

LAPORAN TUGAS AKHIR
“UPAYA FOOD AND BEVERAGE DEPARTEMENT
MENANGANI DAN MENINGKATKAN
KUALITAS MENU DI
THE WESTLAKE RESORT YOGYAKARTA”



OLEH :

NAMA : SANTIAGO YOGA PASCAL DACOSTA

NIM : 118109436

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2023

LAPORAN TUGAS AKHIR
“UPAYA FOOD AND BEVERAGE DEPARTEMENT
MENANGANI DAN MENINGKATKAN
KUALITAS MENU DI
THE WESTLAKE RESORT YOGYAKARTA”
PERIODE 12 APRIL S/D 16 OKTOBER 20



OLEH :

NAMA : SANTIAGO YOGA PASCAL DACOSTA

NIM : 118109436

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR

“UPAYA FOOD AND BEVERAGE DEPARTEMENT

MENANGANI DAN MENINGKATKAN

KUALITAS MENU DI

THE WESTLAKE RESORT YOGYAKARTA”

PERIODE 12 APRIL S/D 16 OKTOBER 2021

DISUSUN OLEH :

NAMA : SANTIAGO YOGA PASKAL DACOSTA

NIM : 118109436

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III

Telah Disetujui Oleh :

Ketua jurusan


(Dra. Heni Susilowati, M.M)

NIDN.0505026202

Dosen Pembimbing


(Setyo Prasiyono Nugroho, S.St., M.S)

NIDN.052309800

BERITA ACARA
UPAYA FOOD AND BEVERAGE DEPARTEMENT
MENANGANI DAN MENINGKATKAN
KUALITAS MENU DI THE WESTLAKE RESORT YOGYAKARTA
Periode 12 April 2021 s/d 16 Oktober 2021



Disusun Oleh :

Nama : SANTIAGO YOGA PASKAL DACOSTA

Nim : 118109436

Jurusan : Perhotelan

Prodi : D III

Telah dipertahankan didepan Penguji

Dan dinyatakan LULUS

Mengetahui

Ketua Jurusan

(Dra.Heni Susilowati,M.M)

NIDN.0505026202

Ketua STP AMPTA

(Drs Prihatno,MM)

NIDN.0526125901

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan kasih sayang-Nya. Yang selalu memberkati penulis dalam membuat laporan ini untuk menjadi sebuah bukti bahwa penulis telah melaksanakan Praktik Lapangan Kerja selama 6 bulan di The Westlake Resort Yogyakarta.

Kegiatan PKL dari Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta dilakukan sebagai sarana untuk mengenalkan mahasiswa pada kondisi nyata di lapangan. Proses PKL sekaligus menjadi syarat bagi Penulis untuk bisa menyelesaikan mata kuliah bersangkutan. Tujuan pemilihan Hotel untuk PKL di The Westlake Resort Yogyakarta tergantung mahasiswa atau rekomendasi dari Universitas. kegiatan PKL Penulis di The Westlake Resort Yogyakarta sangat membantu mahasiswa/mahasiswi menambah wawasan dan kreasi yang baru.

Selama proses PKL yang berlangsung pada bulan April-Oktober, Penulis mendapatkan bimbingan dan arahan dari pihak The Westlake resort Yogyakarta. Mahasiswa berkesempatan untuk terjun langsung dan menimba ilmu terkait proses mempersiapkan bahan makanan untuk diolah menjadi hidangan makanan yang siap dihidangkan. Kelancaran kegiatan PKL di The Westlake Resort Yogyakarta tidak terlepas dari berbagai pihak, yaitu :

1. Setyo Prasiyono,S.ST,M.Si Selaku Pembimbing Laporan Tugas Akhir yang telah membimbing dan membantu hingga terselesaikannya Laporan Tugas Akhir ini.
2. Dra. Heni Susilowati,M.M Sebagai Ketua Jurusan Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta
3. Muhamad Renzo Selaku General Manager The Westlake Resort Yogyakarta.
4. Adhien Ekamar Selaku Sous Chef The Westlake Resort Yogyakarta.
5. Staff di The Westlake Resort Yogyakarta yang sangat sabar dan bersahabat dalam membantu Penulis menyelesaikan Laporan Tugas akhir ini.
6. Orang tua Penulis yang telah memberikan dukungan baik finansial maupun moral sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini.

Penyusunan Laporan PKL ini disusun dengan sebaik-baiknya,namun masih terdapat kekurangan didalam penyusunan laporan praktek Kerja Lapangan ini,oleh karena itu saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat diharapkan ,tidak lupa harapan penulis semoga laporan PKL ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta dapat menambah ilmu pengetahuan bagi penulis.

Yogyakarta, Juli 2022

Santiago Yoga Paskal Dacosta

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	1
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan	2
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan	4
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Gambaran Umum Hotel.....	5
B. Jenis – Jenis Hotel	6
1. Jenis Hotel Berdasarkan Lokasi	6
2. Tipe Hotel Berdasarkan Bintang dan Kelas	8
3. Tipe Hotel Berdasarkan Tamu yang Menginap	11
4. Tipe Hotel Berdasarkan Lama Tamu Tinggal.....	12
5. Tipe Hotel Berdasarkan maksud Kunjungan	12
6. Tipe Hotel Berdasarkan Lama Operasi	13
7. Tipe Hotel Berdasarkan Kepemilikan.....	13
C. Karakteristik Hotel.....	14

D. Departemen yang ada di Hotel	14
---------------------------------------	----

BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

A. Sejarah Hotel	18
B. Fasilitas – fasilitas The Westlake Resort	22
C. Departemen yang ada di The Westlake Resort.....	28
D. Gambaran Umum Kitchen di The Westlake Resort	30
E. Struktur Organisasi Kitchen The Westlake Resort.....	31
F. Seksi – seksi yang ada di The Westlake Resort.....	31
G. Tugas dan Tanggung Jawab Departemen	33
H. Mengatasi masakan yang keasinan	34
I. Meningkatkan Kualitas Menu Hidangan utama	36

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	42
B. Saran	42

DAFTAR PUSTAKA	43
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN	47
-----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Tabel List Hotel	21
Tabel 3.2	Tipe Ballroom dan Meeting room	26

Daftar Gambar

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Food and Beverage Product

Gambar 4.2 Buffet for Breakfast , Lunch dan Dinner

Gambar 4.3 Menu A la Carte Restaurant Purple

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Perkembangan pariwisata di industri pada umumnya di Indonesia pada telah dikembangkan oleh semua golongan masyarakat mulai dari bawah sampai atas. Perkembangan pariwisata tersebut mempunyai pengaruh yang besar terhadap penghasilan negara. Maka dari itu pemerintah dewasa ini meminta untuk meningkatkan pariwisata budaya.

Perkembangan pariwisata yang tidak terlepas dari aspek dan dampak positif maupun negatif yang akan ditimbulkan. Dampak negatifnya yaitu biasanya mendatangkan kerugian dan kehancuran sebagai Bangsa dan Negara karena adanya pengaruh budaya asing yang tidak sesuai dengan budaya Indonesia. yang perlu kita tanggulangi adalah dampak-dampak negatif tersebut dan dampak positifnya perlu ditiru dan dikembangkan. Salah satu cara untuk keberhasilan dunia pariwisata adalah mempersiapkan, melatih dan mendidik calon-calon tenaga terampil dan profesional dalam bidang pariwisata.

Hotel merupakan suatu akomodasi berupa penginapan yang disediakan untuk para wisatawan untuk dapat menginap. Selain untuk menginap hotel juga menyediakan berbagai fasilitas penunjang lain yang dapat digunakan untuk para tamu. Makan dan minum adalah kegiatan yang

tidak ada henti-hentinya, manusia membutuhkan makanan dan minuman untuk memenuhi kebutuhan tubuhnya demi kelangsungan hidupnya.

