

LAPORAN TUGAS AKHIR

UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS JAJANAN PASAR SEBAGAI

MENU COFFEE BREAK UNTUK MENYEIMBANGKAN FOOD COST

DI NOVOTEL SUITES YOGYAKARTA



OLEH

NAMA : WINA ROSIANA KHOFIFAH

NIM : 120109751

PRODI : D III

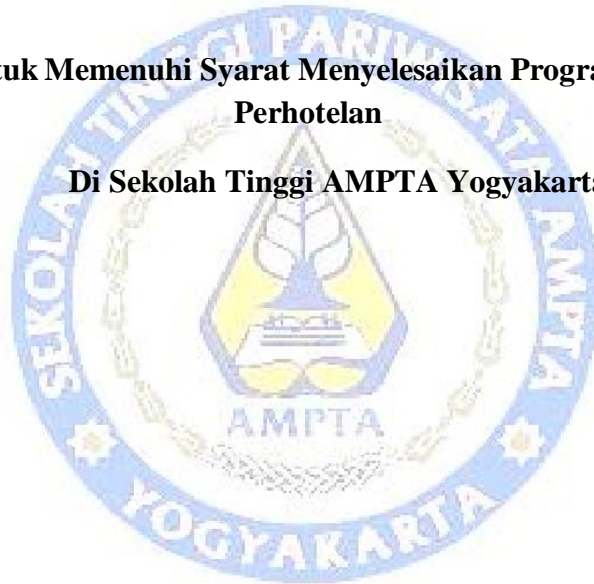
JURUSAN : PERHOTELAN B

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2023

LAPORAN TUGAS AKHIR
UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS JAJANAN PASAR SEBAGAI
MENU COFFEE BREAK UNTUK MENYEIMBANGKAN *FOOD COST*
DI HOTEL NOVOTEL SUITES YOGYAKARTA

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma III
Perhotelan
Di Sekolah Tinggi AMPTA Yogyakarta



OLEH

NAMA : WINA ROSIANA KHOFIFAH

NIM : 120109751

PRODI : D III

JURUSAN : PERHOTELAN B

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**Upaya Meningkatkan Kualitas Jajanan Pasar Sebagai Menu Coffee Break
Untuk Menyeimbangkan Food Cost Di Novotel Suites Yogyakarta**

OLEH

NAMA : WINA ROSIANA KHOFIFAH

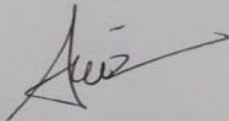
NIM : 120109751

PRODI : D III

JURUSAN : PERHOTELAN B

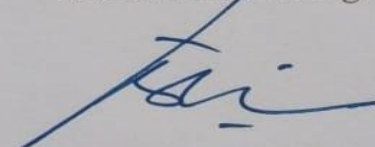
Telah Disetujui Oleh:

Ketua Jurusan



Dra, Heni Susilowati, M.M
NIDN.0505026202

Dosen Pembimbing



Setyo Prasiyono, S.ST, M.SC
NIDN :0523098001

BERITA ACARA

**Upaya Meningkatkan Kualitas Jajanan Pasar Sebagai Menu Coffee Break
Untuk Menyeimbangkan Food Cost Di Novotel Suites Yogyakarta**



OLEH

NAMA : WINA ROSIANA KHOFIFAH

NIM : 120109751

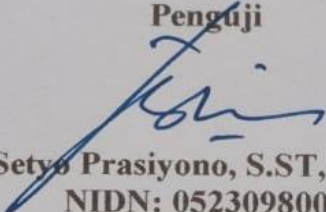
PRODI : D III

JURUSAN : PERHOTELAN B

Telah dipertahankan di depan penguji dan dinyatakan.....

Pada tanggal.....

Penguji


Setyo Prasiyono, S.ST, M.SC
NIDN: 0523098001

Mengetahui
Ketua STP AMPTA

(Drs. Prihatni, M.M.)
NIDN: 0526125901


KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi akhir Program Diploma III jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Tugas Akhir ini mungkin tidak dapat diselesaikan oleh penulis tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak selama penyusunannya. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya laporan ini. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Setyo Prasiyono Nugroho, S.ST, M.Sc selaku dosen pembimbing Laporan Tugas Akhir.
2. Dra. Heni Susilowati, M.M selaku ketua jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
3. Prihatno, M.M selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta.
4. Dra. Angela Ariani, S.H., M.M selaku Kepala Bagian PKL
5. Chef Agus Santoso selaku *FB Director* Novotel Suites Malioboro Yogyakarta.
6. Chef Ari Yusuf selaku *Executive Chef* Novotel Suites Yogyakarta Malioboro.
7. Seluruh *Staff Kitchen* Novotel Suites Yogyakarta Malioboro yang dengan sabar telah membimbing dan mengajarkan ilmu baru kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak guna menyempurnakan Laporan Praktik Kerja. Penulis berharap semoga laporan ini bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 20 Februari 2023

