

LAPORAN TUGAS AKHIR
PENERAPAN SOP DALAM KELANCARAN OPERASIONAL
DI PASTRY GRAND TJOKRO HOTEL YOGYAKARTA
Periode 20 Maret 2021 – 30 September 2021



OLEH

NAMA : ZALFA RONA PUTRI OKTAVIANI

NIM : 118109547

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN (D III)

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2021

LAPORAN TUGAS AKHIR

PENERAPAN SOP DALAM KELANCARAN OPERASIONAL

DI PASTRY GRAND TJOKRO HOTEL YOGYAKARTA

Periode 20 Maret 2021 – 30 September 2021

**Diajukan untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma III
Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**



OLEH

NAMA : ZALFA RONA PUTRI OKTAVIANI

NIM : 118109547

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN (D III)

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR

PENERAPAN SOP DALAM KELANCARAN OPERASIONAL

DI PASTRY GRAND TJOKRO HOTEL YOGYAKARTA

Periode 20 Maret 2021 – 30 September 2021

OLEH

NAMA : ZALFA RONA PUTRI OKTVIANI

NIM : 118109547

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN (D III)

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Program Studi

(Dra. Heni Susilawati, MM.)

NIDN. 0505026202

Dosen Pembimbing

(Drs. Budi Hermawan, MM.)

NIDN. 0523026601

**BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
PENERAPAN SOP DALAM KELANCARAN OPERASIONAL DI *PASTRY*
GRAND TJOKRO HOTEL YOGYAKARTA
Periode 20 Maret 2021 s/d 30 September 2021**



OLEH

**NAMA : ZALFA RONA PUTRI OKTAVIANI
NIM : 118109547
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN (D III)**

**Telah dipertahankan didepan penguji
Dan dinyatakan LULUS
Pada Tanggal 10 Desember 2021**

Penguji,

**(Drs. Budi Hermawan, M.M)
NIDN. 0523026601**



**Mengetahui
Ketua STP-AMPTA**

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

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat yang diberikan sehingga dapat menyelesaikan kegiatan *On the job training* di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta. Laporan ini dibuat untuk memenuhi persyaratan kelulusan.

Dalam penyusunan laporan *On the job training* ini, tentu tak lepas dari pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka penulis ucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu. Kepada pihak-pihak yang terkait:

1. Bapak Drs. Budi Hermawan, MM. 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, M.M selaku Ketua STP AMPTA Yogyakarta
3. Ibu Dra. Heni Susilawati, M.M selaku Ketua Jurusan Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta
4. Ibu Dra. Enny Mulyantari, M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik
5. Bapak Pratikno Nabaha selaku *General Manager* Hotel Grand Tjokro Yogyakarta
6. Bapak Bernadi Dony Widodo selaku pembimbing utama mahasiswa Praktek Kerja Lapangan
7. Bapak Anthony selaku *Food & Beverage Manager* dan pembimbing selama praktikan mengumpulkan data serta memberi arahan dan pelajaran yang

sangat membantu praktikan selama melaksanakan PKL di *Food & Beverage Department*.

Dalam penyusunan laporan ini tentunya masih banyak terdapat kekurangan, kesalahan dan kekhilafan karena keterbatasan kemampuan penulis, untuk itu sebelumnya penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya. Penulis juga mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi perbaikan yang bersifat membangun atas laporan ini. Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih dan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun kita bersama.

Yogyakarta, Desember 2021

Zalfa Rona Putri Oktaviani

HALAMAN PERSEMBAHAN

Terima kasih atas karunia dan berkat rahmat Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, puji syukur kehadirat-nya karena telah memberikan kesehatan dan kemudahan dalam menyelesaikan karya yang sederhana ini. Dengan ini penulis mempersembahkan Tugas Akhir ini untuk:

1. Untuk Ayah dan Ibu saya tercinta, Bapak Slamet dan Ibu Yuli Eda Utari yang telah memberikan semangat, doa, nasihat, kasih sayang dan dukungan materil maupun moral dari saya lahir hingga saat ini.
2. Untuk kakak-kakakku tersayang, Risa Yuliana Utami, Yoga Herbiyanto Wicaksono, dan Pradipta Safitri, terima kasih telah memberikan arahan, bantuan, saran, masukan, dan dukungan kepada penulis.
3. Untuk sahabat saya Kirana Kasih Prasindra yang telah banyak membantu penulisan tugas akhir ini dan memberikan semangat setiap harinya.
4. Untuk para staf Grand Tjokro, mas Agung, mas Hudi, mas Lucky, pak Azis, mba Nurul, dan Chef Ricky yang sudah membantu selama praktikan melaksanakan PKL, terima kasih atas ilmu yang diberikan dan pengalaman yang berharga bagi penulis.
5. Untuk teman-teman trainee saya Fei, Ade, Aan, Agata, Cipto, Haikal, Mia, Elvy, Hilda, dan Azizah, terima kasih atas kekompakaannya dan keceriaannya selama magang.