Pada masa sekarang sangat mudah sekali untuk memperoleh makanan dan minuman itu karena, banyak jasa boga menyediakan berbagai macam makanan dan minuman termasuk diantaranya hotel. *Food and beverage product* adalah bagian yang sangat penting terutama di dalam hotel, dimana selain tamu menginap, tamu juga memerlukan makanan dan minuman. Selain itu *Food and Beverage product* juga dapat meningkatkan pendapatan hotel, dimana *Food and Beverage product* juga merupakan sarana yang mutlak harus disediakan hotel untuk dapat dikategorikan ke dalam hotel berbintang. Bagian *Food and Beverage product* mempunyai fungsi yang sangat penting dalam sebuah hotel. karena department inilah yang mengolah bahan menjadi makanan siap dihidangkan kepada tamu maupun karyawan di hotel.

2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan bagian penting dalam sebuah penulisan. Hal ini guna mencegah terjadinya kekacauan dalam penulisan dan agar penulisan lebih fokus dan tepat sasaran.

Dari latar belakang masalah diatas, maka terdapat tiga rumusan masalah yang akan dibahas dalam penulisan Laporan Praktek Kerja Lapangan ini dalam bentuk pertanyaan, antara lain ;

1. Bagaimana upaya *Food and Beverage Product Department* di The Westlake Resort Yogyakarta menangani makanan hambar dan keasinan?
2. Bagaimana kendala yang akan dihadapi *Food and Beverage Product Department* di The Westlake resort Yogyakarta dalam upaya meningkatkan kualitas menu?

3. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

1. Tujuan Untuk Mahasiswa

- a. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh sebutan Professional Ahli Pratama (AP.Par).
- b. Untuk mengetahui perbandingan antara praktek kerja di lapangan dengan teori yang didapat di bangku kuliah
- c. Untuk mengembangkan dan memperluas wawasan tentang kepariwisataan Untuk menerapkan ilmu pengetahuan (teori) yang diperoleh di bangku kuliah di lapangan.
- d. Untuk mengembangkan kemampuan yang dimilikinya sebagai bekal untuk masa depan
- e. Untuk mengetahui bagaimana memasak menu baru di hotel yang lain

2. Untuk Pengembangan Ilmu Pengetahuan

- a. Mengaplikasikan langsung teori yang sudah didapat dalam industri kerja yang sebenarnya.
- b. Dapat menjadi tinjauan dan dikaji khususnya dalam bidang pariwisata.

- c. Dapat menjadi referensi bagi mahasiswa lain yang berkecimpung dalam bidang yang sama.

4. Manfaat Praktek Kerja Lapangan (PKL)

1. Manfaat Bagi Mahasiswa

- a. Mahasiswa mendapatkan pengalaman kerja yang sesungguhnya agar mampu terjun ke dunia kerja.
- b. Mahasiswa dapat membedakan teori dan praktik kerja di lapangan.

2. Manfaat bagi Akamedik

- a. Kampus mendapatkan hubungan kemitraan kerjasama yang baik
- b. Dapat merelevansi kurikulum mata kuliah dari kebutuhan kerja.

3. Manfaat bagi hotel

- a. Mengurangi jumlah pegawai tetap sehingga meminimalisir biaya pengeluaran gaji karyawan.
- b. Meningkatkan operasional kinerja dalam perusahaan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Gambaran Umum Hotel

Secara umum adalah bangunan yang memiliki banyak kamar yang disewakan sebagai tempat menginap dan tempat makan orang yang sedang dalam perjalanan. Agar sebuah bangunan bisa dikatakan hotel bintang 1, setidaknya bangunan harus memiliki 15 kamar dengan luas masing-masing seminimalnya 20 meter persegi. Selain tempat untuk menginap, hotel biasanya memiliki berbagai fasilitas penunjang untuk para penginap, misalnya restoran, *spa*, kolam renang dan ruang pertemuan.

- a. Menurut *American Hotel & Motel Association* (1997), Hotel adalah tempat yang menyediakan penginapan, makan dan minum, serta pelayanan lain yang disewakan kepada para tamu atau orang-orang yang tinggal untuk sementara.
- b. Menurut Endar Sri (1996), Hotel adalah bangunan yang dikelola secara komersial untuk memberikan fasilitas penginapan kepada masyarakat umum dengan fasilitas di antaranya pelayanan barang bawaan, makanan dan minuman, fasilitas perabot dan hiasan yang ada di dalamnya, serta jasa pencucian pakaian.

- c. Lawson (1997), Hotel adalah sarana tempat tinggal umum bagi wisatawan yang memberikan pelayanan jasa kamar, makanan dan minuman, serta akomodasi dengan syarat penggunaanya harus membayar.
- d. Menurut Keputusan Menteri Parpostel No. KM 94/HK103/MPPT 1987 Hotel adalah jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bagian untuk memberikan jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman, serta jasa lain bagi masyarakat umum dan dikelola secara komersial.

B. Jenis -jenis Hotel

Hotel dapat dibagi menjadi beberapa tipe yaitu berdasarkan lokasi hotel berada, berdasarkan bintang atau kelas, jenis tamu yang menginap, lama tamu menginap, maksud kunjungan, lama operasional, dan kepemilikan. Berikut ini akan dijelaskan tipe atau jenis hotel dalam beberapa kategori.

1. Jenis – jenis hotel Berdasarkan Lokasi

- a. *City Hotel* adalah hotel yang berada di tengah kota besar yang kebanyakan disewa untuk keperluan bisnis. *City hotel* juga dapat dibagi lagi menjadi:
 - 1) *Downtown Hotel* yaitu hotel yang terletak di keramaian kota. Biasanya dekat dengan tempat bisnis, belanja, dan sejenisnya.
 - 2) *Inn* adalah hotel yang dibangun di pinggir kota yang memiliki fasilitas sederhana yang disewakan untuk para pedagang keliling. Biasanya memiliki harga yang relative lebih murah dari tipe hotel lain.

- 3) Motel atau motor hotel adalah hotel yang terletak di pinggir jalan raya dan biasanya tepat diperbatasan antara dua atau lebih kota besar dibangun atau disewakan untuk orang yang ingin menginap atau sekedar beristirahat sementara karena belum bisa melanjutkan perjalanan ke suatu tempat. Hotel ini menyediakan fasilitas kamar yang dilengkapi parkir yang luas untuk tempat memarkirkan kendaraan tamu.
 - 4) Suburban Hotel adalah hotel yang dibangun di pinggir kota yang dekat dengan permukiman penduduk.
- b. *Country* Hotel adalah hotel yang dibangun di daerah yang sepi dan jauh dari keramaian kota. Biasanya terletak di desa, pegunungan, atau tempat terpencil.
- c. *Resort* Hotel adalah hotel yang berada dekat dengan tujuan wisata yang biasanya disewakan untuk orang yang ingin holiday. Resort Hotel dapat dibagi lagi menjadi beberapa subkategori yaitu:
- 1) *Beach* Hotel adalah hotel yang dibangun dekat atau dipinggir pantai yang biasanya menyediakan fasilitas yang sesuai dengan pantai seperti water sport.
 - 2) *Amusement* Hotel adalah hotel yang dibangun di kawasan hiburan atau rekreasi seperti dream land.
 - 3) *Cliff* Hotel adalah hotel yang dibangun dilokasi yang tinggi yang memiliki *view* indah.

