

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**PERANAN TRAINEE DI PASTRY SECTION DALAM**  
**BERKOMUNIKASI UNTUK MENGATASI COMPLAINT**  
**TAMU DI THE ALANA YOGYAKARTA HOTEL AND**  
**CONVENTION CENTER**



**DISUSUN OLEH :**

**NAMA : DEWI RAHMAWATI**

**NIM : 119109558**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**PRODI : D3 PERHOTELAN**

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

**2022**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**PERANAN TRAINEE DI PASTRY SECTION DALAM**  
**BERKOMUNIKASI UNTUK MENGATASI COMPLAINT**  
**TAMU DI THE ALANA YOGYAKARTA HOTEL AND**  
**CONVENTION CENTER**

**Laporan Ini Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan**  
**Untuk Menyelesaikan Program Diploma III**  
**Di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**



**DISUSUN OLEH :**

**NAMA : DEWI RAHMAWATI**

**NIM : 119109558**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**PRODI : D3 PERHOTELAN**

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

**2022**

**HALAMAN PENGESAHAN**



**LAPORAN TUGAS AKHIR  
PERANAN TRAINEE DI PASTRY SECTION DALAM  
BERKOMUNIKASI UNTUK MENGATASI COMPLAINT  
TAMU DI THE ALANA YOGYAKARTA HOTEL AND  
CONVENTION CENTER**

**Food and Beverage Product Department**

**DISUSUN OLEH :**

**NAMA : DEWI RAHMAWATI**

**NIM : 119109558**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**Telah Disetujui Oleh :**

**Ketua Program Studi**

**Dosen Pembimbing**

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

**NIDN. 0505026202**

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

**NIDN. 0505026202**

**BERITA ACARA UJIAN  
LAPORAN TUGAS AKHIR  
PERANAN TRAINEE DI PASTRY SECTION DALAM  
BERKOMUNIKASI UNTUK MENGATASI COMPLAINT  
TAMU DI THE ALANA YOGYAKARTA HOTEL AND  
CONVENTION CENTER**



**DISUSUN OLEH :**

**NAMA : DEWI RAHMAWATI**

**NIM : 119109558**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**PRODI : D3 PERHOTELAN**

**Telah dipertahankan di depan penguji**

**Dan dinyatakan LULUS**

**Pada tanggal...14 Mei 2022**

**Penguji,**

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

**NIDN. 0505026202**



## **PERSEMBAHAN**

Dengan ungkapan syukur kepada Allah SWT atas segala karunia-Nya, kupersembahkan Tugas Akhir ini kepada orangtua yang sangat kucintai dan kusayangi Ibunda Sri Sukarni dan Ayahanda Panidi sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terimakasih yang tiada terhingga. Terimakasih telah memberikan rasa kasih sayang, pengorbanan, kesabaran, nasihat serta motivasi kepadaku. Terimakasih pula atas Doa dan Ridho yang tidak pernah putus-putusnya dan yang telah mengajarkan arti kehidupan melalui tuntunan keislaman dalam bingkai citra pendidikan untuk menggapai cita-cita mulia. Tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas persembahan ini. Semoga ini menjadi langkah awal putrimu untuk membuat ibu bahagia, karena ku sadar selama ini belum bisa berbuat apa yang kalian inginkan. Mungkin tak dapat ku berucap, namun hati ini selalu berbicara bahwa aku sangat menyanyangi kalian.

Teruntuk kakakku Vita Pratama A.Md., Far kuucapkan terimakasih yang senantiasa selalu memberikan support serta doa kepadaku sehingga aku dapat menyelesaikan Tugas Akhirku ini. Tak lupa untuk keponakanku Queensa Azzahra Mustika Putri dan Arshaka Keanu Maulana Narendra yang selalu memberikan hari-hariku penuh dengan keceriaan.

Terimakasih untuk sahabatku Annizar Putri Amelia dan Marisa Ismawa serta teman-teman seperjuanganku yang selalu memberikan support, mengorbankan waktu dan pikiran kalian untukku dan selalu memberikan warna dalam hidupku.

## **MOTTO**

“Ilmu yang tiada diamalkan adalah kosong dan pekerjaan yang tiada diselesaikan  
adalah sia-sia”

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan  
pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah  
melewatkanmu”

(Umar bin Khattab)

“Tuhan tidak menuntut kita untuk sukses,  
Tuhan hanya menyuruh kita berjuang tanpa henti.”

