

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT
GRAND QUALITY YOGYAKARTA
Periode : September 2018 S/D Februari 2019**



Disusun Oleh :

NAMA : Alfian Fajar Pangesti

NIM : 116109149

JURUSAN : Perhotelan

PRODI : Perhotelan (DIII)

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2020**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT
GRAND QUALITY YOGYAKARTA
Periode : September 2018 S/D Februari 2019**

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



Disusun Oleh :

NAMA : Alfian Fajar Pangesti

NIM : 116109149

JURUSAN : Perhotelan

PRODI : Perhotelan (DIII)

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2020

HALAMAN PENGESAHAN



**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT
GRANG QUALITY YOGYAKARTA**

Periode: September 2018 S/D Februari 2019

Disusun Oleh :

NAMA : Alfian Fajar Pangesti

NIM : 116109149

JURUSAN : Perhotelan

PRODI : Perhotelan (DIII)

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

(Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST., M.M.)
NIDN. 0516057102

Dosen Pembimbing

(Dra. Enny Mulyantari, M.M.)
NIDN.0026046101

**BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI FOOD BEVERAGE DEPARTMENT
GRAND QUALITY YOGYAKARTA
Periode: September 2018 S/D Februari 2019**



Disusun Oleh :

**NAMA : Alfian Fajar Pangesti
NIM : 116109149
JURUSAN : Perhotelan
PRODI : Perhotelan (DIII)**

Telah dipertahankan didepan penguji

Dan dinyatakan LULUS

Padatanggal

24/ 08 / 2020

Penguji

(Dra. Enny Mulyantari, M.M.)

NIDN.0026046101



**Mengetahui
Ketua STP AMPTA**

(Drs. Prihatno, M.M.)

NIDN.0526125901

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobil'alamin

Bismillahirrahmanirrahim

Sebelum penulis panjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga laporan akhir yang berjudul **“Tugas Dan Tanggungjawab Hot Kitchen, Sebagai Penunjang Kelancaran Operasional Food And Beverage Departement Di Hotel Grand Quality Yogyakarta”** dapat terlaksana dengan baik.

Adapun tujuan penulisan laporan akhir ini untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Program Diploma III Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Dalam menyelesaikan laporan akhir ini, penulis mendapat banyak bantuan, bimbingan serta saran-saran dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Dra. Enny Mulyantari, M.M. selaku Dosen Pembimbing Penulisan yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan terhadap penulisan laporan tugas akhir ini.
2. Bapak Drs. Prihatno, M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
3. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST., M.M. selaku Ketua Jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
4. Ibu Angela Ariani, S.H., M.M. selaku Bagian Training Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
5. Seluruh Dosen dan Staff Administrasi Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
6. Seluruh Staff dan karyawan-karyawati Hotel Grand Quality Yogyakarta khususnya Food and Beverage Departement yang telah membantu pencarian data dalam penulisan laporan akhir ini.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan laporan akhir ini.

Penulis sadar bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih terdapat kekurangan baik dalam materi maupun dalam penulisan. Untuk itu penulis dengan rendah hati menerima kritik dan saran yang membangun demi tercapainya kesempurnaan dan kebaikan di masa yang akan datang.

Yogyakarta, Agustus 2020

Penulis

DAFTAR ISI

TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB <i>HOT KITCHEN</i>, SEBAGAI PENUNJANG KELANCARAN OPERASIONAL <i>FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT</i> DI HOTEL GRAND QUALITY YOGYAKARTA	i
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan	3
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan	4
BAB II	4
LANDASAN TEORI.....	4
A. Pengertian Industri Perhotelan	4
1. Pengertian Hotel.....	4
2. Karakteristik Hotel.....	5
3. Jenis – Jenis Hotel.....	6
4. Department yang terdapat di Hotel	8
B. Gambaran Umum <i>Food & Beverage Department</i>	13
1. Setruktur Organisasi Di <i>Hot Kitchen</i> :.....	14
2. Penampilan Seorang yang Berkerja di <i>Hot Kitchen</i>	18
C. Hubungan Kerja <i>Hot Kitchen</i> Dengan Departmen Lain	20
BAB III.....	24
PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA	24
A. Gambaran Umum Hotel Grand Quality	24
1. Sejarah Hotel Grand Quality.....	24
2. Lokasi Hotel Grand Quality	24
3. Fasilitas Hotel Grand Quality	25
4. Jadwal Jam Kerja Hotel Grand Quality	25
B. Pelaksanaan Kerja Harian	25

C. Analisis Pelaksanaan Kerja.....	27
D. Peralatan <i>Hot Kitchen Section</i> yang digunakan di Hotel Grand Quality Sebagai Penunjang Kelancaran Operational.....	29
E. Hambatan dan Upaya <i>Hot Kitchen</i> Untuk Menunjang Kelancaran Operasional <i>Food and Beverage Product</i> di Hotel Grand Quality.....	34
BAB IV	31
PENUTUP.....	31
A. Kesimpulan	31
B. Saran	33
DAFTAR PUSTAKA	34

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan pariwisata di Indonesia tidak bisa dilepaskan dari peran serta akomodasi perhotelan, karena keduanya bagaikan dua sisi mata uang yang saling melengkapi dan tidak bisa dipisahkan. Hotel merupakan salah satu industri penyedia jasa akomodasi yang sangat penting khususnya di bidang pariwisata. Dalam menjalankan operasionalnya, hotel tidak terlepas dari *Food & Beverage Department* yang ada di dalamnya. Di dalam hotel terdapat berbagai macam *department* seperti *Food & Beverages Production, Front Office, Foods & Beverages Service Housekeeping* dan lain-lainnya.

Berbicara mengenai dunia perhotelan, hal ini selalu berkaitan dengan usaha jasa pelayanan makanan dan minuman. Hotel adalah salah satu badan usaha yang bergerak dalam bidang usaha jasa pelayanan yang dikelola secara komersil, para tamu akan mendapatkan jasa pelayanan penginapan (kamar), makanan dan minuman, serta jasa pelayanan lainnya. Dengan adanya jasa pelayanan yang baik, tamu akan merasa senang dan nyaman untuk menginap di hotel.

Dari batasan tersebut dapat disimpulkan bahwa hotel adalah perusahaan dibidang jasa, maka untuk memberikan kepuasan kepada tamu dan untuk mendapatkan keuntungan yang maksimal, hotel tidak hanya menyediakan akomodasi saja tetapi pelayanan makanan dan minuman.

