

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**UPAYA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS**

**BAHAN BAKU *FOOD AND BEVERAGE PRODUCT* di**

**THE VICTORIA HOTEL YOGYAKARTA**

Periode 18 Januari 2021 s/d 18 Juli 2021



OLEH :

NAMA : DEWI SUCI PURBASARI

NIM : 118109446

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIPLOMA III

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2021**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**UPAYA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS**  
**BAHAN BAKU *FOOD AND BEVERAGE PRODUCT* di**  
**THE VICTORIA HOTEL YOGYAKARTA**

**Periode 18 Januari s/d 18 Juli 2021**



**OLEH :**

**NAMA** : DEWI SUCI PURBASARI  
**NIM** : 118109446  
**JURUSAN** : PERHOTELAN  
**PRODI** : DIPLOMA III

**Telah Disetujui Oleh:**

**Ketua Jurusan**

**( Dra. Heni Susilowati, M.M )**  
**NIDN. 0505026202**

**Dosen pembimbing**

**( Hari Rachmadi, SE, M.M )**  
**NIDN. 0505076501**

**BERITA ACARA UJIAN  
LAPORAN TUGAS AKHIR  
UPAYA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
BAHAN BAKU *FOOD AND BEVERAGE PRODUCT* di  
THE VICTORIA HOTEL YOGYAKARTA**

**Periode 18 Januari s/d 18 Juli 2021**



NAMA : DEWI SUCI PURBASARI  
NIM : 118109446  
PRODI : DIPLOMA III  
JURUSAN : PERHOTELAN

**Telah Dipertahankan didepan penguji**

**Dan dinyatakan lulus**

**Pada Tanggal.27- November-2021**

**Penguji,**

**(Hari Rachmadi, SE, M.M )  
NIDN. 0505076501**

**Mengetahui**

**Ketua**

**Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA**

**(Drs Prihatno, MIM)  
NIDN. 0526125901**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkah, rahmat, dan karunia-Nya, sehingga dapat diselesaikan Laporan Tugas Akhir *Food And Beverage Product* di *The Victoria Hotel* Yogyakarta. Laporan ini penulis susun berdasarkan data yang diperoleh selama mengikuti kegiatan Praktek Kerja Lapang selama 6 bulan mulai tanggal 18 Januari s/d 18 Juli 2021. Laporan tugas akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan program Diploma III di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Dra. Nuharani Ek M.Pd selaku dosen pembimbing akademik
2. Bapak Drs. Prihatno, MM, selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta yang telah mengesahkan secara resmi Laporan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Hari Rachmadi, SE, M.M selaku dosen pembimbing Laporan Tugas Akhir.
4. Ibu Dra. Heni Susilowati, M.M selaku ketua jurusan perhotelan STP AMPTA Yogyakarta.
5. Bapak Ricky Tendean selaku *General Manager* The Victoria Hotel Yogyakarta
6. Ibu Omega Nilam Bahana selaku *HRD* The Victoria Hotel Yogyakarta
7. Seluruh *Staff* The Victoria Hotel Yogyakarta dan rekan-rekan yang telah memotivasi dalam pembuatan Laporan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis menyadari sepenuhnya dalam Laporan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dalam penulisan maupun penggunaan bahasa. Akan

menjadi suatu kegembiraan bagi penulis apabila laporan ini dapat berguna dan bermanfaat bagi para pembaca yang berkecimpung di industri pariwisata.

Yogyakarta 28 juli 2021

Dewi Suci Ps

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Praktik Kerja Lapangan .....	5
D. Manfaat Praktik Kerja Lapangan .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Gambaran Umum Hotel .....	7
1. Pengertian Hotel.....	7
2. Fungsi hotel.....	9
3. Jenis hotel.....	10
4. Karakteristik hotel.....	10
5. Hotel berdasarkan jenis bintang .....	11
6. Kategori hotel.....	13
7. Tipe kamar yang ada di hotel .....	14
B. Gambaran Umum <i>Department Kitchen</i> .....	17
1. Pengertian <i>Department Kitchen</i> .....	17
2. Struktur organisasi <i>Kitchen</i> .....	19
3. Peranan <i>Kitchen</i> pada hotel.....	20
4. Tugas & Tanggung Jawab <i>Kitchen</i> .....	21
5. Hubungan kerja <i>Kitchen</i> dengan <i>Department</i> lain.....	26
<b>BAB III PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN</b>	
A. Gambaran Umum The Victoria Hotel.....	28