(Emha Ainun Nadjib)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir di Food and Beverage Product Department The Alana Yogyakarta Hotel And Convention Center. Laporan ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan Diploma III pada program studi perhotelan. Penulis menyadari bahwa penyusunan Laporan Tugas Akhir ini tidak akan terlaksana tanpa dukungan dari berbagai pihak yang telah membantu dari segi material, bimbingan, petunjuk, saran maupun fasilitas yang berguna bagi penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dra. Heni Susilowati, M.M. Selaku Ketua Jurusan Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta dan Dosen Pembimbing yang telah mendampingi saya dalam pengerjaan laporan ini.
2. Bapak Drs. Prihatno, M.M. Selaku Ketua STP AMPTA Yogyakarta.
3. Ibu Merlin Parahdiba Manulang Selaku *General Manager* The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center.
4. Bapak Yandri Lubis Selaku *Executive Sous Chef* di The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center.
5. Bapak M. Zaenal Mustaqim Selaku *Pastry Chef* di The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center.
6. Ibu Faradilla Selaku HRD yang telah menerima penulis untuk Praktek Kerja Lapangan di The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center.

7. Seluruh Staff The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan membagikan ilmunya kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi sempurnanya laporan ini di masa yang akan datang. Akhirnya, penulis berharap Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan, almamater, dan bagi siapa saja yang membaca.

Yogyakarta, Maret 2022

Dewi Rahmawati



## DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
BERITA ACARA UJIAN.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penulisan.....	6
D. Manfaat Penulisan.....	6
1. Manfaat Bagi Mahasiswa.....	6
2. Manfaat Bagi STP AMPTA.....	7
3. Manfaat Bagi Perusahaan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Gambaran Umum Hotel.....	8

1. Pengertian Hotel.....	8
2. Karakteristik Hotel.....	9
3. Jenis Hotel.....	10
4. Pengelompokan Departemen dalam Hotel.....	12
B. Gambaran Umum Food & Beverage Department.....	15
1. Pengertian Food & Beverage Department .....	15
2. Tujuan Kegiatan Food & Beverage Department.....	16
3. Hubungan Dengan Departemen Lain.....	20
4. Struktur Organisasi Food & Beverage Product Department.....	23
<b>BAB III GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
A. Gambaran Umum The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center ...	32
1. Sejarah The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center .....	32
2. Lokasi The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center .....	35
3. Fasilitas The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center.....	36
B. Gambaran Umum Food & Beverage Product Section Pastry .....	51
1. Deskripsi Pastry .....	51
2. Proses Produksi Di Pastry Section The Alana Yogyakarta Hotel.....	52
3. Struktur Organisasi Pastry.....	56
C. Jadwal Kerja.....	60
D. Pelaksanaan Kerja Harian .....	60
<b>BAB IV ANALISIS DATA .....</b>	<b>63</b>
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>69</b>
A. Kesimpulan .....	69

B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA .....	71
LAMPIRAN .....	72

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Jenis – Jenis Kamar The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi *Food & Beverage Product Department*

Gambar 3.2 Lokasi Hotel

Gambar 3.3 Deluxe Room The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center

Gambar 3.4 Executive Club Room The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center

Gambar 3.5 Executive Suite Room The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center

Gambar 3.6 Presidential Suite Room The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center

Gambar 3.7 Spa The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center

Gambar 3.8 Tirta Nirmala Pool The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center

Gambar 3.9 Andrawina Restaurant The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center

Gambar 3.10 Terrace Café Andrawina The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center

Gambar 3.11 Gym & Fitness Center The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center

Gambar 3.12 Executive Lounge The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center

Gambar 3.13 Numero Uno Pizza Bar The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center

Gambar 3.14 Amartapura Plenary Hall The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center

Gambar 3.15 Struktur Organisasi Bagian Pastry The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Surat pengantar/permohonan PKL ke tempat yang dituju

Surat tentang pemberian izin dari tempat PKL

Sertifikat dan penilaian dari tempat PKL

Dokumentasi selama PKL

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Industri pariwisata saat ini sangat berkembang pesat seiring arus globalisasi dalam bidang teknologi dan informasi. Oleh karena itu, pemerintah memberikan perhatian besar pada bidang ini karena menjadi salah satu dari sekian banyak bidang yang dapat menghasilkan devisa bagi negara. Secara umum hubungan industri perhotelan dengan pariwisata saling berkaitan sangat erat. Hal ini tidak lepas dari fakta bahwa industri perhotelan menjadi salah satu tulang punggung yang mendukung pembangunan sektor pariwisata. Banyak sekali kontribusi industri perhotelan yang berimplikasi bagi perkembangan pariwisata. Yang pertama adalah sebagai salah satu tolok ukur keberhasilan suatu daerah dalam mempromosikan atau mengundang wisatawan untuk datang ke daerah tersebut. Suatu daerah tujuan wisatawan tentu saja membutuhkan tempat menginap dan disinilah peran hotel sebagai tolok ukur untuk mengetahui seberapa banyak wisatawan yang berkunjung. Banyak daerah wisata yang memiliki berbagai macam keindahan yang dapat dimanfaatkan untuk atraksi wisata, diantaranya adalah wisata alam, wisata sejarah, wisata syariah, dan wisata kuliner. Oleh sebab itu, dalam berkembangnya industri pariwisata juga memiliki dampak positif dalam berkembangnya bidang pembangunan akomodasi perhotelan.