Pada umumnya hotel menyediakan *Kitchen*, terutama *Hot Kitchen* yang menyediakan makanan dan minuman panas bagi para tamu maupun karyawan sendiri, selain itu dalam pemasaran produknya bekerja sama dengan *departement – departement* lain yang berada di dalam hotel, terutama *Food & Beverage Departement*.

Oleh karena pentingnya *Hot Kitchen Section*, untuk mengupas masalah *Hot Kitchen Section* dalam makalah ini dengan mengambil judul “ **Tugas Dan Tanggungjawab *Hot Kitchen* Sebagai Penunjang Kelancaran Operasional *Food And Beverage Departement* Di Hotel Grand Quality Yogyakarta.**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana tugas dan usaha *Hot Kitchen* dalam kelancaran operasional *Food and Beverage Production* di hotel Grand Quality Yogyakarta.
2. Apa saja kendala-kendala yang ditemui saat operasional berlangsung.

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Praktek kerja lapangan ini sangat penting dalam dunia pendidikan untuk menambah pengetahuan dan pengalaman. Tujuan penulis melakukan praktek kerja adalah :

1. Untuk mengetahui tugas dan tanggungjawab *Hot Kitchen* sehingga menunjang kelancaran operasional *Food and Beverage Production*.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala-kendala yang ditemui saat operasional berlangsung dan bagaimana cara penangananya.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

1. Manfaat bagi Mahasiswa

Mahasiswa mengetahui ruang lingkup pekerjaan yang sesungguhnya dan mampu mempraktekan ilmu yang didapat dari tempat pembelajaran.

2. Manfaat bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian untuk lebih maju lagi dalam bidang pengajaran.

3. Manfaat bagi Perusahaan

Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat dipakai sebagai bahan masukan bagi *Hot Kitchen department* dalam menciptakan pelayanan makanan di hotel.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Industri Perhotelan

1. Pengertian Hotel

Menurut the *American Hotel and Motel Association (AHMA)* sebagaimana dikutip oleh *Steadmon* dan *Kasavana*: *A hotel may be defined as an establishment whose primary business is providing lodging facilities for the general public and which furnishes one or more of the following services: food and beverage service, room attendant service, uniformed service, Laundering of linens and use of furniture and fixtures.* Hotel merupakan sarana tempat tinggal sementara (akomodasi) bagi umum, yaitu: tamu yang datang dengan berbagai ragam tujuan, maksud serta keperluan ke daerah dimana hotel berdomisili. bilongtuyu.blogspot.com

Hotel memilih tempat atau lingkungan di daerah yang memiliki potensi untuk dikunjungi, seperti panorama, adat istiadat masyarakat, sosial, budaya, sebagai pusat pemerintahan, pusat perdagangan, keagamaan dan pusat kegiatan spiritual dan lain-lain. Hotel sebagai tempat tinggal sementara harus dapat mencerminkan pola kebudayaan masyarakat dalam arti yang luas. Hotel diharapkan dapat mencerminkan suasana hunian yang dinamis, kreatif, serta dapat menciptakan suasana yang homogen di tengah-tengah suasana yang heterogen di daerah hotel. Hotel merupakan usaha jasa pelayanan yang cukup

rumit pengelolaannya, dengan menyediakan berbagai fasilitas yang dapat dipergunakan oleh tamu-tamunya selama 24 jam (untuk klasifikasi hotel berbintang 4 dan 5). Di samping itu, usaha perhotelan juga dapat menunjang kegiatan para usahawan yang sedang melakukan perjalanan usaha ataupun para wisatawan pada waktu melakukan perjalanan untuk mengunjungi daerah-daerah tujuan wisata, dan membutuhkan tempat untuk menginap, makan dan minum serta hiburan. bilongtuyu.blogspot.com

2. Karakteristik Hotel

Menurut kutipan dari <https://pelajar.co.id> hotel memiliki beberapa karakteristik yang membuatnya berbeda dengan badan usaha lainnya, seperti :

- a. Industri hotel tergolong industri yang padat modal serta padat karya yang artinya dalam pengelolaannya memerlukan modal usaha yang besar dengan tenaga pekerja yang banyak pula.
- b. Dipengaruhi oleh keadaan dan perubahan yang terjadi pada sektor ekonomi, politik, sosial, budaya, dan keamanan dimana hotel tersebut berada.
- c. Menghasilkan dan memasarkan produknya bersamaan dengan tempat dimana jasa pelayanannya dihasilkan.
- d. Beroperasi selama 24 jam sehari, tanpa adanya hari libur dalam pelayanan jasa terhadap pelanggan hotel dan masyarakat pada umumnya.

- e. Memperlakukan pelanggan seperti raja selain juga memperlakukan pelanggan sebagai partner dalam usaha karena jasa pelayanan hotel sangat tergantung pada banyaknya pelanggan yang menggunakan fasilitas hotel tersebut.
- f. Produk yang bersifat nyata antara lain kamar, makanan, minuman, kolam renang dan sebagainya.
- g. Produk bersifat *perishable* artinya bahwa produk tersebut hanya bisa dijual saat ini adalah produk tidak tahan lama yang dapat disimpan di gudang.

3. Jenis – Jenis Hotel

Hotel dapat dibagi menjadi beberapa tipe, seperti yang dikutip dalam <https://jenishotel.info> yaitu berdasarkan lokasi hotel berada, berdasarkan bintang atau kelas, jenis tamu yang menginap, lama tamu menginap, maksud kunjungan, lama operasional, dan kepemilikan. Untuk itu dibuatlah klarifikasi hotel sebagai berikut:

- a. Hotel Bintang 1 merupakan jenis hotel yang tergolong kecil karena dikelola oleh pemiliknya langsung. Biasanya terletak di kawasan yang ramai dan memiliki transportasi umum yang dekat serta hiburan dengan harga yang masuk akal dan memiliki minimal 15 kamar standar
- b. Hotel Bintang 2 biasanya terletak di lokasi yang mudah dicapai artinya akses menuju lokasi hotel tersebut sangat mudah. Bangunannya terawat, bersih dan rapi serta lokasinya bebas polusi dan memiliki minimal 20 kamar standard dan 1 kamar suite.

