

LAPORAN TUGAS AKHIR
FOOD AND BEVERAGE PRODUCT
DI EASTPARC HOTEL YOGYAKARTA

Periode : 04 September 2019 s/d 04 Maret 2020



OLEH

NAMA : DIMAS AULIA PRADANA

NIM : 117109268

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN (DIII)

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2020

LAPORAN TUGAS AKHIR
FOOD AND BEVERAGE PRODUCT
DI EASTPARC HOTEL YOGYAKARTA
Periode : 04 September 2019 s/d 04 Maret 2020

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



OLEH

NAMA : DIMAS AULIA PRADANA

NIM : 117109268

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN (DIII)

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2019

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR FOOD AND BEVERAGE PRODUCT DI EASTPARC HOTEL YOGYAKARTA

Periode : 04 September 2019 s/d 04 Maret 2020

OLEH

NAMA : DIMAS AULIA PRADANA

NIM : 117109268

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN (DIII)

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing


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

NIDN . 0516057102


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

NIDN . 0516057102

BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
FOOD AND BEVERAGE PRODUCT
DI EASTPARC HOTEL YOGYAKARTA
Periode : 04 September 2019 s/d 04 Maret 2020



OLEH

NAMA : DIMAS AULIA PRADANA
NIM : 117109268
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN (DIII)

Telah dipertahankan didepan penguji

Dan dinyatakan

Pada tanggal

.....

Penguji

(HERMAWAN PRASETYANTO, S.Sos, S.ST., M.M)

NIDN. 0516057102

Mengetahui



Ketua STP AMPTA

(Drs. PRIHATNO, MM.)

NIDN. 0526125901

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala Puja dan Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas berkat rahmat dan karuniaNya penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Sholawat serta salam penulis sampaikan kepada Nabi besar kita Muhammad SAW yang telah memberikan pedoman hidup yakni Al-Qur'an dan Sunnah untuk keselamatan umat di dunia.

Laporan Praktek Kerja Lapangan ini di tulis berdasarkan Praktek Lapangan yang telah ditempuh selama 6 bulan pada 04 september 2019 sampai 04 maret 2020 di Eastparc Hotel Yogyakarta. Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga laporan diselesaikan tepat pada waktunya. Laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi sempurnanya laporan ini.

Semoga laporan ini memberikan informasi dan bermanfaat untuk pengembangan wawasan dan penigkatan ilmu pengetahuan bagi kita semua serta mampu memberikan inspirasi dalam bekerja dimasa mendatang.

Untuk itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Herwaman Prasetyanto, S.Sos,S.ST.,M.M selaku Ketua Jurusan Perhotelan, sekaligus pembimbing tugas akhir.
2. Bapak Drs.Prihatno, MM selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
3. Ibu Heni Susilawati selaku dosen pembimbing akademik.

4. Orang Tua yang telah membantu dan mendukung penulis baik materi maupun doa sehingga mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan tepat waktu.
5. Teman-teman semua yang telah memberikan dukungan hingga selesainya laporan tugas akhir ini.
6. Seluruh staff dan karyawan Hotel Eastparc Yogyakarta yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.

Yogyakarta, Agustus 2020

Penulis,

Dimas Aulia

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER

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

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II KEPUSTAKAAN

A. Gambaran Umum Industry Perhotelan

1. Pengertian Hotel.....	5
2. Karakteristik Hotel.....	7
3. Jenis Hotel.....	8

B. Gambaran Umum Departemen Hotel

1. Pengertian <i>Food and Beverage Departement</i>	18
2. Tujuan F&B Product.....	19
3. Bagian F&B product.....	21
4. Hubungan F&B Product	22
5. <i>Food & Beverage Product</i>	25

6. Standar Operasional Prosedur	28
---------------------------------------	----

BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

A. Gambaran Umum Eastparc Hotel Yogyakarta	
1. Sejarah Eastparc Hotel Yogyakarta	31
2. Lokasi Eastparc Hotel Yogyakarta	32
3. Fasilitas Eastparc Hotel Yogyakarta	32
4. Struktur Organisasi Eastparc Hotel Yogyakarta	36
B. Deskripsi Hotel Tempat PKL	38
1. Pengertian <i>Food & Beverage</i> Departemen.....	38
2. Pengertian <i>F & B Product</i>	39
3. Struktur Organisasi <i>Kitchen</i>	42
C. Pelaksanaan Kerja Harian.....	43
D. Jadwal Kerja Eastparc Hotel Yogyakarta	45
E. Permasalahan Selama PKL.....	49
F. Analisis Penerapan SOP oleh <i>staff</i> dan karyawan.....	49
G. Struktur Organisasi <i>Kitchen</i>	31

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....	51
B. Saran	51

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengertian hotel secara umum adalah suatu tempat untuk menginap yang menyediakan jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya untuk masyarakat umum dan dikelola secara komersil untuk mendapatkan keuntungan.

Hotel mempunyai beberapa departemen didalamnya, diantaranya adalah *Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Accounting Department, Purchasing Department, Human Resources Department, dan Marketing And Sales Promotion.*

Hotel adalah salah satu contoh akomodasi yang sangat besar dalam penghasilan labanya, hotel tidak hanya menyediakan jasa penginapan, melainkan hotel juga menyediakan jasa makan, minum maupun pelayanan bagi para tamu yang datang ke hotel tersebut. Di Yogyakarta ada banyak hotel berbintang, salah satunya adalah Eastparc Hotel. Hotel yang baru dibuka sejak 26 April 2014 ini, berdiri di atas tanah seluas 1,2 hektar, dengan 6 lantai dan memiliki 193 kamar. Beralamat di Jl. Laksda Adisucipto Km 6,5. Hotel ini juga mengambil konsep garden city hotel. Garden city hotel yaitu hotel bintang 5 yang ada banyak pohon di setiap tempat. Hotel Eastparc berlokasi dekat dengan pusat kota. Hotel ini bisa ditempuh sekitar 15 menit dari Bandara Adisucipto.

Hotel ini menyediakan berbagai layanan dan fasilitas terbaik untuk memberikan pengalaman menginap yang menyenangkan bagi tamunya. Contoh fasilitasnya adalah internet, layanan kamar, laundry, tempat parkir yang luas, kolam renang, taman, spa, fitness, dan lain-lain. Dan juga terdapat Verandah *Restaurant* yang menyajikan masakan Indonesia, Asia, dan masakan barat.

Terdapat beberapa departemen yang menjalankan operasional hotel. Salah satunya adalah departemen *food and beverage*. Departemen ini memiliki tugas yang sangat penting yaitu menyediakan makanan dan minuman bagi para tamu dari berbagai kalangan yang ada. Dengan menyediakan makanan dan minuman *food and beverage* harus mengedepankan kualitas makanan dan minuman dan tentu saja dengan penanganan secara profesional.

Penulis memilih Eastparc Hotel untuk melaksanakan praktek kerja lapangan dikarenakan hotel ini salah satu hotel bintang 5 yang ada di Yogyakarta. Memiliki bangunan yang megah, dan juga *restaurant* yang bagus. Oleh sebab itu penulis mengambil departemen *food and beverage product*, karena akan menambah wawasan mengenai cara mengolah bahan makanan yang baik dan benar, serta mengetahui menu yang ada di hotel ini. Penulis juga ingin mengetahui tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) di departemen *food and beverage product* yang diterapkan di dunia kerja, dan juga ingin mengetahui apakah semua staff dan karyawan sudah menerapkan SOP dengan baik dan benar.

B. Rumusan Masalah

- a. Bagaimana Standar Operasional Prosedur yang ada di *departemen food and beverage* di Hotel Eastparc Yogyakarta?
- b. Apakah semua staff dan karyawan sudah menerapkan Standar Operasional Prosedur yang sudah ditetapkan dalam menyelesaikan pekerjaan?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

- a. Mengetahui tentang Standar Operasional Prosedur di departemen *food and beverage* yang ada di Eastparc Hotel.
- b. Mengetahui apakah semua staff dan karyawan sudah melaksanakan Standar Operasional Prosedur yang sudah ditetapkan dalam menyelesaikan pekerjaan.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

1. Manfaat Bagi Sekolah Tinggi :

- a. Dengan pelaksanaan pkl, perguruan tinggi mempunyai kemitraan dengan industri.
- b. Perguruan tinggi mempunyai kemitraan dengan industri dalam merumuskan kurikulum yang terkini dan diinginkan oleh industri.
- c. Pendidikan yang terarah menuju SDM yang relevan bagi industri secara *hard skill* dan *soft skill*.

2. Manfaat bagi penulis :

- a. Penulis dapat mengimplementasikan ilmu yang didapat di kampus, dengan keadaan di dunia industri yang sebenarnya.
- b. Menambah pengalaman dan juga wawasan di dunia industri.
- c. Menjadikan penulis memahami mengenai Standar Operasional Prosedur yang sudah ditetapkan dalam menyelesaikan pekerjaan.

