

LAPORAN TUGAS AKHIR
PERAN COOK HELPER DALAM MENUNJANG KELANCARAN
OPERASIONAL *BANQUET KITCHEN*
HYATT REGENCY YOGYAKARTA



Disusun oleh:

Nama : Dhea Erlynda

NIM : 120109723

Jurusan : Perhotelan

Prodi : D III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2023

HALAMAN JUDUL
LAPORAN TUGAS AKHIR
PERAN *COOK HELPER* DALAM MENUNJANG KELANCARAN
OPERASIONAL *BANQUET KITCHEN*
HOTEL HYATT REGENCY YOGYAKARTA

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Guna Menyelesaikan
Laporan Tugas Akhir Program Diploma III
Di STP AMPTA Yogyakarta



Disusun Oleh:

Nama : Dhea Erlynda

NIM : 120109723

Jurusan : Perhotelan

Prodi : D III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
PERAN *COOK HELPER* DALAM MENUNJANG KELANCARAN
OPERASIONAL *BANQUET KITCHEN*
HOTEL HYATT REGENCY YOGYAKARTA



Nama : Dhea Erlynda

NIM : 120109723

Jurusan : Perhotelan

Prodi : D III

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Program Studi Perhotelan

(Dra. Heni Susilowati, M.M)
NIDN. 0505026202

Dosen Pembimbing

(Dra. Heni Susilowati, M.M)
NIDN. 0505026202

BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
PERAN *COOK HELPER* DALAM MENUNJANG KELANCARAN
OPERASIONAL *BANQUET KITCHEN*
HOTEL HYATT REGENCY YOGYAKARTA



Disusun Oleh:

Nama : Dhea Erlynda
NIM : 120109723
Jurusan : Perhotelan
Prodi : D III

Telah dipertahankan di depan penguji
dan dinyatakan LULUS
pada tanggal.....

Penguji,

(Dra. Heni Susilowati, M.M)
NIDN. 0505026202

Mengetahui,
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



(Drs. Prihatno, M.M)
NIDN. 0526125901

HALAMAN PERSEMBAHAN

Assamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Tugas akhir ini saya persembahkan untuk:

1. Bangunku, nafasku, tidurku, doaku, sujudku, bahagiaku, dan sedihku aku tujukan kepada Allah SWT yang selalu melindungi, membimbing dan menerangi setiap jalanku.
2. Nabi Muhammad SAW yang selalu menjadi panutan dalam setiap langkahku.
3. Bapak dan ibu tercinta yang selalu memberikan motivasi dan contoh dalam membentuk karakterku, meskipun semua itu dilakukan dengan penuh penderitaan dan air mata yang semata-mata untuk menjadikanku menjadi anak yang sukses dunia maupun akhirat.
4. Bapak dan ibu yang berdoa siang dan malam dan membiayai studiku dan hidupku meskipun semua itu dilakukan dengan penuh pengorbanan dan kesengsaraan.
5. Untuk kakakku yang selalu sudah membriku support dengan membelikan makanan dan minuman yang aku mau.
6. Dan teman-temanku yang sudah memberiku semangat untuk segera menyelesaikan laporan tugas akhir ini.

wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

HALAMAN MOTTO

"Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum hingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri."

(Q.S. Ar Rad:11)

"Jangan berlebihan dalam mencintai sehingga menjadi keterikatan, jangan pula berlebihan dalam membenci sehingga membawa kebinasaan."

(Umar bin khattab)

"Hiduplah seolah-olah setiap hari adalah hari terakhirmu. Maka Kamu akan menghargai setiap waktu yang tersisa dalam hidup".

