

LAPORAN TUGAS AKHIR

**PERAN *COOK HELPER* DALAM MENUNJANG
KELANCARAN OPERASIONAL *FOOD AND BEVERAGE*
PRODUCT DI THE ALANA YOGYAKARTA HOTEL &
CONVENTION CENTER**

PERIODE 9 AGUSTUS 2021 s/d 9 FEBRUARI 2022



DISUSUN OLEH:

NAMA : DAUGLAS O R NAPITUPULU

NIM : 119109657

JURUSAN: PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2022

LAPORAN TUGAS AKHIR
PERAN *COOK HELPER* DALAM MENUNJANG KELANCARAN
OPERASIONAL *FOOD AND BEVERAGE PRODUCT* DI THE ALANA
YOGYAKARTA HOTEL AND CONVENTION CENTER
PERIODE 9 AGUSTUS 2021 s/d 9 FEBRUARI 2022

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma – III
Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta



DISUSUN OLEH:

NAMA : DAUGLAS O R NAPITUPULU
NIM : 119109657
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : DIPLOMA III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR

**PERAN *COOK HELPER* DALAM MENUNJANG KELANCARAN
OPERASIONAL *FOOD AND BEVERAGE PRODUCT* DI THE ALANA
YOGYAKARTA HOTEL AND CONVENTION CENTER**

Disusun Oleh:

NAMA : DAUGLAS O R NAPITUPULU

NIM : 119109657

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Program Studi Perhotelan

(Dra. Heni Susilowati, M.M)

NIDN. 0505026202

Dosen Pembimbing

(Sidiq Pramana Widagda SE.,MM)

NIDK. 8800770018

**BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
PERAN *COOK HELPER* DALAM MENUNJANG KELANCARAN
OPERASIONAL *FOOD AND BEVERAGE PRODUCT* DI THE ALANA
YOGYAKARTA HOTEL AND CONVENTION CENTER**



OLEH:

**NAMA : DAUGLAS O R NAPITUPULU
NIM : 119109657
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : DIPLOMA III**

Telah dipertahankan di depan penguji

Dan dinyatakan:

Pada tanggal:

Penguji,

**(Sidiq Pramaha Widagda SE.,MM)
NIDK. 8800770018**

Mengetahui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



**(Drs Prihatno, M.M)
NIDK. 052612590)**

MOTTO

**KETIKA HIDUP TIDAK KAMU JALANI DENGAN PENUH
KESUNGGUHAN, MAKA KAMU AKAN MENJALANINYA DENGAN
PENUH KELEMAHAN.**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia Nya maka penulis dapat menyelesaikan laporan pelaksanaan training di dunia industri pariwisata dengan baik dan tepat pada waktunya. Telah menjadi kewajiban bagi setiap mahasiswa untuk Menyusun tugas berupa laporan pertanggung jawaban kegiatan *On The Job Training* kepada pihak hotel maupun kepada pihak kampus. Laporan ini penulis susun berdasarkan data yang di peroleh selama mengikuti Praktek Kerja Lapangan di The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center selama 6 bulan mulai tanggal 8 Agustus 2021 sampai dengan 8 Februari 2022 di bagian *Kitchen*.

Dalam penyusunan laporan ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, baik moril mapun materil. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Sidiq Pramana Widagda. SE.,MM , selaku Dosen pembimbing
2. Drs Prihatno MM, selaku ketua STP Ampta Yogyakarta
3. Drs. Heni Susilowati, M.M , selaku ketua program studi perhotelan STP Ampta Yogyakarta
4. Merlin P Manulang selaku General Manager The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center
5. Faradilla selaku *HRD* The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center

6. Chef Yandri Lubis selaku *Executive Sous Chef* yang telah banyak berjasa mendidik selama masa *On The Job Training*
7. Salman Bayhaqi selaku *Yunior Sous Chef* yang telah membimbing selama masa *On the Job Training*
8. Seluruh *Staff Kitchen* The Alana hotel & convention center Yogyakarta yang telah membagikan ilmu dan pengalamannya.
9. Teman - teman satu *Batch On The Job Training* di The Alana Hotel yang telah saling memotivasi selama berkerja.

Saya menyadari bahwa laporan ini jauh dari kata sempurna, masih banyak terdapat kekurangan maupun kesalahan dalam penyusunan, maka dari itu saya mengharapkan saran beserta kritik. Demikian yang dapat saya sampaikan dalam kata pengantar ini. Akhir kata saya mengucapkan terimakasih semoga laporan ini bermanfaat bagi saya dan khususnya untuk jurusan perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta.

Yogyakarta, Mei 2022

Penulis,

Dauglas O R Napitupulu

DAFTAR ISI

| | |
|-------------------------------------|------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| BERITA ACARA UJIAN..... | iii |
| HALAMAN MOTTO | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| BAB I : PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Batasan Masalah..... | 2 |
| C. Rumusan Masalah | 2 |
| D. Tujuan..... | 2 |
| E. Manfaat..... | 3 |
| F. Metode Penelitian..... | 3 |
| BAB II : LANDASAN TEORI..... | 5 |
| A. Hotel..... | 5 |
| 1. Pengertian Hotel..... | 5 |
| 2. Karakteristik Hotel | 6 |
| 3. Jenis Hotel | 8 |
| 4. Segi Jumlah Kamar Hotel | 9 |
| 5. Klasifikasi Hotel..... | 9 |

