

LAPORAN TUGAS AKHIR

STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE PENGOLAHAN HAKAU
DI DEPARTEMEN FOOD & BEVERAGE PRODUCT BANQUET SECTION
HOTEL ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA



OLEH

NAMA : GHINA SALSABILA

NIM : 119109625

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2023

LAPORAN TUGAS AKHIR

***STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE* PENGOLAHAN HAKAU
DI DEPARTEMEN *FOOD & BEVERAGE PRODUCT BANQUET SECTION*
HOTEL ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA**

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



OLEH

NAMA : GHINA SALSABILA

NIM : 119109625

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2023

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR

STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE PENGOLAHAN HAKAU
DEPARTEMEN FOOD & BEVERAGE PRODUCT BANQUET SECTION
HOTEL ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA

OLEH:

NAMA : GHINA SALSABILA
NIM : 119109625
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : DIPLOMA III

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Program Studi

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

Dosen Pembimbing

(Dra. Enny Mulyantari, M.M)
NIDN . 0026046101

BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE PENGOLAHAN HAKAU
DI DEPARTEMEN FOOD & BEVERAGE PRODUCT BANQUET SECTION
HOTEL ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA



OLEH

NAMA : GHINA SALSABILA
NIM : 119109625
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : DIPLOMA III

Telah dipertahankan di Depan Penguji
Dan Dinyatakan LULUS Pada Tanggal.....^{23 Mei 2023}.....

Penguji,

(Dra. Enny Mulyantari, M.M)
NIDN. 0026046101

Mengetahui,
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini tepat waktu. Adapun maksud dan tujuan penulisan Laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Diploma III Perhotelan di STP AMPTA YOGYAKARTA.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis di dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, di antaranya:

1. Dra. Enny Mulyantari, M.M selaku dosen pembimbing tugas akhir atas segala kemudahan yang diberikan selama memberikan bimbingan.
2. Dra. Heni Susilowati, M.M selaku ketua program studi perhotelan STP AMPTA YOGYAKARTA yang telah memberikan arahan selama proses penyusunan Laporan Tugas Akhir.
3. Drs. Prihatno, M.M selaku ketua STP AMPTA YOGYAKARTA
4. Bapak Herman Courbois selaku General Manager di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta, Bapak Eko Purjiono selaku Executive Sous Chef di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta, Bapak Sulfremon Roy Manik selaku Chinese chef di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta, Ibu Vincent Rudy Ardita selaku Asst. Training Manager di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta.

5. Seluruh staff pimpinan dan karyawan di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta yang telah bersedia menerima, memberikan penjelasan dan membimbing penulis selama melakukan penelitian.

Penulis menyadari dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari kesalahan, karena keterbatasan pengetahuan penulis. Oleh karenanya segala kritik dan masukan akan penulis terima dengan senang hati demi kesempurnaan Laporan Tugas Akhir ini.

Akhir kata penulis berharap agar Laporan Tugas Akhir ini bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, Mei 2023

Ghina Salsabila

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penulisan	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penulisan.....	3
D. Manfaat Penulisan	3
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Tinjauan Pustaka.....	5
1. Pengertian <i>Standard Operational Procedure</i>	5
2. Gambaran Umum Food and Beverage Departement	6
3. Kitchen.....	9
4. Hakau	11
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta	13
1. Sejarah Hotel Royal Ambarrukmo.....	13
2. Lokasi dan Letak Hotel	15
3. Fasilitas Hotel	15
B. Organisasi di Royal Ambarrukmo Hotel Yogyakarta.....	19
C. Gambaran Umum F&B Departement Royal Ambarrukmo	22
1. Gambaran Umum F&B Product Royal Ambarrukmo	22

2. Struktur Organisasi F & B Product di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta	23
--	----

BAB IV ANALISIS DATA

A. Hasil dan Pembahasan	24
1. Penerapan SOP di Banquete section sebelum membuat produk Hakau	24
2. Alat Yang Digunakan Dalam Pembuatan Hakau.....	24
3. Bahan dan Cara Membuat Hakau	28
4. Faktor – Faktor yang mempengaruhi Kegagalan produk	30

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	31
B. Saran	31

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Isian Hakau	29
Tabel 4.2 Kulit Hakau	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Kitchen.....	9
Gambar 3.1 Royal Ambarrukmo.....	13
Gambar 3.2 Caos Dhahar	18
Gambar 3.3 Patehan	18
Gambar 3.4 Organisasi Royal Ambarrukmo Hotel Yogyakarta	19
Gambar 3.5 Struktur Organisasi F & B Product di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta	23
Gambar 4.1 Stainless Bowl	24
Gambar 4.2 Ring Cutter	25
Gambar 4.3 Kitchen Scale.....	25
Gambar 4.4 Stainless tray	26
Gambar 4.5 Sendok.....	26
Gambar 4.6 Rolling Pin.....	27
Gambar 4.7 Steamer.....	27
Gambar 4.8 Mixer	28
Gambar 4.9 Hakau	28