Salah satu wisata yang diminati oleh wisatawan domestik dan juga mancanegara adalah wisata kuliner. Bahkan wisata kuliner telah menjadi alasan sebagian wisatawan untuk melakukan kegiatan wisata. Di industri perhotelan wisatawan tidak hanya bisa menikmati waktu istirahat namun bisa juga menikmati hidangan makanan yang disajikan oleh pihak hotel, hal ini menjadi daya tarik wisatawan atau tamu hotel. Dengan berkembangnya industri perhotelan, maka kota wisata di Indonesia telah memiliki industri perhotelan yang beragam dan menarik sesuai dengan konsep yang ada dengan aneka menu kuliner yang dinikmati oleh wisatawan.

Indonesia mempunyai beberapa kota wisata, salah satunya yaitu Yogyakarta. Selain terkenal sebagai kota pelajar, kota gudeg, kota budaya namun kota ini juga terkenal sebagai kota wisata. Dengan berkembangnya wilayah Yogyakarta sebagai kota wisata maka pembangunan hotel saat ini berkembang dengan pesat sehingga mampu memfasilitasi akomodasi untuk wisatawan domestic maupun mancanegara. Banyak sekali jenis dan tipe hotel di Yogyakarta dengan klasifikasi dalam berbagai bintang yang berbeda-beda, mulai dari hotel bintang 1 (\*) hingga hotel bintang 5 (\*\*\*\*\*). Tentu saja jika semakin tinggi standar hotel atau label bintang yang dimiliki hotel tersebut, maka semakin tinggi pula permintaan, fasilitas, dan kualitas produk mutu pelayanan hotel tersebut.

Menurut Sulastiyono (2011:5), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang



melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Hotel merupakan sarana akomodasi yang lengkap sebagai penunjang kepariwisataan karena, hotel memiliki banyak fasilitas penunjang seperti ketersediaan kamar sebagai tempat istirahat bagi tamu, restoran, ruang pertemuan *business center*, hingga fasilitas hiburan seperti *swimming pool, fitness center, spa*, dan sebagainya.

Pada masa kini bidang makanan, minuman dan menginap di hotel sudah menjadi gaya hidup tinggi bagi masyarakat. Oleh karena itu hotel harus memberikan pelayanan, kualitas produk yang baik serta fasilitas semaksimal mungkin agar dapat menjadi daya tarik yang baik bagi tamu atau wisatawan. Hal itu memberikan kesan positif bagi hotel.

Menurut Rachman Arief, Abd (2005:113), *Food and Beverage Department* merupakan bagian yang bertugas untuk mengolah, memproduksi, dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan hotel, baik untuk tamu hotel, *room service*, restoran, *coffee shop, banquet*, makanan karyawan dan sebagainya.

Salah satu departemen yang memiliki peran penting yang dapat menunjang keberhasilan sebuah hotel adalah *Food and Beverage Department* yang dibagi menjadi 2 yaitu yang pertama, *Food and Beverage Service* merupakan bagian penjualan serta penyajian makanan dan minuman kepada tamu. Yang kedua, *Food and Beverage Product* merupakan bagian yang menangani pengolahan makanan dan minuman dari bahan mentah hingga menjadi produk siap saji mulai dari *appetizer, soup, main course* dan *dessert* bagi para tamu hotel. Di The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center memiliki beberapa tempat yang mendukung pelayanan prima hotel seperti restoran, bar, banquet, dan room

service. Beberapa tempat tersebut sebagai penunjang untuk tamu yang ingin menikmati hidangan pada saat breakfast, lunch, dinner atau dijual bebas untuk tamu yang datang ke hotel. Hal tersebut guna untuk memberikan tingkat kenyamanan bagi tamu yang menginap atau tamu yang datang untuk menikmati hidangan hotel saja. Sehingga tamu atau wisatawan akan kembali berkunjung ke hotel untuk merasakan hidangan hotel dan pelayanan baik yang diberikan. Oleh sebab itu, *Food and Beverage Department* di hotel mempunyai fungsi yang sangat berpengaruh karena kinerja serta peluang yang didapatkan melalui *Food and Beverage Department* dapat menambah nilai review hotel dan meningkatkan keuntungan yang banyak dalam operasional hotel itu sendiri, dengan review yang lebih baik maka dapat meningkatkan minat pelanggan.