3. Manfaat Bagi hotel :

- a. Dengan adanya PKL diharapkan dunia industri secara nyata, relevan dan *sustainable* melakukan kemitraan dengan perguruan tinggi.
- b. Diharapkan dengan PKL, dunia industri mempunyai kesempatan untuk memenuhi kebutuhan SDM yang potensial dan kompeten dalam bidangnya sesuai kebutuhan.
- c. Dunia industri mendapatkan kemanfaatan dari mahasiswa selama PKL berlangsung.

BAB II

KEPUSTAKAAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Pengertian Industri Perhotelan

Hotel saat ini memang berkembang pesat terutama di daerah perkotaan, dan pariwisata sehingga kata hotel tidak asing lagi. Di kota-kota besar seperti Jakarta, Bandung dan Surabaya serta daerah pariwisata seperti Bali, Lombok, terdapat berbagai jenis hotel tarif mahal. Lalu apa itu pengertian hotel?

Pengertian hotel menurut Undang-undang No. 10 Tahun 2009 yaitu :

“Hotel adalah lambang suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dima semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu”

Beberapa pengertian hotel sebagai berikut jika ditinjau secara umum pengertian hotel adalah perusahaan atau badan usaha akomodasi uang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya bagi tamu yang datang, baik yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel atau bisa diartikan semua pelayanan diperuntukkan bagi masyarakat umum.

“Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk

tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.” (Sulastiyono, 2011:5)

Dari pengertian dan batasan mengenai hotel tersebut dapat diungkapkan bahwa hotel merupakan usaha yang mencari laba sebagai hasil akhir aktivitas bisnisnya. Oleh karena itu, manajemen hotel akan berupaya sedemikian rupa agar tujuan ini pada akhirnya suatu periode dapat tercapai. Berbagai aktivitas dilakukan oleh manajemen hotel untuk mencapai sasaran laba yang direncanakan, diantaranya mengadakan pelatihan bagi staff sehingga dapat memenuhi tingkat layanannya diharapkan oleh tamu, mengadakan kegiatan promosi dan pemasaran, pengendalian biaya, operasional, pengendalian, lingkungan fisik hotel, dan aktivitas-aktivitas lainnya.

Hotel disebut juga sebagai bangunan yang dikelola secara komersil dengan memberikan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum dengan sebagai berikut, (Undang-undang No. 10 Tahun 2009) :

a. Jasa penginapan

Jenis tempat tinggal dalam perjalanan di mana orang yang harus tinggal jauh dari rumah lebih dari satu hari keperluan tempat untuk tidur, istirahat, keselamatan, tempat berteduh, dari suhu dingin atau hujan, penyimpanan barang, serta ke akses fungsi umum pada rumah tangga

b. Pelayanan makanan dan minuman

Salah satu bagian di hotel atau restoran yang memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu hotel atau tamu restoran.

Pelayanan makanan dan minuman ini juga biasa disebut dengan tata hidang atau *food and beverage services*.

c. Pelayanan barang bawaan

Salah satu bagian dari department dalam perhotelan yang memiliki tugas tersebut yaitu membawakan barang tamu ke dalam kamar, menjemput tamu yang ada di bandara atau stasiun, mengantar tamu ke meja pendaftaran. Menjaga kebersihan lobby, dan menjelaskan seluruh fasilitas yang disediakan hotel kepada tamu. *Porter* disebut juga *uniformed services*.

d. Pencucian pakaian (laundry)

Laundry adalah bagian dari housekeeping yang bertanggung jawab atas pencucian semua linen, baik itu house laundry maupun guest laundry juga melayani pencucian dari luar hotel yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatannya.

e. Penggunaan fasilitas perabot dan hiasan-hiasan yang ada di dalamnya.

2. Karakteristik Hotel

Perbedaan antara hotel dengan industri lainnya adalah :

- a. Industri hotel tergolong industri yang padat modal serta padat karya yang artinya dalam pengelolaannya memerlukan modal usaha yang besar dengan tenaga pekerja yang banyak pula.
- b. Dipengaruhi oleh keadaan dan perubahan yang terjadi pada sektor ekonomi, politik, sosial, budaya, dan keamanan dimana hotel tersebut berada.

- c. Menghasilkan dan memasarkan produknya bersamaan dengan tempat dimana jasa pelayanannya dihasilkan.
- d. Beroperasi selama 24 jam sehari, tanpa adanya hari libur dalam pelayanan jasa terhadap pelanggan hotel dan masyarakat pada umumnya.
- e. Memperlakukan pelanggan seperti raja selain juga memperlakukan pelanggan sebagai patner dalam usaha karena jasa pelayanan hotel sangat tergantung pada banyaknya pelanggan yang menggunakan fasilitas hotel tersebut.

3. Jenis hotel

Penentuan jenis hotel tidak terlepas dari kebutuhan pelanggan dan ciri atau sifat khas yang dimiliki wisatawan (Tarmoezi, 2000:5)

- a. Berdasarkan lokasi :

Penentuan jenis hotel tidak terlepas dari kebutuhan tamu dan ciri atau sifat khas yang dimiliki wisatawan. Berdasarkan hal tersebut, dapat dilihat dari lokasi dimana hotel tersebut dibangun, sehingga dikelompokkan menjadi :

- 1) City Hotel

Hotel yang berlokasi di perkotaan, biasanya diperuntukkan bagi masyarakat yang bermaksud untuk tinggal sementara (dalam jangka waktu pendek). City Hotel disebut juga sebagai transit hotel karena biasanya dihuni oleh para pelaku bisnis

yang memanfaatkan fasilitas dan pelayanan bisnis yang disediakan oleh hotel tersebut.

2) *Residential* Hotel

Hotel yang berlokasi di daerah pinggiran kota besar yang jauh dari keramaian kota, tetapi mudah mencapai tempat-tempat kegiatan usaha. Hotel ini berlokasi di daerah-daerah tenang, terutama karena diperuntukkan bagi masyarakat yang ingin tinggal dalam jangka waktu lama. Dengan sendirinya hotel ini dilengkapi dengan fasilitas tempat tinggal yang lengkap untuk seluruh anggota keluarga.

3) *Resort* Hotel

Hotel yang berlokasi di daerah pegunungan (*mountain hotel*) atau di tepi pantai (*beach hotel*), di tepi danau atau di tepi aliran sungai. Hotel seperti ini terutama diperuntukkan bagi keluarga yang ingin beristirahat pada hari-hari libur atau bagi mereka yang ingin berekreasi.

4) Motel (*Motor Hotel*)

Hotel yang berlokasi di pinggiran atau di sepanjang jalan raya yang menghubungkan satu kota dengan kota besar lainnya, atau di pinggiran jalan raya dekat dengan pintu gerbang atau batas kota besar. Hotel ini diperuntukkan sebagai tempat istirahat

sementara bagi mereka yang melakukan perjalanan dengan menggunakan kendaraan umum atau mobil sendiri. Oleh karena itu hotel ini menyediakan fasilitas garasi untuk mobil.

b. Jenis hotel berdasarkan kelas atau bintang dapat dibedakan sebagai berikut :

1) Hotel bintang satu

Hotel bintang satu biasanya dikelola langsung oleh pemilik dan ukurannya relatif kecil. Namun, berlokasi strategis, di tempat ramai, dan memiliki akses ke transportasi umum. Tentu harganya jauh lebih murah. Kriterianya antara lain:

- a) Kamar tipe standar dengan jumlah kamar minimal 15
- b) Kamar mandi dalam
- c) Luas kamar minimal 20 meter persegi

2) Hotel Bintang Dua

Akses menuju hotel bintang dua biasanya bisa dicapai dengan mudah. Berlokasi di lingkungan yang aman, bersih, dan bebas polusi. Gedungnya juga terawat dan rapi. Kriterianya sebagai berikut :

- a) Jumlah kamar standar minimal 20
- b) Tipe kamar suite minimal 1 kamar
- c) Kamar mandi dalam
- d) Kamar mempunyai tv dan telepon
- e) Luas kamar standar minimal 22 meter persegi

- f) Luas kamar suite minimal 44 meter persegi
 - g) Pintu kamarnya dilengkapi pengaman
 - h) Ada lobby area
 - i) Ada AC dan jendela
 - j) Memiliki fasilitas penerangan 150 lux
 - k) Ada sarana olahraga dan rekreasi
 - l) Ada bar
- 3) Hotel Bintang Tiga

Dari hotel bintang tiga, lebih punya akses mudah untuk menjelajah tempat wisata, pusat belanja, dan pusat bisnis. Juga dekat tol, jadi bukan hanya cocok untuk wisatawan, tapi juga untuk pebisnis. Para karyawannya juga terlihat rapi, profesional, dan siap melayani tamu dengan ramah.