(49 days)

"Di saat kamu menyerah, di saat itulah kamu mulai mencari alasan. Tapi, di saat kamu berpikir bisa melakukannya, kamu akan menemukan caranya"

(Dr. Kim Sabu)

"Hidup berarti mengambil langkah baru setiap hari. Baik yang kalian inginkan atau tidak, kalian akan menghadapi kenyataan setiap harinya"

(Dr. Seo Woo Jin)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, tidak lupa sholawat serta salam penulis limpahkan kepada nabi agung Muhammad SAW beserta para keluarga dan sahabatnya. Berkat bantuan dan dorongan dari semua pihak yang telah membantu terselesaikannya tugas akhir ini.

Laporan ini disusun berdasarkan hasil praktik kerja lapangan yang telah dilaksanakan mulai tanggal 3 Agustus 2022 sampai dengan 2 Februari 2023 di departemen *Food and Beverage Product* Hyatt Regency Yogyakarta. Adapun tujuan penyusunan laporan ini dalam rangka memenuhi syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada program studi diploma III, Jurusan Perhotelan, STP AMPTA Yogyakarta.

Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dra. Heni Susilowati, M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar memberikan banyak masukan dan bantuan dalam membimbing penulis dalam penyusunan laporan tugas akhir.
2. Drs. Prihatno, M.M selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta.
3. Bapak Wilis Prastowo selaku *General Manager* Hyatt Regency Yogyakarta.
4. Bapak Reza Septian selaku HRD Hyatt Regency Yogyakarta.
5. Bapak I Wayan Durma selaku *Executice Chef* Hyatt Regency Yogyakarta.

6. Bapak Lukman Santoso selaku *Executive Sous Chef* Hyatt Regency Yogyakarta.
7. Bapak Dian Arfiendie selaku *Sous Chef Banquet Kitchen* Hyatt Regency Yogyakarta.
8. Bapak Wahid selaku *Chef de Partie Banquet Kitchen* Hyatt Regency Yogyakarta.
9. Bapak Catur, Danu, dan Yudi selaku *Commis Banquet Kitchen* Hyatt Regency Yogyakarta.
10. Seluruh *staff* Hyatt Regency Yogyakarta yang telah memberikan pelajaran dan pengalaman yang berharga selama penulis melaksanakan praktik kerja lapangan.
11. Semua pihak dengan tidak mengurangi rasa hormat tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan doa dan dukungannya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari selama penulisan laporan tugas akhir ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dari semua pihak yang ingin memberikan saran kepada penulis demi perkembangan positif bagi penulis.

Yogyakarta, 7 Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penulisan.....	5
D. Manfaat Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Gambaran Umum Hotel	7
B. Gambaran Umum <i>Food and Beverage Product</i>	18
BAB III GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	26
A. Sejarah Obyek	26
B. Struktur Organisasi <i>F&B Product Hyatt Regency Yogyakarta</i>	40
C. Gambaran Umum <i>F&B Product Hyatt Regency Yogyakarta</i>	41
D. Struktur Organisasi <i>F&B Product Hyatt Regency Yogyakarta</i>	43

E. Departemen yang Diteliti	44
BAB IV ANALISIS DATA	51
A. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja <i>Cook Helper Banquet Kitchen</i>	51
B. Peran <i>Cook Helper</i> dalam Menunjang Kelancaran Operasional <i>Banquet Kitchen</i>	53
C. Kendala yang Dialami <i>Cook Helper</i> Dalam Menunjang Kelancaran Operasional <i>Banquet Kitchen</i>	55
BAB V PENUTUP	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi F&B Produk	22
Gambar 2.1 <i>Golf Course</i>	29
Gambar 2.2 <i>Swimming Pool</i>	29
Gambar 2.3 <i>Outdoor Function</i>	30
Gambar 2.4 <i>Ballroom</i>	30
Gambar 2.5 <i>Regency Club Lounge</i>	31
Gambar 2.6 <i>Kemangi Bistro</i>	32
Gambar 2.7 <i>Paseban Lounge</i>	33
Gambar 2.8 <i>Bogey's Teras</i>	33
Gambar 2.9 <i>Hotel Architectural</i>	34
Gambar 2.10 <i>Spa and Massage</i>	34
Gambar 2.11 <i>Angkringan</i>	35
Gambar 2.12 <i>Hywheels</i>	36
Gambar 2.13 <i>Fitness Center</i>	36
Gambar 3.1 Lokasi Hyatt Regency Yogyakarta	39
Gambar 3.2 Map Hyatt Regency Yogyakarta	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Hyatt Regency Yogyakarta	40
Gambar 4.2 Struktur Organisasi F&B Produk HRY	43
Gambar 4.3 Struktur Organisasi <i>Banquet Kitchen</i> HRY	45

