LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

DI PASTRY SECTION

SHERATON MUSTIKA YOGYAKARTA RESORT & SPA

Periode : 01 September 2018 s/d 01 Maret 2019

OLEH

NAMA : Amalia Nur Wulandari

NIM : 116109185

JURUSAN : Perhotelan

PRODI : Perhotelan (D III)

KELAS : A

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2019

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

DI PASTRY SECTION

SHERATON MUSTIKA YOGYAKARTA RESORT & SPA

Periode : 01 September 2018 s/d 01 Maret 2019

Diajukan untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program

Diploma III Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta

OLEH

NAMA : Amalia Nur Wulandari

NIM : 116109185

JURUSAN : Perhotelan

PRODI : Perhotelan (D III)

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2019

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

DI PASTRY SECTION

SHERATON MUSTIKA YOGYAKARTA RESORT & SPA

Periode : 01 September 2018 s/d 01 Maret 2019

OLEH

NAMA	**: Amalia Nur Wulandari**
NIM	**: 116109185**
JURUSAN	**: Perhotelan**
PRODI	**: Perhotelan (D III)**

Telah Disetujui Oleh

Ketua Jurusan	**Dosen Pembimbing**
(Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST., M.M.)	**(Dra. Heni Susilowati, M.M.)**
NIDN. 0516057102	**NIDN. 0505026202**

BERITA ACARA UJIAN

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

DI PASTRY SECTION

SHERATON MUSTIKA YOGYAKARTA RESORT & SPA

Periode : 01 September 2018 s/d 01 Maret 2019

OLEH

NAMA	**: Amalia Nur Wulandari**
NIM	**: 116109185**
JURUSAN	**: Perhotelan**
PRODI	**: Perhotelan (D III)**

Telah dipertahankan dan didepan penguji dan dinyatakan

Pada tanggal

Penguji

(Dra. Heni Susilowati, M.M)

NIDN. 0505026202

Mengetahui

Ketua STP AMPTA

(Drs. Prihatno, M.M.)

NIDN. 0526125901

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta memberi kelancarann dan kemudahan dalam segala hal, sehingga penulis dapat menyelasaikan Laporan Praktek sesuai waktu yang telah ditetapkan. Laporan ini disusun guna melengkapi salah satu syarat untuk menyelesaikan Diploma III Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Dalam persiapan dan pelaksanaan praktek sampai penyelesaian penulisan ini, tidak akan terwujud tanpa ada bantuan, bimbingan, dorongan maupun fasilitas yang penulis terima dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Heni Susilowati, M.M selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang selalu bijaksana memberikan bimbingan serta waktunya selama proses penulisan Laporan Tugas Akhir.
2. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos. S.ST., M.M selaku ketua jurusan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
3. Bapak Drs. Prihatno, M.M. selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
4. Bapak dan Ibu dosen beserta staff Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogykarta yang sudah bersedia menyiapkan segala fasilitas dan bimbingannya.

5. Kedua orang tua, Bapak Sudarmadi dan Ibu Desriyanti, Kakak Dewi Kusuma Wardani yang telah memberikan *support* dan doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini tanpa ada halangan.
6. Kepada Chef Arry selaku *Executive Chef* di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & SPA yang telah membimbing saya selama *Trainning* di Hotel.
7. Kepada Chef Edi selaku *Pastry Chef* di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & SPA yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama 6 bulan di Hotel.
8. Seluruh teman-teman Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogykarta, khususnya kelas PH A yang selalu mendukung dan membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Semoga atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis senantiasa mendapatkan balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan serta masih banyak kekurangannya, untuk itu segala saran dan kritik yang membangun, penulis harapkan demi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini bermanfaat bagi pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 10 Maret 2019