Kriterianya adalah sebagai berikut :

- a) Jumlah kamar standarnya minimal 30
- b) Jumlah kamar suite minimal 2
- c) Kamar mandi dalam
- d) Luas kamar standar minimal 24 meter persegi
- e) Luas kamar suite minimal 48 meter persegi
- f) Ada toilet sendiri
- g) Ada sarana rekreasi sekaligus olahraga
- h) Dilengkapi AC dan jendela

- i) Terdapat resto yang menghadirkan makanan untuk makan pagi, makan siang, dan makan malam
- j) Tersedia *valet parking*

4) Hotel Bintang Empat

Karyawan di hotel bintang empat tentunya lebih profesional. Bahkan, mereka tahu mengenai tempat wisata di sekitar hotel. Pelayanan yang diberikan pastinya diatas rata-rata. Hotel ini memiliki bangunan yang luas dan cukup besar, dekat dengan tempat wisata, tempat belanja, dan pusat hiburan. Kriteria hotel bintang empat adalah sebagai berikut:

- a) Jumlah kamar tipe standar minimal 50
- b) Ada minimal 3 kamar suite
- c) Kamar mandi dalam dengan air panas/dingin
- d) Luas kamar standar minimal 24 meter persegi
- e) Luas kamar suite minimal 48 meterpersegi
- f) Luas lobi minimal 100 meter persegi
- g) Tersedia bar
- h) Tersedia sarana rekreasi dan olahraga

5) Hotel Bintang Lima

Merupakan hotel termewah dengan pelayanan yang profesional. Karena sangat mementingkan tamu, maka setiap tamu yang masuk akan disambut dengan ramah oleh staf. Setiap tamu juga diberikan *welcome drink*, bahkan diberikan

daftar anggur yang dapat dipilih saat masuk ke kamar hotel.

Kriterianya adalah sebagai berikut:

- a) Jumlah kamar tipe standar minimal 100
- b) Menyediakan minimal 4 kamar suite
- c) Kamar mandi dalam dengan air panas/dingin
- d) Luas kamar standar minimal 26 meter persegi
- e) Luas kamar suite minimal 52 meter persegi
- f) Tempat tidur dan perabotan dalam kamar memiliki kualitas tinggi
- g) Fasilitas resto tersedia selama 24 jam dan makanan bisa diantar ke kamar
- h) Tersedia pusat kebugaran dan *valet parking*

4. Departemen – departemen di Hotel

Secara garis besar departemen hotel merupakan pembagian dari tugas-tugas di dalam hotel. *Job description* (deskripsi jabatan/pekerjaan) adalah suatu penjelasan atau gambaran dari suatu pekerjaan yang memuat tentang gambaran, bentuk, dan tugas dari pekerjaan tersebut. Didalam hotel terdapat departemen-departemen yang bertanggung jawab atas tugas yang berbeda-beda namun saling berhubungan satu dengan yang lainnya, departemen itu sendiri dibuat untuk mempermudah pekerjaan dalam suatu organisasi. Bagian-bagian atau departemen yang terdapat di dalam hotel secara umum menurut teori Agus Sulastiyono (2011 : 63-168) :

a. Kantor depan hotel (*Front Office*)

Peranan dan fungsi utama dari bagian kantor depan hotel adalah menjual (dalam arti menawarkan) kamar kepada para tamu. Oleh karena fungsinya itu maka lokasi atau letak kantor depan hotel seharusnya berada di tempat yang strategis mudah dilihat atau diketahui oleh tamu. Untuk membantu pelaksanaan fungsi bagian kantor depan hotel adalah pelayanan penjual kamar, maka penggunaan manajemen yang baik sebagai strategi penjualan sangat penting.

b. Tata Graha Hotel

Tata graha atau *housekeeping* departemen adalah departemen yang mempunyai peranan dan bertanggung jawab atas kebersihan,

keindahan, kenyamanan, dan kerapihan seluruh area di hotel. Sangat membutuhkan kerja sama dan interaksi saling menguntungkan dengan departemen lain yang ada di hotel seperti *front office, food and beverage, engineering, human resources* dan lain sebagainya, peran tata graha sangat penting untuk membuat tamu nyaman dan betah tinggal di hotel karena kebersihan lingkungan hotel.

c. *Accounting* departemen

Accounting departemen merupakan sebuah pusat bagi perusahaan hotel dalam menyelenggarakan penyusunan, pencatatan dan administrasi keuangan, dengan adanya *accounting* departemen maka pihak manajemen bisa mengetahui seberapa banyak pendapatan yang telah diperoleh serta bagaimana perkembangan perusahaan untuk masa yang akan datang.

d. *Marketing And Sales Promotion* Departemen

Bagian ini berfungsi dalam memasarkan produk hotel, serta kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pemasaran hotel, dengan berbagai cara bagian ini berusaha untuk mendapatkan tamu sebanyak mungkin untuk ke hotel, agar dapat menentukan banyaknya peningkatan pendapatan yang diperoleh melalui tamu yang menginap dan menggunakan fasilitas-fasilitas hotel.

e. *Engineering* Departemen

Engineering Departemen bertanggung jawab dalam kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan dan konstruksi bangunan hotel, selain itu juga menangani peralatan dan perlengkapan hotel yang bersifat mekanik serta mengurus pengadaan dan pemeliharaan instalasi listrik dan pengadaan air bersih untuk keperluan tamu maupun keperluan operasional hotel. Selain itu departemen ini juga mengurus perlengkapan dan peralatan yang bisa digunakan dalam hal yang berhubungan dengan pencegahan dan penanggulangan kebakaran maupun yang berhubungan dengan keselamatan kerja.

f. *Human resources* departemen

Bagian ini berfungsi melakukan kegiatan yang ada kaitannya dengan pengadaan sumber daya manusia yang ada dalam lingkungan hotel. Departemen ini juga memiliki tugas dalam mengembangkan tenaga kerja yang ada, serta mengatur dan menyelenggarakan pendidikan maupun latihan kerja bagi karyawan dari semua tingkatan.

g. *Security*

Bagian ini bertugas dalam hal yang berhubungan dengan masalah keamanan didalam lingkungan hotel, memelihara ketertiban di wilayah kerjanya.

h. *Food And Beverage* departemen

Merupakan departemen yang sangat mutlak diperlukan di hotel dalam penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman dalam

menjalankan tugasnya *food and beverage* departemen terbagi menjadi dua bagian yang saling bergantung satu sama lain dan harus saling bekerjasama. Dua bagian tersebut adalah :

1) *Food and beverage back service* (bagian belakang)

Bisa juga disebut *food and beverage product*, yaitu bagian yang tidak langsung berhubungan dengan tamu karena harus melalui perantara pramusaji, terdiri dari *kitchen, stewarding, pastry & bakery*.

2) *Food and beverage front service* (bagian depan)

Bisa juga disebut *Food and beverage service*, yaitu bagian yang langsung berhubungan dengan tamu, terdiri dari *bar, restaurant, banquet, dan room service*.

B. Gambaran Umum Food&Beverage Department.

1. Pengertian *Food&Beverage* Departemen

Menurut Soekresno dan Pendit (1998:4) menyebutkan bahwa

food and beverage department merupakan bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional.

Food and beverage department merupakan departemen yang sangat mutlak diperlukan di hotel dalam penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman dalam menjalankan tugasnya food and beverage department terbagi menjadi dua bagian yang saling bergantung satu sama lain dan harus saling bekerjasama.

2 (dua) bagian tersebut adalah:

a. Food and beverage bagian depan (front service)

Yaitu bagian yang langsung berhubungan dengan tamu, terdiri dari bar, restoran, banquet dan room service.

b. Food and beverage bagian belakang (back service)

Yaitu bagian yang tidak langsung berhubungan dengan tamu karena harus melalui perantara pramusaji, terdiri dari kitchen, stewarding.

2. Tujuan Department Food & Beverage Product

Tujuan departemen food and beverage menurut Soekarno dan Pendit (1998:5) adalah:

- a. Menjual makanan dan minuman sebanyak-banyaknya dengan harga yang sesuai.
- b. Memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada tamu sehingga tamu merasa puas. Hal ini menyangkut mutu pelayanan mutu makanan dan minuman, sikap karyawan, dekorasi ruangan serta suasana sekitar, peralatan yang dipakai dan sanitasinya.
- c. Mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya dan untuk kesinambungan usaha.

Sedangkan menurut mertayasa (2012:2) yang dimaksud dengan tata hidangan adalah :

“Bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu baik di hotel maupun di luar hotel. Jadi, dapat disimpulkan bahwa F&B Departement adalah departemen yang bertanggung jawab mengelola makanan dan minuman yang disertakan dengan pelayanan.”

Tujuan Kegiatan Food & Beverage Department adalah :

Berdasarkan ruang lingkup operasionalnya maka dapat disimpulkan bahwa Food & Beverage Department mempunyai peranan dan fungsi yang penting bagi hotel. Food & Beverage Department juga merupakan sumber pendapatan, reputasi, dan kepuasan tamu. Adapun sumber pendapatan yaitu:

- a. Sumber pendapatan pada hotel melalui penjualan produk Food & Beverage Departement.