- c. Hotel Bintang 3 biasanya lokasi dekat dengan jalan tol, pusat bisnis dan daerah perbelanjaan dengan menawarkan pelayanan terbaik, kamar yang luas dan lobby yang penuh dekorasi. Para karyawan hotel yang bertugas terlihat rapih, professional dan memiliki minimal 30 kamar standardan 2 kamar suite.
- d. Hotel Bintang 4 sudah termasuk hotel yang cukup berkelas dengan para karyawan dan staff yang lebih professional dalam melayani tamu yang datang. Mereka juga dibekali informasi mengenai pariwisata disekitar hotel. Hotel ini memiliki bangunan yang cukup besar dekat dengan pusat perbelanjaan, restoran dan hiburan. Pelayanannya pun diatas rata-rata sehingga tamu akan puas bila menginap. Hotel ini juga memiliki minimal 50 kamar standar dan 3 kamar suite.
- e. Hotel Bintang 5 adalah hotel yang memiliki kelas termewah dengan staf yang multiprofesional. Memiliki pelayanan yang lebih seperti disediakannya *welcome drink* dan beberapa fasilitas seperti:
 - 1) Memiliki jumlah minimal kamar standar yaitu 100 kamar.
 - 2) Memiliki Jumlah minimal kamar suite yaitu 5 kamar.
 - 3) Luas minimal kamar standar yaitu 26 m².
 - 4) Luas minimal kamar suite yaitu 52 m².
 - 5) Memiliki *room service* selama 24 jam.
 - 6) Memiliki *restaurant, bar, swimming pool, recreation, conciergestaf*, dan masih banyak lagi.

Secara umum, ruang lingkup kegiatan subsektor industri hotel meliputi penyediaan jasa di bidang perhotelan dengan segala fasilitas dan sarana penunjangnya yang terdiri dari :

- 1) Akomodasi (yaitu ruang inap beserta seluruh kelengkapannya)
- 2) Perkantoran (yaitu ruang kantor beserta fasilitas komunikasi)
- 3) Pusat perbelanjaan (yaitu ruang toko beserta fasilitas penunjangnya)
- 4) Apartemen (yaitu ruang huni permanen beserta kelengkapannya)
- 5) Sarana rekreasi dan hiburan (contoh restoran, kafe, kolam renang, pusat kebugaran, sauna, dan lain-lain)
- 6) Sarana penunjang lainnya (contoh areal parkir, binatu, *banquet*, jasa boga, pusat layanan kegiatan bisnis, transportasi, pemesanan tiket, perwakilan agen wisata, dan lain-lain)

Oleh karena seluruh kegiatan yang tersebut di atas umumnya terintegrasi dalam satu lokasi, maka pihak manajemen hotel biasanya menerapkan konsep *responsibility center* untuk mengukur dan mengakui pendapatan dan bebannya. Secara umum, pihak manajemen hotel membagi pengelolaan manajemen menjadi dua bagian yaitu:

- 1) Penyedia jasa selaku *profit center*.
- 2) Pemelihara sarana dan prasarana selaku *cost center*.

Dari segi status, pihak pengelola hotel dapat dibagi menjadi tiga diantaranya :

- 1) Hotel *Owner*
- 2) Hotel *Operator*
- 3) Hotel *Franchisor*

<https://jenishotel.info>

4. Department yang terdapat di Hotel

Menurut Sulastiyono (2011:63-86) bagian-bagian atau department yang terdapat di hotel secara umum adalah sebagai berikut:

a. *Front Office Department*

Peranan dan fungsi utama dari bagian *front office* hotel adalah menjual (dalam arti menyewakan) kamar kepada para tamu. Oleh karena fungsinya itu, maka lokasi atau letak *front office* hotel seharusnya berada di tempat yang mudah dilihat atau diketahui oleh tamu. Untuk membantu pelaksanaan fungsi bagian *front office* hotel terbagi menjadi beberapa *section* yang memiliki fungsi pelayanan yang berbeda karena peranan dan fungsi utama bagian *front office* adalah pelayanan penjualan kamar, maka penggunaan *Yield Management* sebagai strategi penjualan akan banyak berkaitan dengan *section* pelayanan pemesanan kamar (*reservation*).

Adapun *section-section* di *Front Office Department* sebagai berikut:

- 1) *Reservation*
- 2) *Reception*
- 3) *Telephone Operator*
- 4) *Front Office Cashier*
- 5) *Uniform Service/Concierge*
- 6) *Information Section*
- 7) *Guest Relation*

b. *Food and Beverage Department*

Food and Beverage Department merupakan *department* hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan mengolah, menyediakan makanan dan minuman serta bertugas memberikan pelayanan kepada tamu pada saat makan di *restaurant*. *Food and Beverage Department* dibagi menjadi beberapa bagian diantara lain:

1) *Food and Beverage Product*

Food and Beverage Product merupakan suatu bagian yang bertugas mengolah bahan makanan menjadi bahan matang untuk disajikan kepada para tamu.

2) *Food and Beverage Service*

Food and Beverage Service merupakan suatu bentuk pelayanan berupa pengantaran orderan milik tamu. *Food and Beverage Service* dibagi menjadi dua yaitu *Food Service* dan *Beverage Service*.

c. *Housekeeping Department*

Housekeeping Department merupakan salah satu bagian yang mempunyai peran dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel. Dalam melaksanakan tugas-tugas dibidang pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel, maka *housekeeping* juga harus melakukan kerjasama dengan bagian lainnya yang terdapat di hotel, seperti *front office*, *food & beverage*, *engineering*, *accounting*, dan *HRD*. Tanggung jawab *housekeeping* dapat dikatakan

mulai dari pengurusan tentang bahan-bahan yang terbuat dari kain seperti *table cloth, bed linen, pillow case, curtains*, menjagakerapihan dan kebersihan ruangan beserta perlengkapannya, serta pemeliharaan seluruh ruangan hotel. Melihat ruang lingkup tanggung jawab *housekeeping* tersebut, maka yang dimaksud ruangan-ruangan hotel terdiri dari kamar-kamar tamu, *meeting room, lobby, corridor*. Disamping itu, *housekeeping* juga bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kerapihan bagian *back of the house* seperti bagian *kitchen, locker room, office room*, ruang makan karyawan, dan sebagainya. Berkaitan dengan peranan dan fungsi *housekeeping*, maka para karyawan *housekeeping* dituntut untuk memiliki perilaku, pengetahuan, dan keterampilan tentang bagaimana cara menjaga kerapihan dan kebersihan hotel dengan menggunakan teknik dan prosedur serta peralatan yang benar.