| | |
|--|-----------|
| 6. Departemen yang ada di hotel..... | 13 |
| BAB III : PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN | 22 |
| A. Gambaran umum The Alana Yogyakarta Hotel and Convention Center | 22 |
| B. Struktur Organisasi Food and Beverage Product | 23 |
| C. Jadwal Kerja..... | 31 |
| BAB IV : ANALISIS DATA..... | 35 |
| BAB V : PENUTUP | 43 |
| A. KESIMPULAN | 43 |
| B. SARAN..... | 43 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hotel adalah suatu akomodasi yang menyediakan fasilitas yang lengkap bagi tamu atau pengunjung yang menginap, seperti makanan, minuman, kolam renang, sarana olahraga dan lain sebagainya tergantung besar kecil hotel tersebut dan fasilitas yang ditawarkan.

Di Hotel sendiri terdapat berbagai macam departement yaitu *Front Office*, *Food and Beverage Product*, *Food and Beverage Service*, *Housekeeping*, *Accounting*, *Sales and marketing* Dan di semua departement sudah mendapatkan tugas dan kewajiban masing masing. *Food and Beverage Product* merupakan bagian penting dalam tubuh hotel sebagai pendukung untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Peranan *kitchen* sangat dibutuhkan di dalam hotel pada umumnya dan di dalam *Food and Beverage Product* pada khususnya, karena sebagian pendapatan hotel diperoleh dari *Food and Beverage Product*. Bagian *kitchen* di hotel berfungsi untuk pengolahan bahan makanan mentah menjadi masakan yang siap disajikan untuk tamu hotel. Bagian *kitchen* dituntut untuk dapat menghasilkan produk-produk makanan yang berkualitas dan bercita rasa tinggi guna mendukung pelayanan yang baik sehingga mendapatkan kepuasan dari tamu oleh karena itu penulis tertarik untuk mengambil judul “ **PERAN COOK HELPER DALAM MENUNJANG KELANCARAN OPERASIONAL FOOD AND**

BEVERAGE PRODUCT DI THE ALANA YOGYAKARTA HOTEL AND CONVENTION CENTER ” .

B. Batasan Masalah

1. Mengetahui apa saja upaya- upaya yang dilakukan *cook helper* di *department food and beverage product* guna menunjang kelancaran operasional di The Alana Yogyakarta Hotel and Convention Center.
2. Memahami bagaimana menjalankan operasional di *food and beverage product* di The Alana Yogyakarta Hotel and Convention Center.
3. Bagaimana menangani tamu yang *complaint* terhadap makanan yang kita buat.
4. Menjalankan Operasional Sesuai SOP.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pentingnya peran *Cook Helper* di *kitchen* dalam menjalankan kegiatan operasional pada *Food and Beverage Product* di The Alana Yogyakarta Hotel and Convention Center.
2. Bagaimana upaya yang dilakukan *Cook Helper* di *kitchen* untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan mencapai kepuasan tamu di The Alana Yogyakarta Hotel and Convention Center.

D. Tujuan

Secara umum tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran dan pengetahuan tentang pentingnya peran *Cook Helper* di *kitchen* dalam menunjang kegiatan operasional *Food and Beverage Product*. Sedangkan tujuan khususnya adalah untuk mengetahui apa saja

upaya-upaya yang dilakukan oleh *Cook Helper* di *kitchen* dalam usaha menunjang *operasional di food and beverage product*.

E. Manfaat

1. Bagi Mahasiswa

- a. Memporeleh ilmu atau pengalaman yang tidak didapatkan di perkuliahan.
- b. Bisa mengerti perbedaan tentang dunia kerja dan mengetahui sistem kerja dihotel.
- c. Dapat mempraktekkan secara langsung ilmu yang didapatkan dari perkuliahan

2. Bagi Lembaga / kampus

- a. Lembaga bisa berkerjasama dengan perusahaan.
- b. Dapat menghasilkan SDM yang berkualitas dan siap dalam berkerja

3. Bagi Perusahaan / Hotel

- a. Dapat menerima bantuan tenaga kerja tanpa harus mengeluarkan biaya
- b. Dapat menemukan SDM yang berkualitas sesuai dengan kriteria Perusahaan atau Hotel.

F. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian yang diperoleh secara langsung dari para *staff*, *HRD* dan rekan *trainee* yang lebih senior dan menurut

pengalaman penulis sendiri selama melakukan *On The Job Training* di The Alana Yogyakarta Hotel and Convention Center. Untuk memperoleh data ini penulis melakukan wawancara dan meminta data secara tertulis dari para *staff* dan *HRD* beserta rekan *trainee* yang lebih senior.

2. Sumber Data

Ada dua sumber data yang digunakan dalam menyelesaikan tugas akhir ini adalah data primer dan sekunder.

a. Data primer

Data primer adalah data yang di dapat dari sumber pertama baik individu maupun perseorangan seperti hasil wawancara atau menanyakan pertanyaan kepada *staff* dan *HRD* beserta rekan *trainee* yang lebih senior di The Alana Yogyakarta Hotel and Convention Center.

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan melalui buku-buku dan artikel dari *website* serta informasi secara tertulis yang diberikan oleh *HRD* berupa *soft file* yang berisikan informasi mengenai The Alana Yogyakarta Hotel and Convention Center kepada penulis yang berkaitan dengan penulisan tugas akhir.