

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**FOOD AND BEVERAGE SERVICE**  
**DI HOTEL MERAPI MERBABU YOGYAKARTA**

**Periode : 01 April 2019 s/d 30 September 2019**



**OLEH**

**NAMA : FENGKI WIJAKSANA**  
**NIM : 116109238**  
**PRODI : PERHOTELAN (DIII)**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**

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

**2020**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**FOOD AND BEVERAGE SERVICE**  
**DI HOTEL MERAPI MERBABU YOGYAKARTA**  
**Periode : 01 April 2019 s/d 30 September 2019**

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



**OLEH**

**NAMA : FENGKI WIJAKSANA**  
**NIM : 116109238**  
**PRODI : PERHOTELAN (DIII)**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**

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

**2020**

## HALAMAN PENGESAHAN



**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**FOOD AND BEVERAGE SERVICE**  
**DI HOTEL MERAPI MERBABU YOGYAKARTA**  
**Periode : 01 April 2019 s/d 30 September 2019**

**OLEH**

**NAMA : FENGKI WIJAKSANA**  
**NIM : 116109238**  
**PRODI : PERHOTELAN (DIII)**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**

**Telah Disetujui Oleh :**

**Ketua Jurusan**

**Dosen Pembimbing**

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

**(Dra, NUHARANI EK., Mpd)**

**NIDN . 0516057102**

**NIDN . 0530046603**

**BERITA ACARA UJIAN**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**FOOD AND BEVERAGE SERVICE**

**DI HOTEL MERAPI MERBABU YOGYAKARTA**

**Periode : 01 April 2019 s/d 30 September 2019**



**OLEH**

**NAMA : FENGKI WIJAKSANA**

**NIM : 116109238**

**PRODI : PERHOTELAN (DIII)**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**Telah dipertahankan didepan penguji**

**Dan dinyatakan .....**

**Pada tanggal**

**.....**

**Penguji**

**(Dra, NUHARANI EK., Mpd)**

**NIDN. 0530046603**

**Mengetahui**

**Ketua STP AMPTA**

**(Drs. PRIHATNO, MM)**

**NIDN. 0526125901**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya yang telah melindungi dan membimbing penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan tugas akhir di Hotel Merapi Merbabu Yogyakarta.

Laporan tugas akhir ini penulis susun setelah melaksanakan praktek kerja lapangan selama 6 bulan, periode 01 april 2019 sampai dengan 30 september 2019 di bagian *Food And Beverage Service Department* hotel Merapi Merbabu Yogyakarta. Tujuan laporan tugas akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam menyelesaikan studi bagi mahasiswa program Diploma III Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari tanpa adanya bantuan dari beberapa pihak, Tugas Akhir ini tidak mungkin bisa terselesaikan dengan lancar dan baik. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada semua pihak yang telah membantu, terutama kepada :

1. Bapak Drs. PRIHATNO, MM. selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta yang telah memberikan banyak kemudahan dalam menyelesaikan pendidikan.
2. Bapak HERMAWAN P., S.ST, MM . selaku ketua program Diploma III perhotelan sekolah tinggi pariwisata ampta Yogyakarta, yang telah memberikan petunjuk, saran , serta pengarahan sehingga terselesaikan tugas akhir ini.

3. Bapak Drs. SANTOSA MM, selaku dosen pembimbing akademik yang telah membantu dalam kelancaran dalam mengurus administrasi akademik.
4. Ibu Dra, NUHARANI EK., Mpd , selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu dan tenaga untuk membimbing penulis selama menyusun tugas akhir ini.
5. Bapak/Ibu dosen khususnya jurusan Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta yang telah membekali penulis dengan beberapa disiplin ilmu yang berguna.
6. Seluruh karyawan hotel merapi merbabu yang telah menerima dan memberikan ilmunya.
7. Orang tua yang sudah membantu baik dukungan finansial maupun mendukung secara moral.

Penulis menyadari , Tugas Akhir ini masih banyak kelemahan dan kekurangan nya. 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 , 30 September 2019

Penulis,

Fengki Wijaksana

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER</b>	
<b>HALAMANJUDUL .....</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>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar belakang .....	1
B. Rumusan masalah.....	3
C. Tujuan.....	4
D. Manfaat.....	4
1. Manfaat bagi mahasiswa .....	4
2. Manfaat bagi akademik .....	4
3. Manfaat bagi dunia industri.....	4
<b>BAB II KEPUSTAKAAN.....</b>	<b>6</b>
A. Gambaran umum Hotel .....	6
1. Pengertian Hotel .....	6
2. Karakteristik Hotel .....	7
3. Jenis Hotel .....	8
4. Department – Department di Hotel .....	13

B. Gambaran Umum <i>Food And Beverage Department</i> .....	16
1. Pengertian <i>Food and Beverage Department</i> .....	16
2. Pengertian <i>Food And Beverage Service</i> .....	17
3. <i>Restaurant</i> .....	19
4. Pelayanan Atau <i>Service</i> .....	21
5. <i>Table Set Up</i> .....	23
6. <i>Folding Napkin</i> .....	25
<b>BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA .....</b>	<b>28</b>
A. Deskripsi hotel merapi merbabu yogyakarta .....	28
B. Deskripsi food and beverage service department .....	35
C. <i>Job description</i> .....	43
D. Jadwal kerja .....	44
E. Pelaksanaan kerja harian .....	48
F. Permasalahan selama Pkl.....	55
G. Analisis pelaksanaan kerja.....	56
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>60</b>
A. Kesimpulan .....	60
B. Saran.....	60