1. Sejarah The Victoria Hotel.....	28
2. Tipe kamar .....	29
3. Fasilitas dan layanan .....	31
4. Struktur Organisasi The Victoria Hotel .....	36
5. <i>Job descriptions</i> .....	39
6. Jadwal kerja/ <i>Shift</i> .....	40
B. Analisis pelaksanaan kerja .....	40
1. Bahan baku untuk produksi <i>F&amp;B</i> .....	40
2. Hal – hal yang harus diperhatikan dalam proses pemesanan bahan baku dari <i>Vendor</i> .....	47
3. Bahan baku jenis <i>Groceries &amp; Perishable</i> .....	51
4. Penyimpanan bahan baku dan bahan jadi Produk <i>Kitchen</i> .....	52
C. Pelaksanaan <i>SOP</i> Pembuatan <i>Recipe</i> .....	54
D. Pelaksanaan Jam Kerja <i>Kitchen</i> .....	60
E. Contoh <i>Standart Secipe</i> .....	62
<b>BAB 1V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	68
B. Saran.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>71</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kamar <i>Superior</i> .....	29
Gambar 3.2 <i>Premium Superior</i> .....	30
Gambar 3.3 Kamar <i>Deluxe</i> .....	30
Gambar 3.4 <i>Premium Deluxe</i> .....	32
Gambar 3.5 <i>CoffeShop</i> .....	32
Gambar 3.6 Kolam Renang .....	33
Gambar 3.7 <i>Restaurant</i> .....	33
Gambar 3.8 <i>Laundry</i> .....	34
Gambar 3.9 Ruang <i>Meeting</i> .....	34



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Ruang <i>Meeting</i> .....	33
Tabel 3.2 Klasifikasi Tingkat Kandungan Mineral Air .....	44

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

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

Pariwisata atau *Turisme* adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk rekreasi atau liburan, dan juga persiapan yang dilakukan untuk aktivitas ini. Seorang wisatawan atau turis adalah seseorang yang melakukan perjalanan paling tidak sejauh 80 km (50 mil) dari rumahnya dengan tujuan rekreasi, merupakan definisi oleh Organisasi Pariwisata Dunia. Pariwisata juga mengandung arti yakni segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata termasuk penguasaan objek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang itu.

Menurut Undang Undang No. 10/2009 tentang Kepariwisataaan, yang dimaksud dengan pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, Pemerintah dan Pemerintah Daerah.

Kita juga mengenal dengan nama wisata yang berarti kegiatan perjalanan yang sebagian dari kegiatan tersebut dilakukan sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati objek dan daya tarik wisata.

Pariwisata yang semakin marak tidak lain dikarenakan adanya fasilitas akomodasi yang disebut dengan Hotel yang menjamin para wisatawan untuk beristirahat dengan segala kelengkapan fasilitas yang disediakan.

Hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu. Pengertian hotel ini dapat disimpulkan dari beberapa definisi hotel seperti tersebut di bawah ini :

1. Salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil (Keputusan Menteri Parpostel no Km 94/HK103/MPPT 1987)
2. Bangunan yang dikelola secara komersil dengan memberikan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum dengan sebagai berikut:
  - a. Jasa penginapan.
  - b. Pelayanan makanan dan minuman.
  - c. Pelayanan barang bawaan.
  - d. Pencucian pakaian.
  - e. Penggunaan fasilitas perabot dan hiasan-hiasan yang ada di dalamnya.
3. Sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyedia makanan dan minuman serta

akomodasi dengan syarat pembayaran. Sesuai perhitungan itu melayani lebih dari 100 juta kali makan per hari. Hal ini telah menyebar di semua lapisan kehidupan mulai dari Hotel, restoran, kantin industri, kantin rumah sakit, kereta api, saluran udara, semua kini menjadi bagian dari industri jasa makanan & minuman.

