

**LAPORAN TUGAS AKHIR  
PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
DI PASTRY AND BAKERY DEPARTEMEN  
HOTEL HYATT REGENCY YOGYAKARTA**

**Periode : 8 Maret 2020 s/d 17 September 2021**



**OLEH**

**NAMA : TESALONIKA RAFAELA CARMEN**

**NIM : 118109475**

**JURUSAN : DIII PERHOTELAN**

**PRODI : PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA**

**2021**

**HALAMAN PENGESAHAN**



**LAPORAN TUGAS AKHIR  
PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
DI PASTRY AND BAKERY DEPARTMENT  
HOTEL HYATT REGENCY YOGYAKARTA  
Periode : 08 Maret 2021 s/d 17 September 2021**

DISUSUN OLEH

NAMA : TESALONIKA RAFAELA CARMEN  
NIM : 118109475  
JURUSAN : DIII PERHOTELAN  
PRODI : PERHOTELAN

**Telah Disetujui Oleh:**

Ketua Prodi

( Dra.Heni Susilawati,MM )  
NIDN. 0505026202

Dosen Pembimbing

( Yudi Setiadji,S.H.M.M )  
NIDN. 050806640

**BERITA ACARA UJIAN  
LAPORAN TUGAS AKHIR  
PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
DI PASTRY AND BAKERY DEPARTMENT  
HOTEL HYATT REGENCY YOGYAKARTA  
Periode : 08 Maret 2021 s/d 17 September 2021**



DISUSUN OLEH

NAMA : TESALONIKA RAFAELA CARMEN  
NIM : 118109475  
JURUSAN : DIII PERHOTELAN  
PRODI : PERHOTELAN

**Telah dipertahankan didepan penguji  
Dan dinyatakan LULUS  
Pada tanggal 16 desember 2021**

**Penguji**

**(Yudi Setiaji, S.H.M.M.)  
NIDN : 050806640**

**Mengetahui,  
Ketua STP AMPTA**

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

## **PERSEMBAHAN**

Penulis persembahkan untuk:

1. Kepada Papa dan Mama tercinta yang telah mendidik, menjadi teladan yang baik dan membesarkan dengan penuh kasih sayang.
2. Kepada bapak dan ibu dosen selaku guru yang telah memberikan banyak dukungan dan motivasi dalam menjalani berbagai goncangan kehidupan.
3. Kepada seluruh pihak *Hyatt Regency Hotel Yogyakarta* terutama *pastry kitchen team* yang telah membantu dalam proses penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini.
4. Teman teman yang selalu mendukung saya di saat mengerjakan Tugas Akhir ini.

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan anugrah-Nya, Tugas Akhir Praktek Kerja Lapangan ini dapat diselsaikan dengan baik. Penulis sangat berterimakasih kepada seluruh pihak pihak yang telah membantu dalam terciptanya laporan ini. Laporan Tugas Akhir ini berisi tentang berbagai hal yang dilakukan pada saat praktek kerja lapangan di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.

Penulis berharap Tugas Akhir Praktek Kerja Lapangan ini dapat menjadi bahan pembelajaran kepada para pihak yang kelak ingin mencari landasan teori dibidang perhotelan. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Penulis memohon maaf sebesar - besarnya apabila terdapat kekeliruan penulisan kata, kesalahan ejaan dan tata bahasa, serta hal-hal yang mungkin menyinggung pihak-pihak tertentu. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Yudi Setiaji,SH.MM. selaku pembimbing yang telah membimbing dan memberikan masukan dalam penulisan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Drs. Prihatno, MM. Selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
3. Ibu Dra. Heni Susilowati,MM. Selaku ketua jurusan perhotelan Sekolah Tinggi Pariwasa AMPTA sekaligus selaku pembimbing akademik.

4. Ibu Agatha selaku *HRD* Hotel Hyatt Regency Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan praktek kerja lapangan di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.
5. Bapak I Wayan Durma sebagai *Executive Chef* dan pembimbing PKL di Hyatt Regency Yogyakarta.

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini masih banyak hal yang harus di sempurnakan oleh sebab penulis memerlukan kritik dan saran yang membangun yang bermanfaat bagi penulis pada penulisan laporan tugas akhir ini. Semoga penulisan laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat kepada semua pihak dan dapat menjadi referensi untuk penulisan laporan bagi generasi selanjutnya.

Yogyakarta, 14 Desember 2021

Tesalonika Rafaela carmen

## DAFTAR ISI

### HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan.....	4
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan.....	4

### BAB II KEPUSTAKAAN

A. <b>Gambaran Umum Hotel</b> .....	5
1. Pengertian Hotel.....	5
2. Struktur Organisasi Hotel.....	15
B. <i>Food And Beverage Department</i> .....	17
1. Pengertian Food and Beverage Department.....	17
2. Pengertian Banquet Kitchen Section.....	18
C. <b>Pelayanan</b> .....	18

1. Pengertian Pelayanan .....	18
2. Pelayanan <i>A'la Carte</i> .....	18
3. Pengertian pastry and bakery departemen.....	19