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pelaksanaan Pekerjaan .....	50
---------------------------------------	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Basic Table Set Up</i> .....	23
Gambar 2.2 <i>Standart Table Set Up</i> .....	24
Gambar 2.3 <i>Elaborate Table Set Up</i> .....	25
Gambar 2.4 <i>Napkin Folding The Bishop</i> .....	25
Gambar 2.5 <i>Napkin Folding The Standing Fan</i> .....	26
Gambar 2.6 <i>Napkin Folding The Bird Of Paradise</i> .....	26
Gambar 2.7 <i>Napkin Folding The Pyramid</i> .....	27
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Hotel Merapi Merbabu Yogyakarta .....	33
Gambar 3.2 Struktur Organisasi <i>Food And Beverage Service</i> .....	43
Gambar 3.3 Jadwal Bulan April .....	45
Gambar 3.4 Jadwal Bulan Mei .....	45
Gambar 3.5 Jadwal Bulan Juni .....	46
Gambar 3.6 Jadwal Bulan Juli .....	46
Gambar 3.7 Jadwal Bulan Agustus .....	47
Gambar 3.8 Jadwal Bulan September .....	48

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

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*. Selain menginap tamu juga memerlukan makanan dan minuman untuk memenuhi kebutuhan pokok.

*Food and Beverage Department* adalah bagian yang bertanggung jawab atas penyajian pelayanan makanan dan minuman di suatu hotel. Bagian tata hidangan merupakan sarana pokok yang harus disediakan oleh suatu hotel untuk mendapatkan suatu klasifikasi hotel tersebut, salah satu bagian dari *Food and Beverage Department* adalah *Food and Beverage Service*. Bagian ini yang bertanggung jawab untuk menangani pelayanan, penyajian dan permintaan pesanan makanan dan minuman tamu hotel.

Kualitas pelayanan disini merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan bisnis ini. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima, di hotel ada beberapa layanan penting yang diberikan kepada para tamu , pelayanan tersebut adalah, pelayanan pencucian pakaian tamu, pelayanan keramah tamahan tamu dan pelayanan pembersihan kamar tamu , dan pelayanan makanan dan minuman .

Pelayanan makanan dan minuman merupakan hal yang sangat penting untuk suatu hotel, selain menginap tamu juga memerlukan makanan dan minuman untuk memenuhi kebutuhan pokok. Karena penjualan makanan dan minuman merupakan sumber pendapatan yang kedua setelah akomodasi. Pelayanan makanan dan minuman yang baik sesuai prosedur akan memberikan kepuasan terhadap setiap tamu, namun banyak karyawan hotel tidak terlalu memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada tamu, pelayanan yang tidak sesuai standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak hotel akan membuat tamu kecewa, Sehingga dalam usaha meningkatkan kepuasan tamu Hotel Merapi Merbabu Yogyakarta perlu memperhatikan kepuasan tamu karena tamu merupakan unsur yang terpenting dalam kegiatan jasa perhotelan yang dikelola oleh perusahaan. Kepuasan tamu banyak dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya adalah kualitas pelayanan, sehingga tamu tidak ragu untuk kembali ke hotel karena pelayanan yang diberikan.

Di hotel khususnya di *Restaurant*, tamu *complaint* atau yang tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan merupakan kejadian yang bisa dijumpai. Untuk itu di dalam *Food and Beverage Service* dibutuhkan kemampuan dan pengetahuan untuk mengatasi keluhan tamu untuk mendukung kelancaran pekerjaan. Melaksanakan pekerjaan dengan standar pelayanan dan penanganan yang baik menjadi hal yang mutlak. Namun demikian masih ada tamu yang *complaint* karena ketidaksesuaian dalam penyajian makanan.

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa *standart operational procedure* dan *job description* sangat penting untuk pelaksanaan pekerjaan di *Food and Beverage Service*. Sehingga kualitas pelayanan bisa diberikan secara maksimal dan dapat meningkatkan citra hotel khususnya di bagian pelayanan makanan dan minuman.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat dirumuskan menjadi beberapa bagian :

1. Bagaimana standar operasional prosedur melayani tamu?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi terhadap kepuasan tamu ?
3. Bagaimana menangani tamu yang *complaint* di *Restaurant*?

### C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Dalam penyusunan laporan ini dan kaitannya dengan masalah yang ada, maka tujuannya adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana standar operasional prosedur melayani tamu.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu.
3. Untuk mengetahui bagaimana menangani tamu yang *complaint*.

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

1. Manfaat bagi Mahasiswa
  - a. Dengan mengikuti PKL mahasiswa diharapkan dapat meningkatkan *hard skill* dan *soft skill* yang terkini di industri.
  - b. Mempunyai kemampuan yang berimbang antara sistem pendidikan akademisi dan industri.
  - c. Mempunyai kemampuan terkini yang dibutuhkan industri.
2. 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*.

### 3. Manfaat bagi Dunia Industri

- 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 kebutuhannya.
- c. Dunia industri mendapatkan kemanfaatan dari mahasiswa selama PKL berlangsung.