- 4) *Mountain* atau *Hill* Hotel adalah hotel yang dibangun di daerah pegunungan. Biasanya menyediakan fasilitas yang mengandung unsur *adventure*.
- 5) *Ravine* Hotel adalah hotel yang dibangun di kemiringan seperti jurang atau lembah.
- 6) *Riverside* Hotel adalah hotel yang dibangun di daerah sungai.
- 7) *Lake* Hotel adalah hotel yang dibangun dekat dengan danau. Hotel ini biasanya menyediakan fasilitas seperti *water sport* atau yang mengandung *unsur adventure*.
- 8) *Forest* Hotel adalah hotel yang dibangun di daerah hutan yang mengandalkan ketenangan atau natural.
- 9) *Airport* Hotel adalah hotel yang dibangun dekat dengan bandar udara. Biasanya disewa oleh penumpang pesawat yang *delay* atau sekedar istirahat sebelum melanjutkan perjalanan yang jauh.
- 10) *Railway Station* Hotel adalah hotel yang dibangun dekat dengan stasiun kereta api.
- 11) *Harbour* Hotel adalah hotel yang dibangun dekat dengan pelabuhan laut.
- 12) *Transit* Hotel adalah hotel yang dekat dengan stasiun bis.

2. Tipe Hotel Berdasarkan Bintang atau Kelas

- a. Hotel Bintang 1 adalah hotel yang memiliki fasilitas kecil yang biasanya dikelola oleh *owner* secara langsung. Hotel jenis ini biasanya

terletak dekat dengan keramaian dengan harga yang sangat murah.

Berikut ciri-ciri hotel bintang satu :

- 1) Jumlah kamar minimal 15.
 - 2) Luas kamar minimal 20 m².
- b. Hotel Bintang 2 adalah hotel dengan fasilitas yang terawat dan rapi yang biasanya terletak di lokasi yang mudah diakses namun bebas dari polusi udara. Adapun ciri-cirinya yaitu:
- 1) Kamar minimum 20.
 - 2) Kamar suite 1.
 - 3) Memiliki telepon dan televisi.
 - 4) Luas kamar standar minimal 22 m².
 - 5) Luas kamar suite minimal 44 m².
 - 6) Memiliki keamanan yang lebih.
 - 7) Terdapat tempat olah raga.
 - 8) Memiliki restaurant dan bar.
- c. Hotel Bintang 3 adalah hotel yang menawarkan pelayanan yang lebih baik dari pada hotel bintang 2 dengan kamar yang lebih luas, fasilitas lebih lengkap, dan lobi yang memiliki dekorasi yang lebih diperhatikan serta dengan staf yang lebih professional. Berikut ciri-cirinya:
- 1) Memiliki jumlah kamar minimal 30.
 - 2) Minimal terdapat 2 kamar suite.
 - 3) Luas minimal kamar standar yaitu 24 m².

- 4) Luas minimal kamar suite yaitu 48 m².
 - 5) Memiliki tempat rekreasi sekaligus olah raga.
 - 6) Memiliki air conditioner.
 - 7) Terdapat Restaurant.
 - 8) Memiliki Concierge Staf.
- d. Hotel Bintang 4 adalah hotel yang memiliki staf yang lebih professional dengan fasilitas yang lebih lengkap dan luas. Biasanya terdapat tempat belanja dan dengan swimming pool. Berikut ciri-cirinya:
- 1) Memiliki jumlah minimal kamar standar yaitu 50 kamar.
 - 2) Memiliki jumlah minimal kamar suite yaitu 3 kamar.
 - 3) Luas minimal kamar standar yaitu 24 m².
 - 4) Luas minimal kamar suite yaitu 48 m².
 - 5) Memiliki rest area.
 - 6) Memiliki tempat rekreasi atau olah raga.
- e. Hotel Bintang 5 adalah hotel yang memiliki kelas termewah dengan staf yang multiprofesional. Memiliki pelayanan yang lebih seperti disediakannya welcome drink dan beberapa fasilitas seperti:
- 1) Memiliki jumlah minimal kamar standar yaitu 100 kamar.
 - 2) Memiliki Jumlah minimal kamar suite yaitu 5 kamar.
 - 3) Luas minimal kamar standar yaitu 26 m².
 - 4) Luas minimal kamar suite yaitu 52 m².
 - 5) Memiliki room service selama 24 jam.

- 6) Memiliki restaurant, bar, swimming pool, recreation, concierge staf, dan masih banyak lagi.

3. Tipe Hotel Berdasarkan Tamu yang Menginap

- a. *Individual* Hotel adalah hotel yang dibangun dan disewakan untuk tamu yang datang secara individu tanpa mengajak rekan, keluarga atau grup.
- b. *Family* Hotel adalah hotel yang dibangun dan disewakan untuk para keluarga. Biasanya dilengkapi dengan *fitness center, business center, Children Play Ground*.
- c. *Group* Hotel adalah hotel yang disewa kebanyakan oleh tamu dalam jumlah yang banyak.
- d. *Traveller* Hotel adalah hotel yang dibangun dan disewakan untuk tamu yang sedang melakukan perjalanan jauh dan ingin sekedar beristirahat.
- e. *Businessman* Hotel adalah hotel yang dibangun dan disewakan untuk orang yang sedang melakukan perjalanan bisnis kesuatu tempat dan ingin sekedar beristirahat.
- f. *Official* Hotel adalah hotel yang dibangun dan disewakan untuk tamu VIP seperti presiden, owner, perdana menteri.
- g. *Incentive* Hotel adalah hotel yang diperuntukkan kepada *staff* ataupun anggota dari suatu lembaga atau organisasi.

- h. *Walk in Hotel* adalah hotel yang dibangun dengan proses check in yang sangat mudah, hanya perlu datang dan menanyakan ketersediaan kamar.

4. Tipe Hotel Berdasarkan Lama Tamu Tinggal

- a. *Residential Hotel* adalah hotel yang dibangun dan disewakan untuk tamu yang ingin menginap dalam kurun waktu 1 bulan ataupun lebih dan dimana kebanyakan disewa oleh 1 keluarga. Hotel tipe ini biasana sudah dilengkapi dengan fasilitas seperti di rumah.
- b. *Transient Hotel* adalah hotel yang dibangun dan disewakan kepada tamu yang ingin menginap hanya untuk beberapa hari bahkan jam.

5. Tipe Hotel Berdasarkan Maksud Kunjungan

- a. *Casino Hotel* adalah hotel yang dibangun dengan tempat perjudian, biasanya terdapat di Las Vegas.
- b. *Business Hotel* adalah hotel yang dibangun dan disewakan untuk tamu yang sedang melakukan perjalanan bisnis ke suatu tempat dan hanya ingin bersantai sejenak.
- c. *Convention Hotel* adalah hotel yang dibangun dan disewakan untuk tamu yang ingin mengadakan rapat, pertemuan, ataupun acara seperti *launching*.
- d. *Tourism Hotel* adalah hotel yang dibangun dan disewakan untuk tamu yang ingin berekreasi atau sedang mengadakan *tour* ke suatu tempat.

6. Tipe Hotel Berdasarkan Lama Operasi

- a. *Seasonal* Hotel adalah hotel dengan operasinya tergantung pada musim.
- b. *Full length Operation* Hotel adalah hotel dengan operasional 1×24 jam yang biasanya tutup karena alasan tertentu, seperti sedang terjadi bencana alam, perbaikan, dan kebangkrutan.

7. Tipe Hotel Berdasarkan Kepemilikan

- a. *Chain* Hotel adalah hotel yang tidak berdiri sendiri dan memiliki hubungan kepemilikan serta aturan terhadap perusahaan lain.
- b. *Parent Company* adalah perusahaan induk yang memiliki jaringan hotel yang wajib tunduk terhadap peraturannya.
- c. *Management Contract* adalah hotel dengan kepemilikan yang pengelolaannya yang terpisah.
- d. *Waralaba* adalah hotel dengan kepemilikan perseorangan namun memiliki pola manajemen hotel yang dibeli dari perusahaan lain.
- e. *Referral Group* adalah gabungan 1 hotel dengan hotel lain yang independent yang memiliki kerjasama dalam hal pemasaran.

C. Karakteristik Hotel

Dengan merujuk pada definisinya, hotel merupakan salah satu jenis usaha komersial. Artinya, pengusaha hotel memberikan pelayanan dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan ekonomis. Namun, hotel memiliki karakteristik yang berbeda dari badan usaha lain sebagai berikut.