Disebuah Hotel tentunya sangat memperhatikan keuntungan yang akan diperoleh, sebuah hotel beroperasi dengan memperkirakan keuntungan. Keuntungan tersebut bisa didapat dari departemen yang mendukung operasional hotel, dengan menjual produk hotel dan jasa kepada tamu dengan sebaik mungkin akan meningkatkan pendapatan hotel sehingga keuntungan yang diperoleh sebuah hotel pun menjadi lebih besar. Dengan menjual makanan dan minuman, ruangan meeting atau untuk acara tertentu serta fasilitas lainnya yang ada di hotel. Dengan demikian sumber pendapatan dari tamu dan berdasarkan pendapatan yang di peroleh, maka hotel dapat melangsungkan operasionalnya.¹

b. Meningkatkan Reputasi Hotel

Banyak cara yang dapat dilakukan untuk membangun citra hotel yaitu bisa dengan membangun gedung yang luas serta kelengkapan fasilitas yang mewah, tetapi ada faktor yang dikategorikan sulit untuk membangun citra hotel yaitu pelayanan yang baik dan maksimal, jika hal tersebut berhasil dilakukan maka citra perusahaan akan mudah didapat melalui faktor tersebut, keuntungan yang lebih besar pun akan lebih mudah di raih, yang menjadi permasalahan yaitu kurangnya standart baku untuk pelayanannya. Baik buruknya pelayanan yang diberi oleh sebuah hotel sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu atau harapan pelanggan. Setiap pramusaji yang ada di Food & Bevarage Departement

diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik dan berkesan bagi tamu yang ada di hotel.

c. Menambah Kepuasan Tamu Dari Segi Pelayanan

Memberikan pelayanan terbaik sudah menjadi tugas utama dari management Food & Beverage Departement dikatakan demikian karena petugas dari departemen ini berhubungan langsung dalam melayani makan dan minum para tamu yang ada di hotel. Untuk itu petugas dari departemen ini pun harus senantiasa berusaha memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan standart pelayanan yang baku agar dapat menimbulkan kepuasan tamu, tidak hanya itu keberhasilan memberi pelayanan terbaik dan berkualitas kepada tamu dapat mengangkat citra hotel, karena tamu merasa sangat di perhatikan dan diberi pelayanan dengan baik.

3. Bagian yang ada di F&B department

Bagian Food & Beverage Department dengan. Menurut Mertayasa (2012:2-3) Pada umumnya di dalam bagian tata hidangan terdapat lagi beberapa bagian (seksi) yang masing-masing mempunyai tugas tertentu.

Pada dasarnya seksi-seksi itu terdiri dari :

- a. Restaurant
- b. Bar
- c. Room Service
- d. Banquet
- e. Steward

Bagian-bagian tersebut sangat memiliki hubungan yang sangat erat, selain mempunyai hubungan dengan departemen tersebut Food & Beverage Departement juga memiliki hubungan yang erat dengan departemen lain yang ada di hotel.

4. Hubungan fungsional antara Food & Beverage Department dengan bagian lain

a. Front Office Department (F.O)

F.O akan menginformasikan kepada semua departemen tentang jumlah tamu yang tinggal di hotel, tamu yang akan datang (check-in), tamu yang keluar (check-out). Dan tamu penting sehingga F & B dapat menggunakan informasi tersebut sebagai pedoman dalam operasional.

F.O akan menjual produk F & B (food, beverage, dan service) kepada tamu yang datang. F & B akan menyiapkan welcome drink kepada tamu yang baru checkin.

b. Housekeeping

Housekeeping akan menyiapkan linen-linen yang diperlukan oleh F&B service, membersihkan area restoran, menyiapkan menu yang ada dikamar tamu.

c. Accounting Department

Accounting akan menyiapkan kasir. Accounting akan membeli dan menyiapkan besarnya biaya yang diperlukan di F & B baik besarnya biaya makanan maupun minuman.

d. Human Resources Department

Menyangkut masalah personal karyawan Food & Beverage Department seperti perekrutan karyawan, promosi jabatan, gaji dan lain sebagainya.

e. Marketing and Sales promotion Department

Pada sebuah hotel bagian ini menjalin hubungan baik dengan perusahaan lain untuk mempromosikan ruangan meeting dan makanan yang dikelola oleh F & B Department yang terdapat di hotel.

f. Bar

Bar merupakan salah satu *section* di *food and beverage* departemen, sama halnya dengan *kitchen* dan *steward*. Setiap minuman, baik yang tidak mengandung alkohol maupun yang mengandung alkohol disiapkan di bar, kecuali teh atau kopi yang disediakan di pantry.

g. Restaurant

Restaurant salah satu seksi dari F & B departemen sangat berhubungan dengan kitchen, karena semua pesanan tamu yang berupa makanan di olah di kitchen. Dan hasil dari olahan makanan yang disajikan sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu serta didukung dengan pelayanan yang baik.

h. Steward

Bagian ini bertugas untuk mencuci semua alat hidang dan alat makan minum di restaurant dan bertanggung jawab dalam menjaga

kebersihan dan penyimpanan peralatan pada F&B Departement dalam menunjang kelancaran pelayanan kepada tamu .

i. Laundry

Uniform, napkin, table cloth, skirting place mate, dan sebagainya yang berupa kain untuk keperluan operasional restaurant disediakan oleh laundry. Termasuk pencucian, penyeterikaan, dan perbaikannya.

j. Purchasing

Bagian ini bertugas untuk mengorder atau memesan bahan dan barang yang dibutuhkan oleh masing-masing departemen seperti seluruh perbelanjaan untuk kitchen, air mineral dan bahan-bahan lain untuk restaurant dan bar, snack untuk mini bar dan amenities housekeeping dan lain sebagainya.

k. Engeneering

Bertugas untuk dekorasi lampu, terutama pada acara-acara spesial, AC, pengeras suara, kulkas, mesin pembuat es batu, cold storage, telepon, perbaikan engsel pintu, jendela, laci, dan sebagainya, untuk keperluan restoran ditangani oleh engeneering.

5. Food & Beverage Product

a. Pengertian F&B Product

Food and beverage department adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional.

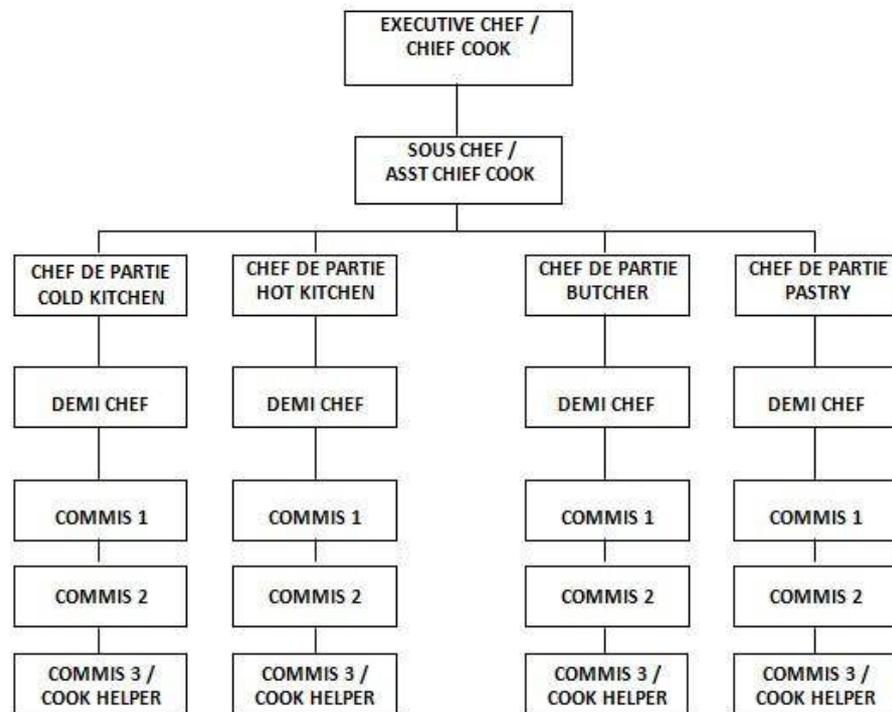
Food and beverage department merupakan departemen yang sangat mutlak diperlukan di hotel dalam penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman.

b. Pengertian kitchen

Kitchen adalah sebuah tempat yang digunakan untuk mengolah bahan makanan, dan terdapat peralatan yang digunakan untuk chef memasak makanan tersebut untuk kemudian dihidangkan.

c. Struktur Organisasi Kitchen

Berikut adalah struktur organisasi kitchen



Sumber: indogastronomi.wordpress.com

d. Job Description

1) Chief Cook/ Executive Chef

Biasa disebut juga Chef De Cuisin atau dipanggil dengan “Chef” saja. Pekerjaan seorang Chef lebih banyak bersifat administrative. Pada Hotel kecil seorang Chef masih dituntut untuk turun tangan mengolah makanan. Tugas dan tanggung jawab seorang Chef antara lain sebagai berikut :

- a) Mengelola dapur yang menjadi tanggung jawabnya.
- b) Menyusun Menu
- c) Membuat standard recipe beserta food cost nya
- d) Membuat purchase order (bahan-bahan).

