

LAPORAN TUGAS AKHIR
DEPARTEMEN *FOOD AND BEVERAGE PRODUCT*
DI HOTEL NOVOTEL BALIKPAPAN
Periode Februari - Agustus 2021



Disusun Oleh:

Nama : Caecilia Ratri Pratiwi
NIM : 118109494
Jurusan : Perhotelan

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2021

LAPORAN TUGAS AKHIR
DI *FOOD AND BAVERAGE PRODUCT DEPARTMENT*
HOTEL NOVOTEL BALIKPAPAN
Periode 9 Februari 2021 s/d 9 Agustus 2021

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



OLEH

NAMA : CAECILIA RATRI PRATIWI

NIM : 118109494

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIII PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR

DI *FOOD AND BEVERAGE PRODUCT DEPARTMENT*

HOTEL NOVOTEL BALIKPAPAN

Periode : 9 Februari 2021 s/d 9 Agustus 2021

OLEH

NAMA : CAECILIA RATRI PRATIWI

NIM : 118109494

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN (D III)

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
DI FOOD AND BEVERAGE PRODUCT DEPARTMENT
HOTEL NOVOTEL BALIKPAPAN
Periode : 9 Februari 2021 s/d 9 Agustus 2021



OLEH

NAMA : CAECILIA RATRI PRATIWI

NIM : 118109494

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN (D III)

Telah dipertahankan didepan penguji

Dan dinyatakan LULUS

Pada tanggal 28 Desember 2021

Penguji

(Dra. Heni Susilowati, M.M)

NIDK. 0505026202

Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkah, rahmat, dan karuniaNya, sehingga dapat diselesaikan Laporan Tugas Akhir Praktek Kerja Lapangan *Food and Beverage Product* di Hotel Novotel Balikpapan. Laporan Praktek Kerja Lapangan ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan program Diploma III di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Pada proses penyelesaian laporan ini tidak terlepas dari dukungan, dorongan, dan bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Heni Susilowati, MM selaku Ketua Program Studi Perhotelan dan selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan saran dan sangat bijak dalam memberikan bimbingan dari awal hingga akhir penulisan tugas akhir ini.
2. Bapak Drs. Prihatno, MM selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis juga menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis dengan segala kerendahan hati mengharapkan petunjuk serta saran-saran yang berguna bagi penyempurnaan laporan ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas semua kebaikan dari pihak yang telah membantu terselesainya laporan ini. Penulis berharap penyusunan laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan bagi kita semua.

Balikpapan, Agustus 2021

Caecilia Ratri Pratiwi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Praktek Kerja Lapangan	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Praktek Kerja lapangan	3
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan	4
1. Manfaat bagi Mahasiswa	4
2. Manfaat bagi Akademik	5
3. Manfaat bagi Perusahaan	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Gambaran Umum Hotel	6
1. Pengertian Hotel.....	6
2. Karakteristik Hotel.....	7
3. Jenis Hotel.....	8
B. Gambaran Umum Department di Hotel	9
1. Pengertian <i>Food And Beverage Department</i>	9
2. Struktur Organisasi <i>Food And Beverage Department</i>	11
3. Pengertian Kitchen dan peranan kitchen hotel	15
C. Struktur Organisasi Main Kitchen	20

D. Kitchen Section	20
--------------------------	----

BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

A. Gambaran Umum Hotel Novotel Balikpapan	27
1. Sejarah Hotel Novotel Balikpapan	27
2. Profil Hotel Novotel Balikpapan	29
3. Fasilitas-Fasilitas di Hotel Novotel Balikpapan.....	30
B. Gambaran Umum <i>Food And Beverage Product</i> di Hotel Novotel	38
C. Struktur Organisasi <i>Food And Beverage Product Department</i>	40
D. Jadwal Kerja / <i>Shift</i>	43
E. Analisa pelaksanaan PKL	45

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....	47
B. Saran.....	48

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor penyumbang terbesar bagi Indonesia. Pariwisata terus mengalami peningkatan karena kemudahan dalam mendapatkan informasi dan transportasi untuk sampai ketempat wisata bahkan diperkirakan pada tahun-tahun mendatang sektor pariwisata dapat mengalahkan pemasukan devisa dari hasil migas.

Dalam dunia pariwisata terdapat elemen-elemen penunjang, salah satunya adalah hotel. Hotel merupakan suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial untuk penginapan dan mendapatkan pelayanan. Maka dari itu sangat dibutuhkanlah fasilitas akomodasi yang memadai bagi masyarakat umum dengan fasilitas jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman, jasa layanan kamar, serta jasa pencucian pakaian. Fasilitas ini diperuntukan bagi mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang ada di hotel itu.

