

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN**  
**DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE**  
**NEW YORK HOTEL JOHOR BAHRU MALAYSIA**  
**Periode : 05 November 2018 s/d 28 April 2019**



**OLEH**

**NAMA : TRI SARTINA**  
**NIM : 116109179**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**  
**PRODI : PERHOTELAN (DIII)**  
**KELAS : PERHOTELAN A**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**  
**YOGYAKARTA**  
**2019**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE  
NEW YORK HOTEL JOHOR BAHRU MALAYSIA  
Periode : 05 November 2018 s/d 28 April 2019**

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



**OLEH**

**NAMA : TRI SARTINA  
NIM : 116109179  
JURUSAN : PERHOTELAN  
PRODI : PERHOTELAN (DIII)  
KELAS : PERHOTELAN A**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA  
2019**

## HALAMAN PENGESAHAN



**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE  
NEW YORK HOTEL JOHOR BAHRU MALAYSIA  
Periode : 05 November 2018 s/d 28 April 2019**

**OLEH**

**NAMA : TRI SARTINA  
NIM : 116109179  
JURUSAN : PERHOTELAN  
PRODI : PERHOTELAN (DIII)  
KELAS : PERHOTELAN A**

**Telah Disetujui Oleh :**

**Ketua Jurusan**

**Dosen Pembimbing**

**(Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST, M.M.) (Dra Sri Larasati, MM)**

**NIDN . 0516057102**

**NIDN . 0511095401**

**BERITA ACARA UJIAN**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE  
NEW YORK HOTEL JOHOR BAHRU MALAYSIA  
Periode : 05 November 2018 s/d 28 April 2019**



**OLEH**

**NAMA : TRI SARTINA  
NIM : 116109179  
JURUSAN : PERHOTELAN  
PRODI : PERHOTELAN (DIII)**

**Telah dipertahankan didepan penguji  
Dan dinyatakan Lulus  
Pada tanggal  
19 Juli 2019**

**Penguji**

**( Dra Sri Larasati, MM )**

**NIDN. 0511095401**

**Mengetahui**

**Ketua STP AMPTA**

**( Drs.Prihatno. MM )**

**NIDN. 0516057102**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT karena Rahmat dan KaruniaNya Penulis dapat menyelesaikan penulisan TUGAS AKHIR DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE NEW YORK HOTEL MALAYSIA.

Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan Program Diploma III Jurusan Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Selama mengikuti pendidikan DIII Perhotelan sampai dengan proses penyelesaian Tugas Akhir, berbagai pihak telah memberikan fasilitas, membantu, membina dan membimbing penulis. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan tugas akhir ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Sri Larasati, M.M. selaku dosen pembimbing penulisan laporan tugas akhir yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing penulis selama penyusunan tugas akhir ini.
2. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST., M.M. selaku ketua jurusan yang sudah mempermudah untuk mengerjakan Praktek Kerja Lapangan.
3. Bapak Drs. Prihatno, M.M. selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

4. Ibu Angela Ariani, S.H, M.M. selaku bagian training yang sudah membantu dalam pelaksanaan praktek kerja lapangan.
5. Orang tua yang saya sayangi dan juga sahabat dekat yang telah memberikan dukungan moral dan materil.
6. Teman – teman seperjuangan Mahasiswa/i Jurusan Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta Angkatan 2016, yang telah banyak berdiskusi dan bekerjasama dengan penulis selama masa pendidikan.

Penulis menyadari, Tugas Akhir ini masih banyak kelemahan dan kekurangannya. Karena itu kritik dan saran yang membangun akan diterima dengan senang hati, mudah – mudahan keberadaan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan kita.

Yogyakarta, 19 Juli 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER</b>	
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah</b> .....	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	<b>3</b>
<b>C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan</b> .....	<b>3</b>
<b>D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan (PKL)</b> .....	<b>4</b>
<b>BAB II. KEPUSTAKAAN</b> .....	<b>6</b>
<b>A. Gambaran Umum Hotel</b> .....	<b>6</b>
<b>1. Pengertian Hotel</b> .....	<b>6</b>
<b>2. Karakteristik Hotel</b> .....	<b>8</b>
<b>3. Jenis hotel</b> .....	<b>9</b>
<b>B. Gambaran Umum Department di Hotel</b> .....	<b>23</b>
<b>1. Pengertian</b> .....	<b>23</b>
<b>2. Tujuan F&amp;B Department</b> .....	<b>24</b>
<b>3. Ruang Lingkup F&amp;B Department</b> .....	<b>24</b>
<b>4. Struktur Organisasi F&amp;B Department</b> .....	<b>26</b>
<b>C. Food and Beverage Service</b> .....	<b>33</b>
<b>1. Pengertian</b> .....	<b>33</b>
<b>2. Struktur Organisasi Food and Beverage Service</b> .....	<b>34</b>
<b>3. Standart Pelayanan Waiter/Waitress di Hotel</b> .....	<b>41</b>

4. Standart Grooming di Food and Beverage Service ....	42
<b>BAB III. PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA .....</b>	<b>48</b>
A. Deskripsi Hotel New York.....	48
B. Deskripsi Department PKL.....	56
C. Job Description Objek PKL.....	58
D. Jadwal Kerja.....	58
E. Pelaksanaan Harian Kerja.....	60
F. Analisis Pelaksanaan Kerja.....	61
<b>BAB IV. PENUTUP .....</b>	<b>65</b>
A. Kesimpulan .....	65
B. Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>68</b>



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Schedule PKL di Food and Beverage Service New York Hotel ....	58
---	----

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Food&Beverage Department .....	26
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Food&Beverage Service .....	34
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Hotel New York Malaysia .....	52
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Service New York Malaysia .....	58

