaikan laporan ini dengan baik.

Penulis mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas limpahan nikmat-Nya, baik itu berupa sehat fisik maupun akal pikiran, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik tanpa halangan berat yang berarti.

Penulis tentu menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan laporan ini. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik serta saran dari dosen pembimbing agar laporan ini nantinya akan menjadi lebih baik lagi. Demikian, dan apabila terdapat banyak kesalahan pada laporan ini penulis memohon maaf yang sebesar besarnya.

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada segenap dosen pembimbing serta staff Sheraton Mustika Yogyakarta yang telah membantu lancarnya penulisan laporan ini.

Demikian, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat, Terima kasih.

Yogyakarta, 8 Maret 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan	3
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan	3

BAB II. LANDASAN TEORI

A. Gambaran Umum Hotel	5
B. Gambaran Umum <i>Food and Beverage Service Department</i>	8
C. Pengertian Restoran	11

BAB III. PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING

A. Deskripsi Hotel Tempat Praktek Kerja Lapangan.....	21
B. Deskripsi Department Tempat Praktek Kerja Lapangan	29
C. <i>Job Description</i> Obyek Praktek Kerja Lapangan	30
D. Jadwal Kerja	34
E. Pelaksanaan Kerja Harian	34
F. Analisis Pelaksanaan Kerja	36

BAB IV. PENUTUP

A. Kesimpulan.....	45
B. Saran	46

DAFTAR PUSTAKA	47
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

1. Foto

2.Surat Pengantar PKL

3.Sertifikat PKL

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai salah satu negara maritim dengan ribuan pulau yang terbentang dari Sabang sampai Marauke, Indonesia memiliki potensi kepariwisataan yang sangat besar dengan berbagai kekayaan alamnya. Selain kekayaan alam yang luarbiasa banyak, Indonesia juga memiliki daya tarik lainnya berupa adat istiadat dan sumberdaya manusia yang mumpuni serta dibekali dengan keramahtamahan yang sudah diakui secara mancanegara. Dalam upaya meningkatkan mutu pariwisata di Indonesia, tentu saja pemerintah bekerja sama dengan berbagai pihak, baik masyarakat pada umumnya maupun organisasi non pemerintah untuk membantu proses peningkatan mutu pariwisata di Indonesia.

Sebagai salah satu destinasi wisata di Indonesia, Daerah Istimewa Yogyakarta juga memiliki banyak penyedia layanan akomodasi penginapan berupa hotel yang tersebar diseluruh wilayahnya, baik itu hotel kelas menengah, maupun hotel kelas atas yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan konsumen atau lebih tepatnya wisatawan yang sedang berada di Kota Yogyakarta. Aktifitas utama pengguna jasa akomodasi perhotelan adalah beristirahat dan menikmati waktu untuk relaksasi baik sendirian maupun bersama orang orang terkasih. Kepuasan tamu selama tinggal dihotel juga ditunjang oleh

berbagai layanan yang disediakan oleh sebuah hotel. Salah satu contohnya adalah produk makanan dan minuman yang diproduksi oleh hotel melalui salah satu departemen dalam hotel yaitu Departemen *Food and Beverage*.

Selain produk makanan dan minuman yang memiliki cita rasa tinggi, kepuasan konsumen juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebuah hotel, baik dalam segi penyajian menu, penataan, maupun proses penyajian makanan ke pelanggan. Untuk itu, hotel memiliki salah satu section dari departemen *Food and Beverage* yaitu *Food and Beverage Service* yang berperan penting dalam proses penyajian makanan dan minuman kepada tamu untuk menjamin kepuasan tamu.

Dalam menyajikan makanan dan minuman kepada tamu, makan diperlukan berbagai pengetahuan meliputi : jenis pelayanan (*Service*) kepada tamu, Jenis penataan alat makanan dan minuman (*Table set up*), jenis peralatan yang digunakan dalam penyajian makanan dan minuman, serta banyak hal lain yang harus dipahami untuk menjadi seorang pelaku *food and beverage service* yang profesional demi kepuasan para tamu

Dalam proses penyajian makanan dan minuman kepada tamu ini juga diperlukan urutan yang tepat sesuai dengan standar pelaksanaan dan jenis *service* yang digunakan (*Sequence of Service*). Selain itu, kemungkinan terjadinya sebuah kesalahan atau kekurangan dalam proses penyajian makanan dan minuman juga tidak bisa dihindari. Di Restoran hotel biasanya terdapat berbagai masalah antara lain : Menangani keluhan tamu, penataan peralatan

makanan dan minuman yang tidak sesuai prosedur, proses penyajian (*Sequence of Service*) yang tidak sesuai prosedur, dan banyak masalah lainnya.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam Tugas Akhir ini antara lain :

1. Bagaimana menangani keluhan tamu di Restoran Sheraton Mustika Hotel?
2. Bagaimana penataan peralatan makanan dan minuman yang sesuai prosedur?
3. Bagaimana *sequence of service* yang sesuai dengan prosedur?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Tujuan Praktek Kerja Lapangan yang dilakukan antara lain :

1. Mengetahui cara menangani keluhan tamu di Restoran Sheraton Mustika Hotel.
2. Mengetahui penataan peralatan makanan dan minuman yang sesuai prosedur.
3. Mengetahui *Sequence of service* yang sesuai dengan prosedur.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

1. Bagi mahasiswa
 - a. Mendapat pengetahuan dan pengalaman baru yang lebih efektif dengan terjun langsung ke lapangan kerja.

2. Manfaat bagi akademik

- a. Menjalin kerjasama yang baik dengan berbagai pihak diluar instansi

3. Manfaat bagi perusahaan

- a. Mendapatkan pegawai tambahan dan menjalin kerjasama yang baik dengan pihak kampus