

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**PENERAPAN SOP PENYIMPANAN BUAH DAN SAYUR DI COLD**  
**KITCHEN SECTION DALAM MENINGKATKAN KUALITAS**  
**MAKANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU**  
**DI THE ALANA YOGYAKARTA HOTEL AND**  
**CONVENTION CENTER**



**OLEH:**

**NAMA : ANNIZAR PUTRI AMELIA**

**NIM : 119109554**

**PRODI : DIPLOMA III**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2022**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**PENERAPAN SOP PENYIMPANAN BUAH DAN SAYUR DI COLD**  
**KITCHEN SECTION DALAM MENINGKATKAN KUALITAS**  
**MAKANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU**  
**DI THE ALANA YOGYAKARTA HOTEL AND**  
**CONVENTION CENTER**

**Untuk Memenuhi Syarat Guna Menyelesaikan Program Diploma III**  
**Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta**



**OLEH:**

**NAMA : ANNIZAR PUTRI AMELIA**  
**NIM : 119109554**  
**PRODI : DIPLOMA III**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**

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

**2022**

**HALAMAN PENGESAHAN**



**LAPORAN TUGAS AKHIR  
PENERAPAN SOP PENYIMPANAN BUAH DAN SAYUR DI COLD  
KITCHEN SECTION DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
MAKANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU  
DI THE ALANA YOGYAKARTA HOTEL AND  
CONVENTION CENTER**

**OLEH:**

**NAMA : Annizar Putri Amelia  
NIM : 119109554  
PRODI : Diploma III  
JURUSAN : Perhotelan**

**Telah Disetujui Oleh:**

**Ketua Program Studi**

**(Dra. Heni Susilowati, M.M)**

**NIDN.0505026202**

**Dosen Pembimbing**

**(Dra. Heni Susilowati, M.M)**

**NIDN. 0505026202**

**BERITA ACARA UJIAN  
LAPORAN TUGAS AKHIR  
PENERAPAN SOP PENYIMPANAN BUAH DAN SAYUR DI COLD  
KITCHEN SECTION DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
MAKANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU  
DI THE ALANA YOGYAKARTA HOTEL AND  
CONVENTION CENTER**



**OLEH:**

**NAMA : Annizar Putri Amelia  
NIM : 119109554  
JURUSAN : Diploma III  
PRODI : Perhotelan**

**Telah dipertahankan di depan penguji dan dinyatakan LULUS**

**Pada tanggal.....**

**Penguji,**

**(Dra. Heni Susilowati, MM)  
NIDN. 0505026202**

**Mengetahui,  
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**



**(Drs. Prihatno, MM)  
NIDN. 0526125901**

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah atas kehadiran ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-NYA kepada penulis, sehingga penulisan dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan baik sebagai salah satu syarat menempuh Ujian Diploma III Program Studi Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta.

Laporan ini dapat terselesaikan atas bantuan dan bimbingan dari semua pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang ikut membantu dalam penyelesaian laporan ini, terutama kepada :

1. Ibu Dra. Heni Susilowati,MM. Selaku dosen pembimbing dan sebagai Ketua Jurusan Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta yang sudah mengarahkan cara penyusunan dan penulisan laporan ini dengan baik dan benar sehingga selesai dan lancar tepat waktu.
2. Bapak Drs. Prihatno,MM. Selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta.
3. Ibu Merlin P. Manulang. Selaku General Manager (GM) The Alana Yogyakarta Hotel And Convention Center yang telah memberikan kesempatan penulis untuk mengikuti training selama 6 bulan.
4. Mama dan Bapa selaku kedua orang tua yang selalu senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan.
5. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam proses penyusunan laporan ini.

Dengan demikian penyusunan laporan ini sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md.Par), serta sebagai bukti bahwa telah menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa sepenuhnya masih banyak kekurangan dalam penulisan laporan ini, untuk itu mohon kritik dan saran positif yang sifatnya membangun dari pembaca. Agar hasil laporan tugas akhir yang didapat mencapai kesempurnaan dan bisa menjadi referensi yang baik bagi pembaca. Demikian apa yang dapat saya sampaikan. Semoga laporan ini bisa bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, 17 Maret 2022

Penyusun,

Annizar Putri Amelia

## DAFTAR ISI

### COVER

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	2
C. Tujuan Penulisan.....	3
D. Manfaat Penulisan.....	3

### BAB II LANDASAN TEORI

A. Gambaran Umum Hotel .....	5
1. Pengertian Hotel.....	5
2. Klasifikasi Hotel.....	5
B. Gambaran Umum Food And Beverage Department.....	8
1. Pengertian Food And Beverage Department.....	8
2. Pembagian Food And Beverage Department.....	9
3. Fungsi Food And Beverage Department.....	9

4. Tugas dan Tanggung Jawab Food And Beverage Department.....	9
C. Pengertian Food And Beverage Product .....	11
1. Tugas dan Tanggung Jawab Jabatan Food And Beverage Product .....	12
2. Kitchen Section .....	14
3. Struktur Organisasi Kitchen .....	17
4. Pengertian Standar Operating Prosedure (SOP) .....	18