Housekeeping terbagi atas beberapa *section* antara lain:

- 1) *Floor Section*
- 2) *Public Area Section*
- 3) *Linen/Uniform Section*
- 4) *Laundry Section*
 - a) *Valet*
 - b) *Washer*
 - c) *Presser*
 - d) *Marker*
 - e) *Checker*

5) *Gardener Section*

6) *Florist section*

7) *Recreation/Swimming Pool Section*

d. *Accounting Department*

Accounting Department merupakan sebuah pusat bagi perusahaan hotel dalam menyelenggarakan penyusunan, pencatatan dan administrasi keuangan, dengan adanya *department* ini maka pihak *management* akan dapat mengetahui seberapa banyak pendapatan yang telah diperoleh serta bagaimana perkembangan perusahaan tersebut untuk masa yang akan datang.

e. *Personalia/HRD Department*

HRD Department merupakan suatu *department* hotel yang bertugas menerima dan menempatkan karyawan/*trainee*, serta menangani masalah yang dihadapi karyawan.

f. *Engineering Department*

Engineering Department merupakan suatu *department* hotel yang bertanggung jawab dalam kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan dan konstruksi bangunan hotel, selain itu juga bagian ini peralatan dan perlengkapan hotel yang bersifat mekanik (mesin) serta mengurus pengadaan dan pemeliharaan instalasi listrik dan pengadaan air bersih untuk keperluan tamu maupun untuk keperluan karyawan hotel. Disamping fungsi dan tugas diatas, *engineering department* juga mengurus perlengkapan dan peralatan yang bisa digunakan dalam hal yang

berhubungan dengan pencegahan dan penanggulangan kebakaran maupun yang berhubungan dengan keselamatan kerja.

Untuk menangani perawatan maupun perbaikan atas semua alat-alat serta mesin yang ada di hotel apabila mengalami kerusakan.

g. *Marketing Department*

Marketing Department merupakan suatu bagian yang bertugas memasarkan hotel kepada masyarakat maupun pelanggan agar setiap tahunnya mengalami peningkatan atas tamu-tamu yang menginap dan menggunakan fasilitas-fasilitas hotel.

h. *Purchasing Department*

Purchasing Department merupakan suatu bagian yang bertanggung jawab atas keseluruhan pembelian pengadaan serta semua kebutuhan hotel.

i. *Security Department*

Security Department merupakan suatu bagian yang bertugas menjaga keamanan hotel maupun tamu selama menginap (24 jam) dan memelihara ketertiban dan keamanan didalam hotel maupun luar hotel serta wilayah kerjanya. <https://departementyangadadihotel.blogspot.com>

B. Gambaran Umum *Food & Beverage Department*

Food and Beverage merupakan salah satu departement yang ada di hotel. Karena departement ini termasuk sesuatu hal yang penting, sebab dalam sebuah usaha dan hasil keuntungan yang menjanjikan.

Definisi *food & beverage* secara umum merupakan usaha dibidang makanan dan minuman, sedangkan secara khusus nya yaitu sebuah bagian

dari hotel yang mengurus atau bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makan dan minum serta kebutuhan secara komersial dan profesional.

Dengan pengertian lain adalah salah satu jenis akomodasi yang memberikan jasa pelayanan penginapan, makan, minum, atau yang lainnya bagi umum dan dikelola secara komersial, dengan mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk di hotel bertaraf internasional istilah lain *food & beverage* sebagai bagian dari hotel.

<https:majalahpendidikan.com>

1. Struktur Organisasi Di *Hot Kitchen*:

- a. *Executive Chef* , adalah jabatan tertinggi dalam *kitchen departement* yang mempunyai wewenang penuh dalam menjaga stabilitas berjalannya pekerjaan dan tugas sesuai dengan standar operasional yang sudah ditetapkan oleh perusahaan atau hotel itu sendiri.
- b. *Sous Chef* , adalah orang kedua yang memegang kendali didalam dapur setelah *Head Chef*. Selain menyusun jadwal *Head Chef*, *Sous Chef* juga-lah yang bertanggung jawab atas segala keputusan di dapur sewaktu-waktu *Head Chef* berhalangan.
- c. *Chef de Partie*, (*CDP*) ini bisa dikatakan kepala bagian dapur. Biasanya *CDP* memimpin unit tersendiri di dapur, misalnya bagiansup, salad, daging, atau bagian lainnya dan melakukan *finishing* hasil pekerjaan dari bawahannya. *CDP* ini

bekerja di bawah supervisi dari *Sous Chef* atau *Head Chef* secara langsung untuk memastikan bahwa bagian yang dipegangnya berjalan dengan sempurna.

d. *Commis Chef*, adalah seseorang yang bertugas mempersiapkan dan mengolah bahan baku dasar di bawah perintah dan pengawasan *Chef de Partie*, *Sous Chef*, dan *Head Chef*.

e. *Cook Helpper*, seseorang yang bertanggung jawab membantu *commis chef* mempersiapkan dan mengolah bahan baku dasar.

riyaninita.blogspot.com

2. Tugas Dan Tanggung Jawab Masing-Masing Section

a. Tugas dan Tanggung Jawab *Executive Chef*

- 1) Mengorganisasikan dapur.
- 2) Menyusun menu.
- 3) Memesan bahan makanan.
- 4) Menjaga kestabilan “ *Food Assistant* “.
- 5) Mengkoordinasikan dan mengawasi pekerjaan pegawai.

b. Tugas dan Tanggung Jawab *Sous Chef*

- 1) Menggantikan tugas – tugas di dapur pada saat *Executive Chef* saat tidak di tempat.
- 2) Mengawasi langsung operasional di dapur.
- 3) Mengawasi pengadaan dan pembelian bahan makanan.
- 4) Mengecek pegawai yang bertugas

c. Tugas dan Tanggung Jawab *Chef de Partie*

- 1) Mengawasi kelancaran jalannya operasional pada salah satu seksi yang menjadi tanggung jawabnya.
- 2) Mengorganisasi dan membagi tugas dan pekerjaan pada bawahannya, dan ikut serta secara langsung turun tangan mengolah makanan.

d. Tugas dan Tanggung Jawab *Commis Chef*

- 1) Mengolah bahan makanan
- 2) Mempersiapkan bahan bahan dasar

e. Tugas dan Tanggung Jawab *Cook Helper*

- 1) Membantu mengolah makanan
- 2) Membantu *Commis* mempersiapkan bahan bahan

riyaninita.blogspot.com

3. Istilah-istilah *Hot Kitchen* di Hotel

Istilah-istilah umum yang sering dipakai dalam *Hot Kitchen* mengenai jenis potongan dan cara memasak, antara lain:

a. Jenis – jenis Potongan Dalam *Hot Kitchen*

- 1) *Julienne*, adalah jenis potongan dengan bentuk batang korek api dengan ukuran panjang 4cm, lebar 1 mm, ketebalan 1 mm.
- 2) *Brunoise*, adalah jenis potongan dengan bentuk batang korek api dengan ukuran panjang 1mm, lebar 1mm, ketebalan 1mm.
- 3) *Paysanne*, adalah jenis potongan dengan bentuk kotak tipis dengan ukuran 1x1 cm.