1. Hotel termasuk badan usaha padat modal dan padat karya karena dalam pengelolaannya, dibutuhkan modal usaha yang besar dan karyawan yang banyak.
2. Pelanggan atau tamu diperlakukan sebagai raja sekaligus partner usaha karena keuntungan yang diperoleh sangat tergantung pada jumlah pelanggan.
3. Hotel beroperasi selama 24 jam penuh dalam sehari tanpa ada hari libur untuk melayani tamu hotel yang menginap atau masyarakat umum yang akan menggunakan fasilitas yang dimiliki hotel.
4. menghasilkan dan memasarkan jasanya di tempat hotel tersebut berada.
5. Kelangsungan usaha hotel dipengaruhi situasi ekonomi, politik, sosial, budaya, dan keamanan di tempat hotel tersebut beroperasi ataupun secara nasional dan global.

D. Department yang ada di Hotel

1. *Front Office*

Front Office Department adalah salah satu departemen yang ada di hotel yang memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai kantor depan pada hotel. *Front office department* merupakan pusat kegiatan dari hotel, pusat informasi. Pada *Front office department* juga para tamu mendapatkan pelayanan dari awal mereka datang ke hotel, melakukan registrasi dan *check in*, berangkat menuju ke kamar, selama tamu menginap, melayani pindah kamar jika tamu meminta hingga ketika tamu akan meninggalkan hotel dan melunasi *bill* mereka. Oleh karena itu *Front office* sendiri bisa disebut sebagai *first and last impression* di hotel. Dan karena *Front Office* bertemu langsung dengan tamu, mereka juga dapat dikatakan sebagai ujung tombak dari hotel.

2. *Housekeeping*

Housekeeping atau Tata Graha merupakan salah satu department yang ada di hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, keindahan, kerapian, kelengkapan, kesehatan dan pemeliharaan seluruh fasilitas dan wilayah hotel baik kamar tamu maupun area umum hotel seperti *lobby*, *restaurant*, *koridor*, dan lainnya. *Housekeeping* juga bertugas membuat perencanaan pembersihan kamar tamu, seluruh kantor yang ada di hotel,

3. *Food and Beverage Service Department*

Food and beverages merupakan layanan makan dan minum yang ada di hotel. *Food and beverages service* sendiri adalah bagian dari *food and beverage department* yang bertemu dan berhadapan langsung

dalam melayani tamu. Contohnya di *bar, restaurant, banquet* dan *room service*. *Food and beverages service* sendiri bertugas melayani tamu ketika mereka memesan hingga menyajikan makanan dan minuman pada *food and beverages outlet* yang ada di hotel.

4. *Food and Beverages Product Department*

Food and beverages product atau sering disebut sebagai *kitchen department* merupakan bagian dari *food and beverages department* yang khusus menangani pengolahan makanan dan minuman, dari bahan mentah menjadi siap saji bagi para tamu hotel.

5. *Sales and Marketing Department*

Sales and marketing department adalah salah satu *department* yang ada di hotel yang bertugas dalam hal pemasaran dan penjualan dalam sebuah hotel, baik kamar dan seluruh fasilitas hotel. *Human relation, product knowledge* dan *privacy policy* hotel adalah hal yang sangat penting bagi seorang *Sales and Marketing* dalam melaksanakan tugasnya. Komunikasi juga menjadi hal yang sangat penting dalam memasarkan dan mempresentasikan produk ke calon konsumen.

6. *Accounting/Finaance Department*

Accounting department adalah *department* yang bertugas mencatat dan mengawasi seluruh keuangan hotel, baik itu pengeluaran maupun pemasukan. Contohnya adalah melakukan pencatatan

pembayaran yang tidak menggunakan *cash*, pembelian barang yang dibutuhkan oleh hotel dan lainnya.

7. *Engineering Department*

Engineering Department adalah *department* yang bertugas memperbaiki kerusakan seluruh fasilitas yang ada di hotel. Mulai dari barang yang ada di *lobby*, kamar, *restaurant*, *kitchen* dan lain-lain.

8. *Human Resources Department*

Human resources departemen adalah *department* yang ada di hotel yang memiliki tugas bertanggung jawab penuh terhadap pengembangan sumber daya manusia dalam sebuah hotel. Mulai dari persiapan perekrutan dan menyeleksi karyawan baru, mewawancara, menyiapkan kontrak kerja.

9. *Security Department*

Security departemen merupakan *departemen* yang bertugas menjaga keamanan area hotel, baik itu di *lobby*, melakukan *check* berkala di koridor dan area-area hotel lainnya. *Security department* juga bertugas mengecek seluruh tamu yang masuk dan keluar dari hotel. Selain tamu, mereka juga bertugas melakukan cek pada seluruh *staff hotel* saat memasuki dan meninggalkan area hotel.

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

A. Sejarah Hotel

Sejarah berdirinya *The Westlake Resort Yogyakarta* baru resmi beroperasi tepat saat peringatan *71 tahun Kemerdekaan Indonesia* yang lalu, atau tepatnya pada tanggal *17 Agustus 2016*. *Resort* yang berlokasi di Jalan Ring Road Barat, Dusun Bedog, Desa Trihanggo, Sleman ini hadir sebagai sebuah resort yang memadukan kenyamanan, sentuhan tradisional, dan keindahan alam. *The Westlake Resort* berada persis di tepi sungai Bedog dan dibangun benar-benar menyatu dengan alam. Mungkin selama ini masyarakat Yogyakarta mengenal *The Westlake* sebagai sebuah resto, dan memang sejatinya *The Westlake Resort* ini adalah sister company dari resto tersebut dan lokasinya pun masih di area yang sama. “*Konsep dari Westlake ini sendiri berawal dari kecintaan ayah saya terhadap tempat dengan aliran air yang melimpah dan kebetulan mendapat lahan yang berlokasi tepat di tepi sungai Bedog yang mempunyai debit aliran air yang sangat baik. Kemudian mewujudkan suatu tempat yang telah lama diidamkan ayah saya menjadi The Westlake Resort seperti sekarang ini,*” ungkap *Viorentina E. Soejatmiko*, owner *The Westlake Resort*. Berdiri di atas lahan seluas hampir 30.000 meter persegi, *The Westlake Resort* memiliki total jumlah kamar sebanyak *125 kamar* yang terbagi menjadi *6 tipe kamar*. *Resort* ini terlihat nyaman dengan sentuhan *tradisional* dan *keindahan alam*. Yang membuat khas *Resort* ini

adalah adanya sebuah *danau seluas 1000 meter persegi* yang berada tepat di tengah-tengah bangunan *Resort*. Keenam tipe kamar yang tersedia yaitu *Deluxe, Executive, Family, Premier, Suite, dan President Suite* yang letaknya sengaja dibangun mengelilingi danau tersebut. Jika dilihat dari segi arsitektur bangunannya, *Resort* ini memang terlihat *minimalis dan simple* tanpa ornamen-ornamen yang berlebihan, namun tetap enak dipandang mata. *Nuansa klasik* juga terasa di *Resort* ini, seperti jendela-jendela yang melengkung, dan kursi-kursi *kayu kuno dan rotan khas jaman dulu*. Tamu juga dapat menemukan ornamen-ornamen bernilai seni tinggi seperti di lobby yang terlihat sebuah patung unik dan ukiran-ukiran kayu. Di bagian lain ada pula lantai dengan keramik motif klasik, dengan kaca dan kursi kuno warna-warni, membuatnya semakin full color. “*Patung tiga orang yang sedang berusaha mendirikan sebuah potongan kayu berukuran besar yang berada di tengah area lobby sendiri merupakan penggambaran 3 orang owner The Westlake Resort yang bekerja sama mendirikan resort yang memakan waktu 1,5 tahun untuk pembangunannya ini. Sedangkan lantai marmer dibawahnya yang sengaja dibuat retak adalah penggambaran lokasi Westlake yang dulunya merupakan area terbengkalai dan tidak ada daya tariknya,*” cerita *Viorentina*.

