

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI FOOD AND BEVERAGE PRODUCT
GRAND INNA MALIOBORO HOTEL YOGYAKARTA

Periode : Februari 2019 – Agustus 2019



OLEH :

NAMA : WILDA PUSPITA

NIM : 115109144

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN (DIII)

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2019

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI FOOD AND BEVERAGE PRODUCT
GRAND INNA MALIOBORO HOTEL YOGYAKARTA

Periode Februari 2019 – Agustus 2019

Diajukan untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Progam Diploma III
Perhotelan di STP AMPTA Yoogyakarta



OLEH :

NAMA : WILDA PUSPITA

NIM : 115109144

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIII

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2019

HALAMAN PENGESAHAN



**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI FOOD AND BEVERAGE PRODUCT
GRAND INNA MALIOBORO HOTEL YOGYAKARTA**

Periode Februari 2019 – Agustus 2019

OLEH :

NAMA : WILDA PUSPITA

NIM : 115109144

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN(DIII)

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

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

(Dra. Heni Susilowati, MM.)

NIDN. 0516057102

NIDN. 0505026202

**BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI FOOD AND BEVERAGE PRODUCT GRAND INNA
MALIOBORO HOTEL YOGYAKARTA
Periode Februari 2019 – Agustus 2019**



OLEH

**NAMA : WILDA PUSPITA
NIM : 115109144
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : DIII**

Telah dipertahankan didepan penguji

Dan dinyatakan LULUS

Pada tanggal 22 Januari 2020

Penguji

(Dra, Heni Susilowati, M.M.)

NIDN. 0505026202

**Mengetahui
Ketua STP AMPTA**

(Drs. Prihatno, M. M)

NIDN. 0526125901

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan berkah serta karunia yang telah Engkau berikan. Tiada sanggup kiranya penulis dalam menyelesaikan penulisan laporan tugas akhir ini tanpa adanya kasih sayangMu ya Rabb. Yang kemudian hasil dari **Penulisan Laporan Tugas Akhir Di “Grand inna malioboro hotel” Periode Februari 2019 – Agustus 2019** ini merupakan bagian untuk pertanggungjawaban hasil perkuliahan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta. Laporan ini diwujudkan guna menempuh salah satu syarat ujian Tugas Akhir D-III Perhotelan. Maka pada kesempatan ini ijinilah penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang terdalem kepada :

1. Ibu Dra, Heni Susilowati, M.M. Dosen Pembimbing Tugas Akhir saya yang selalu memberikan saran dan masukan yang berguna demi terciptanya Tugas Akhir yang layak ini.
2. Bapak Hermawan Prasetyanto, S. ST, S. Sos, M.M Ketua Jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA yang telah berusaha memberikan jadwal akademik yang baik.
3. Ketua STP AMPTA Bapak Drs. Prihatno, M.M, yang telah membantu mengesahkan Tugas Akhir ini.
4. Kepada seluruh Staff STP AMPTA yang telah berusaha sekeras mungkin untuk menciptakan sistem pembelajaran yang baik dan penempatan ruangan, juga pelayanan yang sungguh baik kepada mahasiswa.

5. General Manager Grand Inna Malioboro Hotel.
6. Food and Beverage Department Grand Inna Malioboro Hotel.

Penulis dengan kerendahan hati menyadari bahwa penulisan laporan tugas akhir ini masih banyak kekurangan serta jauh dari kesempurnaan. Adanya saran dan kritik, kiranya dapat dijadikan sebuah dasar bangunan dalam menanggapi sesuatu yang lebih sempurna. Tak lupa pula penulis menghanturkan kata maaf yang terdalam, apabila segala lisan dan tindakan penulis tiada berkenan.