- 4) *Chopped*, adalah jenis potongan berbentuk cincangan baik halus atau kasar.
- 5) *Wedges*, adalah jenis potongan berbentuk segitiga panjang.
- 6) *Lyonnaise*, adalah jenis potongan berbentuk bulat dan tipis
- 7) *Slice*, adalah jenis potongan berbentuk tipis dan melintang.
- 8) *Cubes*, adalah jenis potongan berbentuk dadu dengan ukuran 3 cm.
- 9) *Dice*, adalah jenis potongan berbentuk dadu dengan ukuran lebih kecil dari ukuran jenis potongan *Cubes*.
- 10) *Fillet*, adalah jenis potongan utuh memanjang dengan memisahkan tulang dan kulit.

<https://saftyzone-work.blokspot.com>

4. Jenis – jenis Cara Memasak

- 1) *Frying*, adalah cara mengolah bahan makanan dengan menggunakan minyak yang banyak.
- 2) *Saute*, adalah cara mengolah bahan makanan dengan menggunakan minyak yang sedikit.
- 3) *Boilling*, adalah cara mengolah bahan makanan dengan menggunakan air mendidih.
- 4) *Steaming*, adalah cara mengolah bahan makanan dengan menggunakan uap panas.
- 5) *Grill*, adalah cara mengolah bahan makanan dengan memanggang diatas bara api.

trainingmkogroup.blokspot.com

2. Penampilan Seorang yang Berkerja di *Hot Kitchen*

Yang dimaksud dalam penampilan (secara fisik) adalah bentuk penting adalah person tubuh meliputi keadaan fisik secara lahiriah dan berpakaian yang menimbulkan kesana yang menarik untuk dipandang. Hal yang terpenting dalam penampilan adalah kebersihan dan keraihan.

a. Penampilan fisik/lahiriah

1) Rambut

Rambut harus selalu dipelihara dengan rapih dan bersih. Bagi pria, rambut tidak boleh panjang dan juga tidak terlalu panjang. Sedangkan bagi wanita, rambut yang panjang harus ditata dengan rapi menggunakan ikat rambut.

2) Badan

Sebaiknya badan harus senantiasa dalam keadaan bersih. Biasakan untuk selalu mandi secara teratur agar terhindar dari bau badan yang mengganggu terutama ketiak.

3) Kuku

Kuku tidak boleh panjang dan harus dijaga kebersihannya, terutama petugas yang bekerja pada bagian food dan beverage.

4) Kaki

Biasakan menggunakan kaos kaki dan menggantinya secara teratur.

5) Tangan

Tangan harus dipelihara dalam keadaan bersih. Biasakan untuk selalu mencuci tangan dengan bersih, setelah melaksanakan suatu tugas dengan menggunakan *hand soap*.

6) Wajah

Wajah harus selalu dalam keadaan bersih dan memperlihatkan keceriaan. Tidak boleh memperlihatkan kesan wajah yang lesu.

7) Mulut

Mulut harus dijaga kebersihannya dan kesegarannya, dibiasakan menggosok gigi secara teratur.

b. Penampilan Berpakaian

1) Perhiasan

Menghindari menggunakan perhiasan yang berlebihan, cukup memakai perhiasan yang wajar, misalkan arloji, cincin pernikahan, cincin pertunangan.

2) Pakaian

Seragam harus dalam keadaan bersih dan rapi. pakaian seragam harus selalu disetrika dengan baik, tidak boleh kusut. Biasakan untuk selalu merawat pakaian seragam dengan baik. Hindarkan pemakaian seragam yang dipakai secara terus menerus tanpa mencucinya, karena dapat menimbulkan bau yang tidak enak.

3) *Make up*

Bagi wanita memakai *make up* tidak dilarang, hanya saja memakai *make up* tersebut dalam tingkat yang wajar. Hal ini untuk menghindari

si wanita dari kesibukannya, hanya untuk mengurus *make up*nya daripada melayani kepentingan tamu.

trainingmkogroup.blogspot.com

C. Hubungan Kerja *Hot Kitchen* Dengan Departemen Lain

Untuk mencapai kelancaran operasional kerja *Hot Kitchen* diperlukan jalinan kerjasama dengan departemen lain, diantaranya :

1) Hubungan dengan bagian *Front Office*

Front office departement merupakan suatu *departement* yang salah satu tugasnya adalah menerima tamu, mulai dari proses *reservasi*, *check-in* sampai dengan *check-out*. Setelah pihak *reservasi* mendapatkan data mengenai tamu terutama tentang jumlah *pax* yang ada maka selanjutnya akan dilaporkan ke *kitchen* agar pihak *kitchen* juga bisa memperkirakan banyak jumlah makanan yang dibuat semisal untuk menu *buffet*.

2) Hubungan dengan bagian *Housekeeping*

Housekeeping adalah suatu *departement* yang bertugas mengurus masalah *linen*, *uniform*, dan lain sebagainya. Seragam milik hotel di *kitchen* adalah tugas dari *Housekeeping Departement* untuk mencucinya yaitu *Laundry section*.

3) Hubungan dengan bagian *Engineering*

Di *Hot Kitchen* terdapat beberapa alat – alat yang membutuhkan penanganan khusus bila terjadi kerusakan. Petugas *Engineering* yang akan memperbaikinya.

4) Hubungan dengan bagian *Purchasing*

Semua pembelian barang, baik bahan makanan sampai alat-alat memasak harus dilaporkan kepada *Accounting Departement* untuk dianggarkan.

<https://letohotel.blogspot.com>

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA

A. Gambaran Umum Hotel Grand quality

1. Sejarah Hotel Grand Quality

Hotel ini dibangun tahun 1992 dan direnovasi pada tahun 2009. Hotel ini juga dikenal dengan sebutan “GQ” hotel ini merupakan hotel berkelas internasional, yang menyuguhkan kemewahan serta gaya hidup modern. . merupakan hotel berbintang empat, beralamat di jalan Adisucipto No. 48, Jogjakarta sehingga sangat dekat dengan bandara, dan hanya memerlukan waktu beberapa menit saja. Hotel ini terdiri dari 8 lantai dan 193 kamar dan *suite*. yang terdiri dari beberapa tipe. Setiap kamar didesain dengan elegan dan perlengkapan moderen.