Wina Rosiana Khofifah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penulisan	4
D. Manfaat Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Gambaran Umum Industri Perhotelan	7
1. Pengertian Industri Hotel.....	7
2. Karakteristik Hotel.....	8
3. Jenis Hotel.....	10
4. Departemen Hotel.....	12
B. Gambaran Umum <i>Food and Beverage</i> Departement	14
1. Pengertian Food And Beverage	14
2. Peran <i>Food Product (Pastry)</i>	16
3. Struktur Organisasi <i>Food and Beverage</i> Departement	20
4. Section Food and Beverage.....	26

BAB III GAMBARAN UMUM DAN OBYEK PENELITIAN	29
A. Gambaran Umum Hotel Novotel Suites Yogyakarta Malioboro....	29
1. Sejarah Novotel Suites Yogyakarta Malioboro	29
2. Lokasi Novotel Suites Yogyakarta Malioboro	32
3. Fasilitas Novotel Suites Yogyakarta Malioboro.....	33
B. Struktur Organisasi	44
C. Departemen yang Diteliti	44
D. Jadwal Pelaksanaan Kerja <i>Trainne</i>	47
BAB IV ANALISIS DATA	53
BAB V PENUTUP.....	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Departement.....	20
Gambar 2. 2 Accor Hotel Group.....	30
Gambar 2. 3 Logo Novotel Suites Malioboro Yogyakarta	31
Gambar 2. 4 <i>Hotel Map</i>	33
Gambar 2. 5 <i>Studio superior king and Twin room</i>	36
Gambar 2. 6 <i>Studio Deluxe room</i>	36
Gambar 2. 7 <i>Junior Suite room</i>	37
Gambar 2. 8 <i>Executive King room</i>	38
Gambar 2. 9 <i>Restoran</i>	39
Gambar 2. 10 <i>10/10Pool Bar</i>	41
Gambar 2. 11 <i>Fitness Center</i>	42
Gambar 2. 12 <i>Swimming Pool</i>	43
Gambar 2. 13 Struktur Organisasi Novotel Suites Malioboro.....	44
Gambar 2. 14 Aneka Rebusan yang disajikan di Novotel Suites Yogyakarta	56
Gambar 2. 15 <i>Buffet Breakfast</i> di Novotel Suites Yogyakarta.....	57
Gambar 2. 16 Kue cantik manis setelah dikeluarkan dari cetakan	57
Gambar 2. 17 Timus setelah digoreng dan ditiriskan	58

Gambar 2. 18 Jajanan Pasar Kue Lumpur di Novotel Suites Yogyakarta	60
Gambar 4. 1 Sertifikat PKL.....	73
Gambar 4. 2 <i>Bread Butter Pudding</i>	733
Gambar 4. 3 Anniversery Novotel Suites Yogyakarta yang ke3.....	74
Gambar 4. 4 Mataram Ballroom.....	74
Gambar 4. 5 Prepare Christmas day	744
Gambar 4. 6 Prepare Stall breakfast (<i>Pastry</i>).....	75
Gambar 4. 7 <i>VIP bakpia, cake, popcorn (Pastry)</i>	755
Gambar 4. 8 <i>Prepare Mini dessert Lunch (Pastry)</i>	755

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar <i>Ballroom</i>	39
Tabel 3.2 Daftar <i>Meeting room</i>	39
Tabel 3.3 Table jadwal <i>training</i>	48
Tabel 3.4 Table <i>Job Desk Training F&B Product</i>	50
Tabel 3.5 Table jajanan pasar Novotel suites Yogyakarta malioboro	54

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan bisnis perhotelan di kota Yogyakarta sangatlah gencar diadakan. Banyak investor lokal maupun asing yang mulai tertarik untuk menanamkan modalnya di bisnis ini. Kota Yogyakarta merupakan salah satu lokasi strategis dikarenakan banyaknya destinasi wisata yang mampu memikat wisatawan untuk berkunjung. Perkembangan industri perhotelan di Yogyakarta mau tidak mau menuntut pihak hotel untuk semakin menciptakan situasi yang nyaman dari berbagai aspek untuk ditawarkan sebagai suatu produk kepada calon pelanggannya. Secara umum produk yang ditawarkan oleh pihak hotel terdiri dari dua produk utama yaitu produk nyata (*tangible product*) seperti kamar, restoran, spa, dan berbagai fasilitas lainnya, dan produk tidak nyata (*intangible product*) seperti kenyamanan, pelayanan, suasana dan lain sebagainya.

Menurut Akuino (2013) Hotel juga dapat berfungsi sebagai salah satu penyerap tenaga kerja yang berdampak mengurangi angka pengangguran . Selain itu, hotel merupakan bagian penting dari kepariwisataan, dimana hotel bertujuan sebagai rumah kedua atau rumah sementara bagi pengguna jasa untuk melepas rasa lelah karena aktivitas seharian, tempat meeting untuk beberapa kelompok, seperti acara G20, pertamina, Asean dan lain sebagainya, ataupun tempat persinggahan sementara

ketika wisatawan jauh dari tempat tinggalnya. Erawati (2019:47)

Pelayanan di *Food and beverage* menjadi salah satu hal penting untuk tetap dijaga kualitas pelayana di hotel. Pada saat ini terkadang kurang berhati-hati dalam pelayanan, kecrobohan dalam *order product*, dapat menyebabkan dampak yang besar seperti ketidakpuasan, ketidakseimbangan *food cost*, hal tersebut bisa disebabkan karena pelayanan yang tidak benar juga dan sehingga menyebabkan ketidakpuasan tamu, baik di *restaurant* ataupun *meeting*. Menurut Hastuti (2020:10) Cara pelayana harus dilakukan secara berhati-hati dan benar, mulai dari kebersihan, tepat waktu, ketelitian, dan dilakukan sesuai dengan prosedur.