B. Fasilitas – fasilitas yang ada di The Westlake Resort Yogyakarta

The Westlake Resort Yogyakarta Dengan menempati tanah seluas kurang lebih *29.068 meter persegi*, *Resort* tersebut memiliki sekitar *125 kamar* yang terbagi dalam *enam tipe*, yaitu *Deluxe Room, Executive Room,*

Family Room, Premier Room, Suite Room, dan Presidential Room yang dibangun mengelilingi danau seluas *1000 meter persegi*. Keindahan *landscape* yang dibangun berpadu apik dengan bangunan *Resort* yang memiliki sentuhan *Jawa Tradisional* dan dipadu dengan *gaya kolonial*. Sebagai *Resort* yang mengutamakan kenyamanan, fasilitas yang ada di setiap kamarnya setara dengan hotel bintang empat, seperti terlihat di *tipe Deluxe* yang menjadi tipe terendah di *Resort* ini. Kamar *tipe Deluxe* memiliki luas yang mencapai *32 meter persegi*. Fasilitas yang ada di setiap kamar meliputi TV Cable, safe deposit box, lemari pendingin, coffee and tea maker, serta kimono. Pihak *Resort* menyediakan kamar dengan twin bed dan single bed berukuran besar untuk tipe ini. Selain itu di masing-masing kamar *tipe Deluxe* terdapat teras dengan *pemandangan taman*.

Lalu, untuk *tipe Executive*, luas kamarnya mencapai *38 meter persegi*. Fasilitas yang ada di dalamnya antara lain televisi LED 42” dengan multi channel, telepon, coffee and tea, mini bar, kulkas, safe deposit box, WiFi, handuk, dan lainnya. Di *tipe Executive* ini terdapat teras dengan *pemandangan langsung menghadap danau*.

Di atas *tipe Executive*, tersedia *tipe Family*. Di tipe ini pengunjung akan mendapati kamar dengan luas *52 meter persegi*. Sedangkan, untuk *tipe Premier* luas kamarnya juga *52 meter persegi*. Untuk *tipe Suite* luas kamar mencapai *128 meter persegi*, dan untuk *President Suite* luasnya *289 meter persegi*. *Tipe Suite* dan *President Suite* ini setiap unitnya memiliki *dua buah*

kamar dan dua kamar mandi. Khusus untuk President suite terdapat tambahan private pool dan dry kitchen.

Fasilitas yang disediakan untuk tamu antara lain kolam renang dengan desain elegan, memancing ikan di danau, bersepeda sekitar resort, resepsionis, room service yang memungkinkan Anda menikmati berbagai hidangan makanan dan minuman, safe deposit box dengan kualitas standar yang memastikan keamanan Anda, jaringan wiffi gratis di setiap kamar, dan fasilitas bogey (*mobil golf*) untuk mengantar tamu ke setiap kamar. Untuk tempat makan, *Westlake* menyediakan beberapa tempat, di antaranya *Kaloka Lounge, Kelapa Resto dan Romantic Dinner*. Di sini juga diadakan tempat untuk meeting/pertemuan kantor. Beberapa ruang yang disediakan antara lain *Puntodewo Ballroom, Nakulo Room, Werkudoro Room, dan Arjuno Room*.

Berikut Fasilitas-fasilitas yang ada di *The Westlake Resort Yogyakarta*

:

1. Room Facilites (*Fasilitas Kamar*)
 - a) *Bathroom with Warm and cold water. Bathup (Avaliable in premium deluxe, executive and deluxe suite)*
 - b) *Refrigerator*
 - c) *Air conditioner (AC)*
 - d) *Balcony view. Available for certain room types only*
 - e) *Mini bar*
 - f) *Telephone*
 - g) *Television (TV)*

- h) *Laundry service*
- i) *24 hours room service*
- j) *Wi-Fi access*
- k) *Coffee and tea. Coffee machine available for certain types only.*
- l) *Ashtray only for smooking room.*
- m) *Guest amenities*
- n) *Safe deposit box*
- o) *Living room. Only available for Deluxe suite type only.*

2. *Swimming pool* / kolam renang

H2O swimming pool merupakan kolam renang yang disediakan untuk tamu yang menginap dan tamu yang memiliki member fitness. Kolam renang ini berada di lantai 8 buka pada pukul 06.0 AM – 08.00 PM. Pada kolam renang ini erdapat kolam renang untuk dewasa dan anak-anak, jadi tamu tidak perlu khawatir anak-anak maupun dewasa tidak dapat berenang di *The Westlake Resort Yogyakarta*. Untuk kedalaman kolam renang anak-anak yaitu 55 cm dan kedalaman untuk dewasa yaitu 1.1 meter.

3. *Ballroom* dan *Meeting room*

The Westlake Resort Yogyakarta Menawarkan konsep kebersihan, ruang pertemuan kami dirancang dengan bahan lantai warisan klasik yang elegan yang juga digunakan oleh banyak istana kerajaan di Indonesia. Udara segar tropis di sepanjang lorong dan hors

d'oeuvre buatan sendiri dari dapur kami akan meremajakan emosi Anda dan membangkitkan motivasi. Misi kami untuk berhasil setiap saat.

4. Venues The Westlake Resort Yogyakarta

<i>Venues</i>	<i>Dimension</i>	<i>Heatre</i>	<i>Cocktail</i>	<i>Classroom</i>	<i>U-shape</i>	<i>Round Table</i>
<i>Puntadewa</i>	<i>45 x 10 m</i>	<i>00</i>	<i>320</i>	<i>150</i>	<i>100</i>	<i>240</i>
<i>Werkudara</i>	<i>20 x 10 m</i>	<i>00</i>	<i>150</i>	<i>80</i>	<i>52</i>	<i>120</i>
<i>Arjuna</i>	<i>15 x 10 m</i>	<i>0</i>	<i>100</i>	<i>60</i>	<i>40</i>	<i>80</i>
<i>Nakula</i>	<i>10 x 10 m</i>	<i>0</i>	<i>80</i>	<i>30</i>	<i>24</i>	<i>40</i>
<i>Sadewa</i>	<i>5 x 10 m</i>	<i>0</i>	<i>25</i>	<i>20</i>	<i>16</i>	<i>N/A</i>
<i>Garden</i>	<i>17 x 12 m</i>	<i>0</i>	<i>00</i>	<i>/A</i>	<i>A</i>	<i>00</i>

.Sumber : www.thewestlakeresortyogyakarta.co.id

5. Bar's and Lounge

The Westlake Resort Yogyakarta juga memiliki bar and lounge yang buka pada pukul 03.00 PM – 01.00 PM. Menyediakan berbagai jenis minuman beralkohol (*cocktail*) dan non-alcoholic (*mocktail*).