Fungsi dasar dari industri ini adalah untuk melayani makanan & minuman untuk orang, untuk memenuhi berbagai jenis kebutuhan mereka. Tujuan utama adalah untuk mencapai kepuasan pelanggan. Kebutuhan pelanggan yang mungkin akan berusaha untuk memuaskan adalah:

- a. Ekonomi, kebutuhan untuk nilai terbaik untuk harga yg dibayarkan
- b. Sosial, suasana yang bersahabat, terus terang mengungkapkan perasaan
- c. Psikologis, kebutuhan untuk meningkatkan harga diri
- d. Kenyamanan, keinginan orang lain untuk melakukan pekerjaan

Kebutuhan ini memainkan berbagai peran besar untuk menentukan faktor, bertanggung jawab untuk menentukan berbagai jenis metode layanan di makanan & minuman industri jasa.

*Food And Beverage Departement* adalah suatu *Departement* yang sangat penting dalam menunjang kelangsungan operasional sebuah hotel, Karena produk yang

ditawarkan atau dijual kepada tamu adalah produk yang menyangkut kebutuhan tamu itu sehari-harinya yaitu produk makanan dan minuman (Sujatno,2006).

*F & B Departemen* yang akan disampaikan penulis adalah dibagian *Kitchen*, Kegiatan yang ada di *Kitchen Section* adalah bertanggung jawab dalam mengolah makanan atau memproduksi makanan

Dengan menggunakan bahan baku unggulan, akan menghasilkan produk-produk yang berkualitas sehingga dapat meningkatkan pendapatan hotel dalam penjualan *Food And Beverage Product*.

Bahan baku unggulan tersebut diperoleh dengan cara memilih *Vendor* yang tepat dan melakukan penyimpanan bahan baku dengan baik agar tidak terjadi kerusakan atas bahan baku tersebut. Bagian produksi berpengaruh atas kestabilan perkembangan *Kitchen* di Hotel.

Bagian produksi harus mampu menjawab kebutuhan konsumen akan barang jadi yang diinginkan. Salah satu kendala yang mengakibatkan hasil produk *Kitchen* tidak sesuai standar yang telah ditetapkan perusahaan adalah dari kualitas bahan baku yang tidak termasuk dalam standart perusahaan, hal tersebut akan mengakibatkan terganggunya proses produksi dalam menghasilkan produk yang diinginkan *Kitchen Section* di Hotel. Berkaitan dengan *Departemen* yang telah dijelaskan diatas maka penulis mengangkat judul tentang “Upaya Dalam meningkatkan Kualitas Bahan Baku *Food And Beverage Product* di The Victoria Hotel Yogyakarta”.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kualitas bahan baku yang digunakan *Kitchen Section* di The Victoria Hotel Yogyakarta?
2. Bagaimana penanganan dalam meningkatkan kualitas bahan baku produk *Kitchen* di The Victoria Hotel Yogyakarta?

## **C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan (PKL)**

1. Untuk mengetahui cara penanganan dalam meningkatkan kualitas bahan baku produk *Kitchen* di The Victoria Hotel Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penyebab berkurangnya kualitas bahan baku produk di The Victoria Hotel Yogyakarta.

## **D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan (PKL)**

1. Manfaat bagi Mahasiswa
  - a. Dengan adanya kegiatan praktek kerja lapangan ini penulis dapat menerapkan *Skill* yang sudah dipelajari selama kegiatan perkuliahan untuk diterapkan ke dunia kerja.
  - b. Mampu menggunakan pengalaman kerja untuk mendapatkan kesempatan kerja yang diinginkan setelah menyelesaikan kuliah.
  - c. Dalam pelaksanaan PKL penulis dapat meningkatkan *Hard Skill* ataupun *Softskill* yang dibutuhkan industri pada saat ini.

## 2. Manfaat bagi Lembaga

- a. Dengan pelaksanaan PKL, lembaga mampu meningkatkan hubungan kemistrian dengan perusahaan.
- b. Membuktikan kepada perusahaan bahwa mahasiswa STP AMPTA mempunyai kemampuan yang bagus.
- c. Mampu mengembangkan program kemitraan lainnya, seperti pertukaran pakar

## 3. Manfaat bagi Perusahaan

- a. Dengan pelaksanaan PKL, diharapkan perusahaan mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan Lembaga.
- b. Sebagai wadah penyerapan karyawan atau tenaga kerja yang profesional.