

LAPORAN TUGAS AKHIR
DI
RESORT MANZA ONSEN
SECTION FOOD AND BEVERAGE PRODUCT

Periode 26 Februari 2018 – 27 Mei 2018



OLEH

NAMA : BENEDICTUS KURNIAWAN

NIM : 115109041

JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2020

LAPORAN TUGAS AKHIR
DI
RESORT MANZA ONSEN
SECTION FOOD AND BEVERAGE PRODUCT

Periode 26 Februari 2018 – 27 Mei 2018

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma III
Perhotelan di STP AMPTA YOGYAKARTA



OLEH

NAMA : BENEDICTUS KURNIAWAN

NIM : 115109041

JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2020

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR
DI RESORT MANZA ONSEN
SECTION FOOD AND BEVERAGE PRODUCT
Periode 26 Februari 2018 – 27 Mei 2018

OLEH

NAMA : BENEDICTUS KURNIAWAN
NIM : 115109041
JURUSAN : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

(Hermawan P. S.Sos,S.ST,M.Mpar)

(Hermawan P. S.Sos,S.ST,M.Mpar)

NIDN. 0516057102

NIDN. 0516057102

LAPORAN TUGAS AKHIR
DI RESORT MANZA ONSEN
SECTION FOOD AND BEVERAGE PRODUCT
Periode 26 Februari 2018 – 27 Mei 2018



OLEH

NAMA : BENEDICTUS KURNIAWAN
NIM : 115109041
JURUSAN : PERHOTELAN

Telah Dipertahankan Didepan Penguji

Dan Dinyatakan LULUS

Pada Tanggal

28 Januari 2020

Penguji

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

NIDN. 0516057102

Mengetahui

Ketua STP AMPTA

(Drs. Prihatno .MM)

NIDN.0519045901

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan YME yang melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada kita semua. Sehingga telah memberikan kesempatan pada penulis untuk menyelesaikan laporan tugas akhir dengan baik.

Laporan ini disusun guna melengkapi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan tugas akhir bagi mahasiswa dan mahasiswi STP AMPTA YOGYAKARTA, program pendidikan diploma III Perhotelan. Dalam penyusunan laporan ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa selesainya laporan tugas akhir ini tidak terlepas dari dukungan, semangat serta bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil, oleh karenanya penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih, antara lain kepada :

1. Bapak Hermawan Prasetyanto, S Sos.S.ST,MM par, selaku Ketua Jurusan Perhotelan STP Ampta Yogyakarta.
2. Bapak Drs Prihatno MM, selaku Ketua STP Ampta Yogyakarta.
3. Bapak Kazu selaku Manajer, Resort Manza Onsen Gunma Jepang.
4. Bapak Arimoto, selaku Sous Chef , Resort Manza Onsen Gunma Jepang.
5. Segenap Karyawan Resort Manza Onsen Gunma Jepang yang telah membimbing dan bekerja sama selama tugas akhir dan bekerja di Resort Manza Onsen Gunma Jepang.

Tugas akhir ini disusun dengan sebaik-baiknya. Namun penulis masih menyadari terdapat banyak kekurangan di dalam penyusunan laporan

tugas akhir. Oleh karena itu saran dan keritik yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat diharapkan. Selain itu harapan penulis semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 20 Juli 2018

Penulis

HALAMAN PERSEMBAHAN

Laporan tugas akhir ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua tercinta Antonius dan Th Endar Susilowati yang selalu bekerja karena memberi dukungannya kepada penulis, baik berupa semangat maupun materi.
2. Kakak saya Aloysius Ari yang selalu memberi semangat dalam mengerjakan laporan ini.
3. Sahabat tercinta yang selalu mendukung dan memberi semangat dalam setiap langkah penyelesaian laporan ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR ISI	vii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penulisan	2
D. Manfaat Penulisan	3

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian Hotel	4
1. Ruang Lingkup Usaha Perhotelan	6
2. Fasilitas Usaha Hotel	7
3. Departemen Dalam Hotel	8

B. Gambaran Umum Aktivitas Industri Perhotelan	10
1. Istilah	11
2. Karakteristik Perhotelan	12
3. Jenis – jenis Hotel	13
4. Pengertian pelayanan	20
5. Karakteristik Pelayanan	21
6. Pengertian Variasi Makanan	22