C. Departement – departemen yang ada di The Westlake Resort Yogyakarta

Berikut merupakan departemen-departemen yang ada di *The Westlake Resort Yogyakarta*, yaitu:

- a. *Administration & General Department (A&G Department)* Merupakan departemen yang terdiri dari GM, EAM, dan Executive Secretary dimana tugas dan tanggung jawab dari A&G Department adalah mengoperasikan

- atau menjalankan, mengawal, dan mengawasi seluruh aktivitas kinerja dan operasional yang ada di Hotel.
- b. *Front Office Department*, Merupakan departemen kantor depan yang bertanggung jawab dalam menangani *guest reservation, registration, check in* dan *check out* serta pembayaran. Selain itu departemen kantor depan juga tempat pusat informasi tentang hotel maupun informasi pendukung tentang objek wisata, event-event berlangsung, dan kegiatan bisnis disekitar hotel.
 - c. *Food & Beverage Service Department* Merupakan departemen yang bertugas dalam menangani pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial.
 - d. *Kitchen Department* Merupakan departemen yang menangani produksi makanan untuk kebutuhan operasional hotel baik untuk *restaurant* ataupun sebagai *event-event* tertentu yang sedang berlangsung.
 - e. *Department* Merupakan departemen yang bertanggung jawab terhadap kebersihan kamar yang akan ditinggali oleh tamu, menjaga dan memelihara kenyamanan, keindahan, serta kelengkapan kamar-kamar tamu, restoran, bar dan area umum dilingkungan Hotel.
 - f. *Sales & Marketing Department (S&M Department)* Merupakan departemen penjualan dan pemasaran yang bertanggung jawab atas pencapaian target penjualan di hotel. Departemen pemasaran memiliki tugas untuk menciptakan strategi pemasaran guna mencapai target yang telah ditentukan

- g. *Engineering Department* Merupakan departemen yang bertanggung jawab atas pelaksanaan, pengawasan, dan pembiayaan terhadap *property operation, maintenance, dan energy cost* dan segala sesuatu yang menjadi fasilitas di seluruh hotel dan juga menangani perawatan maupun perbaikan atas semua alat – alat serta mesin yang ada di hotel seperti perbaikan *AC, TV, Lift, dan lain-lain*.
- h. *Finance Department* Merupakan departemen yang bertanggung jawab atas segala sesuatu yang berhubungan dengan keuangan.
- i. *IT Department* Merupakan departemen TI bertanggung jawab atas dukungan sehari-hari dari semua sistem TI di seluruh hotel. Selain itu, Departemen TI bertanggung jawab atas masalah, produk, dan layanan Teknologi Informasi di Hotel.
- j. *Talent & Culture Department (HR Department)* Merupakan departemen yang bertanggung jawab mengurus segala hal menyangkut ketenagakerjaan seperti penerimaan karyawan, administrasi personalia, kesejahteraan karyawan, pelatihan karyawan serta memelihara sumber daya manusia yang ada di hotel.
- k. *Security Department* Merupakan departemen keamanan adalah departemen yang bertanggung jawab atas keamanemulsifians bagi tamu hotel, *staf*

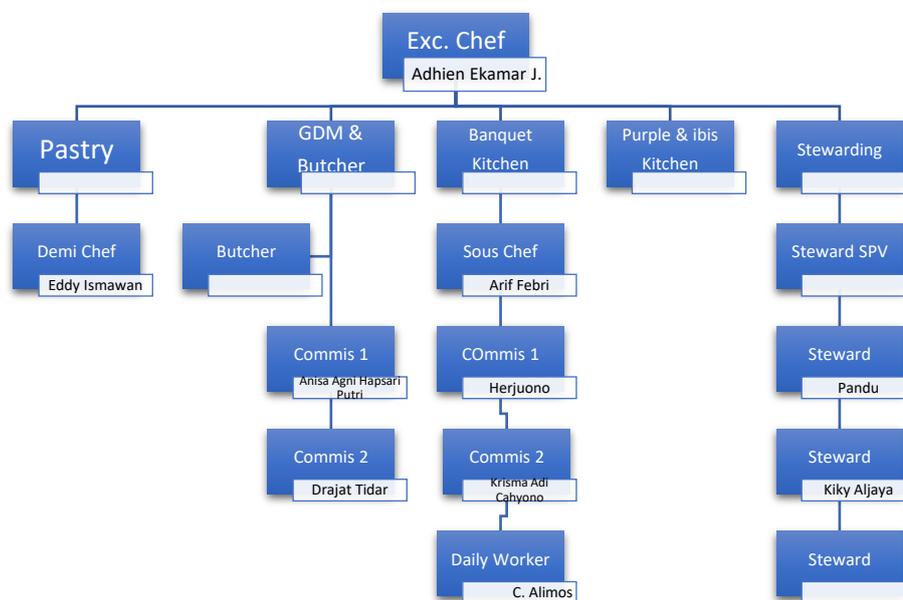
D. Gambaran Umum Kitchen Departemen di The Westlake Resort Yogyakarta

Food and Beverage Product merupakan departemen dimana tugas-tugasnya mempersiapkan dan mengolah makanan kepada tamu yang datang ke hotel maupun ke restoran. Namun, pada *The Westlake Resort Yogyakarta Food and beverage product* berdiri sendiri menjadi *Kitchen Departement*. Di dalam *Kitchen Departement* dibagi lagi menjadi beberapa seksi sesuai dengan bagiannya masing-masing. Pembagian seksi ini dilakukan untuk mempermudah jalannya kegiatan yang ada di kitchen. Seksi-seksi di *food and beverage product* terdiri dari *Main Kitchen, Garde manger, Butcher, Banquet Kitchen* dan *Pastry and Bakery*.

E. Struktur Organisasi Kitchen Departemen Di The Westlake Resort

Yogyakarta

Bagan *Food and Beverage Product the Westlake Resort Yogyakarta*



Sumber : www.thewestlakeresortyogyakarta.co.id

Bagan 3.1 Struktur Organisasi Food and Beverage Product

F. Seksi – seksi yang ada di The Westlake Resort Yogyakarta

Berikut merupakan beberapa *Section* yang terdapat pada *food and beverage product* di *The Westlake Resort Yogyakarta*, yaitu:

1) Garde Manger

Garde Manger section merupakan seksi yang terdapat dalam organisasi *Food and Beverage Product* yang menangani berbagai jenis olahan *appetizer* seperti *salad, sandwich, fruits, sushi* dan *cold/hot sauce (dressing)*.

2) Hot Kitchen (Main Kitchen)

Main Kitchen section merupakan seksi yang dalam kegiatannya menangani berbagai macam olahan sambal, *stock* serta berbagai macam *main course*.

3) Banquet section

Banquet section merupakan seksi yang terdapat pada *Food and Beverage Product* yang mempersiapkan dan menyajikan makanan pada *event* yang diadakan di hotel mulai dari *appetizer, soup, dan maincourse* tentunya dengan berbagai macam olahan masakan.

4) Butcher

Butcher Section merupakan seksi yang menangani bahan mentah seperti hewan, unggas ataupun ikan yang nantinya akan diperlukan oleh bidang *section* lainnya dimana bahan-bahan tersebut akan diolah sesuai kebutuhan masing-masing *section*.

5) *Pastry and Bakery*

Pastry and Bakery Section merupakan bagian dari *food and beverage product* yang dalam kegiatannya membuat berbagai cakes, pastry, bread, ice, pudding dan aneka *dessert* lainnya.

G. Tugas dan Tanggung jawab Maasing -masing di Kitchen di The Westlake Resort Yogyakarta

Berikut merupakan Tugas dan Tanggung Jawab pada masing-masing bagian di *The Westlake Resort Yogyakarta*, Yaitu:

1) *Executive Sous Chef*

Tugas dan tanggung jawab dari seorang *Executive Sous Chef* adalah:

- a. Membuat DML (*daily market list*) ataupun SR (*store request*) yang biasanya berupa bahan-bahan dapur yang dibutuhkan.
- b. Memberikan gambaran *layout* pada *Buffet* terkait *set up* makanan di dalam restoran maupun pada saat ada event tertentu.
- c. Mengawasi jalannya kegiatan operasional dapur.
- d. Memberikan masukan maupun saran terkait alat-alat yang diperlukan

2) *Sous Chef*

Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Menggantikan tugas-tugas di dapur pada saat *executive sous chef* sedang tidak ada.
- b. Memeriksa mutu makanan yang akan di sajikan
- c. Menjaga kestabilan bawahannya yang bertugas

d. Selalu melakukan *check* barang keluar masuk dari *dry store* maupun dar *supplier*

3) *Cook/Commis*

Commis mengambil alih atau diberikan wewenang untuk bertindak sebagai “ *Chef de Partie / Demi Chef* ” apabila yang bersangkutan berhalangan, misalnya sakit, cuti ataupun libur (*day off*)

4) *Demi Chef*

Memiliki tugas dan tanggung jawab:

- a. Mengawasi kelancaran jalannya operasional pada salah satu seksi yang menjadi tanggung jawabnya.
- b. Mengorganisasi dan membagi tugas dan pekerjaan pada bawahannya, dan ikut secara langsung turun tangan mengolah makanan.