<https://gudeq.net/direktori/153/grand-quality-hotel-yogyakarta.html>

2. Lokasi Hotel Grand Quality

. Sebagai salah satu hotel bintang empat di Yogyakarta, Hotel Grand Quality memiliki lokasi yang strategis, menggunakan kendaraan Grand Quality hanya berjarak lima menit dari Bandara, limabelas menit dari Candi Prambanan, dan duapuluh menit dari Malioboro, beralamat di Jalan Adisucipto No. 48 Jogjakarta.

http://yuansalioni-vokasi16.web.unair.ac.id/artikel_detail-169514-Tourism-Sejarah%20Hotelhotel%20di%20Jogjakarta.html

3. Fasilitas Hotel Grand Quality

Fasilitas di hotel Grand Quality Yogyakarta sangat lengkap dan mewah, mulai dari kamar yang memiliki fasilitas, berAC, di lengkapi *TV, brankas, freezer*, tempat penyimpanan pakaian, meja dan kursi, pemanas air, peralatan tulis, denah lokasi, saluran komunikasi *internal* dan *eksternal*, jaringan internet, air panas dan air dingin, dan masih banyak lagi, selain itu ada juga fasilitas penunjang seperti *lift*, ruang pertemuan, pelayanan antar jemput, tempat ibadah dan lain-lain, adapun fasilitas lainnya berupa *Bar*, pusat kebugaran dan spa, serta tiga jenis *restaurant* yang menyajikan makanan berkualitas serta pelayanan yang memuaskan.

4. Jadwal Jam Kerja Hotel Grand Quality

Jadwal jam kerja pada Hotel Grand Quality terdiri dari 3 *shift* yaitu *shift* pagi, sore, dan malam. Dibawah ini adalah jadwal jam kerja sesuai dengan *shift*nya :

Jadwal kerja pagi yaitu :

M (Morning) : 06.00-14.00

Jadwal kerja sore :

E (Evening) 14.00-22.00

Jadwal kerja malam :

N (Night) 22.00-06.00

B. Pelaksanaan Kerja Harian di *Kitchen Section*

Untuk pelaksanaan kerja harian yang ada di Hotel Grand Quality terdiri dari *Morning* , *Evening*, *Night*. Uraian tugas untuk *Morning*, *Evening*, *Night* yaitu sebagai berikut :

1) *Morning* (M)

Karyawan yang bertugas di(M) melakukan *set up* untuk *breakfast*, menjaga *outlet* atau *buffe*, menyiapkan perlengkapan dan kebutuhan untuk menu *breakfast* keesokan harinya. mengontrol makanan dan menjadi *runner* untuk *merefil* makanan saat *breakfast*, memasak makanan untuk *breakfast*, *lunch* dan *dinner*, menata sayuran jika ada barang yang datang, mengambil barang di *purchasing*, menyiapkan bahan makanan untuk *lunch* dan *dinner* jika ada, mengecek dan mengganti bahan-bahan untuk *kondimenala carte*, dan membuat *tea time* atau *coffe break*.

2) *Evening* (E)

Karyawan bertugas memasak untuk menu *dinner* dan *ala carte*.

3) *Night* (N)

Karyawan yang bertugas memasak buat *breakfast* keesokan harinya , memasak makanan jika ada *ala carte*.

C. Analisis Pelaksanaan Kerja

1) *Morning* (M)

Disini cara kerja dan aktivitas mulai dari pukul 06.00 sampai pukul 14.00. Shift ini dipimpin oleh satu *Cook* dan dua *Cook Helper*, sedangkan operasional di *shift* ini menyiapkan semua makanan yang sudah siap dihidangkan ke pada pengunjung hotel, menyiapkan semua *kondimen* untuk di *outlet Eeg Cornor* dan *Live Cookin*. Setelah semua siap dan pengunjung hotel sudah mulai *breakfast*, *Cook* dan *Cook Helper* berjaga di *outlet Eeg Cornor* dan *Live Cooking* untuk membuat makanan yang dipesan oleh pengunjung secara langsung.

Setelah *breakfast* selesai *Cook* dan *Cook Helper* membersihkan sisa makanan dan tempat *outlet* yang telah digunakan bersih kembali. Makanan yang bisa diolah kembali ditempatkan di wadah sendiri lalu ditutup plastik *warp* dan disimpan di *refrigerator*. Jika semua sudah selesai *Cook* dan *Cook helper* menyiapkan bahan – bahan makanan untuk *kondimen Eeg Cornor*, *Live Cooking* dan *breakfast* sesuai dengan menu yang sudah dibuat oleh *Executive Chef*.

2) *Evening* (N)

Disini cara kerja dan aktivitas mulai dari pukul 14.00 sampai pukul 22.00. dipimpin oleh seorang *CDP*, satu *Cook* dan empat *Cook Helper*. Untuk operasionalnya jika ada *Dinner* dan *CDP* dan *Cook* mengolah bahan – bahan yang sudah disiapkan oleh *shift* pagi (M), sedangkan *Cook Helper* dibagi beberapa bagian dan tugas masing –

masing. Satu orang bertugas untuk menyiapkan kondimen – kondimen untuk makananan yang akan di hidangkan, sayur , daging , sate – satean dan minyak untuk . Satu orang bertugas untuk melengkapi semua jenis piring untuk kebutuhan *ala carte*. Satu orang bertugas untuk mengambil kondimen – kondimen *ala carte* seperti daging – dagingngan sapi , daging ayam , daging bebek , daging sate , mie atau pasta, dan sebagainya. Satu orang lagi membantu *CDP* dan *Cook* menyiapkan perlengkapan yang dibutuhkan dan bahan – bahan makanan.

Jika semua makanan dan kondimen – kondimen sudah siap semua *Cook Helper* men *set up* menu *Dinner* , di tempat yang sudah disiapkan. Untuk yang berjaga di *stall* salah satu dari *Cook Helper* dan yang lain nya membantu *CDP* dan *Cook* untuk mengerjakan *ala carte* serta menambahmakanan di lokasi.

Setelah semua selesai dan tidak ada pesanan *ala carte* beberapa *Cook Helper* mengeluarkan kondimen – kondimen yang sudah disiapkan untuk *breakfast* keesokan harinya dari dalam lemari pendingin sayuran dan beberapa lagi membersihkan tempat kerja *Hot Kitchen*.

