

TUGAS AKHIR
FOOD AND BEVERAGE SERVICE
di MERCURE HOTEL BALI
5 September 2018 – 8Maret 2019



OLEH

NAMA : YUSRAN BIN YUNUS
NIM : 116109184
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN (D-III) A

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2019

TUGAS AKHIR
FOOD AND BEVERAGE SERVICE
di MERCURE HOTEL BALI
5 September – 8Maret 2019

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



OLEH
NAMA : YUSRAN BIN YUNUS
NIM : 116109184
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN (D-III) A

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2019

HALAMAN PENGESAHAN



TUGAS AKHIR
FOOD AND BEVERAGE SERVICE
di MERCURE HOTEL BALI
5 September 2018 – 8Maret 2019

OLEH

NAMA : YUSRAN BIN YUNUS
NIM : 116109184
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN (D-III) A

TelahDisetujui Oleh:

KetuaJurusan

DosenPembimbing

(HermawanPrasetyanto, S.ST, M.M)

(Nuharani EK, DRA, MPd)

NIDN. 0516057102

NIDN.0530046603

BERITA ACARA UJIAN

**TUGAS AKHIR
FOOD AND BEVERAGE SERVICE
di MERCURE HOTEL BALI**

5 September 2018 – 8Maret2019



OLEH

**NAMA : YUSRAN BIN YUNUS
NIM : 116109184
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN (D-III) A**

Telah Dipertahankan di Depan Penguji

Dan Dinyatakan.....

Pada Tanggal

.....

Penguji

(Nuharani EK, DRA, MPd)

NIDN.0530046603

Mengetahui

Ketua STP AMPTA

(Drs.Prihatno. M.M)

NIDN.0526125901

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat, karunia dan hidayah-Nya. Atas Penyusunan Laporan Praktek Kerja Lapangan ini merupakan syarat dalam melaksanakan Program Diploma III di STP AMPTA YOGYAKARTA.

Dalam proses penyusunan Laporan Praktek Kerja Lapangan ini tidak sedikit halangan yang penulis temui. Untuk itu dengan penuh rasa tulus penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Ibu Nuharani EK, DRA, MPd selaku dosen pembimbing yang selalu bijaksana dalam membimbing penulis dan bersedia memberikan waktu selama penulisan Laporan Praktek Kerja Lapangan
2. Bapak Drs.Prihatno, M.M. selaku ketua STP AMPTA YOGYAKARTA yang telah mengesahkan secara resmi Laporan Praktek Kerja Lapangan
3. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST., M.M. selaku ketua jurusan Perhotelan STP AMPTA YOGYAKARTA yang telah memberikan bimbingan sehingga Laporan Praktek Kerja Lapangan ini berjalan dengan lancar.
4. Staf-staf Mercure Nusa Dua Bali yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama praktek kerja lapangan.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca

Yogyakarta, 25 April 2019

Yusran Bin Yunus

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITAACARAUIAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
BABI. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan	5
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan (PKL).....	5
BABII. KEPUSTAKAAN.....	7
A. Gambaran Umum Perusahaan /Hotel	7
1. Pengertian Industri Perhotelan	7
2. Pengertian Bar	8
3. Pengertian Minuman	9
4. Jenis Hotel.....	14
B. Gambaran Umum Departemen di Hotel Tempat PKL.....	20
1. Departement Secara umum.....	20

2. Food and Beverage Department	25
BABIII. PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA	29
A. Deskripsi Hotel Lokasi PKL	29
B. Deskripsi Food and Beverage Departemant.....	34
1. Pengertian Food and Beverage Department.....	34
2. Job Description Food and Beverage service	35
C. Jadwal Kerja dan Pelaksanaan Kerja Harian.....	41
D. Analisis Pelaksanaa Kerja	43
BABIV. PENUTUP	48
A. Saran.....	48
B. Kesimpulan.....	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel merupakan salah satu komponen yang sangat menunjang perkembangan wisata di Bali. Menurut Keputusan Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata No.PM.86/HK.501/MKP/2010 dinyatakan bahwa, “Hotel adalah penyedia akomodasi secara harian berupa kamar-kamar di dalam 1 (satu) bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan serta fasilitas lainnya”.

Tujuan dari usaha perhotelan adalah untuk mendapatkan keuntungan, dengan berusaha semaksimal mungkin meningkatkan penjualan, baik dari kamar, makanan dan minuman di *Bar* maupun di restoran.

Salah satu departemen yang ada di hotel adalah departemen makanan dan minuman (*Food & Beverage Department*). Pada Departemen makanan dan minuman umumnya terdapat restoran, *bar*, *room service*, dan *banquet*. Dengan semakin berkembangnya kegiatan pariwisata, dan keinginan tamu yang berbeda-beda, maka *bar* pun berkembang baik yang berdiri sendiri maupun yang menjadi bagian dari hotel. *Bar* merupakan salah satu fasilitas di hotel yang melayani kebutuhan minuman bagi tamu yang menginap di hotel.

Mercure Hotel Bali Nusa Dua merupakan salah satu hotel bintang 4 yang terletak di dekat kawasan ITDC memiliki sebuah bar yang bernama Git – Git Pool Bar. Git – Git Pool Bar dibuka pada Pukul 10.00 wita - 23.00 wita setiap

harinya. Desiran angin pantai menjadi hiburan pelengkap tiap harinya di *Bar* ini. Minuman yang di sajikan beragam mulai dari minuman campuran baik *cocktail, mocktail, beer, wine*, ataupun *softdrink*. Di dalam upaya meningkatkan suatu pendapatan *Bar* harus memiliki resep standar minuman yang baik dan benar khususnya di dalam membuat berbagai jenis minuman campuran yang baik dan berkualitas.