H. Cara yang bisa dilakukan untuk mengatasi masakan yang keasinan di The Westlake Resort Yogyakarta

1. Menggunakan potongan kentang

Menggunakan kentang dapat dilakukan pada makanan yang cenderung berkuah. Nah, caranya yaitu cukup dengan mengupas kulit kentang sampai bersih, kemudian potong-potong kentang sampai tipis, masukkan ke dalam masakan. Diamkan beberapa saat sampai kentang berubah warna menjadi transparan, kemudian kentang dapat diangkat dan disisihkan. Makanan pun akan terselamatkan dari rasa asin yang kuat karena sudah diserap oleh kentang.

2. Menambahkan gula

Kamu bisa menambahkan sedikit gula pada masakan yang terlalu asin. Karena, gula ternyata juga mampu mengurangi rasa asin pada masakan. Namun, jangan masukkan langsung terlalu banyak, cukup masukkan sedikit demi sedikit sambil terus dicicipi. Jika terlalu banyak, alih-alih terselamatkan dari rasa asin, masakan malah menjadi terlalu manis nantinya.

3. Menuangkan air.

Untuk masakan berkuah yang keasinan, kamu bisa menambahkan air secukupnya agar mengurangi rasa asin. Namun, hal ini terkadang membuat masakan menjadi kurang gurih lagi atau bahkan hambar. Jadi, mungkin kamu juga akan membutuhkan lebih banyak bumbu-bumbu lainnya untuk menyesuaikan rasanya. Porsi masakanmu juga mungkin akan bertambah menjadi lebih banyak. Tetapi hal tersebut tidak masalah, selama masakanmu nggak lagi keasinan.

4. Tambahkan bahan lainnya

Cara ini juga efektif untuk menyelamatkan masakan yang terlalu asin. Kamu bisa menambahkan bahan lainnya seperti sayuran, mi, nasi, atau daging, menyesuaikan dengan masakan apa yang kamu masak saat itu. Misalnya ketika memasak nasi goreng, namun ternyata kamu menambahkan garam terlalu banyak, kamu bisa menambahkan nasi untuk mengurangi rasa asinnya. Jangan lupa untuk selalu mencicipi masakanmu, biar nggak keasinan lagi.

5. **Gunakan air lemon atau cuka.**

Ternyata selain membuat masakan menjadi segar, air lemon maupun cuka juga bisa digunakan untuk menetralkan masakan yang terlalu asin lho. Cukup tambahkan sedikit saja pada masakanmu yang keasinan. Karena jika terlalu banyak, akan berisiko membuat masakanmu menjadi begitu asam.

I. Upaya Staff Main Kitchen dalam Meningkatkan Kualitas Menu Hidangan utama di The Westlake Resort Yogyakarta

Peningkatan kualitas menu buffet breakfast khususnya menu hidangan utama akan meningkatkan kepuasan tamu terhadap menu yang dihidangkan. Kualitas membutuhkan sebuah standart yang berisikan gambaran produk dan layanan seperti apa sehingga disebut berkualitas. Dalam meningkatkan kualitas menu, maka harus memperhatikan beberapa faktor kualitas makanan. Selama melakukan Praktek Kerja Lapangan saya belajar dan dibimbing untuk membuat solusi apabila terdapat masalah terhadap menu hidangan utama yang dihidangkan pada saat buffet breakfast. Adapun beberapa upaya yang dilakukan staff main kitchen untuk meningkatkan kualitas menu hidangan utama dilihat dari kualitas warna, penampilan, tekstur, rasa adalah menjadikan warna pada menu lebih segar dan serasi, kualitas penampilan menu bersih dan rapi, kualitas tekstur menu dari tingkat kematangan yang merata dan kualitas rasa pada menu menjadi lebih konsisten.

1. Meningkatkan Kualitas Warna Hidangan Utama

Sebagai Contoh proses pembuatan menu ikan sauce mangga supaya warna menu tetap segar dan terlihat serasi. Untuk meningkatkan kualitas warna pada menu ikan sauce mangga, maka bagian staff main kitchen memperhatikan kesegaran dari bahan-bahan yang digunakan dan melakukan pengolahan menu yang baik. Tahap pengolahan menu untuk pembuatan ikan sauce mangga oleh staff main kitchen adalah sebagai berikut:

- a. Persiapan bahan-bahan yang akan digunakan, seperti: ikan dori potong dadu yang di marinate terlebih dahulu untuk mengurangi aroma amis, adonan tepung untuk dicampur dengan ikan dan bahan sauce mangga yang sudah di blender (cabe rawit, cabe merah, garam, gula putih, gula jawa, dan terasi) dengan bahan lain (tepung maizena, bawang bombay, paprika dan mangga muda dengan potongan brunoa). Takaran bahan disesuaikan dengan kebutuhan pembuatan sauce mangga.
- b. Proses pengorengan ikan dori dilakukan menggunakan teknik memasak frying. Teknik frying berfungsi supaya ikan dori yang digoreng hasilnya krispi dan kering. Setelah itu, tunggu ikan dori sampai warna kuning kecoklatan. Warna kuning kecoklatan menunjukkan kualitas warna ikan sudah masak sepenuhnya dan ikan terlihat lebih menarik. Lalu diangkat dan dikeringkan supaya minyak dari ikan tidak banyak.
- c. Selanjutnya proses pembuatan sauce mangga. Pembuatan sauce mangga ini menggunakan teknik sauting dan menggunakan mangga muda dengan

tujuan supaya rasa mangga tidak kalah dengan campuran bumbu yang akan digunakan. Teknik sauting berfungsi supaya sauce mangga yang dimasak kentalnya merata dan menghasilkan warna yang segar. Bahan yang sudah diblender ditumis sampai harum dan tambahkan mangga muda, paprika bawang bombay dan tepung maizena aduk cepat sampai sauce matang atau kental. Setelah matang sauce tersebut didinginkan agar ketika dicampur ikan dori tidak cepat hancur atau lembek.

- d. Susun ikan dori di atas chafing dish tuangkan sauce mangga di atasnya dan siap dihidangkan. Proses pembuatan menu diatas menghasilkan satu menu dengan kualitas warna yang segar dan serasi. Kualitas warna sudah dibahas pada bab sebelumnya dan hasil dari warna menu yang dihasilkan akan sangat berpengaruh pada kualitas menu yang dihidangkan dan menu tersebut sudah siap dihidangkan kepada tamu dan dilakukan juga pengolahan menu yang baik terhadap menu lainnya dalam meningkatkan kualitas warna.

2. Meningkatkan Kualitas Penampilan Menu Hidangan Utama

penampilan pada menu ayam bakar bumbu kacang, ikan asam manis, sayur tumis baby kol, dan telur menjadi faktor penting didalam meningkatkan penyajian menu yang akan dihidangkan kepada tamu. Upaya yang dilakukan staff main kitchen untuk meningkatkan kualitas penampilan yaitu membuat tempat penyajian menu terlihat bersih, mengkilat dan rapi dengan memberikan hiasan atau garnish pada makanan.