Yogyakarta, Desember 2019

Wilda Puspita

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	3
C. TUJUAN PKL.....	4
D. MANFAAT PKL	4
BAB II KEPUSTAKAAN.....	6
A. GAMBARAN UMUM HOTEL	6
1. Pengertian Hotel.....	6
2. Klasifikasi Dan Jenis-Jenis Hotel.....	8
3. Fasilitas-Fasilitas Hotel.....	9
4. Departemen-Departemen Hotel.....	11
B. GAMBARAN UMUM F&B DEPARTMENT.....	13

1. Pengertian F&B Department.....	13
2. Food Product (Kitchen).....	19
BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA	31
A. DESKRIPSI HOTEL GRAND INNA MALIOBORO	31
1. Sejarah Grand inna malioboro hotel	31
2. Lokasi Dan Fasilitas Grand inna malioboro hotel.....	34
B. STRUKTUR ORGANISASI GRAND INNA MALIOBORO	39
C. JOB DESCRIPTION DEPARTMENT.....	39
D. FOOD AND BEVERAGE PRODUCT DI GRAND INNA.....	44
E. STRUKTUR ORGANISASI KITCHEN DI GRAND INNA	46
F. JADWAL KERJA.....	48
G. PELAKSANAAN KERJA HARIAN	49
H. ANALISIS PELAKSANAAN KERJA	50
BAB IV PENUTUP	55
A. Kesimpulan	55
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN.....	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Hotel Bintang 4	11
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Food and Beverage Department.....	15
Gambar 3.1 Bangunan Hotel Grand Inna Malioboro.....	31
Gambar 3.2 Malioboro Coffee Shop.....	36
Gambar 3.3 Sasana Handrawina Restoran	37
Gambar 3.4 Struktur Organisasi Grand Inna Malioboro.....	39
Gambar 3.5 Party Kitchen	45
Gambar 3.6 Struktur Organisasi Kitchen Grand Inna.....	46

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Kerja harian diGrand Inna Malioboro.....	48
---	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Meningkatnya pertumbuhan hotel yang sangat pesat di era ini membuat persaingan yang sangat ketat antar hotel, baik hotel melati hingga hotel berbintang lima. Fasilitas dan pelayanan yang maksimal sangat dibutuhkan untuk menunjang meningkatnya tingkat hunian kamar maupun kunjungan tamu lain selain kepentingan menginap.

Menurut Abdul Rachman Arief, (2005:113) "*Food and Beverage Department* yaitu bagian yang bertugas mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan tamu hotel, baik dalam kamar, restoran / coffee-shop, banquet (resepsi pertemuan), makanan karyawan, dan sebagainya".

Menurut Richard Komar, (2014:35) pusat penghasilan utama atau kedua sebagian besar hotel adalah bagian makanan dan minuman "*Food and Beverage Department*", yang menyediakan makanan dan minuman untuk tamu yang menginap, pendapatan ini mungkin bisa diukur tetapi biasanya kurang dari *Food and Beverage Department* merupakan departemen yang bertanggung jawab atas penjualan makanan dan minuman serta bertanggung jawab atas pengolahan bahan makanan mentah menjadi makanan siap saji, dan bertugas melayani penghidangan makanan dan minuman kepada tamu

hotel selama mereka berada dan menginap di hotel atau tamu yang hanya datang ke hotel untuk berkunjung ke restaurant hotel.

Dapat dilihat dari definisi di atas bahwa *food and beverage department* merupakan departemen yang memiliki peran sebagai penyedia makanan dan minuman serta pengolahan makanan dan minuman sekaligus penyajiannya untuk tamu hotel secara langsung ini merupakan sumber pendapatan setiap hotel.

Food and Beverage Department memberikan layanan yang penuh kepada tamu mulai dari pelayanan *room service, breakfast, lunch, dinner* serata pelayanan *request* dari *banquet service* untuk event-event tertentu yang diminta oleh tamu hotel.

Persaingan hotel terjadi tidak saja pada level pelayanan kamar namun juga fasilitas pendukung lainnya seperti bagian makanan dan minuman (*food and beverage*), karena selain mampu meraih omset terbesar kedua setelah pendapatan dari kamar, makanan dan minuman mampu memberikan cita rasa dan citra tersendiri kepada tamu ketika menikmati pelayanan dari hotel.