- e) Membuat perkiraan (forecast) yang akan dicapai.
- f) Memimpin staff dan bawahannya.
- g) Mengawasi jalannya operasional kitchen terutama pada saat Hotel atau restaurant buka.

2) Assistant Chief Cook/ Sous Chef

Tugas dan tanggung jawabnya adalah menggantikan kedudukan Chef apabila dia berhalangan atau sedang libur (day off).

3) Chef de Partie

Chef de Partie bertugas mengawasi kelancaran jalannya operasional pada salah satu seksi yang menjadi tanggung jawabnya. Mengorganisasi dan membagi tugas dan pekerjaan pada bawahannya, dan ikut secara Langsung turun tangan mengolah makanan.

4) Demi Chef

Demi Chef adalah wakil Chef de Partie, tugas dan tanggung jawabnya sama.

5) Cook / Commis

Setiap Chef de Partie dibantu oleh juru masak (Cook) dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dan jumlahnya tergantung pada volume pekerjaan masing – masing bagian.

6) Commis 1 atau 1 st Cook (Senior Cook) adalah pangkat yang biasanya diberikan kepada seorang Cook yang dianggap mampu untuk mengambil alih tanggung jawab atasannya dan untuk beberapa hal dia diberi wewenang untuk bertindak sebagai “ Chef de Partie /Demi Chef” apa bila yang bersangkutan berhalangan, misalnya sakit, cuti, libur (day off), sedangkan Commis 2, Commis 3 / Cook Helper adalah sebagai pelaksana yang bekerja atas perintah atasannya.

6. Standar Operasional Prosedur

1) Pengertian SOP

adalah suatu dokumen berisi prosedur kerja yang harus dilakukan secara kronologis dan sistematis dalam menyelesaikan suatu pekerjaan tertentu dengan tujuan agar memperoleh hasil kerja paling efektif.

Penggunaan istilah SOP (Standar Operasional Prosedur) dalam bidang bisnis terutama yang bergerak dalam sektor industri mungkin sudah tidak asing lagi. Standar Operasional Prosedur juga merupakan pedoman atau acuan dalam bekerja sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja pegawai serta sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja yang berlaku di perusahaan.

Tujuan utama dari SOP ini adalah agar proses pelaksanaan pekerjaan dilakukan dengan rapih, tertib, dan sistematis dari awal hingga akhir. Dengan adanya SOP maka diharapkan kualitas pekerjaan menjadi lebih baik.

2) Tujuan SOP

Pada pelaksanaannya, ada beberapa tujuan SOP yang bermanfaat bagi operasional suatu organisasi, yaitu:

- a) Untuk menjaga konsistensi kinerja atau kondisi tertentu, dan kemana petugas dan lingkungan dalam pelaksanaan pekerjaan atau tugas tertentu
- b) Untuk memberikan pedoman atau acuan dalam pelaksanaan pekerjaan atau tugas bagi supervisor dan pekerja
- c) Membantu menghindari kesalahan, konflik, keraguan, duplikasi, serta pemborosan, dalam pelaksanaan pekerjaan
- d) Memberikan ukuran atau parameter dalam penilaian mutu kerja atau pelayanan
- e) Memberikan jaminan penggunaan semua sumber daya secara efektif dan efisien
- f) Menjelaskan urutan dan alur kerja, wewenang dan tanggungjawab para petugas yang terkait

- g) Sebagai dokumen yang memberikan penjelasan dan penilaian proses pelaksanaan kerja bila terjadi mal praktek atau kesalahan administratif
- h) Sebagai dokumen yang dapat digunakan padaa kegiatan pelatihan pekerja
- i) Menjadi dokumen sejarah jika dilakukan revisi SOP dan menggantinya dengan SOP baru.

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA

A. Deskripsi Eastparc Hotel Yogyakarta

1. Sejarah Eastparc Hotel Yogyakarta

Eastparc Hotel Yogyakarta adalah hotel bintang 5 (*****) yang didirikan pada tahun 2012 merupakan salah satu hotel berkelas internasional, dengan fitur-fitur mewah dan bernuansa penuh kemegahan. Eastparc Hotel Yogyakarta termasuk dalam kategori hoteol bintang lima. Eastparc hotel adalah hotel yang berbasis *Eco Green Hotel* dan Syariah Hotel ,oleh karena itu hotel ini tidak menyajikan minuman beralkohol di restoran dan minibar kamar kami.

Konsumsi minuman beralkohol di area publik termasuk lobi, restoran, ruang serbaguna dan teras kolam renang sangat dilarang. Namun, para tamu diizinkan untuk mengkonsumsi sendiri dalam privasi kamar mereka. Restoran kami hanya menyajikan masakan halal. Kami juga tidak menyajikan makanan *vegetarian* dan *vegan*. Selain itu, rokok dan cerutu juga tidak tersedia. Merokok tidak diperbolehkan di semua area publik di hotel ini termasuk restoran kecuali di area khusus merokok. Teras di tepi kolam renang juga merupakan area bebas-rokok. Merokok hanya diperbolehkan di balkon setiap kamar sementara merokok di kamar dilarang keras dan dapat memicu alarm asap.

2. Lokasi Eastparc Hotel Yogyakarta

Selain keramahan yang diutamakan dalam seluruh pelayanan kepada tamu, keunggulan lain hotel ini adalah letaknya yang sangat strategis yaitu di Jalan .Laksda Adisucipto Km.6,5 Seturan, Yogyakarta 55281, Indonesia. Dari pusat kota hanya berjarak sekitar 7.2 kilometer, dan dari Bandara Adi Sucipto berjarak kurang lebih 3.5 kilometer, hanya membutuhkan waktu tidak lebih dari 10 menit berkendara. Bagi para pecinta belanja, bisa mengunjungi Plaza Ambarrukmo yang hanya sekitar 5 menit saja dari hotel, ataupun jalan Malioboro yang hanya memerlukan waktu sekitar 15 menit. Tempat – tempat wisata di Yogyakarta seperti Keraton dan alun – alun Yogyakarta dapat dicapai hanya dalam hitungan menit. Untuk para tamu yang suka berwisata kuliner, di sekeliling hotel banyak terdapat tempat – tempat yang menyuguhkan berbagai makanan termasuk makanan – makanan khas Yogyakarta selain tentu saja ketersediaan makanan dari hotel.

3. Fasilitas di Eastparc Hotel Yogyakarta

Hotel ini mempunyai 189 kamar dengan berbagai type kamar sebagai berikut *Deluxe Twin Room, Premier King Room, Premier Twin Room, Junior Suite, Executive Suite, President Suite.*

Dengan berbagai fasilitas umum sebagai berikut Rooftop Farm, Koi Pond, Eastparc Trail, Sofra Bistro Lounge, Arena Bermain Anak, Rental Sepeda, Kolam Renang, Workout Station, Anggun Lounge,

Eastparc Connection, Verandah Alfresco, Retreat Spa, Batik Gallery, Bakpia Jogja Istimewa, *Art Gallery*. Dan mempunyai 22 *ballroom* yang memuat kapasitas dari 10-100 orang serta mempunyai *Grand Ballroom* yang bisa memuat kapasitas sampai 2000 orang . Maka dengan ini Eastparc merupakan satu-satunya Hotel yang mempunyai meeting room terbanyak di Yogyakarta, dengan demikian Eastparc sangat cocok dengan Kota Yogyakarta yang banyak terdapat kantor Pemerintahan.

Eastparc Hotel akan menjadi hotel pilihan bagi konsumen yang cerdas, dan sebagai pelopor pertama dalam komunitas perhotelan dengan konsep *garden city hotel* yang melayani makanan dan minuman halal di Yogyakarta, Kami menyajikan pilihan produk terbaik dengan nilai terbaik , dengan cara menciptakan suatu pengalaman terbaik , fokus pada keunggulan dan layanan hotel yang efisien bagi tamu, pemilik, mitra, karyawan dan untuk masyarakat pada umumnya.

Setelah hari yang panjang menjelajahi kota, tamu dapat memasuki ke salah satu kamar tamu atau 10 suite yang elegan. Setiap kamar dan suite dilengkapi dengan kenyamanan modern seperti meja kerja, tempat tidur nyaman, mini bar, dan akses internet kecepatan tinggi, ada juga ketel listrik dan balkon pribadi.