Di dalam hotel terdiri dari berbagai departemen yang saling berhubungan dan mempunyai tugas serta kewajibannya masing – masing. Diantara departemen tersebut yaitu *Food and Beverage Product* yang masuk dalam *Food and Beverage Product Department*, tugasnya berkaitan langsung dalam pengolahan makanan. Departemen ini adalah penghasil keuntungan terbesar kedua dalam hotel setelah pemasukan dari

kamar. Maka dari itu, hotel perlu meningkatkan kualitas *Food and Beverage Product* untuk memenangkan persaingan yang akan berpengaruh pada pendapatan.

Food and Beverage Product Department adalah salah satu departemen yang sangat penting di sebuah hotel, karena *Food and Beverage Product Departement* bertanggung jawab terhadap pengolahan makanan dan minuman yang di hidangkan kepada tamu yang menginap di hotel ataupun tamu yang hanya berkunjung di outlet *Food and Beverage* yang ada di hotel. *Food and Beverage Product Department* selain bertanggung jawab terhadap pengolahan semua makanan dan minuman yang dihidangkan kepada tamu hotel, *Food and Beverage Product* dan outlet-outlet dari *Food and Beverage* juga mempunyai fungsi sebagai penambah pendapatan hotel diluar dari pendapatan penjualan kamar. Karena banyak tamu hotel yang berkunjung ke hotel hanya membeli makanan dan minuman di outlet-outlet *Food and Beverage* yang berada di hotel tanpa menyewa kamar terlebih dahulu. Untuk menunjang kelancaran operasional di *Food and Beverage Product Department*.

Demikian juga dengan *Food and Beverage Product* yang ada di Hotel Novotel Balikpapan. Tugas dan tanggung jawab yang tidak jauh berbeda dengan hotel-hotel lainnya. Hotel Novotel Balikpapan memiliki peralatan peralatan modern dan lengkap sesuai kegunaannya. Selain peralatan kitchen Novotel juga mempunyai staff kitchen yang handal dan

mampu mengolah setiap produk makanan dengan sempurna. Semua staff *kitchen dan pastry* menguasai menu sehingga hasil sangat sempurna. Semua pekerjaan melalui tahapan-tahapan yang terangkum dalam Proses Pengolahan suatu Produk. Dari uraian penjelasan diatas, penulis tertarik untuk melakukan kajian yang lebihvt mendalam berkaitan dengan Proses Pengolahan Suatu Produk. Kajian ini akan diangkat menjadi sebuah topik untuk Laporan Tugas Akhir dan sebagai syarat kelulusan yang selanjutnya.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana proses pengolahan Mantau sebagai menu khas di Hotel Novotel Balikpapan ?
2. Bagaimana Pengaruh kualitas mantau terhadap kepuasan tamu Novotel Balikpapan.?
3. Penerapan SOP dalam pengolahan mantau terhadap hasih kualitas mantau yang di sajikan ?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

1. Untuk mengetahui proses pengolahan Mantau sebagai menu khas di Hotel Novotel Balikpapan.

2. Untuk mengetahui pengaruh Standard Operating Procedure penyajian mantau terhadap kepuasan tamu Hotel Novotel Balikpapan.
3. Untuk mengetahui proses pengolahan Mantau yang baik dan benar dalam penyajian makanan terhadap kepuasan tamu Hotel Novotel Balikpapan.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

1. Manfaat Bagi Mahasiswa
 - a. Dapat menambah pengalaman dan pengetahuan mahasiswa untuk mempersiapkan diri dalam memasuki dunia kerja
 - b. Dapat mengaplikasikan ilmu dan keterampilan yang telah diperoleh pada masa kuliah
 - c. Dapat channel atau link sehingga dapat mempermudah dalam memasuki dunia kerja
2. Manfaat bagi Akademik
 - a. Dapat meningkatkan kerjasama antara Akademik khususnya Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta, dengan Instansi.
 - b. Sebagai tolak ukur seberapa besar mahasiswa dapat mengaplikasikan teori maupun praktek yang telah diberikan oleh pihak lembaga.

- c. Mendapat umpan balik untuk meningkatkan kualitas pendidikan
3. Manfaat bagi Perusahaan
- a. Dapat meningkatkan kerjasama antar Akademik dengan Perusahaan (*link&match*)
 - b. Membantu Perusahaan dalam menyelesaikan tugas sehari-hari selama Praktek Kerja Lapangan.
 - c. Memperoleh tenaga – tenaga kerja baru dari lembaga pendidikan melalui mahasiswa yang sedang dan telah melakukan praktek kerja lapangan.