

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**DI PASTRY SECTION SWISS-BELBOUTIQUE HOTEL**  
**YOGYAKARTA**

**Periode : 17 Agustus 2018 s/d 17 Februari 2019**



**OLEH**

**NAMA : RIZKI AMALIA**  
**NIM : 116109253**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**  
**PRODI : PERHOTELAN ( D III )**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2019**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**DI PASTRY SECTION SWISS-BELBOUTIQUE HOTEL**  
**YOGYAKARTA**

**Periode : 17 Agustus 2018 s/d 17 Februari 2019**

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



**OLEH**

**NAMA : RIZKI AMALIA**

**NIM : 116109253**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**PRODI : PERHOTELAN ( D III )**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**  
**YOGYAKARTA**

**2019**

# HALAMAN PENGESAHAN



## LAPORAN TUGAS AKHIR DI PASTRY SECTION SWISS-BELBOUTIQUE HOTEL YOGYAKARTA

Periode : 17 Agustus 2018 s/d 17 Februari 2019

**OLEH**

**NAMA : RIZKI AMALIA**

**NIM : 116109253**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**PRODI : PERHOTELAN ( D III )**

**Telah Disetujui Oleh :**

**Ketua Jurusan**

**Dosen Pembimbing**

**(Hermawan Prasetyanto, S.ST.,MM.) (Hermawan Prasetyanto, S.ST.,MM.)**

**NIDN . 0516057102**

**NIDN . 0516057102**

**BERITA ACARA UJIAN**  
**DI PASTRY SECTION SWISS-BELBOUTIQUE HOTEL**  
**YOGYAKARTA**  
**Periode : 17 Agustus 2018 s/d 17 Februari 2019**



**OLEH**

**NAMA : RIZKI AMALIA**  
**NIM : 116109253**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**  
**PRODI : PERHOTELAN ( D III )**

**Telah dipertahankan didepan penguji**

**Dan dinyatakan LULUS**

**Pada tanggal**

**04 April 2019**

**Penguji**

**( Hermawan Prasetyanto, S.ST.,MM. )**

**NIDN. 0516057102**

**Mengetahui**

**Ketua STP AMPTA**

**( Drs. Prihatno, MM. )**

**NIDN. 0526125901**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan laporan dengan baik. Laporan Tugas Akhir ini ditulis atas dasar semua yang telah penulis dapatkan selama mengikuti Praktek Kerja Lapangan di Swiss-Belboutique Hotel Yogyakarta selama 6 bulan periode 17 Agustus 2018 – 17 Februari 2019

Adapun tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program Diploma III Jurusan Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Pada kesempatan ini, dengan kesungguhan hati penulis mengucapkan terimakasih pada pihak – pihak yang ikut memberikan bantuan dan dukungannya baik secara moral maupun materil dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.ST,.MM. selaku dosen pembimbing beserta ketua jurusan yang telah memberikan masukan, dorongan, bimbingan kepada penulis.
2. Bapak Drs. Prihatno, MM. selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
3. Ibu Angela Ariani, SH. M.M. selaku *training coordinator* STP AMPTA Yogyakarta.

4. Ibu Erny Kusmastuti selaku General Manager Swiss-Belboutique Hotel Yogyakarta.
5. Chef Ahmad Hadi Ashari selaku Executive Chef Swiss-Belboutique Hotel Yogyakarta.
6. Chef Eko Widiyanto selaku CDP Pastry yang sudah mendukung, membantu dan memberikan ilmu pengetahuan serta mendampingi penulis selama melakukan Praktek Kerja Lapangan di Swiss-Belboutique Hotel Yogyakarta.
7. Ayah, ibu, keluarga, serta teman – teman yang sudah memberikan dukungan, dorongan, doa dan bantuan kepada penulis.

Penulis juga berharap kiranya Tugas Akhir ini dapat berguna bagi para pembaca, khususnya Mahasiswa dan Mahasiswi Sekolah Tinggi Pariwisata Yogyakarta.

Yogyakarta, Maret 2019

Rizki Amalia  
NIM. 116109253

## DAFTAR ISI

### HALAMAN COVER

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
BERITA ACARA UJIAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR LAMPIRAN .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	2
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan .....	3
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan .....	3

### BAB II KEPUSTAKAAN

A. Gambaran Umum Hotel .....	5
1. Pengertian Industri Perhotelan .....	5
2. Karakteristik Hotel .....	6
3. Jenis Hotel .....	7
B. Gambaran Umum Departemen Hotel .....	10
1. Pengertian <i>Food and Beverage Department</i> .....	10
2. Struktur Organisasi/Organization Chart Pastry .....	13
3. Gambaran umum <i>Pastry Bakery</i> .....	17
4. Peralatan Pastry .....	21

5. Proses Pembuatan Roti.....	23
6. Penilaian Roti .....	25
<b>C. Teknik Penulisan Laporan Ilmiah</b>	
1. Tahap Penulisan.....	28
2. Kutipan .....	30