Untuk menciptakan sebuah hidangan yang baik maka dibutuhkan adanya proses komunikasi yang baik dalam pelaksanaan aktivitas di bagian *Food and Beverage Product*. Penulis membahas tentang adanya proses komunikasi yang baik selama melaksanakan aktivitas pengolahan makanan di *Food and Beverage Product Pastry Section*, mulai dari pihak atasan selaku *Executive Sous Chef* hingga pihak yang paling bawah yaitu *trainee*. Proses komunikasi menjadi salah satu faktor terpenting dalam melakukan kegiatan di bagian *Food and Beverage Product* The Alana Yogyakarta Hotel and Convention Center karena dengan adanya komunikasi yang baik, informasi yang didapatkan antar staff bisa terjalin dengan lebih baik dan bisa mengurangi kesalahan serta dapat memberikan

penyajian menu yang baik kepada customer. Hal ini dapat memberikan kesan yang menarik dalam proses *team work* maupun nilai secara individual tanpa mengurangi peran atau tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukan.

Praktek Kerja Lapangan merupakan salah satu mata kuliah wajib bagi mahasiswa Program Studi Perhotelan yang dilaksanakan pada suatu departemen dalam sebuah hotel. Adanya Praktek Kerja Lapangan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa tentang dunia kerja. Mahasiswa akan lebih mengerti dan memahami apa yang harus dikerjakan dalam dunia kerja dengan melihat dan mempraktikkan secara langsung sistem kerja di hotel atau tempat mahasiswa ketika melakukan Praktek Kerja Lapangan tentunya ada perbedaan dengan dunia perkuliahan.

Oleh sebab itu, program studi Praktek Kerja Lapangan sangat penting dan bermanfaat bagi mahasiswa. Selain itu, bertujuan untuk memperoleh ilmu baru seputar dunia kerja khususnya di The Alana Yogyakarta Hotel and Convention Center. Penulis diberikan kesempatan melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di The Alana Yogyakarta Hotel and Convention Center di *Food and Beverage Department Product*, tepatnya berada di *Pastry Section* selama 6 Bulan.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam laporan ini adalah :

1. Bagaimana Peranan *Trainee* di *Pastry Section* dalam berkomunikasi untuk mengatasi complaint tamu di The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center?
2. Apa saja kendala dan permasalahan yang dialami oleh seorang *trainee* dalam komunikasi selama melaksanakan Tugas dan Tanggung Jawab di *Food and Beverage Product* di The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center?

### **C. Tujuan Penulisan**

1. Untuk mengetahui upaya seorang *trainee* dalam berkomunikasi di *Food and Beverage Product Pastry Section* untuk mengatasi complaint tamu.
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang terjadi dalam komunikasi dan koordinasi di department *Food and Beverage Product*.

### **D. Manfaat Penulisan**

#### **1. Manfaat Bagi Mahasiswa**

- a. Mendapatkan ilmu dan wawasan tentang kepariwisataan dan gambaran dunia industri yang sebenarnya.
- b. Mampu memahami dan melaksanakan alur kerja bagian Food and Beverage Product di The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center.
- c. Mampu bekerjasama dalam tim baik dengan sesama teman maupun dengan atasan.
- d. Meningkatkan pengetahuan bahasa asing dan *skill* berkomunikasi.

- e. Mahasiswa dapat mengembangkan *skill* yang dimilikinya sebagai bekal untuk masa depan.

## **2. Manfaat Bagi STP AMPTA**

- a. Menjadikan masukan dalam meningkatkan mutu pelayanan Pendidikan di dunia pariwisata.
- b. Terjalin hubungan baik antara Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA dengan hotel terkait sehingga memungkinkan kerjasama ketenagakerjaan dan kerjasama lainnya.

## **3. Manfaat Bagi Perusahaan**

- a. Memberikan masukan yang bermanfaat demi meningkatkan kualitas hotel di The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center.
- b. Mempermudah pihak hotel dalam mencari dan merekrut calon tenaga kerja yang handal dan terampil.
- c. Mendapatkan tambahan tenaga kerja untuk membantu senior dalam melaksanakan tugas.
- d. Dapat menjalin kerjasama antara kampus dengan hotel.