

LAPORAN TUGAS AKHIR
PERANAN PASTRY SECTION DALAM MEMPERTAHANKAN
KUALITAS MAKANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
TAMU DI THE ALANA YOGYAKARTA HOTEL AND CONVENTION
CENTER



OLEH

NAMA : ULIFA DINING RACMADITA

NIM : 119109578

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2022

LAPORAN TUGAS AKHIR

**PERANAN PASTRY SECTION DALAM MEMPERTAHANKAN
KUALITAS MAKANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
TAMU DI THE ALANA YOGYAKARTA HOTEL AND CONVENTION
CENTER**



**Diajukan untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma III
Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta**

OLEH

**NAMA : ULIFA DINING RACHMADITA
NIM : 119109578
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : DIPLOMA III**

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR

**PERANAN PASTRY SECTION DALAM MEMPERTAHANKAN
KUALITAS MAKANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
TAMU DI THE ALANA YOGYAKARTA HOTEL AND CONVENTION
CENTER**

OLEH

NAMA : ULIFA DINING RACHMADITA
NIM : 119109578
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : DIPLOMA III

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Program Studi

(Dra. Heni Susilawati, M.M)

NIDN . 0505026202

Dosen Pembimbing

(Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST., M.M)

NIDN . 0516057102

**BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
PERANAN PASTRY SECTION DALAM MEMPERTAHANKAN
KUALITAS MAKANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU
DI THE ALANA YOGYAKARTA HOTEL AND CONVENTION**



OLEH

NAMA : ULIFA DINING RACHMADITA

NIM : 119109578

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III

**Telah dipertahankan di depan penguji
dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal 14 Mei 2022**

Penguji

**(Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST., M.M)
NIDN. 0516057102**

**Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**

**(Drs. Prihanto, M.M)
NIDN. 0326125901**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis telah mampu menyelesaikan laporan PKL (Praktek Kerja Lapangan) yang telah dilaksanakan di The Alana Yogyakarta Hotel and Convention Center.

Laporan ini di susun untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan PKL (Praktek Kerja Lapangan) bagi para mahasiswa STP AMPTA Yogyakarta.

Praktek Kerja Lapangan ini merupakan salah satu upaya menjalani kerja sama baik dalam bidang pariwisata khususnya di industry perhotelan. Dan kami harap praktek kerja lapangan ini akan memberikan manfaat dan referensi bagi para pembaca khususnya mahasiswa.

Tidak lupa kami mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak terkait yang telah memberikan bantuan dukungan moral dan juga bimbimngannya kepada kami. Ucapan terimakasih ini kami tujukan kepada :

1. Bapak Drs. Prihatno, MM selaku ketua STP AAMPTA Yogyakarta yang telah memberikan izin dalam pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan.
2. Ibu Dra. Heni Susilawati, M.M selaku kajar perhotelan yang telah memberikan izin dalam pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan.
3. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST., M.M) Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan selama penyusunan Laporan Tugas Akhir berlangsung.

4. Seluruh staff The Alana Yogyakarta Hotel and Convention Center yang membimbing saya selama di sana serta memberikan ilmu yang bermanfaat untuk masa depan saya di dunia perhotelan terkhususnya *kitchen*.
5. Orang Tua dan Keluarga selaku Penyemangat saya yang membuat saya semangat menjalani masa-masa PKL di The Alana Yogyakarta Hotel and Convention Center. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian laporan ini.

Penulis menyadari jika dalam penulisan laporan praktek kerja lapangan ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mohon maaf bila memang masih banyak ada kekurangan. Namun penulis tetap berharap laporan ini akan memberikan manfaat bagi semua pihak, baik itu penulis sendiri, maupun pihak lainnya khususnya mahasiswa. Demi kemajuan penulsi, penulis juga mengharapkan adanya kritik dan saran yang berguna agar dapat menghasilkan karya tulis yang lebih baik.

Yogyakarta, 02 Maret 2022

Yang menyatakan

Ulifa Dining Rachmadita

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penulisan	3
D. Manfaat Penulisan	4
BAB II LANDASAR TEORI	
A. Gambaran umum Hotel	5
1. Pengertian Hotel	5
2. Karakteristik Hotel	6
3. Jenis-jenis Hotel	7
4. Klasifikasi Hotel	8
B. Gambaran Umum <i>Food and Beverage Department</i>	12

1. Pengertian <i>Food and Beverage Department</i>	12
2. Pembagian <i>Food and Beverage Department</i>	16
3. Tujuan <i>Food and Beverage Department</i>	19
4. Tugas dan Tanggung Jawab Pastry Section	20
5. Peraan Pastry Section pada Hotel	23
6. Menjaga Kualitas Makanan	24
7. Hubungan Kitchen dengan Departemen Lain	25

BAB III GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum The Alana Yogyakarta Hotel and Convention Center	28
B. <i>Company profile</i>	30
1. Lokasi	30
2. Fasilitas	30
3. Struktur Organisasi	47
4. Tugas dan tanggung Jawab Setiap Jabatan	48
C. Peranan Pastry Pada The Alana Hotel Yogyakarta	51
D. Jenis-jenis Olahan Unggul Pastry The Alana Hotel Yogyakarta.....	51
E. Jadwal Kerja	53

BAB IV ANALISA DATA

A. Deskripsi dan analisis data berdasarkan rumusan masalah	56
--	----

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	62
B. Saran	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Deluxe Room