DAFTAR LAMPIRAN

Dokumentasi

Surat Balasan OJT

Sertifikat OJT

Lembar Bimbingan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Praktek Kerja Lapangan

Berbicara tentang pariwisata tentu saja tidak dapat terlepas dari industri perhotelan yang terus berkembang seiring bertambahnya jumlah wisatawan yang berkunjung ke suatu daerah. Dengan luasnya sektor pariwisata di Indonesia membuat kebutuhan Sumber Daya Manusia (SDM) yang paham akan industri perhotelan juga dibutuhkan

Industri Perhotelan merupakan industri yang pada dasarnya adalah badan usaha akomodasi atau perusahaan yang menyediakan pelayanan umum berupa jasa penginapan atau jasa layanan kamar. Tidak hanya menyediakan layanan jasa kamar, industri perhotelan juga menyediakan layanan penyajian makanan dan minuman untuk memenuhi kebutuhan hidup tamu hotel tersebut.

Untuk memenuhi kebutuhan tamu tersebut hotel memiliki departemen yang bertugas menyiapkan dan menyediakan makanan serta minuman yang akan dikonsumsi oleh tamu. *Food and Beverage department* adalah departemen yang bertanggung jawab atas segala persiapan, pengolahan, dan penyajian makanan dan minuman untuk tamu. *Food and Beverage department* dibedakan menjadi dua bagian yaitu *Food and Beverage service department* dan *Food and Beverage product department*.

Food and Beverage product department memiliki beberapa *section* didalamnya, salah satunya adalah *banquet section*. *Banquet section* disini memiliki beberapa tugas yaitu menyiapkan hidangan panas untuk kebutuhan *event*, *breakfast*, *coffee break* serta acara lainnya yang diselenggarakan oleh hotel tersebut.

Pengolahan dimsum di Hotel Royal Ambarrukmo sendiri memiliki peranan penting karena dimsum di Hotel Royal Ambarrukmo menjadi salah satu hidangan yang disukai oleh tamu yang menginap ataupun tamu yang berkunjung ke Hotel Royal Ambarrukmo.

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bekal bagi mahasiswa/i perhotelan yang suatu saat akan terjun langsung ke industri perhotelan. Maka dari itu penyusun memilih melakukan Praktek Kerja Lapangan di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta untuk mengetahui sistem penerapan *Standart Operational Procedure* dalam pengolahan *dimsum product* yaitu Hakau.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan *Standart Operational Procedure (SOP)* di Hotel Royal Ambarrukmo dalam proses pembuatan Hakau?
2. Bagaimana cara pembuatan Hakau?
3. Apa saja faktor yang mempengaruhi kegagalan produk hakau di Hotel Royal Ambarrukmo?

C. Tujuan Penulisan

1. Untuk mengetahui penerapan *Standart Operational Procedure (SOP)* di Hotel Royal Ambarrukmo.
2. Untuk mengetahui cara pembuatan Hakau di Hotel Royal Ambarrukmo.
3. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kegagalan produk Hakau di Hotel Royal Ambarrukmo

D. Manfaat Penulisan

1. Manfaat bagi Mahasiswa
 - a. Dengan adanya praktek kerja lapangan mahasiswa dapat mengasah *skill* yang di dapat pada masa perkuliahan.
 - b. Dapat menggunakan pengalaman kerja untuk mendapatkan pekerjaan yang diinginkan setelah menyelesaikan kuliah.
 - c. Dalam pelaksanaan penelitian penyusun dapat meningkatkan *hard skill* maupun *soft skill* yang dibutuhkan pada saat ini.
2. Manfaat Bagi Lembaga
 - a. Dengan dilaksanakannya PKL lembaga dapat meningkatkan hubungan antara perusahaan dengan lembaga
 - b. Membuktikan kepada perusahaan bahwa mahasiswa STP AMPTA mempunyai kemampuan yan memadai.
 - c. Lembaga dapat menyesuaikan kurikulum yang terkini dan diinginkan oleh industri.

3. Manfaat bagi Dunia Industri

- a. Dengan adanya pelaksanaan PKL ini diharapkan perusahaan mampu meningkatkan hubungan perusahaan dengan lembaga.
- b. Sebagai wadah penyerapan karyawan atau tenaga kerja yang professional.