BAB III PEMBAHASAN

A. Desain Penelitian	26
B. Profil Perusahaan	27
C. Visi Dan Misi Nisshinkan Onsen Hotel Manza	29
D. Struktur Organisasi Nisshinkan Onsen Hotel Manza	30
E. Produk dan Jasa yang ditawarkan Nissinkan Onsen Hotel Manza ..	33
F. Gambaran Umum <i>Food And Beverage Departement</i> di Manza Hotel	36
G. Pelaksanaan Tugas Akhir	37
H. <i>Work Sheet</i>	38
I. Analisis Pekerja Harian <i>Food And Beverage Departement</i> Hotel Nisshinkan Manza Onsen Jepang	39

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	41
---------------------	----

B. Saran 41

DAFTAR PUSTAKA 42

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Mustaghfirin Amin “*Hotelier* adalah sebutan untuk seseorang yang bekerja di dunia perhotelan. Seorang *Hotelier* bekerja di berbagai departemen atau *section* yang ada di hotel tersebut” (2016 : 30).

Perkembangan pariwisata di dunia telah mengalami perubahan baik dari segi bentuk dan sifat kegiatan pariwisata serta menjadikan sebagai salah satu industry yang mampu menyediakan pertumbuhan ekonomi yang cepat dan mengaktifkan sector lain di Negara penerima wisatawan. Sebagai industri yang bergerak di bidang jasa, pariwisata juga berperan cukup penting dalam hal kesempatan kerja dengan melihat perkembangan dunia pariwisata ini maka harus di dukung dengan sarana dan prasana yang memadai demi menunjang kelancaran sektor pariwisata tersebut.

Dalam kategori ini jasa perhotelan ikut pula mengalami pertumbuhan dari tahun ke tahun semakin meningkat dan menjadi perhatian masyarakat, pertumbuhan jasa perhotelan dan tentunya kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting sebab kualitas pelayanan yang paling diutamakan. Pelayanan menekankan pada aspek kepuasan pelanggan sehingga dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan (Fandy Tjipto,2000 : 54).

Di daerah Gunma Jepang cukup banyak yang membuka usaha perhotelan, salah satunya Resort Manza Onsen merupakan hotel bersejarah yang ada di kota ini, dengan masih menjaga nilai nilai tradisi, budaya serta kuliner khas kota Gunma Jepang. Dan memberikan kepuasan kepada pelanggan dan menjaga citra resort dengan baik dan menciptakan hubungan yang baik antara karyawan dan pelanggannya, selain itu kota Gunma merupakan daerah wisata yang cukup terkenal dikalangan masyarakat Jepang.

Dari latar belakangnya masalah tersebut, maka saya tertarik untuk melakukan penelitian mengenai : “Pentingnya Sajian Menu yang bervariasi dan Berkualitas.

B. Rumusan Masalah

Tujuan utama dalam setiap management yaitu menjual pelayanan dalam bidang jasa dan lebih mementingkan “kepuasan bagi tamu”. Maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan yaitu :

1. Bagaimana upaya dan cara membuat variasi menu makanan di Resort Manza Onsen Jepang?
2. Seberapa penting sajian menu yang bervariasi bagi hotel?

C. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini yaitu :

1. Mengetahui upaya dan cara membuat variasi menu.

2. Mengetahui pentingnya variasi menu makanan yang diberikan kepada tamu.

D. Manfaat Penulisan

Manfaat yang dapat diperoleh dari penulisan kerja lapangan ini :

1. Manfaat bagi penulis :
 - a. Melatih kedisiplinan dan tanggung jawab dalam bekerja.
 - b. Mengetahui secara real permasalahan yang sering timbul dan penyelesaian di bidang *Beverage Product*.
 - c. Mengetahui tentang bagaimana beradaptasi di lingkungan tempat kerja nantinya sehingga sudah memiliki gambaran.
2. Manfaat bagi Resort.
 - a. Dengan pelaksanaan Tugas Akhir ini dapat meningkatkan hubungan kerjasama dengan perguruan tinggi.
 - b. Mampu melihat potensi yang dimiliki mahasiswa yang melakukan Tugas Akhir, sehingga akan lebih mudah untuk perencanaan peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM).
3. Manfaat bagi Lembaga Pendidikan
 - a. Mempererat hubungan kerjasama yang saling menguntungkan.
 - b. Memberikan pembelajaran praktek kerja bagi mahasiswa di dalam dunia kerja.