Tipe kamar di Eastparc Hotel antara lain :

- a. *Deluxe Room*, berukuran 40 m², berkapasitas 2 orang, dengan pemandangan kolam renang, taman, atau kota

- b. *Premier Room*, berukuran 40 m², berkapasitas 2 orang, dengan pemandangan kolam dan taman
- c. *Junior Suite*, berukuran 60 m², berkapasitas 2 orang, dengan pemandangan kolam dan taman
- d. *Excutive Suite*, berukuran 80 m², berkapasitas 2 orang, dengan pemandangan kolam dan taman
- e. *Presidential Suite*, berukuran 100 m², berkapasitas 2 orang, dengan pemandangan kolam renang dan taman
- f. *Eastparc Suite*, berukuran 150 m², berkapasitas 4 orang, dengan pemandangan kolam berenang.

Fasilitas lainnya Eastparc Hotel Yogyakarta :

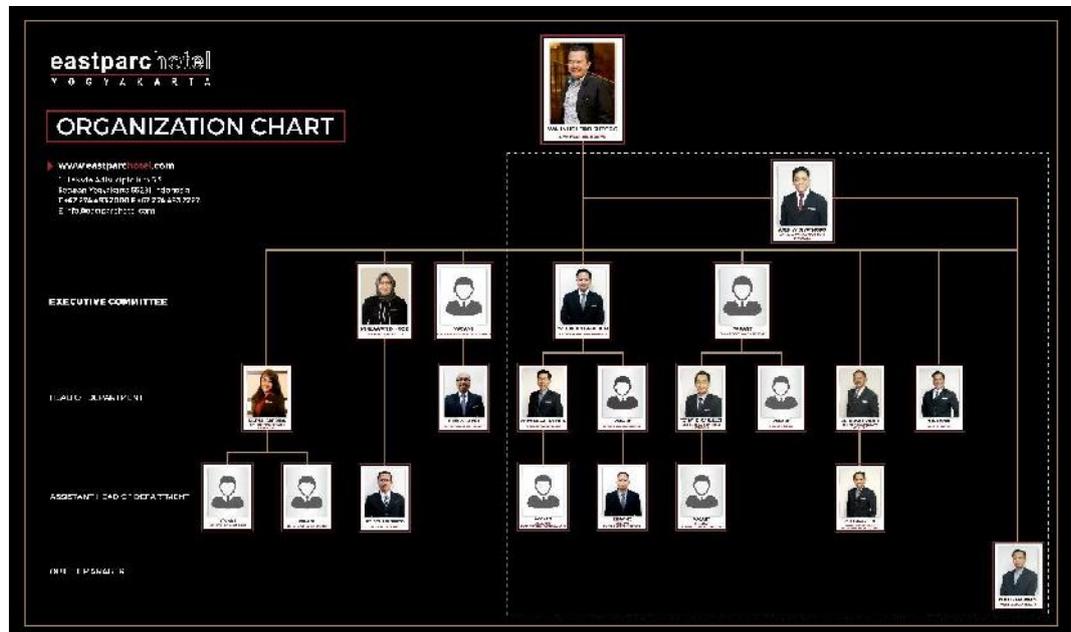
- a. 24 jam resepsionis dan layanan kamar
- b. Mesin atm di area penginapan
- c. Penitipan bayi
- d. Fasilitas BBQ
- e. Bussiness center
- f. Persewaan mobil
- g. Tempat parkir mobil dan motor
- h. Coffee shop dan restoran
- i. Concierge
- j. Lift
- k. Fasilitas bagi tamu dengan kebutuhan khusus
- l. Layanan laundry dan dry cleaning

- m. Penyimpanan Bagasi
- n. Fasilitas Pertemuan
- o. Kotak Penyimpanan
- p. Salon dan SPA
- q. Layanan wisata dan shuttle
- r. Taman, kolam berenang, dan kolam berenang anak
- s. Pusat kebugaran
- t. Gratis akses internet berkecepatan tinggi, baik di dalam kamar maupun tempat umum

Untuk keperluan penyelenggara rapat, Eastparc hotel Yogyakarta menyediakan fasilitas *meeting room* berupa :

- a. *Auditorium* berukuran 52-92 m² dengan kapasitas 39-82 orang, berada di lantai 3
- b. *Board Room* berukuran 12-32 m², dengan kapasitas 10-12, berada di lantai 3
- c. *Seminar Room* berukuran 52 m², dengan kapasitas 28-30 orang, berada di lantai 3
- d. *Conference Room* berukuran 56 m², dengan kapasitas 18 orang, berada di lantai 3
- e. *The Grand Ballroom* berukuran 704 m², berada di lantai 4
- f. *The Garden Room*, berukuran 480 m², berada di lantai 1

4. Struktur Organisasi Eastparc Hotel Yogyakarta



Sumber : Eastparc Hotel Yogyakarta, 2020

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Eastparc Hotel Yogyakarta

Job Description:

a. *General Manager*

General Manager yang memiliki tanggung jawab kepada seluruh bagian / fungsional pada suatu perusahaan atau organisasi.

b. *Executive Assistant Manager*

Menjalankan perintah yang di sampaikan oleh *General Manager* dan selanjutnya meneruskan kepada *Manager*, bertanggung jawab kepada *General Manager*.

c. *Executive Commite*

Menjalankan perintah yang diberikan general *manager/assistant general manager* dan mengawasi jalannya operasional perusahaan.

d. *Head Of Department*

Merupakan manager/kepala di setiap *section-section* yang ada di hotel, bertanggung jawab mengawasi jalannya operasional di setiap *section-section* tersebut.

e. *Assistant Head Of Department*

Menjalankan perintah yang di sampaikan oleh *Head Of Department* dan selanjutnya meneruskan kepada supervisor dan bawahan , bertanggung jawab kepada *Head Of Department*.

B. Deskripsi Departemen Tempat Praktek Kerja Lapangan

1. Pengertian *Food And Beverage* Departemen

Food and Beverage departemen adalah departemen yang bertanggung jawab mengelola makanan dan minuman yang disertakan dengan pelayanan. *Food and beverage* departemen adalah bagian hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional.

Food and beverage departemen merupakan salah satu departemen yang ada di hotel dan termasuk departemen yang sangat penting. Sebab dapat menghasilkan atau mendatangkan keuntungan. Tamu yang tinggal di hotel tidak saja memerlukan kamar tetapi juga memerlukan makanan dan minuman yang akan dilayani oleh bagian *service*.

Food and beverage departemen merupakan departemen yang sangat mutlak diperlukan di hotel dalam penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman dalam menjalankan tugasnya *food and beverage* departemen menjadi dua bagian yang saling bergantung satu sama lain dan harus saling bekerjasama.

2. Pengertian *Food And Beverage Product*

Bertanggung jawab terhadap pengolahan makanan dan minuman yang di hidangkan kepada tamu yang menginap di hotel ataupun tamu yang hanya berkunjung di *outlet*.

Di Eastparc Hotel Yogyakarta, Kitchen Section terbagi menjadi 4 bagian, yaitu :

a) *Hot Kitchen*

Hot Kitchen atau *Main Kitchen* merupakan dapur utama yang banyak sekali mengolah makanan dari pada bagian-bagian lainnya. *Hot Kitchen* juga menyajikan makanan untuk Buffet, Room Service, *Breakfast, Lunch, Dinner*. serta *Ala'carte* hidanagan ala Eropa, *Chinesse Food, Japanesse Food, Indonesian Food*, dan hidangan campuran atau *Fusion*. Di Eastparc Hotel *Banquet* juga termasuk *Hot Kitchen*.



Sumber : Dokumen penulis, 2019

Gambar 3.2 *Hot Kitchen* Eastparc Hotel Yogyakarta

b) *Gardemanger*

Gardemanger atau *Cold Kitchen* adalah bagian yang bertugas untuk mengolah dan menyajikan makanan pembuka (*Appetizer*) untuk *Breakfast, Lunch, Dinner*, serta *Ala'Carte*. Makanan yang diolah di *Gardemanger* sangat jarang sekali menggunakan api panas, karena makanan yang disajikan biasanya dengan kondisi yang dingin.



Sumber : Dokumen penulis, 2019

Gambar 3.3 *Gardemanger* Eastaprc Hotel Yogyakarta

c) *Pastry*

Bagian yang bertugas untuk membuat kue dan roti untuk *Breakfast, Lunch, Dinner, Coffe Break* dan *Ala'carte.Pasrty*.