3) *Night* (N)

Disini cara kerja dan aktivitas mulai pukul 22.00 sampai pukul 06.00 . *shift* ini hanya ada satu *Cook* yang bertugas mengolah semua

bahan – bahan untuk menu *breakfast* keesokan harinya dari mulai merebus bahan – bahan sayuran hingga menggoreng bahan – bahan lainnya , setelah selesai semua makanan yang sudah jadi dimasukkan ke lemari pemanas makanan.

D. Peralatan *Hot Kitchen Section* yang digunakan di Grand Quality

Yogyakarta Sebagai Penunjang Kelancaran Operasional.

Peralatan yang digunakan untuk mengolah *product* harus sesuai dengan kebutuhan yang ada, agar hasil akhir dari *product* tersebut dapat dijual atau disajikan untuk tamu.

Di Hotel Grand Quality khususnya *Hot Kitchen Section* peralatan dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu :

1. Cooking Equipment

a. Range

Terdiri atas :

1) Open Burner with Griddle

Kompor yang digabung dengan *griddle* dan sumber panas dari gas.

2) Flat Top Range with Salamander

Kompor gas besar dengan bentuk seperti meja.

3) Gas Rice Cooker

Penanak nasi dengan api gas

b. *Oven*

1) *Convection Oven*

Udara diputar dengan propeller panas dalam *box* tertutup.

2) *Pastry Oven*

Oven yang digunakan di *Pastry Section* untuk membuat berbagai macam *cake*.

3) *Microwave Oven*

Oven yang menggunakan gelombang *micro*.

4) *Stack or Deck Oven*

Oven yang berdiri sendiri.

c. *Alat Pemanggang*

1) *Gas Griller*

Griller yang sumber panas berasal dari gas.

2) *Gas Broiler*

Griller dengan panas dari atas.

d. *Alat Penggorengan*

1) *Standard Deep Fryers*

Deep Fryer biasa.

e. *Alat Perebus*

1) *Steam Jacketed Kettles*

Ketel besar untuk merebus air, dan kaldu.

2) *Steam Cooker*

Alat untuk mengukus yang tertutup.

2. *Proccesing Equipment*

a. *Mixer*

Pengaduk bahan makanan, biasanya untuk *Pastry Product*.

b. *Food Slicer*

Alat pemotong bahan makanan sehingga tebalnya sama.

c. *Food cutter*

Alat pemotong bahan makanan (daging)

d. *Food Grinder*

Alat untuk menggiling daging.

3. *Holding And Storange Equipment*

a. *Hot Food Holding Equipment*

1) *Steam Tables*

Meja yang berisi bak air panas untuk memanaskan makanan yang ada di *service area*.

2) *Bain Marie*

Bak air panas untuk memanaskan makanan pada *product area*.

3) *Over Head Infra Red Lamp*

Alat penghangat makanan dengan infra merah.

b. *Cold Food Holding Equipment*

1) *Freezer*

Alat penyimpanan bahan makanan yang sifatnya membekukan (untuk daging, ikan, *poultry*)

2) *Refrigerator*

Untuk menyimpan sayuran agar tetap segar.

c. *Measuring Devices*

1) *Portion scales*

2) *Liquid Volume Measures*

3) *Spoon*

4) *Thermometer*

5) *Scoops*

d. *Hand Tools and Small Equipment*

1) *Knives*

Berbagai macam pisau yang digunakan untuk pekerjaan dapur, misal : *Parking knife, Chef Knife, Butcher Knife, Boning Knife.*

2) *Ladles*

3) *Ball cutter*

4) *China soup*

5) *Spatula*

6) *Cook fork*

7) *Spreader*

8) *Box greater*

9) *Zaster*

10) *Pastry Bag and Tubes*

11) *Brush*

12) *Can Opener*

13) *Skimmer*

14) *Wire Whips*

e. *Pot and Pan*

1) *Stock Pot*

Digunakan untuk menyiapkan kaldu dan merebus cairan dalam jumlah besar.

2) *Sauce Pan*

Untuk memasak *soup*, *Sauce*, dan *other liquid*.

3) *Braizer*

Untuk *browning*, *sauteing*, dan *frying*.

4) *Straight Sided Saute Pan*

Untuk *browning*, *braising*, dan *stewing* daging.

5) *Slope Sided Saute Pan*

Untuk *sautering* dan *frying* daging, ikan, sayuran, dan telur.

6) *Sheet Pan*

Loyang untuk membakar roti dan kue.

7) *Bake Pan*

Untuk *general baking*.

8) *Hotel Pan*

Untuk membawa atau menampung makanan di *service area*, dan untuk *baking steaming*.

9) *Bain Marie*

Bak air panas yang dipakai untuk memanaskan *soup, sauce* panas, dipanasi dengan gas, listrik atau uap.

f. Alat pendukung lain.

1) *Robot*

Digunakan untuk menggoreng.

2) *Fruit Juicer*

Alat untuk membuat sari buah.

3) *Automatic Twin Coffe/Tea Urn*

Alat pembuat minuman kopi dan teh secara otomatis.

4) *Tenderizer*

Alat untuk memanggang *bread*.

5) *Chinese Wock*

Penggorengan tradisional dengan dua pegangan.

6) *Waffle Baker*

Alat pembuat kue *Waffle*.

7) *Chopping Board*

Landasan yang digunakan untuk memotong bahan makanan.

E. Hambatan dan Upaya *Hot Kitchen* Untuk Menunjang Kelancaran Operasional *Food and Beverage Product* di Hotel Grand Quality

Keberhasilan kerja yang positif dalam satu kelompok baik perusahaan kecil maupun besar akan tercipta, apabila kelompok tersebut membina suatu kerjasama yang baik pula. Pada suatu perusahaan untuk menciptakan keberhasilan agar maju dan berkembang perlu dilandasi adanya kerjasama yaitu hubungan antar *section* atau *department*.

Mengenai kendala yang dapat menghambat kelancaran kerja. Selama penulis mengadakan penelitian di *Kitchen Section* di Hotel Grand Quality Yogyakarta khususnya di *Hot Kitchen Section* mengalami beberapa hambatan yang berimbas kepada kelancaran operasional, diantaranya adalah:

1. Para karyawan yang kurang disiplin

Kurangnya kesadaran diri para karyawan, sehingga menimbulkan permasalahan, contohnya, kurang disiplin saat masuk jam kerja

2. Jam kerja yang kurang efisien

Di hotel Grand Quality Yogyakarta, jam kerja terutama di *hot kitchen* kurang efisien, dikarenakan banyaknya pekerjaan sehingga membuat para karyawan tidak bisa beristirahat (saat jam istirahat)

3. Perawatan peralatan yang tidak rutin

Perawatan peralatan yang seharusnya dilakukan secara rutin tidak dilakukan, sehingga banyak peralatan yang fungsinya kurang maksimal, contohnya, pisau yang jarang diasah sehingga tumpul.