Amalia Nur Wulandari

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PENGESAHAN ii

BERITA ACARA UJIAN iii

KATA PENGANTAR iv

DAFTAR ISI vi

DAFTAR GAMBAR viii

DAFTAR BAGAN..... ix

BAB I. PENDAHULUAN..... 1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 4

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan 4

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan 4

BAB II. KEPUSTAKAAN 6

A. Gambaran Umum Perusahaan/Hotel 6

1. Pengertian Industri Perhotelan 6

2. Karakteristik Hotel 11

3. Jenis Hotel 12

B. Gambaran Umum *Food and Beverage Department* 13

1. Pengertian *Food and Beverage Department*..... 13

2. Bagian-Bagian dari *Food and Beverage Department*..... 15

3. Pengertian *Pastry Section* 18

BAB III. PELAKSAAN PRAKTEK KERJA 28

A. Latar Belakang Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & SPA 28

1. Lokasi Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & SPA 28

2. Disekitar Hotel 29

3. Fasilitas-fasilitas Hotel 29

B. Deskripsi Departemen Tempat PKL 36

1. Struktur Organisasi Hotel 36

2. Struktur Organisasi Food and Beverage Department 40

C. Jadwal Kerja 43

D. Pelaksanaan Kerja Harian 44

E. Analisis Pelaksanaan Kerja 47

BAB IV. PENUTUP 59

A. Kesimpulan 58

B. Saran 58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 28

Gambar 3.2 30

Gambar 3.3 31

Gambar 3.4 32

Gambar 3.5 32

Gambar 3.6 33

Gambar 3.7 34

Gambar 3.8 34

DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1 36

Bagan 3.2 40

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring berjalannya waktu kepariwisataan di Indonesia mulai berkembang dengan pesat dan tumbuh menjadi sebuah industri yang dapat berdiri sendiri. Saat ini dapat kita lihat salah satu penunjang utama akomodasi ialah Hotel. Hal ini cukup beralasan karena hotel adalah sebagai sarana akomodasi bagi para wisatawan, baik untuk wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara yang sedang melakukan perjalanan. Sarana akomodasi seperti hotel ini digunakan untuk beristirahat, bersantai dan juga sebagai tempat tinggal sementara bagi para wisatawan. Perkembangan pariwisata juga dapat dillihat melalui tumbuhnya hotel dengan angka yang signifikan. Sekarang ini bermunculan hotel-hotel baru yang dipersiapkan untuk memenuhi kebutuhan para wisatawan yang sedang melakukan perjalanan dan tinggal di daerah atau bahkan dinegara lain. Tidak hanya itu perkembangan pariwisata juga dapat dilihat dari besarnya kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara yang datang kesuatu daerah atau negara.

Bidang perhotelan adalah kategori yang luas dari bidang industri jasa yang meliputi penginapan, restoran, perencanaan acara, taman hiburan, transportasi, jalur pelayaran, dan bidang tambahan dalam industri pariwisata. Industri pariwisata khususnya di bidang perhotelan merupakan bagian yang terbesar

dalam menyediakan jasa. Bidang perhotelan memiliki peranan penting dalam pelayanan jasa, karena bidang ini diharuskan untuk selalu memenuhi dan memuaskan keinginan tamu selama tamu menginap. Pelayanan terbaik merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dalam usaha perhotelan karena baik atau tidaknya suatu pelayanan akan mempengaruhi jumlah tamu yang memiliki keinginan menginap. Selain itu, pelayanan yang baik dan memuaskan tamu dapat membuat citra hotel menjadi baik.

Food and Beverage Product merupakan salah satu bagian di hotel yang menangani pengolahan makanan dan minuman dari bahan mentah menjadi produk siap saji mulai dari *appetizer, soup, main course* dan *dessert* bagi para tamu hotel. Perlu adanya pengetahuan dan keahlian yang kompeten sesuai dengan standar dalam mengolah produk makan dan minum, agar tamu merasa puas mencicipi produk yang ditawarkan.

Pastry merupakan seksi yang terdapat dalam organisasi *Food and Beverages Product* yang khusus menangani atau membuat *cake, bakery, cookies, patries, chocolate, pudding* dan aneka *dessert* lainnya.