Berdasarkan hal-hal tersebut pihak manajemen Git – Git Pool Bar menyiapkan *Guest Comment Card* yang diberikan kepada setiap tamu yang datang ke Git – Git Pool Bar untuk dapat mengetahui penilaian tamu tentang kualitas minuman campuran yang disajikan. *Guest Comment Card* tersebut diberikan kepada tamu setelah tamu tersebut menikmati hidangan utamanya atau saat menikmati hidangan penutupnya. Pada Tabel 1.1 berikut memperlihatkan pendapat tamu yang mengisi *Guest Comment Card* yang telah di kumpulkan oleh manajemen selama satu tahun.

Tabel 1.1
Data Komentar Tamu Pada Git – Git Pool Bar
Periode Januari s/d Desember 2018

Kategori	Sangat Baik		Bagus		Cukup		Kurang		Total Respon
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	
Suasana	1.010	69,65	320	22,06	100	6,89	20	1,37	1.450
Kualitas Pelayanan	524	36,13	475	32,75	339	23,37	112	7,72	1.450
Kualitas Minuman	159	10,96	167	13,31	438	30,20	660	45,51	1.450
Keramahan Staff	683	47,10	450	31,03	220	15,17	97	6,68	1.450
Ketepatan Pelayanan	466	32,13	449	30,96	423	29,17	112	7,72	1.450
Harga	429	29,58	650	44,82	230	15,86	141	9,72	1.450

Sumber: Git – Git Pool Bar (data diolah)

Dari Tabel 1.1 di atas, dapat diketahui mengenai penilaian tamu tentang suasana, kualitas pelayanan, kualitas minuman yang dihidangkan, keramahan staff di Git – Git Pool Bar, ketepatan pelayanan, dan harga yang ditawarkan oleh Git – Git Pool Bar. Dari semua *guest comment card* yang disebarkan oleh pihak manajemen, 1.450 *guest comment card* diisi secara lengkap oleh tamu, sebesar 45,51% atau sebanyak 660 dari 1.450 responden menilai kualitas minuman yang ada kurang atau tidak bagus. Hal tersebut telah melebihi batas toleransi selisih maksimal yang telah ditentukan oleh pihak manajemen Git – Git Pool Bar, yaitu tidak lebih dari 10,00%. Keluhan tamu terhadap kualitas minuman menyangkut keluhan terhadap rasa minuman dan tampilan dari minuman campuran.

Untuk mencapai tingkat keberhasilan dari suatu kegiatan dan tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu oleh pihak manajemen Git – Git Pool Bar, maka kualitas minuman campuran harus ditetapkan melalui resep standar minuman campuran pada Git – Git Pool Bar. Menurut Lipinski: Resep standar minuman campuran memberikan konsistensi di segala faktor rasa, bahan, kualitas, tampilan, garnish, metode pembuatan, dan porsi yang disajikan pada harga yang tepat juga.

Menurut Lipinski prosedur menguji resep standar meliputi:

1. *Check the recipe for proper the ingredients ratios* (memeriksa ketetapan rasio bahan-bahan yang digunakan).
2. *Check the preparation procedure for clarity* (memeriksa prosedur persiapan pembuatan minuman untuk kejelasan).
3. *Check the equipment to make sure it is appropriate* (memeriksa peralatan untuk memastikan kelayakan dalam menyiapkan minuman).
4. *Have a supervisor work with the production person and record any changes* (memiliki *supervisor* yang bekerja dengan *bartender* dan mencatat setiap perubahan).

Berdasarkan uraian tersebut diduga rendahnya kualitas dari rasa minuman campuran yang ada pada Git – Git Pool Bar disebabkan oleh belum sesuainya resep standar baku yang digunakan dalam mengolah minuman campuran. Hal ini memungkinkan penampilan dan rasa yang disajikan akan berbeda serta kualitas minuman yang dihasilkan belum memenuhi standar internasional. Sehingga tamu yang menikmati minuman

tersebut merasa tidak puas. Oleh karena itu perlu dilakukan pengujian terhadap resep standar minuman campuran agar kualitas minuman yang dibuat sesuai dengan expektasi tamu.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, dapat dilihat bahwa resep standar minuman campuran yang ada di Git – Git Pool Bar belum memberikan kualitas yang baik, maka dari itu perlu diadakannya prosedur pengujian resep standar minuman campuran.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas maka yang menjadi rumusan masalah dari penelitian ini adalah “ Bagaimana kualitas dan cara membuat minuman campuran yang baik ?”

D. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana kualitas dan cara membuat minuman campuran yang baik. Yang digunakan di Mercure Hotel Bali Nusa Dua.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan berfikir tentang kualitas minuman campuran khususnya cocktail, selain menambah ilmu dan wawasan juga merupakan persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan program diploma III Perhotelan.

2. Bagi Mercure Hotel Nusa Dua Bali

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi pihak manajemen Git – Git Pool Bar, dalam meningkatkan kualitas minuman campuran khususnya cocktail agar minuman yang dihasilkan memberikan kepuasan kepada tamu.

3. Bagi Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Penelitian ini bisa diharapkan dapat menambah referensi dan bahan pembanding dalam proses pembelajaran serta masukan bagi penelitian selanjutnya.