### **BAB III GAMBARAN OBYEK PENELITIAN**

A. Deskripsi The Alana Yogyakarta Hotel And Convention Center .....	20
1. Sejarah The Alana Yogyakarta Hotel And Convention Center .....	20
2. Lokasi The Alana Yogyakarta Hotel And Convention Center .....	21
3. Fasilitas The Alana Yogyakarta Hotel And Convention Center .....	22
B. Cold Kitchen atau Gardemanger Section .....	27
C. Struktur Organisasi Cold Kitchen atau Gardemanger Section .....	28
D. Jadwal Kerja .....	30
E. Jadwal Kerja Harian .....	30
F. SOP Penyimpanan Buah dan Sayur di Cold Kitchen atau Gardemanger section .....	32

### **BAB IV ANALISIS DATA**

A. Analisis Pelaksanaan Kerja .....	34
-------------------------------------	----

### **BAB V KESIMPULAN dan SARAN**

A. Kesimpulan .....	37
B. Saran .....	37

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Kitchen

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Cold Kitchen

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Dokumentasi
- Lampiran 2 Surat Pengantar atau Permohonan PKL
- Lampiran 3 Surat Balasan atau Jawaban Pemberian Izin dari Tempat PKL
- Lampiran 4 Sertifikat

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Hotel adalah sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan pelayanan kepada para tamu atau pengunjung berupa layanan penginapan, layanan makan dan minum, serta layanan lainnya yang diberikan kepada tamu untuk memenuhi kebutuhan tamu selama menginap, serta untuk mendapatkan keuntungan bagi pihak hotel. Karena industri hotel yang di jual adalah jasa dan pelayanannya, sehingga kepuasan tamu merupakan suatu hal yang penting. Salah satu section yang dapat menarik minat tamu adalah food and beverage product, oleh sebab itu mulai dari penyimpanan sampai pengolahan product di hotel harus tepat dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Penerapan SOP pada umumnya yang harus diterapkan di setiap hotel yaitu dengan cara menyimpan sayur dan buah yang harus di pisahkan dalam proses penyimpanannya, jika disimpan dalam tempat yang sama akan cepat terjadi proses pembusukan.

Garde Manger merupakan salah satu section yang memperhatikan cara penyimpanan sayur dan buah. Karena produk yang di jual adalah produk yang mengutamakan kualitas dan kesegaran produknya. Jika kualitas produk yang di jual dengan keadaan tidak bagus, akan

berpengaruh terhadap citra hotel dan tidak bagus juga untuk kesehatan tamu.

Cara penyimpanan buah dan sayur di Cold kitchen atau Gardemanger harus berhati-hati dan benar, mulai dari bahan mentah sampai menjadi makanan yang berkualitas dan bergizi. Cara penyimpanan sayur dan buah yang salah akan membuat cost lebih tinggi, hal ini dikarenakan sayur dan buah lebih cepat rusak dan membusuk.

Penyajian makanan juga merupakan salah satu faktor yang dapat membuat minat tamu, khususnya pada menu appetizer yang di lakukan oleh section Cold Kitchen atau *Gardemanger* agar dapat menjadi kesan pertama yang baik dan menarik pada hidangan pembuka.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam laporan tugas akhir ini adalah:

1. Apa saja upaya-upaya yang di lakukan dalam meningkatkan kualitas makanan untuk meningkatkan kepuasan tamu atau pengunjung hotel ?
2. Bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) penyimpanan buah dan sayur pada section Cold kitchen atau Gardemanger di The Alana Yogyakarta Hotel And Convention Center ?

### **C. Tujuan Penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan penulisan laporan tugas akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui benar atau tidaknya kualitas makanan berpengaruh pada kepuasan tamu.
2. Untuk mengetahui bagaimana Standar Operasional Prosedur penyimpanan sayur dan buah pada section Cold kitchen atau Gardemanger di The Alana Yogyakarta Hotel And Convention Center.

### **D. Manfaat Penulisan**

1. Manfaat bagi penulis
  - a. Untuk menambah wawasan mahasiswa mengenai dunia industri hotel
  - b. Untuk mengetahui standar operational procedure food product di hotel
  - c. Untuk mengetahui dan belajar kualitas product yang baik dalam makanan
  - d. Untuk menambah kajian ilmu pengetahuan di bidang perhotelan
2. Manfaat bagi lembaga
  - a. Untuk dijadikan sarana melatih kesiapan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja.
  - b. Dapat menjalin kerjasama yang baik dari kedua belah pihak antara hotel dan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

- c. Untuk melihat tingkat keberhasilan lembaga pendidikan dalam mendidik dan melatih para mahasiswa.
3. Manfaat bagi perusahaan
- a. Untuk menjalin kerjasama dengan lembaga pendidikan
  - b. Mendapat bantuan dari segi tenaga dan waktu untuk mempermudah dan mempercepat proses berjalannya pekerjaan.