Pada akhir-akhir ini banyak sekali hotel-hotel yang berlomba untuk bersaing menunjukkan kualitas pastry masing-masing dari hotel lainnya contohnya Grand Inna Malioboro Hotel salah satu hotel bintang 4 yang berada di jogja, ini menawarkan kualitas pastry dan bakernya. Di Grand Inna Malioboro Hotel juga memiliki salah satu tempat untuk menjual produk pastry berupa oleh-oleh bakpia garuda, dan kletikan garuda. Toko oleh-oleh ini bernama d'malio oleh-oleh.

Hotel yang menyediakan fasilitas makanan dan minuman biasanya di dalamnya terdapat divisi pastry (cake and bread). Pastry section merupakan bagian yang bertanggung jawab menyediakan, membuat, menghias kue, dan makanan penutup berupa dessert, snack, cake and bread. Bagi para pengelola hotel, kebutuhan untuk menghasilkan produk dengan kualitas terbaik bagi para tamu dianggap sebagai sesuatu yang memuaskan bagi tamu.

Pada bagian pastry juga sering terjadi terutama kegagalan dalam menghasilkan produk seperti roti yang berkualitas karena karyawan tidak memahami aturan produksi yang ditetapkan oleh hotel sehingga diperlukan tatanan kerja, pola atau aturan-aturan kerja standart yang jelas bagi karyawan. Tatanan kerja yang diperlukan dalam suatu hotel dalam menghasilkan suatu produk yang standart memerlukan pengalaman yang memadai karena produk yang dihasilkan dapat digunakan sebagai tolak ukur kinerja karyawan dibagian pastry section, adanya kinerja dibagian pastry yang profesional yang menghasilkan produk yang berkualitas akan membantu hotel dalam membangun image melalui pelayanan yang memuaskan bagi tamu yang menikmati produk yang dihasilkan pastry.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicari jawaban melalui pengumpulan data pada penelitian, berikut rumusan masalah yang akan penulis cari jawabannya dan bahas pada hasil laporan praktek kerja lapangan di Hotel Grand Inna Malioboro :

1. Bagaimana cara pastry and bakery section menjaga kualitas produk yang diproduksi ?
2. Bagaimana pemilihan bahan baku yang berkualitas untuk memproduksi produk oleh-oleh bakpia garuda?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Dalam praktek kerja lapangan penulis memiliki tujuan tertentu, berikut tujuan penulis yang harus penulis capai dan akan dibahas didalam laporan praktek kerja lapangan ini :

1. untuk mengetahui bagaimana cara pastry and bakery section menjaga kualitas produk yang diproduksi
2. untuk mengetahui bagaimana cara pemilihan bahan baku yang berkualitas untuk memproduksi produk oleh-oleh bakpia garuda

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

Manfaat merupakan suatu keuntungan atau faedah dari suatu pekerjaan atau hal lain, berikut manfaat yang dapat diraih dalam praktek kerja lapangan ini, baik bagi penulis, kampus, maupun pihak hotel :

1. Manfaat Bagi Penulis
 - a. Mahasiswa dapat memperdalam pengetahuan ilmu dan wawasan tentang Food And Beverage.

- b. Sebagai salah satu persyaratan kampus bagi mahasiswa untuk menyelesaikan tugas akhir dan memenuhi persyaratan untuk wisuda.

2. Manfaat Bagi Akademik

- a. Dapat bekerjasama antara pihak akademik dan pihak hotel.
- b. Mendapatkan citra atau image yang baik dari pihak hotel, terlebih jika mahasiswa yang pkl dihotel tersebut dapat bekerja dengan baik

3. Manfaat Bagi Hotel

- a. Dapat menilai kinerja para mahasiswa yang pkl sebelum terjun ke dunia kerja nyata.
- b. Mendapatkan calon pegawai hotel yang terpercaya dan bisa melakukan sesuai standart hotel tersebut.