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| BERITA ACARA UJIAN..... | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR GAMBAR..... | ix |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 3 |
| C. Tujuan Penelitian | 4 |
| D. Manfaat Penelitian | 4 |
| 1. Manfaat bagi mahasiswa..... | 4 |
| 2. Manfaat bagi Akademik..... | 4 |
| 3. Manfaat bagi Perusahaan | 4 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| A. Gambaran Umum Hotel..... | 6 |
| 1. Pengertian Hotel..... | 6 |
| 2. Karakteristik Hotel..... | 8 |
| 3. Jenis-jenis Hotel..... | 9 |
| B. Gambaran Umum Food and Beverage Department..... | 10 |
| 1. Pengertian Food and Beverage Department | 10 |

| | |
|---|----|
| 2. Struktur dan Tanggung Jawab Food and Beverage Department ... | 11 |
| 3. Teori Standar Operasional Prosedur (SOP) | 14 |
| 4. Hubungan Food and Beverage Department dengan Depatemen lain | 17 |

BAB III PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA

| | |
|--|----|
| A. Deskripsi Grand Tjokro Hotel Yogyakarta..... | 20 |
| 1. Sejarah Grand Tjokro Hotel Yogyakarta | 20 |
| 2. Fasilitas Grand Tjokro Hotel Yogyakarta..... | 21 |
| 3. Bagan Organisasi Grand Tjokro Hotel Yogyakarta..... | 28 |
| 4. Tugas Pokok Jabatan..... | 29 |
| B. Gambaran Umum Food and Beverage Product Department | 31 |
| 1. Seksi-seksi..... | 31 |
| 2. Struktur Organisasi Food & Beverage Product Grand Tjokro Hotel Yogyakarta..... | 33 |
| 3. Tugas dan Pokok Jabatan:..... | 34 |
| C. Jadwal Kerja..... | 35 |

BAB IV PENUTUP

| | |
|--------------------|----|
| A. KESIMPULAN..... | 56 |
| B. SARAN | 57 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Food And Beverage Department..... | 11 |
| Gambar 3. 1 Grand Tjokro Hotel Yogyakarta | 20 |
| Gambar 3. 2 Superior Room | 22 |
| Gambar 3. 3 Deluxe Room | 22 |
| Gambar 3. 4 Deluxe Executive Room..... | 23 |
| Gambar 3. 5 Junior Suite Room..... | 23 |
| Gambar 3. 6 Tjokro Restaurant..... | 24 |
| Gambar 3. 7 Bar And Batik Lounge | 25 |
| Gambar 3. 8 Sky Lounge | 25 |
| Gambar 3. 9 Swimming Pool..... | 26 |
| Gambar 3. 10 Fitness Center..... | 27 |
| Gambar 3. 11 Spa..... | 27 |
| Gambar 3. 12 Struktur Organisasi..... | 28 |
| Gambar 3. 13 Struktur Organisasi Food And Beverege Grand Tjokro Hotel Yogyakarta | 32 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri pariwisata seperti hotel dan restoran serta usaha boga lainnya, akhir-akhir ini mulai berkembang sehingga menuntut adanya suatu penciptaan suasana yang nyaman dari berbagai aspek untuk diberikan atau ditawarkan sebagai suatu produk kepada calon pelanggannya. Secara umum produk yang dijual oleh pihak manajemen hotel terdiri dari dua produk utama yaitu produk nyata (*Tangible Product*) seperti kamar hotel, restoran, spa, dan berbagai fasilitas lainnya, dan produk tidak nyata (*Intangible Product*) seperti kenyamanan, layanan, suasana, dan lain sebagainya.

Hotel merupakan salah satu faktor pendukung pariwisata yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam mengembangkan sarana dan prasarana pariwisata, di mana hotel sebagai salah satu jenis akomodasi yang terlibat secara langsung dalam penyediaan jasa penginapan, makanan dan minuman, jasa pencucian pakaian, serta fasilitas lain yang diharapkan memberikan kepuasan bagi setiap orang yang memakai jasa tersebut (AR. Arif:2005:113).