DAFTAR LAMPIRAN

Surat balasan dari tempat PKL.....	62
Sertifikat PKL	63

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perhotelan di Indonesia merupakan salah satu kontributor devisa negara, terutama dalam kaitannya dengan pariwisata Indonesia. Pariwisata & Akomodasi sama dengan *Hospitality Industry*. Bidang studi *Hospitality* semakin hari semakin populer dan berharga, dikarenakan bidang pengetahuan *hospitality* selalu berkembang dan akan selalu dibutuhkan terutama dalam dunia kerja.

World Tourism Organization (WTO) menyatakan bahwa jumlah orang-orang yang melakukan aktivitas bepergian akan meningkat dari waktu ke waktu. Oleh karena itu maka kebutuhan tenaga kerja terampil untuk menjalankan kegiatan operasional dari segi layanan pariwisata, transportasi, hingga akomodasi akan selalu dibutuhkan untuk menunjang industri tersebut. Bahkan WTO juga menyatakan bahwa industri *hospitality* nantinya akan menjadi salah satu industri terbesar di dunia, dimana para profesional yang telah memahami *hospitality* dapat bekerja pada sektor strategis.

Hotel merupakan wadah yang menyediakan sarana tempat tinggal sementara (akomodasi) bagi umum, yaitu : orang-orang yang datang dengan berbagai ragam tujuan, maksud serta keperluan ke daerah di mana hotel berdomisili. Pemilik hotel akan memilih tempat-tempat atau di lingkungan daerah yang memiliki potensi untuk dikunjungi, seperti

panorama, adat istiadat masyarakat, social, budaya, sebagai pusat pemerintahan, pusat perdagangan, keagamaan dan pusat kegiatan spiritual dan lain-lain. Hotel sebagai tempat tinggal sementara harus dapat mencerminkan pola kebudayaan masyarakatnya dalam arti yang luas. Hotel diharapkan dapat mencerminkan suasana hunian yang dinamis, kreatif, serta dapat menciptakan suasana yang homogen di tengah-tengah suasana yang heterogen di daerah di mana hotel berlokasi. Hotel merupakan usaha jasa pelayanan yang cukup rumit pengelolaannya, dengan menyediakan berbagai fasilitas yang dapat dipergunakan oleh tamu-tamunya selama 24 jam (untuk klasifikasi hotel berbintang 4 dan 5). Di samping itu, usaha perhotelan juga dapat menunjang kegiatan para usahawan yang sedang melakukan perjalanan usaha ataupun para wisatawan pada waktu melakukan perjalanan untuk mengunjungi daerah-daerah tujuan wisata, dan membutuhkan tempat untuk menginap, makan dan minum serta hiburan.

Industri Perhotelan memiliki berbagai departemen dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing, salah satunya adalah *Food and Beverage Departement*, pada departemen *Food and Beverage* ini terbagi menjadi beberapa bagian, diantaranya yaitu *Food and Beverage Product*, *Food and Beverage Pastry*, *Food and Beverage Service*, dan *steward*. *Food and Beverage Product* memiliki peranan yang cukup penting di dalam hotel karena dibagian *Food and Beverage Product* cukup banyak diminati,

bahkan banyak hotel-hotel baru yang mencari pekerja di bidang *Food and Beverage Product* ini.