Misalnya, penyajian makanan ayam bakar bumbu kacang yang dapat kita lihat gambar set-up menu di atas dimana dagingnya dipisah dengan bumbu kacang untuk menjaga penampilan dan kebersihan makanan serta memberi hiasan ice berg lettuce, tomat dan wortel yang diukir seperti bentuk bunga yang diletakkan di sudut Chafing dish untuk menambah selera tamu dalam menikmati makanan yang dihidangkan. Pada saat dimasak daging di Roasting dengan baik agar warna daging tidak gosong saat disajikan karena jika terlihat gosong akan merusak penampilan menu tersebut. Selanjutnya, ketika menu sudah diletakan di meja prasmanan proses pematangan menu hidangan utama juga terjadi di stole karena stole di Grand Mercure Hotel Yogyakarta memiliki pemanas yang disebut sterno. Sterno merupakan jell yang digunakan untuk menghasilkan api pada menu yang dihidangkan di restaurant dengan fungsi menjaga menu tetap dalam kondisi hangat dan menu dapat selalu dinikmati tamu. Sebelumnya chafing dish yang sudah dibersihkan akan di polish kembali supaya terlihat mengkilat.

3. Meningkatkan Kualitas Tekstur Menu Hidangan Utama

salah satu contoh menu hidangan utama yang dihidangkan pada saat buffet breakfast dengan tingkat kematangan yang baik menghasilkan tekstur yang empuk pada daging saat dimakan oleh tamu dilakukan pengolahan yang bagus. Pengolahan menu untuk mendapat tekstur yang baik juga dipengaruhi oleh teknik memasak dari tingkat tipis atau halus

dari bentuk potongan makanan. Kualitas tekstur makanan juga dapat dirasakan dari tingkat kematangan pada makanan saat dimasak. Setiap menu yang akan dihidangkan harus memiliki bentuk potongan yang sama agar menghasilkan tingkat kematangan yang merata juga. Misalnya, ayam goreng mentega di dalam proses pembuatannya ayam di marinate terlebih dahulu untuk membuat daging yang teksturnya keras menjadi empuk sebelum digoreng dan harus menggunakan api kecil dan kondisi minyak yang panas serta banyak. Hal ini juga bertujuan agar tekstur daging matang merata sampai ke bagian dalam daging dan bagian luar daging tetap terasa krispy dan tidak akan hancur apabila dicampur dengan sauce atau kuah

4. Meningkatkan Kualitas Rasa Menu Hidangan Utama

Kualitas rasa merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas suatu masakan karena jika warna, penampilan dan tekstur sudah terpenuhi namun kualitas rasa tidak terpenuhi, maka kualitas makanan tersebut belum bisa dikatakan sepenuhnya berkualitas. Dalam satu menu terdapat bermacam rasa, misalnya rasa manis, asam, asin, dan gurih. Kualitas rasa biasanya ditentukan dari pembumbuan makanan dimana dengan proses marinate terlebih dahulu. Misalnya, menu ikan dori sauce mangga.

Proses pembuatannya ikan terlebih dahulu di marinate atau direndam dengan air jeruk nipis, merica putih, dan garam halus bertujuan agar bumbu meresap kedalam dan ketika digoreng ikan kering sampai

bagian dalam dengan rasa yang krispi atau gurih. maka staff main kitchen mencampur ikan dori tersebut dengan sauce mangga sebagai pelengkap rasa manis, asam, asin dan gurih sehingga dengan adanya kombinasi rasa antara ikan dori dan sauce mangga, maka rasa menu menjadi lebih menarik. dapat kita lihat bahwa rasa menu ikan dori sudah mengalami peningkatan dari rasa manis pada ikan menjadi rasa yang unik dan menarik. Mengabungkan ikan dori dengan sauce mangga sudah menjadi upaya untuk meningkatkan kualitas suatu rasa pada makanan. Kegiatan meningkatkan kualitas menu untuk menu hidangan utama lainnya juga dilakukan upaya agar rasa menu tetap konsisten.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Setelah melaksanakan praktek kerja industri selama kurang lebih 6 (enam) bulan lamanya, maka penulis dapat mengetahui keberadaan The Westlake Resort Yogyakarta dan sekaligus dapat memahami tata cara kerja operasionalnya, terutama di *Food and Beverage product* mengenai tata cara seorang cook. Dari berbagai data penyusun kemukakan pada akhir ini penyusun dapat menarik kesimpulan ini semata mata berdasarkan data-data yang penulis dapatkan dengan tidak
2. Yogyakarta adalah salah satu hotel yang berada di Yogyakarta. The Westlake Resort menambahkan atau mengurangi data yang sebenarnya, adapun kesimpulan kesimpulannya sebagai berikut : The Westlake Resort Yogyakarta menyediakan fasilitas fasilitas seperti : kamar, restaurant, swimming pool, danau serta yang lainnya.
3. The Westlake Resort Yogyakarta adalah salah satu akomodasi yang menyediakan kamar kamar penginapan, makanan dan minuman, serta jasa lainnya yang disediakan khusus bagi tamu yang datang ke The Westlake Resort Yogyakarta, tamu yang mengadakan wedding, romantic dinner, meeting ataupun seminar.

Dalam operasinya The Westlake Resort Yogyakarta dibantu oleh beberapa departement yang masing – masing departement mempunyai tugas dan tanggung jawab sesuai dengan bidang yang di kerjakannya .

B. Saran

Demikian kesimpulan laporan praktek kerja industri semoga dapat berguna bagi para pembaca dan kami mohon maaf dalam kekeliruan dalam penulisan dan penempatan bahasa yang mungkin terjadi pada saat pelaksanaan dan menjelang praktek kerja industri ini akhir kata Saya ucapkan Terimakasih.

- b. Saran saran untuk kampus.
- c. Pihak kampus hendaknya memberikan pengarahan yang baik dan lebih jelas serta terbuka kepada peserta pelaksanaan praktek kerja industri ini.
- d. Pemberian pelajaran kepada mahasiswa/mahasiswi lebih ditingkat kan lagi agar lebih baik, dan juga agar mempunyai bekal agar lebih siap melakukan praktek kerja.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

Arikunto, S. 2018. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*.
Jakarta: Rineka Cipta.

Depkes RI. 2004. *Higiene Sanitasi Makanan dan Minuman*.
Dirjen PPL dan PM. Jakarta

Dewanti, R dan Hariyadi. 2011. *Food Safety Issues In South East Asia*.
Department of Food Science and Technology.

Direktorat Gizi Depkes RI. 1996. *Daftar Komposisi Bahan Makanan*.
Bhratara Karya Aksara. Jakarta.

Dr.Riyadi, Heru, Dr. Masatip, Anwari, dkk. 2020. *Pengetahuan Menu*.
Bandung. Alfabeta.

2. Jurnal

Islami, Amaydha. 2020. *Penerapan Hygiene dan Sanitasi dalam
penyimpanan bahan Makanan di Garde Manger Section Sheraton
Surabaya Hotel & Tower [Laporan Akhir]*. Jember (ID): Universitas
Muhammadiyah Jember.

Keputusan Menteri Parpostel No. KM 94/HK103/MPPT 1987.

***Hotel** jenis akomodasi menggunakan sebagian bagian memberikan jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan minuman, jasa lain bagi masyarakat umum dikelola secara komersial. 2.*

Puspitawati Anggadini (2011:40) "***Jurnal** umum buku pencatatan menginput*

data transaksi keuangan/bisnis terjadi perusahaan".

*Bentuk **jurnal** umum dipergunakan **jurnal** umum bentuk dua kolom. **Jurnal** catatan sistematis .*

Sihite (2000:14) *kitchen ruangan khusus peruntukkan sebagai tempat memasak makanan Dapur ditemui baik rumah, warung makan. Sedang Sudira (1996:1-4) menyebutkan **pengertian** kedudukan dapur sebuah **hotel***

Sulastiyono (2001 : 6) ***Hotel** sebuah usaha komersial menyediakan tempat menginap, makanan pelayanan-pelayanan umum lainnya.**Hotel** tempat sengaja dibuat tujuan pelayanan penginapan, makan, minum, pelayanan lainnya.*

Lampiran