Kepuasan tamu akan pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel ialah nilai terpenting yang harus dijaga dan dikembangkan, demi menarik minat para konsumen untuk menggunakan jasa perhotelan sebagai tempat singgah sementara dan menikmati pelayanan yang diberikan.

Menurut Suryadharma & Nurcahya (2015:932) Kualitas pelayanan merupakan kunci kesuksesan bisnis perhotelan ada dimensi yang perlu diperhatikan, kelima dimensi tersebut antara lain bukti fisik (*Tangibles*), kehandalan (*Reability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Emphaty*). Jadi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan suatu perusahaan dapat dilihat dari kepuasan pelanggan terhadap kelima dimensi layanan yang ditawarkan perusahaan. Hal itu berarti penilaian bahwa suatu

bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa ataupun barang atau jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan. Dari dua definisi di atas menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu pemenuhan harapan. Pelanggan dapat dikatakan puas dengan produk maupun pelayanan yang hotel berikan apabila harapan pelanggan akan produk/pelayanan yang hotel berikan tersebut telah sesuai bahkan melebihi harapan mereka.

Pariwisata kini semakin berkembang pesat di daerah Yogyakarta, dan banyak dari mereka juga melakukan berbagai acara seperti meeting, reuni, kumpul keluarga besar, christmas bersama. Dan tidak sedikit dari mereka yang menginap di Novotel Suites adalah orang-orang luar kota atau negeri yang ingin mencoba makanan tradisional jogja, traditional *cake*, yang membuat Menu Restoran dan *Coffe Break* Novotel tetap membawa nuansa tradisional. Maka dari itu dibutuhkanlah jasa perhotelan sebagai pembantu terlaksananya kunjungan wisatawan yang nyaman demi membantu suatu daerah meningkatkan penghasilan melalui jasa perhotelan.

Dalam hal tersebut pastinya menyangkut *Food Product pastry*, yang bertugas menyediakan dan mengelola berbagai jenis *cake*, *bread*, untuk keperluan event hotel. Tetapi terkadang banyak event yang membuat department ini harus membeli *snack* atau *cake* dari luar, tetapi karena kurang terkontrol, dan mengelola bahan sisa dengan efektif menjadikan pembelian yang terlalu tinggi.

B. Rumusan Masalah

Food and Beverage Product Departement merupakan salah satu departemen terpenting di hotel karena menyokong hampir 60 persen dari pemasukan suatu hotel. Profesionalitas dalam pelayanan dituntut harus dengan cepat dan tepat agar dapat memuaskan tamu yang berkunjung. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis mengerucutkan pokok masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana metode yang tepat dalam pelayanan *food and beverage product*?
2. Apa saja hambatan yang sering ditemukan pada saat melayani di *food product pastry*?
3. Bagaimana cara *food product* mengelola, dan menyimpan bahan sisa agar bisa dipergunakan kembali?

C. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka dapat disebutkan tujuan dari pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan antara lain:

1. Untuk mengetahui peranan *Food and beverage product* dalam melayani tamu pada *departement Food and beverage* di Novotel Suites Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui hal apa saja yang dilakukan *food product* agar tamu mendapatkan kepuasan dalam menginap di Novotel Suites Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui hal yang bisa dilakukan agar menyeimbangkan food cost.

4. Untuk mengetahui proses penyimpanan dan prosedur penyimpanan bahan sisa.
5. Untuk mengetahui peran *food product pastry* di Hotel.

D. Manfaat Penulisan

Adapun beberapa manfaat yang dapat diperoleh mahasiswa dari melaksanakan Praktek Kerja Lapangan antara lain:

1. Manfaat Praktis

Laporan ini guna bagi penulis untuk penunjang atau syarat lulus bagi penulis. Laporan ini juga sebagai bukti nyata bahwa setelah melakukan praktek kerja lapangan yang membuat penulis mendapatkan pengalaman yang akan menjadi bekal memasuki dunia kerja selanjutnya. Jadi laporan ini sangat bermanfaat untuk jenjang kedepannya.

2. Manfaat Teoritis

Laporan ini mempunyai kegunaan yang sangat penting bagi perusahaan sebagai kritik dan saran serta upaya memperbaiki kesalahan-kesalahan yang selama ini dilakukan oleh manajemen khususnya dibagian *departement Food and beverage*. Selain itu laporan ini dapat memberikan masukan bagi Novotel Suites Yogyakarta Malioboro.