Sumber : Dokumen penulis, 2019

Gambar 3.4 *Pastry* Eastparc Hotel Yogyakarta

d) *Butcher*

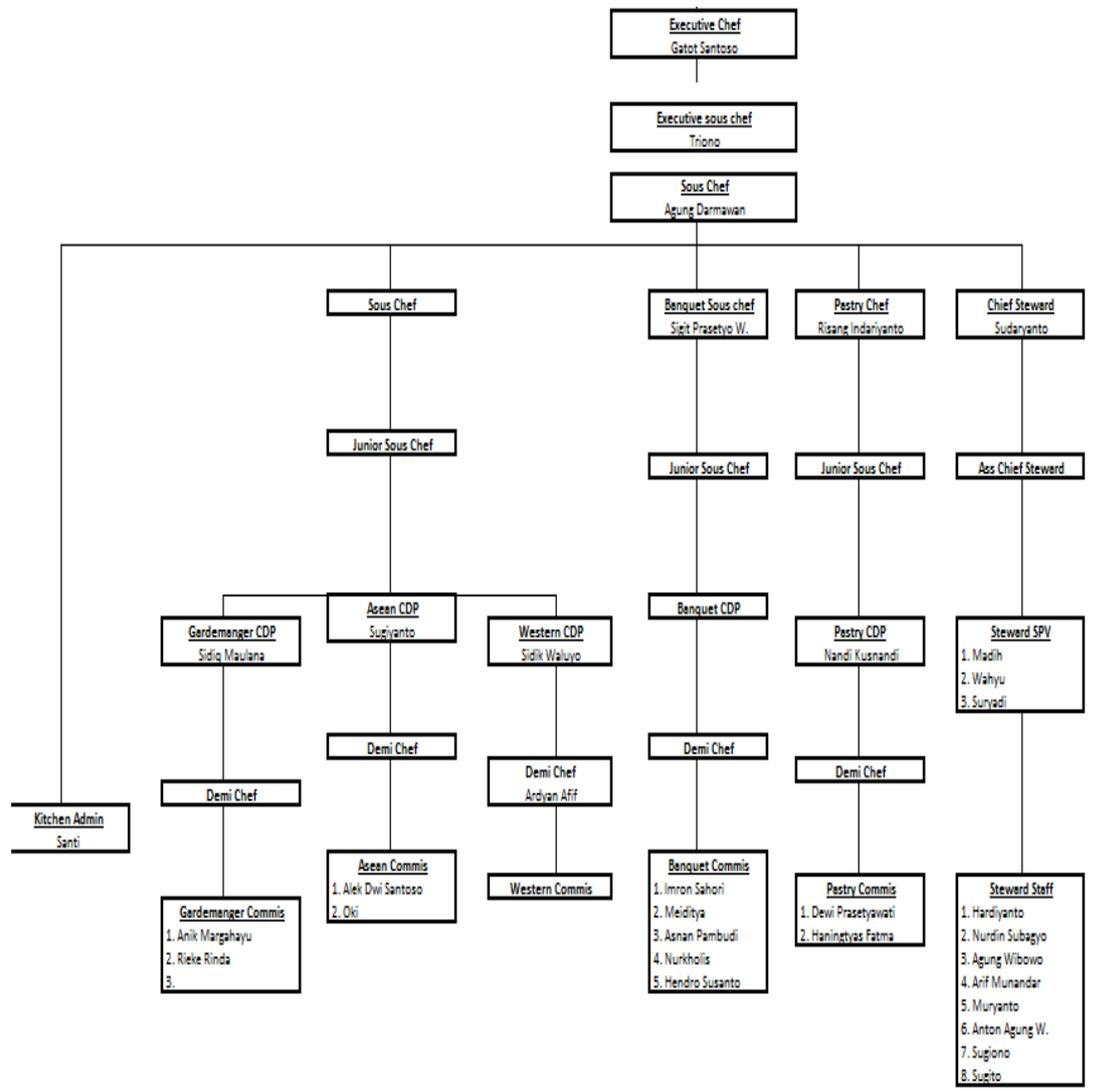
Bagian yang bertugas dalam menyiapkan daging dan juga makanan laut serta akan dimasak di dapur untuk keperluan *Breakfast, Lunch, Dinner* atau *Ala'Carte*.



Sumber : Dokumen penulis, 2019

Gambar 3.5 *Butcher* Eastparc Hotel Yogyakarta

3. Struktur Organisasi Kitchen Eastparc Hotel Yogyakarta



Sumber : Eastparc Hotel Yogyakarta, 2019

Gambar 3.6 Struktur Organisasi *Kitchen*

C. Pelaksanaan Kerja Harian

Jadwal kerja di Eastparc Hotel Yogyakarta ditentukan oleh supervisor dengan sistem 5 hari kerja dan 1 hari libur dan terbagi atas 3 *shift* yaitu *morning shift*, *evening shift*, dan *night shift*. Tetapi jadwal kerja dapat berubah sewaktu-waktu atas perintah supervisor mengingat *occupancy* hotel. Jika kita sakit dan tidak bisa masuk kerja, diharuskan membawa surat keterangan sakit dari dokter pada saat kita sudah bisa masuk kerja kembali. Para staff juga bisa melakukan *change schedule* tetapi harus dengan persetujuan supervisor atau CDP.

Penulis dalam melakukan PKL ditempatkan pada *banquet section*, pada *banquet section* jadwal kerja hanya berlaku dua *shift*, yaitu *morning shift* (pukul 08.00 WIB – 17.00 WIB) dan *evening shift* (pukul 12.00 WIB – 21.00 WIB).

1. *Morning Shift*

Standar kehadiran yang diberlakukan oleh pihak hotel adalah 15 menit sebelum jam operasional harus sudah *standby* di area *section* masing-masing. *Job description morning shift* adalah sebagai berikut :

- a) Melihat menu untuk *lunch* dan jumlah *pax* nya.
- b) Mengeluarkan *preparation* yang digunakan untuk menu *lunch*.
- c) Memanaskan air untuk merebus/*blanch* sayuran.
- d) Membuat *stock* / kaldu untuk soup sesuai menu hari itu.

- e) Memanaskan *paste* atau bumbu yang sudah matang, yang sudah dibuatkan oleh *evening shift* pada hari sebelumnya.
- f) Bersama dengan *staff* ikut membuat masakan yang akan dihidangkan saat *lunch*.
- g) Membuat menu *lunch & dinner* sesuai dengan menu *rotation* yang telah ditentukan untuk setiap harinya.
- h) Melakukan *set up & clear up* menu *buffet* saat *lunch*.
- i) Setelah selesai *lunch*, memasak menu untuk *dinner* namun hanya setengah matang, kemudian yang melakukan *finishing* yaitu *evening shift*.

2. *Evening shift*

- a) Melakukan *preparation* untuk menu *lunch&dinner* untuk hari berikutnya.
- b) Mematangkan masakan yang digunakan untuk *dinner*.
- c) Melakukan *set up & clear up buffet dinner*.
- d) Membuat *stock* atau kaldu yang digunakan untuk *lunch* hari berikutnya.
- e) Sebelum pulang membersihkan *section area*.

D. Jadwal Kerja

Food & Beverage Product Schedule

Month : September

DEPT : F&B PRODUCT
PERIOD : SEPTEMBER 2019

No	Name	Position	Join Date	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	Days	Notes	Remarks		
SCHEFF																																							
1	REST	COF	01 April 2013	MT	13	2	1																																
2	ADRE	SA	Monday, April 15, 2019	MT	13	2	1																																
3	BARIS	SA	Monday, April 15, 2019	MT	13	2	1																																
4	BARIS	COOK	Wednesday, April 17, 2019	MT	13	2	1																																
BUTCHER																																							
1	KURCHIDJIT	SA	03 January 2015	MT	13	2	1																																
2	HENDRIK	SA	03 January 2015	MT	13	2	1																																
3	ERIS	BARISTA		MT	13	2	1																																
DAILY																																							
1	DEVA	DIV	Monday, April 22, 2019	MT	13	2	1																																
TRAM																																							
1	CHAS	TRAM-BUS	Monday, April 22, 2019	MT	13	2	1																																
2	UNY	TRAM-BUS	Monday, April 22, 2019	MT	MT	13	2	1																															
3	BELL	TRAM-BUS	Monday, November 24, 2019	MT	MT	13	2	1																															
4	ANN	TRAM-BUS	Monday, November 24, 2019	MT	MT	13	2	1																															

CHECKLIST

working 1	08:00 - 14:00	working 1	14:00 - 22:00
working 2	08:00 - 14:00	working 2	14:00 - 22:00
working 3	08:00 - 14:00	working 3	14:00 - 22:00
working 4	08:00 - 14:00	working 4	14:00 - 22:00
working 5	08:00 - 14:00	working 5	14:00 - 22:00

REMARKS

1. This is a monthly work schedule for the month of September 2019. It is subject to change without notice. 2. The schedule is based on the current roster and may be adjusted as needed. 3. Please refer to the company policy for more information. 4. The schedule is for the month of September 2019. 5. The schedule is for the month of September 2019.