### **BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN**

<b>A. Deskripsi Hyatt Regency Yogyakarta .....</b>	<b>24</b>
1. Sejarah Hyatt Regency Yogyakarta .....	24
2. Visi Dan Misi Perusahaan.....	28
<b>B. Struktur Organisasi Hyatt Regency Yogyakarta.....</b>	<b>30</b>
<b>C. <i>Department</i> di Hyatt Regency Yogyakarta .....</b>	<b>34</b>
<b>D. Pelaksanaan Kerja Harian .....</b>	<b>36</b>

### **BAB IV PENUTUP**

<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>40</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>41</b>

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN 1

JADWAL KERJA

LAMPIRAN 2

SURAT KETERANGAN

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Yogyakarta menjadi salah satu ikon kota dengan sejuta kenangan yang terus menjadi destinasi wisata favorit bagi wisatawan mancanegara maupun lokal. Mengingat letak kota yang strategis dan bisa di jangkau menggunakan transportasi darat atau udara, dan mengalami perubahan trend yang cepat serta atraksi wisata yang menarik perhatian bagi wisatawan. melihat peluang tersebut dan mengembangkan infrastruktur pariwisata guna meng-akomodai potensi tersebut. Secara garis besarnya, maka dibutuhkan pengembangan bagi industri pariwisata, di mana banyak pihak yang turut berperan baik dari kalangan organisasi pemerintah/instansi dan juga dari kalangan organisasi Non-Pemerintah Yogyakarta selalu mempromosikan wilayah/daerah yang berpotensi dalam bidang wisata guna meningkatkan pemasukan kota melalui penjualan barang dan jasa kepada Wisatawan local dan mancanegara. Begitu besarnya kedudukan Pariwisata yang merupakan salah satu sektor ekonomi penting di Yogyakarta dalam meningkatkan penerimaan keuangan kota.

Hotel memiliki fungsi dan peranan penting dalam industri pariwisata. Karena hotel adalah bagian dari pariwisata itu sendiri. Hotel adalah salah satu sektor yang menerima pendapatan tertinggi dalam industri pariwisata mengingat kebutuhan utama para wisatawan atau pelancong adalah tempat

untuk menginap. Selain menyediakan tempat untuk menginap, hotel juga menyediakan berbagai fasilitas lainnya yang menunjang kebutuhan para wisatawan baik local maupun manca negara.

Seiring dengan itu industri hotel di Yogyakarta pun berkembang dengan pesat. Hyatt regency Yogyakarta adalah salah satu Hotel Berbintang 5 dan lokasinya cukup dekat dengan destinasi pariwisata yang ada di Yogyakarta. Dilihat dari operasional manajemennya, hotel tersebut memang memiliki ragam divisi seperti hotel - hotel pada umumnya yakni *Front Office, Housekeeping, Food and Beverage, Accounting, Human Resources Department dan juga Sales and Marketing.*

*Food & beverage service* adalah salah satu section pada food & beverage department yang mempunyai tugas dan tanggungjawab penting dalam menjual, melayani, dan menyajikan makanan dan minuman kepada tamu, berkaitan dengan pelayanan, setiap tamu yang datang ke sebuah restoran memiliki kebutuhan untuk bisa mendapatkan kepuasan atau timbal balik yang seimbang antara pengeluaran yang sudah di berikan dengan hasil yang di harapkan. Karena sering terjadinya komplain yang menyebabkan tamu merasa tidak puas, berdampak negative terhadap pendapatan hotel itu sendiri yang di buktikan dengan enggannya tamu untuk datang kembali ke restoran, serta komplain langsung keatasan hal tersebut menyebabkan perlunya untuk diterapkan tahapan-tahapan dalam memberikan pelayanan prima yang dikenal dengan istilah *Sequence Of Service.*

Penerapan *Sequeance Of Service* sangat penting guna memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu. *Sequence Of service* sendiri adalah prosedur yang paling dasar dalam melayani tamu mulai dari tamu tersebut datang sampai meninggalkan restoran. Tujuannya adalah untuk memberikan pelayanan terbaik sehingga tamu merasa puas dan merasakan pengalaman yang mengesankan.

Penulis selama masa PKL berada di divisi Food and Beverage khususnya *pastry and bakery department di hyatt regency yogyakarta*. Penulis akan mengkaji secara lebih lanjut dengan judul ” *Laporan Tugas Akhir Praktek Kerja Lapangan Di pastry and bakery department di hyatt regency yogyakarta* ”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu:

1. Tahapan – tahapan dalam product di *pastry and bakery di hyatt regency yogyakarta*
2. Pelaksanaan product di *pastry and bakery di hyatt regency yogyakarta*
3. Kendala yang umum terjadi dalam product *pastry and bakery di hyatt regency yogyakarta*

### **C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan**

Tujuan Praktek Kerja Lapangan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui *standart produksi pastry and bakery di hyatt regency Yogyakarta.*
2. Untuk mengetahui bagaimana penerapan produksi di *pastry and bakery di hyatt regency Yogyakarta.*

### **D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan**

Adapun manfaat Praktek Kerja Lapangan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis  
Praktek Kerja Lapangan adalah syarat kelulusan untuk mendapat gelar Amd.par di STP AMPTA Yogyakarta
2. Bagi STP AMPTA Yogyakarta  
Dapat menjadi Kerjasama antara pihak kampus dan pihak hotel
3. Bagi Hyatt Regency Yogyakarta  
Menjadi masukan dalam rangka pengembangan operasional pastry and bakery departemen di hyatt regency Yogyakarta.