Pada umumnya, hotel terdiri dari beberapa bagian (departemen) yang masing-masing saling menunjang. Salah satu komoditas andalan di dunia perhotelan adalah *food and beverage product* seperti *kitchen* dan *pastry*. Di

dalam ruang lingkup hotel, pembuatan produk untuk keperluan *breakfast*, *coffee break*, *lunch*, *dinner*, atau pesanan untuk *event* lain terdiri dari berbagai *section* yang terkait satu sama lain dalam satu departemen *food and beverage product*.

Kitchen merupakan departemen yang tidak bisa dilepaskan dari bagian hotel karena sebagian *revenue* terbesar di hotel berasal dari department *food and beverage product*. *Kitchen section* merupakan bagian yang bertanggung jawab untuk menyediakan dan membuat berbagai olahan makanan mulai dari *appetizer*, *soup*, *main course*, hingga *dessert*. Sedangkan *pastry* merupakan seksi yang terdapat dalam *department food and beverage product* yang berperan khusus dalam membuat olahan makanan manis seperti *cake*, *cookies*, *pastries*, *chocolate*, *pudding*, dan aneka *dessert* lainnya. Menghasilkan produk dengan kualitas terbaik bagi para tamu dianggap sebagai sesuatu yang sangat penting.

Kenyamanan suatu pelayanan tidak terlepas dari bagaimana hotel memberikan suatu produk atau jasa dengan baik sesuai dengan keinginan tamu. Jika ada tamu memberikan *complain* dengan barang bukti yang benar, maka hotel berhak memberikan *discount voucher* atau *reward* lainnya sebagai permintaan maaf yang tidak disengaja kepada tamu.

Sering kali terjadi *complain* dari tamu jika pesanan mereka tak kunjung datang, makanan terasa tidak enak atau masalah pada bagian *kitchen* yang sering terjadi terutama kegagalan dalam menghasilkan produk

yang kurang berkualitas. Hal tersebut bisa terjadi karena karyawan tidak memahami aturan produksi atau SOP (*Standart Operasional Procedure*) yang ditetapkan hotel sehingga diperlukan tatanan kerja atau SOP yang terdapat di hotel dan diperlukan juga pola atau aturan-aturan kerja standar yang jelas bagi karyawan bagian ini. Tatanan kerja yang diperlukan dalam suatu hotel dalam menghasilkan produk yang standar memerlukan pengalaman yang memadai karena produk yang dihasilkan dapat digunakan sebagai tolak ukur kinerja karyawan dibagian ini, apakah sudah sesuai dengan standar produk yang sudah ditetapkan hotel dengan keterampilan yang dimiliki. Adanya kinerja karyawan bagian *kitchen* yang profesional dengan produk yang berkualitas akan membantu hotel dalam membangun *image* melalui pelayanan yang memuaskan bagi tamu salah satunya dengan menikmati produk yang dihasilkan bagian *kitchen* karena jika produk dalam hotel tersebut tidak memuaskan bagi tamu, maka akan berpengaruh pada jumlah kunjungan di hotel.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik melakukan Praktek Kerja Lapangan di Grand Tjokro Hotel Yogyakarta karena ingin mengetahui “Penerapan SOP dalam kelancaran Operasional di *Pastry Section*”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan SOP di *Pastry section* Grand Tjokro Hotel Yogyakarta?

2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan SOP *Pastry section* di Grand Tjokro Hotel Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan SOP dibagian *Pastry* Grand Tjokro Hotel Yogyakarta
2. Untuk mengetahui kendala dalam penerapan SOP di bagian *Pastry* Grand Tjokro Hotel Yogyakarta

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi mahasiswa
 - a. Memberikan pengalaman yang dapat mendukung kelancaran kerja nantinya, serta suka duka bekerja di hotel.
 - b. Mahasiswa lebih mendalami dan meningkatkan keterampilan serta keahlian dibidang praktik
 - c. Menambah wawasan mahasiswa mengenai dunia industri hotel.
2. Manfaat bagi Akademik
 - a. Mendapat umpan balik untuk meningkatkan kualitas pendidikan
 - b. Terjalin hubungan baik antara Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta dengan hotel terkait sehingga memungkinkan kerjasama ketenagakerjaan maupun kerjasama lainnya.
3. Manfaat bagi Perusahaan
 - a. Dapat menjalin hubungan baik dengan lembaga pendidikan khususnya Sekolah Tinggi AMPTA Yogyakarta, sehingga

semakin dikenal oleh lembaga pendidikan sebagai pemasok tenaga kerja.

- b. Dapat membantu perusahaan untuk mengetahui tingkat kerja mereka dalam menerapkan SOP (*standart operasional procedure*) melalui loyalitas kerja di *food and beverage pastry product*.