Sumber : FBP Eastparc Hotel Yogyakarta, 2019

Gambar 3.7 Jadwal Bulan September

Food & Beverage Product Schedule

Month : Oktober

Sumber : FBP Eastparc Hotel Yogyakarta

Gambar 3.8 Jadwal bulan Oktober

Food & Beverage Product Schedule

Month : November

Sumber : FBP Eastparc Hotel Yogyakarta, 2019

Gambar 3.9 Jadwal Bulan November

Food & Beverage Product Schedule

Month : Desember

Sumber : FBP Eastparc Hotel Yogyakarta, 2019

Gambar 3.10 Jadwal Bulan Desember

Food & Beverage Product Schedule

Month : Januari

Sumber : FBP Eastparc Hotel Yogyakarta, 2020

Gambar 3.11 Jadwal Bulan Januari

Food & Beverage Product Schedule

Month : Februari

The image shows a complex monthly schedule for the Food & Beverage Department at Eastparc Hotel Yogyakarta for February 2020. The document is titled "eastparc hotel FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT MONTHLY SCHEDULE". It is divided into several sections: "STAFF", "BARQUE & BUNYIKER", "DAILY WORKER", and "TRAINING". Each section contains a grid of names and dates, indicating the schedule for various staff members. At the bottom of the page, there are handwritten notes: "FEBRUARY 2020", "NEW !!!", and "6/2 2020".

Sumber : FBP Eastparc Hotel Yogyakarta, 2020

Gambar 3.12 Jadwal Bulan Februari

E. Permasalahan Selama PKL

1. Saat pertama kali masuk memerlukan waktu untuk beradaptasi dengan sistem kerja yang ada di *kitchen* hotel. Oleh *staff* selalu diberikan bimbingan dan arahan untuk melakukan suatu pekerjaan.
2. Dikarenakan adanya SOP yang tidak memperbolehkan membawa alat komunikasi saat bekerja, mempersulit komunikasi dengan senior. Setiap pergantian *shift* selalu ada *over handle* untuk mengetahui pekerjaan yang sudah selesai dan yang belum selesai sehingga *shift* selanjutnya dapat menyelesaikannya.
3. Jadwal kerja yang tidak tepat waktu atau *over time* yang hampir terjadi setiap harinya. Penulis menyadari sendiri mengapa selalu *over time* dikarenakan memang pekerjaan yang belum selesai saat waktu pulang.

F. Analisis penerapan SOP oleh *staff* dan Karyawan

Pada *kitchen* Eastparc Hotel Yogyakarta memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang harus dipatuhi oleh *staff* maupun *trainee* pada saat *incharge* atau bekerja. SOP meliputi :

1. Staff dan *trainee* tidak diperbolehkan membawa alat komunikasi berupa handphone pada saat bekerja.
2. Yang diperbolehkan membawa alat komunikasi hanya supervisor dan posisi diatas supervisor.
3. Diwajibkan memakai *uniform kitchen* dan apron saat bekerja. *Uniform* dan apron disediakan oleh *laundry*.

4. Apabila terlambat lebih dari 15 menit, maka dipersilahkan untuk pulang dan tidak diperbolehkan untuk melakukan pekerjaan.
5. Setiap orang diwajibkan menjaga *personal hygien* serta *grooming* masing-masing.
6. Selalu menjaga kebersihan area masing-masing *section*.
7. Dalam melakukan pekerjaan tidak boleh bergerombol atau *grouping*.
8. Siapapun tidak diperbolehkan makan di area *kitchen*.
9. Setiap makanan yang akan disajikan kepada tamu wajib untuk dicek kelayakannya oleh CDP atau *Sous Chef*.
10. Setiap *staff* maupun *trainee* yang jaga *stall* di restoran maupun akan melakukan refill makanan, wajib menggunakan *hand glove*.
11. Pada saat *incharge* di restoran harus bersikap sopan dan santun pada tamu, selalu menerapkan senyum salam sapa, dan memberikan informasi dan menawarkan tentang menu atau makanan kepada tamu.
12. Waktu untuk *set up* makanan 30 menit sebelum acara dimulai.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Praktek kerja lapangan adalah sarana untuk membuktikan diri kepada dunia industri perhotelan sekaligus mengembangkan ilmu yang telah mahasiswa dapatkan di perkuliahan baik teori maupun praktek di kampus. Mahasiswa juga merasakan pengalaman bekerja secara nyata dan melakukan operasional kerja secara langsung di industri perhotelan. Sehingga pada saat mahasiswa lulus kuliah mempunyai bekal yang cukup untuk menghadapi dunia kerja secara nyata di bidang industri perhotelan dengan mumpuni dan percaya diri.

Dari hasil analisa dapat disimpulkan bahwa perusahaan sudah tepat dan benar dalam memberikan SOP yang ada di kitchen, dan semua staff dan karyawan sudah melakukan SOP dalam menyelesaikan semua tanggung jawabnya.

B. Saran

1. Untuk tetap mempertahankan sesuai dengan SOP dalam melaksanakan tanggung jawabnya, agar tidak banyak tamu yang komplain.
2. Harapan kedepan untuk profesional dalam menjalankan pekerjaan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku.
3. Kerjasama dalam tim bisa lebih ditingkatkan untuk kedepannya, agar menjadi lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

Agus, Mertayasa. 2012. *food and beverage service operational*. Yogyakarta: Andi Offset.

Agus, Sulastiyono. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: alfabeta.

Soekresno. 2000. *Management food and beverage Service Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka.

Sihite Richard. 2002. *Hotel Management*. Surabaya: SIC Offset.

Trizno, Tarmoezi. 2000. *Hotel front office*. Jakarta: Kesaint Blanc.

<https://indogastronomi.wordpress.com/2016/03/25/struktur-organisasi-kitchen/> (diakses tanggal 14 Agustus 2019)

LAMPIRAN

Yogyakarta, 30 Agustus 2019

No : EPH/HRD/SKL/015/VIII/2019
Hal : **Surat Penerimaan Hasil Seleksi OJT**

Yth. Kepala
Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA
di tempat

Dengan hormat,
Bersama dengan ini, kami dari *Human Resources Department* Eastparc Hotel Yogyakarta memberitahukan bahwa:

Nama : 1. Dimas Aulia
: 2. Agung Prasetyo
Posisi yang dilamar : *Food & Beverage Product - Trainee*

Dinyatakan **LOLOS** dan dapat mengikuti proses *On the Job Training* di Eastparc Hotel terhitung dari tanggal 4 September 2019.

Demikian informasi ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami,


eastparchotel
Y O G Y A K A R T A
HUMAN RESOURCES DEPARTMENT

Riza M. Hamdi
Director of Human Resources



YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

Jl. Laksda Adisucipto Km.6 (Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281
Telp / fax : (0274) 485115 - 489514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id

Nomor : 0229/Q.AMPTA/VIII/2019
Hal : Permohonan On The Job Training

Yogyakarta, 10 Agustus 2019

Kepada Yth.
Human Resources Manager
Eastparc Yogyakarta
Yogyakarta

Dengan hormat,
Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan On The Job Training di Eastparc selama September 2019-Maret 2020 bagi mahasiswa kami :

NO	NIM	NAMA	DEPT
1.	117109262	Agung Prasetyo	F&B Product
2.	117109268	Dimas Aulia Pradana	F&B Product
3.			
4.			
5.			

Daftar riwayat hidup, Pas foto, Surat pernyataan bersedia mentaati peraturan yang berlaku, Fotocopy Surat keterangan dokter, Fotocopy Asuransi kesehatan, Fotocopy Kartu Hasil Studi terakhir, Fotocopy Kartu Tanda Penduduk/Kartu mahasiswa dan format Evaluasi Job training, akan dibawa oleh mahasiswa yang bersangkutan, pada saat melaksanakan interview/briefing.

Atas terkabulnya permohonan ini, kami ucapkan terima kasih



Cc.File

Certificate

438/OJT-CRTFT-EPH/III-2020

This is to certify that



DIMAS AULIA PRADANA

Has completed on the job training
at Food and Beverage Product Department
From September 04, 2019 until March 03, 2020

Yogyakarta, March 03, 2020

Gatot Santoso
Executive Chef

Heresh Wastiastu
Director of Human Resources

eastparhotel
Y O G Y A K A R T A
EXECUTIVE CHEF
Wahyudi Eko Sutoro
General Manager

www.eastparhotel.com

Jl. Laksda Adisucipto Km 6.5 Seturan Yogyakarta 55281 Indonesia
T +62 274 493 2000 F +62 274 493 2222 E info@eastparhotel.com

TRAINEE APPRAISAL REPORT

NO	POINT TO CHECK	SCORE
1	Willing to Learn Kemauan untuk Belajar	7.80
2	Job Knowledge Pengetahuan Kerja	7.50
3	Quality of Work Kualitas Kerja	7.90
4	Dependability Keandalan	7.50
5	Attendance Kehadiran	7.90
6	Performance Kinerja	7.72
7	Communication Komunikasi	7.50
8	Relation with Others Hubungan dengan Rekan Kerja	7.50
9	Motivation Motivasi	7.67
GRADE (Total Score : 9)		7.67 †

Remark: 9-10 Outstanding
7-8 Good
5-6 Fair
3-4 Poor
1-2 Failed