Dalam pembuatan menu di *pastry* ada suatu proses sebelum kita membuat kue dan roti yaitu persediaan barang jadi. Dan pemilihan maupun pengawasan sangat diperlukan dalam penentuan bahan baku siap di proses atau tidak. Karena jika persediaan bahan baku tidak sesuai dengan apa yang sudah ditentukan akan membuat kualitas produk itu sendiri gagal dalam proses pembuatan.

Mutu atau kualitas bahan baku adalah faktor penting keunggulan yang harus diperhatikan. Kedudukan mutu menjadi sangat penting sejak persaingan pasar dunia semakin ketat. Hotel yang mampu berproduksi dengan mutu keluaran yang tinggi, dan harga yang bersaing, cenderung menguasai pasar.

Sedangkan kelalaian dalam menentukan kualitas bahan baku merupakan masalah bagi Hotel dalam bersaing dengan Hotel yang lain. Karena makanan dan minuman merupakan salah satu yang membuat tamu bertahan dalam memilih untuk tetap berada di Hotel.

Melihat masalah-masalah yang pernah terjadi, masalah-masalah tersebut mampu mempengaruhi kualitas produk. Hal ini akan menimbulkan masalah bagi Hotel. Karena salah satu peran persediaan bahan baku itu sendiri untuk memperlancar dan mempermudah operasional kegiatan Hotel.

Sehingga penulis tertarik untuk memilih Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & SPA. Penulis berencana mengambil bagian *pastry section*. Alasan penulis memilih *On the Job Training* di hotel tersebut adalah hotel yang sudah berbintang 5 sehingga hotel tersebut sudah mempunyai *Standart Operasional Prosedur (SOP)* atau kelebihannya. Penulis mengambil bagian *pastry section* karena penulis berharap dapat menerapkan ilmu-ilmu yang sudah penulis dapatkan di STP AMPTA Yogyakarta ke tempat penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan. Pada saat melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di sebuah Hotel maka, penulis juga akan mendapatkan banyak ilmu lagi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, dapat dirumuskan suatu rumusan masalah yang akan diuraikan yaitu:

1. Bagaimana cara meningkatkan dan menjaga kualitas produk *pastry section* di Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & SPA?
2. Apa saja dalam meningkatkan kreativitas dan inovasi baru produk *pastry* dan *bakery*?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

1. Untuk mengetahui cara menjaga kualitas produk *pastry section* di Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & SPA.
2. Untuk mengetahui upaya meningkatkan kreativitas dan inovasi baru produk *pastry* dan *bakery*.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan (PKL)

1. Manfaat bagi Mahasiswa
   a. Mampu melihat hubungan antara dunia pendidikan dan dunia pekerjaan.
   b. Mahasiswa mampu mengenali potensi dirinya sehingga dapat menentukan jenis pekerjaannya dan memanfaatkan ilmunya.
   c. Sebagai sarana untuk mengetahui sistem yang dibuat apabila diterapkan pada dunia kerja sesungguhnya.
   d. Membuka wawasan tentang dunia kerja yang sesungguhnya, baik dari segi kedisiplinan maupun pergaulan dalam dunia kerja.

e. Mampu menggunakan pengalaman kerjanya untuk mendapatkan kesempatan kerja yang diinginkan setelah menyelesaikan kuliahnya.

2. Manfaat bagi Akademik

a. Dengan pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL), perguruan tinggi mampu meningkatkan hubungan kerjasama dengan perusahaan.

b. Mampu mengembangkan program kerjasama dalam hal yang lainnya.

c. Mampu meningkatkan kurikulum mata kuliah dengan kebutuhan dunia kerja.

d. Meningkatkan citra di Perguruan Tinggi

3. Manfaat bagi Perusahaan

a. Dengan pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL), perusahaan diharapkan mampu meningkatkan kemitraan dengan perguruan tinggi.

b. Sebagai wadah penyerapan karyawan dan tenaga kerja.

c. Mampu melihat kemampuan potensial yang dimiliki mahasiswa, sehingga akan lebih mudah untuk perencanaan peningkatan di bidang Sumber Daya Manusia (SDM).