

LAPORAN TUGAS AKHIR
UPAYA PASTRY CHEF & PASTRY COOK UNTUK MENINGKATKAN
DAYA TARIK KONSUMEN DI PUNIKA DELI ROYAL AMBARRUKMO
YOGYAKARTA



OLEH :

NAMA : IRENANDA MILBREJA BR SEMBIRING

NIM : 119109661

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2022

LAPORAN TUGAS AKHIR
DI DEPARTEMEN *FOOD AND BEVERAGE PRODUCT (PASTRY)*
HOTEL ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA

Periode : 23 Agustus 2021 s/d 19 Februari 2022

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



OLEH :

NAMA : IRENANDA MILBREJA BR SEMBIRING

NIM : 119109661

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2022

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR

DI DEPARTEMEN *FOOD AND BEVERAGE PRODUCT (PASTRY)*

HOTEL ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA

Periode : 23 Agustus 2021 s/d 19 Februari 2022

OLEH :

NAMA : IRENANDA MILBREJA BR SEMBIRING

NIM : 119109661

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi Perhotelan

Dosen Pembimbing

(Dra. Heni Susilowati, M.M)

NIDN. 0505026020

(Hary Hermawan, S.Par, M.M)

NIDN. 0530099002

**HALAMAN BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
DI DEPARTEMEN *FOOD AND BEVERAGE PRODUCT (PASTRY)*
ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA**



OLEH :

**NAMA : IRENANDA MILBREJA BR SEMBIRING
NIM : 119109661
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : DIPLOMA III**

Telah dipertahankan didepan penguji

Dan dinyatakan LULUS

Pada tanggal 31 Mei 2022

Penguji


**(Hary Hermawan, S.Par,M.M)
NIDN. 0530099002**

**Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**


**(Drs. Prihatno, M.M)
NIDN: 0526125901**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang melimpahkan rahmat dan berkatnya kepada kita semua, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir dengan baik.

Laporan ini disusun guna melengkapi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program pendidikan Diploma III Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta dan sebagai bentuk pertanggung jawaban tertulis atas terlaksananya kegiatan PKL. Dalam penyusunan laporan ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa selesainya laporan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil. Oleh karenanya, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih, antara lain kepada :

1. Bapak Hary Hermawan, S.Par,M.M selaku Dosen Pembimbing Laporan Tugas Akhir.
2. Drs Prihatno MM, selaku Ketua STP Ampta Yogyakarta.
3. Dra.Heni Susilowati, M.M selaku Ketua Program Studi Perhotelan STP Ampta Yogyakarta.
4. Bapak Eko Purjiono selaku *Executive Sous Chef*, Royal Ambarrukmo Yogyakarta.
5. Bapak Eko Heriyanto, selaku *Pastry Chef* Royal Ambarrukmo Yogyakarta.
6. Segenap karyawan Royal Ambarrukmo Yogyakarta yang telah membimbing dan berkerjasama selama berlangsungnya Praktek Kerja Lapangan dan

berkerja di Royal Ambarrukmo Yogyakarta.

7. Kedua orang tua, adik dan keluarga saya yang selalu mendukung dan mendoakan sehingga saya diberikan Kesehatan dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
8. Teman-teman GBKP Rg Yogyakarta dan teman-teman kuliah yang selalu mendukung dan memotivasi saya agar terciptanya laporan Tugas Akhir ini.

Penulis sadar bahwa laporan Tugas Akhir yang telah diselesaikan belum bisa dikatakan sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat diharapkan. Harapan penulis semoga laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, April 2022

Irenanda Milbreja Br Sembiring

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN BERITA ACARA	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan.....	4
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan	4
1. Bagi Mahasiswa	4
2. Bagi STP AMPTA Yogyakarta.....	5
3. Bagi Royal Ambarukmo	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Gambaran Umum Hotel	6
1. Pengertian Hotel.....	6
2. Karakteristik Hotel	8
3. Jenis-jenis Hotel	9
4. Klasifikasi Hotel.....	11