Pengusaha hotel melihat potensi tinggi pada *food and beverage product* sebagai alternatif sumber penghasilan selain pada penjualan kamar. Pengelolaan *food and beverage product* tentu tidak terlepas dari *chef* dan *cook helper*, sehingga sumber daya manusia yang terdapat pada *chef* dan *cook helper* sangat menentukan kinerja yang efisien, kemampuan yang dimiliki *cook helper* yaitu dengan mulai mempersiapkan bahan makanan sampai pada proses pengolahan. Dalam menjalankan tugasnya *cook helper* dituntut memiliki pengetahuan, keterampilan, dan fisik yang kuat dalam menunjang kelancaran pekerjaan selama di *kitchen*, karena dengan bermodalkan pengetahuan, keterampilan, dan fisik yang cukup dapat membantu *cook helper* menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

Observasi yang dilakukan peneliti di hotel Hyatt Regency Yogyakarta menemukan permasalahan yang timbul dari faktor kinerja *cook helper* yang sedikit lambat dan kurang tanggap, sehingga dibutuhkan kecepatan dan ketanggapannya dalam menjalankan dan menyelesaikan pekerjaan dengan waktu yang efisien. Kecepatan dan ketepatan dalam memasak akan menjadikan suatu nilai kepuasan tersendiri oleh *cook helper* dan *chef* sendiri dan pelanggan, *cook helper* diharapkan untuk saling bekerja sama dengan *chef* dalam mengelola masakan, sehingga tidak menimbulkan miskomunikasi antara *chef* dengan *cook helper*.

Beberapa kendala juga dialami seorang *cook helper* dalam menjalankan kelancaran operasional. Salah satu kendala seorang *cook helper* adalah saat adanya *event* dan membutuhkan banyak *casual on call*, tetapi pada hari dimana *event* dilaksanakan tidak datang dan itu menjadikan pekerjaan dilimpahkan ke *cook helper (trainee)*. Hal tersebut membuat *cook helper* kewalahan dalam mengerjakan pekerjaan tersebut. Belum lagi saat ada tamu yang komplain karna makanan seperti *soup* kurang panas, sehingga tamu meminta makanan yang baru atau minta dipanaskan terlebih dahulu. Namun dengan berbagai macam komplain dari tamu dapat membantu *cook helper* lebih teliti lagi dalam menyiapkan dan menyajikan makanan kepada tamu.

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja *cook helper* di *banquet kitchen*?
2. Apa peran *cook helper* dalam menunjang kelancaran operasional di *banquet kitchen*?
3. Apa saja kendala yang dialami *cook helper* dalam menunjang kelancaran operasional di *banquet kitchen*?

B. Tujuan Penulisan

Dari rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, tujuan dari penulisan ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan memahami faktor-faktor kinerja *cook helper* di *banquet kitchen*.
2. Untuk mengetahui peran *cook helper* dalam menunjang kelancaran operasional di *banquet kitchen*.
3. Untuk mengetahui kendala yang dialami *cook helper* dalam menunjang kelancaran operasional di *banquet kitchen*.

C. Manfaat Penulisan

- a. Manfaat bagi penulis
 1. Sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh selama praktek kerja lapangan di *food & beverage departement* untuk bersaing di dunia kerja.
 2. Sebagai sarana untuk membandingkan dengan teori yang sudah didapat selama masa kuliah.
- b. Manfaat bagi Lembaga
 1. Dapat menjalin hubungan dengan baik dan kerja sama antara STP AMPTA YOGYAKARTA dan Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.
 2. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia khususnya di bidang perhotelan.

c. Manfaat bagi Hotel

1. Tenaga kerja para mahasiswa yang membutuhkan tempat PKL yang bermanfaat membantu pekerjaan dihotel setiap harinya.
2. Sebagai sarana memperkuat hubungan antara dan kerja sama antara hotel dan STP AMPTA YOGYAKARTA.