Gambar 3.2 Executive Club Room

Gambar 3.3 Executive suite room

Gambar3.4 President Suit Room

Gambar:3.5 Tirta Nirmala Pool

Gambar 3.6 Axura Spa

Gambar 3.7 Andrawina Restaurant

Gambar 3.8 Numero Uno Pizza

Gambar 3.9 Executive Lounge

Gambar3.10 Axura Gym

Gambar 3.11 MICC

Gambar 3.12 Pawon Semar

Gambar 3.13 Amartapura Grand Ballroom

Gambar3.14 jadwal kerja

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Dokumentasi
- Lampiran 2 Surat Permohonan PKL
- Lampiran 3 Lembar Bimbingan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu mata rantai dalam jaringan industri pariwisata. Industri perhotelan dan beberapa bidang usaha terkait lainnya seperti agen perjalanan, restoran, transportasi, dan sebagainya sering juga dimasukkan dalam kelompok luas *hospitality industry*. Ciri yang sama yang melekat pada semua bidang usaha dalam kelompok *hospitality industry* ini adalah adanya unsur jasa/pelayanan yang melekat dan tidak dapat dipisahkan dari produk yang dijualnya.

Dengan perkembangan zaman yang terus bergrak maju membuat persaingan bisnis juga semakin ketat yaitu ditandai dengan adanya berbagai inovasi bermunculan,hal demikian juga menuntut industri perhotelan untuk semakin berkembang.Industri perhotelan adalah sebuah industri yang di kelola untuk menyediakan jasa berupa penyediaan akomodasi yang dimaksudkan untuk pemenuhan kebutuhan konsumen.Adapun produk yang disediakan terbagi menjadi dua jenis yaitu produk berwujud(*Tangible*) yaitu produk yang bisa di rasakan secara fisik seperti makanan dan minuman yang disediakan secara fisik dan produk tidak berwujud(*intangible*) yaitu produk yang bisa dirasakan secara psikis seperti jasa sauna,laundry,dan antar jemput.

Hotel memiliki 2 jenis pekerjaan, yaitu *back of the house* dan *front of the house*. *Back of the house* merupakan pekerja hotel yang tidak bertemu langsung dengan tamu, sedangkan *front of the house* merupakan pekerja yang bertemu langsung dengan tamu. Keduanya saling berkaitan erat sehingga sangat dibutuhkan dalam operasional Departemen yang termasuk *back of the house* adalah *Accounting, HRD, Housekeeping, Engineering,* dan *F&B Product* sedangkan yang termasuk *Fron of the house* adalah *Front Office,* dan *F&B Service*.

Food and Beverage Product merupakan salah satu departemen hotel yang tugas utamanya bertanggung jawab penuh atas mengolah bahan dasar mentah hingga menjadi makanan dan minuman yang siap dihidangkan kepada tamu. *Food and Beverage Product* memiliki beberapa saction didalamnya seperti main kitchen, pastry, dan gardemanger.

Demikian juga *Pastry* di The Alana Yogyakarta and Convention Center, tugas dan tanggung jawab pastry saction yaitu mulai menyiapkan bahan, menimbang bahan, mengolah bahan hingga menjadi hidangan yang siap di hidangkan untuk tamu tanpa melupakan sisi *higine* dan *quality* gizi hidangan tersebut. Para *staff* maupun *chef* juga bekerja dengan professional seperti teliti dalam memilih bahan sebelum dimasak, menyiapkan bahan, konsentrasi dalam mengolah hidangan, bekerja sama, bertanggung jawab apabila ada masalah terhadap makanan yang disantap tamu, sehingga berfungsi membantu berjalannya pekerjaan sesuai yang diperintahkan.

Dalam pelayanan penyajian hidangan tidak hanya mementingkan mengenai *Standart Operational Procedure* dari hotel saja. Ada pun hal yang menjadi daya tarik dari permasalahan kualitas pelayanan penyajian makanan adalah bagaimana mempertahankan kualitas dan mutu dari sebuah pelayanan makanan tanpa meninggalkan kritik dan saran dari tamu serta bagaimana hotel tersebut mengikuti perkembangan dan persaingan dari hotel lain. Untuk menunjang kelancaran operasional di *Food And Beverage Product pastry saction* The Alana Yogyakarta and Convention Center menyediakan peralatan yang cukup lengkap sesuai kegunaannya.

Di The Alana Yogyakarta and Convention Center juga memiliki management yang bagus, lalu tugas dan tanggung jawab perorangnya juga sudah terlaksana, lalu *review* makanannya pun bagus.

B. Rumusan Masalah

1. Apa tugas dan tanggung jawab *pastry saction* di The Alana Yogyakarta and Convention Center?
2. Bagaimana mempertahankan kualitas makanan pada *pastry section* di The Alana Yogyakarta and Convention Center?

C. Tujuan Laporan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan laporan praktek kerja lapangan ini adalah :

1. Mengetahui tugas dan tanggung jawab tugas dan di *Pastry saction* The Alana Yogyakarta and Convention Center
2. Mengetahui dan memahami upaya yang dilakukan untuk mempertahankan kualitas makanan di *Pastry saction* The Alana Yogyakarta and Convention Center

D. Manfaat Laporan Tugas Akhir

1. Manfaat Bagi Penulis
 - a. Manfaat yang di harapkan dari penulisan tugas akhir ini adalah menambah wawasan dan pengetahuan mengenai tugas tanggung jawab dan bagaimana mempertahankan kualitas makanan di pastry section.
2. Manfaat Bagi STP AMPTA
 - a. Manfaat bagi STP AMPTA yang di harapkan dari penulisan tugas akhir ini adalah dapat memberikan suatu sumbangan pemikiran dalam meningkatkan pelayanan kepada siswa ataupun masyarakat.
3. Manfaat Bagi Pembaca
 - a. Manfaat bagi Kalanga pembaca yang di harapkan dari penulisan tugas akhir ini adalah dapat memberikan informasi yang brmanfaat dan dapat menambah pengetahuan dan referensi bagi pembaca.