5. Departemen Yang Ada di Hotel	13
B. Food and Beverage Department.....	15
1. Pengertian Umum Food and Beverage Product Department	15
2. Pengertian Pastry Section.....	19
3. Pengertian Pastry Bakery	24

BAB III GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

A. Sejarah Obyek	25
1. Sejarah Royal Ambarrukmo.....	25
2. Lokasi Royal Ambarrukmo.....	27
3. Punika Deli.....	28
B. Struktur Organisasi	34
1. Struktur Organisasi Royal Ambarrukmo	34
2. Tugas dan Tanggung Jawab.....	34
C. Departemen Yang Diteliti	40
D. Jadwal Kerja.....	42

BAB IV ANALISIS DATA

A. Produk pastry dan bakery ditampilkan secara menarik dan rapi di Punika Deli.....	45
B. Produk Seasonal	46
C. Membuat bentuk <i>cake</i> yang kreatif	47
D. Memberikan <i>garnish</i>	48

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan51

B. Saran.....52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Menu Punika Deli	32
----------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Product Department</i>	17
Gambar 3.1 Royal Ambarrukmo Yogyakarta	27
Gambar 3.2 <i>Punika Deli</i>	28
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta	34
Gambar 3.4 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Product</i> Royal Ambarrukmo Yogyakarta.....	40
Gambar 3.5 Jadwal Kerja Royal Ambarrukmo Yogyakarta	42
Gambar 4.1 Produk <i>Pastry</i>	45
Gambar 4.2 Produk <i>Seasonal</i>	46
Gambar 4.3 Bentuk <i>Cake</i> Yang Kreatif	47
Gambar 4.4 <i>Garnish Slice Cake</i>	48

DAFTAR LAMPIRAN

1. Sertifikat Praktek Kerja Lapangan
2. Surat Penerimaan PKL dari Royal Ambarrukmo
3. Surat Pengantar dari AMPTA ke Royal Ambarrukmo
4. Form Nilai Magang
5. Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah salah satu negara yang terkenal dengan kekayaan alam yang luas, banyak terdapat destinasi wisata dan pulau-pulau yang indah. Hal tersebut membuat sektor pariwisata sangat banyak diminati bahkan sampai mancanegara. Oleh sebab itu, perkembangan bisnis pariwisata mengalami peningkatan yang sangat signifikan. Gencarnya promosi yang dilakukan oleh dinas pariwisata juga berdampak positif dengan kunjungan wisatawan mancanegara.

Industri jasa perhotelan membuka peluang bisnis dan memberikan keuntungan dari setiap pengunjung yang memakai jasa bagi pemiliknya. Hotel akan memberikan pelayanan yang terbaik bagi setiap tamu yang berkunjung dan menginap.

Hotel adalah akomodasi, yang menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makan dan minuman, serta jasa-jasa lainnya untuk umum yang tinggal untuk sementara waktu, dan dikelola secara komersil. Industri perhotelan termasuk ke dalam *hospitality industry*, karena industri ini bergerak dalam bidang jasa yang memberikan pelayanan dan hiburan untuk para tamu yang datang ke hotel tersebut.

Hotel terdiri dari berbagai macam departemen yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap bidang pekerjaan tertentu. Departemen yang ada

di hotel meliputi *front office, food and beverage product, food and beverage service* dan *housekeeping*. Salah satu departemen yang memberikan keuntungan besar adalah *food and beverage department*. *Food and beverage department* bertugas menyediakan, menyajikan makanan dan minuman untuk memenuhi keinginan tamu.

Food and beverage department dibagi menjadi dua, yaitu *food and beverage product* dan *food and beverage service*. *Food and beverage product* adalah bagian di hotel yang berkaitan langsung dengan pengolahan makanan. Dalam operasionalnya didukung oleh beberapa *secion* diantaranya adalah *pastry section*.

Pastry section merupakan salah satu departemen yang sangat penting di sebuah hotel. Bagian yang bertanggung jawab dalam menyediakan hidangan untuk *breakfast, lunch, dinner, coffee break, dessert, snack, cake* yang dijual di *cake shop*.