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Sertifikat dan Penilaian dari Tempat PKL
2. Surat Pengantar/Permohonan PKL
3. Surat Balasan /Jawaban tentang Pemberian Ijin dari Tempat PKL
4. Surat Bebas On The Job Training

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang PKL**

Di Indonesia perkembangan industri pariwisata semakin pesat. Pariwisata merupakan serangkaian aktivitas yang berupa aktivitas perpindahan orang untuk sementara waktu ke suatu tujuan di luar tempat tinggal, aktivitas yang dilakukannya selama tinggal di tempat tujuan tersebut dan kemudahan-kemudahan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhannya baik selama dalam perjalanan maupun di lokasi tujuannya. Secara umum sudah diketahui bahwa hubungan industri perhotelan dengan pariwisata saling berkaitan sangat erat. Tak lepas dari fakta bahwa industri perhotelan menjadi salah satu pendukung pembangunan bidang pariwisata. Suatu daerah tujuan wisatawan tentunya akan dikunjungi oleh wisatawan dan tentu saja membutuhkan tempat menginap, disinilah peran hotel sebagai tolak ukur untuk mengetahui seberapa banyak wisatawan yang berkunjung di daerah tersebut.

Hotel merupakan suatu akomodasi berupa penginapan yang disediakan untuk para wisatawan untuk dapat menginap. Selain untuk menginap hotel juga menyediakan berbagai fasilitas penunjang lain yang dapat digunakan untuk para tamu. Makan dan minum adalah kegiatan yang tidak ada henti-hentinya, manusia membutuhkan makanan dan minuman untuk memenuhi

kebutuhan tubuhnya demi kelangsungan hidupnya. Pada masa sekarang sangat mudah sekali untuk memperoleh makanan dan minuman, itu karena banyak jasa boga menyediakan berbagai macam makanan dan minuman termasuk diantaranya hotel. Food and beverage adalah bagian yang sangat penting terutama di dalam hotel, dimana selain tamu menginap, tamu juga memerlukan makanan dan minuman. Selain itu Food and Beverage juga dapat meningkatkan pendapatan hotel, dimana Food and Beverage juga merupakan sarana yang mutlak harus disediakan hotel untuk dapat dikategorikan ke dalam hotel berbintang. Bagian tata hidangan makanan dan minuman mempunyai fungsi yang sangat penting dalam sebuah hotel.

Perhotelan dan pariwisata adalah dua industri yang tak terpisahkan. Hotel memerlukan wisatawan yang mengunjungi obyek wisata sebagai calon tamu yang menginap dan memberi pendapatan pada hotel. Bila suatu obyek wisata terkenal dan ramai di kunjungi maka hotel di sekitarnya juga akan banyak didatangi untuk menginap, itu merupakan salah satu wujud keterlibatan hotel di dunia pariwisata saat ini.

Di hotel juga harus menunjukkan pelayanan yang terbaik. Pelayanan merupakan sikap yang ditunjukkan terhadap wisatawan dengan menunjukkan sikap ramah-tamahnya sesuai bidang pekerjaannya. Pelayanan yang baik bisa dijadikan penunjang hasil penjualan produk makanan di suatu hotel, karena sikap yang ramah bisa menimbulkan perasaan yang senang dan merasa di perhatikan. Biasanya seorang pelayan atau waiter memiliki permasalahan yang sering dilakukan saat bekerja disebuah hotel seperti pelayanan yang

kurang cepat/ tepat, grooming yang buruk, kesalah pahaman dalam komunikasi dengan tamu ataupun sesama karyawan. Sehingga membuat tamu menjadi marah dan kurang puas.

Dan tempat yang akan saya pilih untuk melaksanakan On The Job Training yaitu di Hotel New York Malaysia. Saya memilih hotel ini karena memiliki jumlah tamu yang banyak karna didukung oleh jumlah kamar yang juga lumayan banyak sesuai dengan tempatnya yg berlokasi strategis perbatasan antara Malaysia - Singapore 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.

Saya memilih Food and Beverage Service, Alasan saya karena masih ada beberapa staff melakukan grooming dengan tidak benar, masih ada yang pelayanannya tidak sesuai dengan SOP. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam Food and Beverage Service diperlukan adanya ketrampilan waiter/waitress yang cepat dan tepat, jumlah cutleries yang memadai, tempat yang lebih luas dan juga penambahan jumlah staff. Dari latar belakang tersebut penulis tertarik melakukan praktik kerja lapangan di New York Hotel Malaysia.

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana cara waiter/waitress dalam meningkatkan pelayanan kepada tamu?
2. Bagaimana *grooming* waiter/waitrees yang baik dalam melakukan pelayanan?

## **C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan**

Adapun tujuan dari penulisan laporan ini :

1. Untuk mengetahui cara waiter/waitrses dalam meningkatkan pelayanan kepada tamu.
2. Untuk mengetahui grooming waiter/waitress yang baik dalam melakukan pelayanan.

## **D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan (PKL)**

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

### **a. 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 melayani tamu dengan baik mulai dari tamu datang sampai tamu tersebut meninggalkan hotel.
- d.) Menambah dan meningkatkan ketrampilan dalam memahami *grooming* sesuai SOP.

**b. 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.

**c. Bagi STP AMPTA :**

- a.) Terjalannya kerjasama antara STP AMPTA dengan perusahaan khususnya membuat citra negara semakin baik dalam penyaluran mahasiswa ke luar negeri.
- b.) STP AMPTA akan dapat meningkatkan kualitas lulusannya melalui pengalaman kerja lapangan.
- c.) Dapat di kenal di dunia industry apabila mahasiswa yang melakukan Praktek Kerja Lapangan terampil, berkualitas dan baik.