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

<b>A. Deskripsi Swiss-Belboutique Hotel Yogyakarta</b>	
1. Sejarah Swiss-Belboutique Hotel Yogyakarta.....	33
2. Lokasi Swiss-Belboutique Hotel Yogyakarta .....	35
3. Fasilitas Swiss-Belboutique Hotel Yogyakarta.....	35
4. Struktur Organisasi di Pastry Section Swiss-Belboutique Hotel Yogyakarta .....	40
<b>B. Deskripsi Pastry Section di Swiss-Belboutique Hotel Yogyakarta</b> .....	43
<b>C. Job Description di Pastry Section.....</b>	48
<b>D. Jadwal Kerja .....</b>	49
<b>E. Pelaksanaan Kerja Harian.....</b>	50
<b>F. Analisis Pelaksanaan Kerja.....</b>	52

### **BAB IV PENUTUP**

<b>A. Kesimpulan .....</b>	62
<b>B. Saran .....</b>	63

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

- 1. Surat Pengantar Praktek Kerja Lapangan**
- 2. Sertifikat Praktek Kerja Lapangan**
- 3. Sertifikat Koptensi**
- 4. Gambar Peralatan dan Produk – Produk di Pastry Section**



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kitchen Scale .....	21
Gambar 2.2 : Mikser .....	22
Gambar 2.3 : Oven .....	22
Gambar 2.4 : Bread Slicer .....	23
Gambar 2.5 : Working Table .....	23
Gambar 3.1 : Swiss-Belboutique Hotel Yogyakarta .....	34
Gambar 3.2 : Kamar Deluxe .....	37
Gambar 3.3 : Ruang Pertemuan .....	37
Gambar 3.4 : Swiss-Café™ Restaurant .....	39
Gambar 3.5 : kolam Renang .....	40

## **DAFTAR TABEL**

Table 2.1	: Jenis – jenis Hotel .....	8
Table 2.2	: Klasifikasi Hotel Berdasarkan Bintang.....	9
Table 3.1	: Jadwal Kerja di Swiss-Belboutique Hotel Yogyakarta.....	49

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

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.

Perkembangan pembangunan hotel – hotel baru di pusat kota Yogyakarta sangatlah pesat dan mereka bersaing ketat untuk mendapatkan pasar wisatawan baik yang menggunakan jasa kamar hingga fasilitas bisnis yang ditawarkan oleh hotel.

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.

Melihat tren industri perhotelan tersebut, industry perhotelan di kota Yogyakarta juga sudah mengoptimalkan pada penjualan produk dari *Food and Beverage Department*. Hal tersebut dapat dilihat dari maraknya iklan dan promosi yang menjual produk *Food and Beverage* hotel melalui berbagai media baik media cetak maupun internet. Banyaknya hotel baru harus membuat kreasi serta inovasi untuk menampilkan produk yang terbaik agar dapat bersaing dengan hotel lain.

*Food and Beverage Departement* di dalamnya terdapat bagian yang disebut dengan *Pastry*. *Pastry* adalah bagian yang mempersiapkan, mengolah dan menyajikan produk *cake, chocolate, biscuit, special occation product*. Penyajian produk pastry pada saat *coffee break, tea time, dessert, pastry* dan juga dijual bebas untuk tamu yang datang ke hotel.

Perkembangan produk sangatlah beragam dari produk *Pastry* tradisional, modern dan bahkan modifikasi atau percampuran antara tradisional dan modern. Tetapi di dalam pelaksanaannya *crew pastry* tidak semuanya bisa menjaga kualitas produk. Oleh karena itulah yang menarik saya untuk melakukan praktek kerja lapangan di *Pastry Section*.

## **B. Rumusan Masalah**

Tujuan utama dalam setiap manajemen perhotelan yaitu menjual pelayanan dalam bidang jasa yang lebih mementingkan “kepuasan bagi tamu”. Untuk memberikan penjelasan terhadap permasalahan yang telah dikemukakan, maka penulis merumuskan masalah ke dalam beberapa pokok permasalahan

berdasarkan uraian yang ada pada latar belakang di atas, maka dapat ditarik sebuah rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana upaya – upaya *Pastry Section* dalam meningkatkan kualitas produk ?
2. Apa kendala yang dihadapi *Pastry Section* dalam meningkatkan kualitas produk ?

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

1. Untuk mengetahui upaya – upaya *Pastry Section* dalam meningkatkan kualitas produk.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi *Pastry Section* dalam meningkatkan kualitas produk.

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

1. Manfaat bagi mahasiswa
  - a. Mahasiswa dapat mengaplikasikan dan meningkatkan ilmu yang diperoleh di praktek kerja lapangan.
  - b. Menambah wawasan setiap mahasiswa mengenai dunia industry hotel.
  - c. Menambah dan meningkatkan keterampilan serta keahlian dibidang praktek.
2. Manfaat bagi akademik
  - a. Mendapat umpan balik untuk meningkatkan kualitas pendidikan
  - b. Terjalin hubungan baik antara Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA

- c. Yogyakarta dengan hotel terkait sehingga memungkinkan kerjasama ketenagakerjaan dan kerjasama lainnya.

3. Manfaat bagi perusahaan

- a. Dapat menjalin hubungan baik dengan lembaga pendidikan khususnya Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta, sehingga semakin dikenal oleh lembaga pendidikan sebagai pemasok tenaga kerja.
- b. Memperoleh tenaga – tenaga kerja baru dari lembaga pendidikan melalui mahasiswa yang sedang dan telah melakukan praktek kerja lapangan.