Pastry cook bertanggung jawab terhadap semua persiapan dalam pembuatan *pastry and bakery product*, bertanggung jawab dalam pengadaan bahan makanan yang dibutuhkan dalam membuat suatu produk serta bertanggung jawab dalam menciptakan variasi menu *pastry*, sehingga menu yang disediakan akan beraneka ragam dari jenis, bentuk, dan rasanya. Namun untuk meningkatkan produk *pastry and bakery* tersebut diperlukan adanya pemilihan bahan dasar yang tepat, peralatan yang memadai, proses pembuatan yang sesuai dengan *Standard Operational Procedure (SOP)*.

Punika Deli merupakan salah satu tempat yang menjual berbagai produk *pastry* yang ada di Royal Ambarrukmo guna menambah keuntungan bagi *pastry section*. Berbagai macam produk *pastry* dijual di Punika Deli seperti aneka *cake, bread, cookies* dan berbagai olahan *dessert* lainnya.

Dalam menyediakan *product pastry* khususnya *cake* tidak disajikan begitu saja kepada tamu, melainkan perlu adanya penampilan yang menarik. Suatu cara untuk mempertahankan dan menambah jumlah tamu hotel yaitu dengan menjaga kualitas *product* yang telah ada, diantaranya dengan cara meningkatkan mutu produk *pastry*. Apabila di dalam penyajian suatu produk tidak ada sesuatu hal yang baru, maka tamu akan merasa bosan, sebaliknya apabila di dalam penyajian suatu produk terdapat sesuatu yang berbeda maka tamu tidak akan merasa bosan. Peningkatan mutu *product pastry* dilakukan dengan cara peningkatan mutu, cita rasa, pemberian *garnish*, keanekaragaman bentuk, dan teknik penyajian.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti dan menyusun tugas akhir dengan judul “**Upaya *Pastry Chef & Pastry Cook* untuk Meningkatkan Daya Tarik Konsumen di Punika Deli Royal Ambarrukmo Yogyakarta**”.

B. Rumusan Masalah

Dalam pelaksanaan praktek kerja lapangan, penulis menyimpulkan hal yang menjadi rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh *pastry chef & pastry cook* untuk meningkatkan daya tarik konsumen di Punika Deli Royal Ambarrukmo ?
2. Bagaimana prosedur *set-up* produk Punika Deli?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Dalam melaksanakan praktek kerja lapangan, penulis memiliki beberapa tujuan yaitu:

1. Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan oleh *pastry chef & pastry cook* dalam meningkatkan daya tarik konsumen di Punika Deli Royal Ambarrukmo Yogyakarta .
2. Untuk mengetahui prosedur *set-up* produk Punika Deli

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

Dalam pelaksanaan praktek kerja lapangan mempunyai beberapa manfaat, antara lain:

1. Manfaat bagi Mahasiswa
 - a. Dapat menambah ilmu dan wawasan mengenai produk yang ada di *pastry*.
 - b. Dapat meningkatkan kemampuan *soft skill* dan *hard skill* pada bidang *pastry*.
 - c. Mendapatkan pengalaman kerja sebelum terjun langsung ke dalam dunia pekerjaan yang nyata.

2. Manfaat bagi STP AMPTA Yogyakarta
 - a. Meningkatkan hubungan antara pihak kampus dengan perusahaan tersebut.
 - b. Dapat menciptakan tenaga kerja yang profesional sesuai dengan kebutuhan industri jasa perhotelan.
3. Manfaat bagi Royal Ambarrukmo
 - a. Dapat melihat kemampuan potensial yang dimiliki siswa-siswi peserta Praktek Kerja Lapangan (PKL), sehingga akan lebih mudah untuk perencanaan peningkatan di bidang Sumber Daya Manusia (SDM).
 - b. Sebagai sarana kontribusi bagi instansi terhadap dunia pendidikan.
 - c. Menjalinkan hubungan yang baik yang dapat saling menguntungkan antara instansi dengan universitas.