Upaya agar terciptanya keberhasilan kerja serta mendukung atau membantu *operation* khususnya di *Food and Beverage Department, Hot Kitchen Section* mengambil langkah diantaranya:

1. Memberikan sanksi kepada karyawan yang kurang disiplin, sehingga memiliki efek jera contohnya, pemotongan gaji , surat peringatan.
2. Penambahan sumber daya manusia (daily worker) sehingga para karyawan dapat beristirahat secara bergantian sehingga waktu sangat efisien.
3. Kesadaran dari karyawan itu sendiri , untuk merawat peralatan kerja , sehingga peralatan dapat terjaga sebagaimana fungsinya.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah mengadakan penelitian di Hotel Grand Quality Yogyakarta bersamaan dengan pelaksanaan *on the job training* ini, khususnya di *HotKitchen Section* dan melihat secara langsung cara kerja atau aktivitas yang ada di *Hot Section* penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa :

1. Aktivitas kerja di *Hot Kitchen Section* ternyata sangat membantu kelancaran kerja di *Food and Beverage Departement*, yang berarti mempunyai peranan besar dalam ikut serta menciptakan efisiensi waktu kerja yang dilaksanakan di Hotel Grand Quality. Aktivitas *Hot Kitchen Section* adalah bagian yang vital dalam operasionalnya terutama operasional hotel, karena tanpa adanya *Hot Kitchen Section* suatu hotel tidak dapat berjalan dengan lancar. Mengingat peranan *Hot Kitchen Section* yang menyediakan berbagai masakan yang diinginkan oleh tamu yang menginap semakin tinggi tingkat pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki oleh *cook*, maka semua pekerjaan, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dapat diselesaikan dengan hasil yang sesuai dengan *standart* yang ada. Kelancaran operasional *Hot Kitchen Section* selain ditentukan dari produknya juga dipengaruhi oleh pelayanan makanan oleh *service*. Makanan yang dihasilkan oleh *Hot Kitchen* akan lebih memberikan kepuasan jika diberikan juga pelayanan yang menyenangkan.

2. Para karyawan yang disiplin, akan meningkatkan produktivitas dan kualitas hotel. Selain itu peralatan yang dirawat dapat berfungsi dengan baik mampu menunjang kelancaran operasional.
3. Agar terciptanya keberhasilan kerja mendukung atau membantu operasional *Hot Kitchen Section* mengambil langkah memacu semangat kerja para karyawan agar selalu menjaga tanggung jawab masing-masing, sesuai dengan tugas yang dibebankan. Kegiatan yang dilakukan petugas pagi banyak mempersiapkan segala sesuatunya atau membuat *product Hot Kitchen Section* terutama untuk kebutuhan *lunch* dan *dinner serta coffe break*. Untuk *shift evening* apabila pekerjaan *shift morning* belum selesai, *shift evening* yang menyelesaikan demikian juga untuk *shift night*, *shift* ini bertugas menyiapkan *breakfast* untuk keesokan harinya dengan demikian kerjasama selalu terjalin dan saling membantu guna terciptanya keberhasilan kerja.

B. Saran

Selama penulis melakukan *on the job training* di Hotel Grand Quality Yogyakarta, penulis banyak mendapatkan kelebihan dan kekurangan dari hotel tersebut. Disini kami tidak akan memberikan saran yang sekiranya tidak perlu, karena yakin sebagai hotel yang berbintang empat, tentunya lebih banyak kelebihannya daripada kekurangannya. Untuk itu saya hanya akan

memberikan sedikit saran untuk merubah sedikit kesempurnaan Hotel Grand Quality.

1. Agar ketrampilan dan keahlian yang dimiliki oleh para *cook* lebih meningkat terutama dalam menghias *produk* makanan yang mempunyai bentuk, rasa, aroma alangkah baiknya bila ada semacam *studi banding* atau dengan cara mendatangkan *cook* yang lebih berpengalaman karena akan menambah wawasan yang lebih luas dan bermanfaat.
2. Agar dalam pengolahan *produk* dapat berjalan dengan lancar maka alangkah baiknya kalau di *kitchen section* ada persiapan mengenai bahan yang akan diolah harus lebih diperhatikan lagi.
3. Pembuangan udara supaya diperbaiki selama ini apabila dalam kegiatan produksi, personil dapur merasa kepanasan sehingga cepat lelah yang mengakibatkan kegiatan produksi terganggu.

Demikianlah apa yang dapat saya sampaikan dan saya uraikan, sehingga berguna bagi semua pihak.

DAFTAR PUSTAKA

[Http://amachpogatos95.wordpress.com](http://amachpogatos95.wordpress.com) diakses pada 24 Januari 2020.

[Http://idmtimes.com](http://idmtimes.com) diakses pada 24 Januari 2020.

[Http://nasional.kompas.com](http://nasional.kompas.com) diakses pada 23 Januari 2020.

[Http://hipwee.com](http://hipwee.com) diakses pada 22 Januari 2020.

<https://gudeg.net/direktori/153/grand-quality-hotel-yogyakarta.html>

http://yuanelalioni-vokasi16.web.unair.ac.id/artikel_detail-169514-Tourism-Sejarah%20Hotelhotel%20di%20Jogjakarta.html

<https://www.google.com/search?q=grand+quality&safe=strict&sxsr=AleKk00coGycc9j5izyAKd59jTiZcMbZg:1591762931348&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=2ahUKEwjfwd uAs bpAhWhmOYKHfw6CUYQ AUoAnoECBkQBA&biw=1366&bih=657#imgrc=dorKH-2OKkV6XM>

Bilongtuyu.blogspot.com

<https://www.pelajar.co.id>

<https://jenishotel.info>

<https://departementyangadadihotel.blogspot.com>

<https://majalahpendidikan.com>

<http://safetyzone-work.blogspot.com>

trainingmkogroup.blogspot.com

<https://letohotel.blogspot.com>

LAMPIRAN

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dra.Yedna Istiraharsi, M.MPar
Jabatan : HRD Manager

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Alfian Fajar Pangesti
NIM : 116.109.149
Lembaga : STP AMPTA Yogyakarta

Telah melaksanakan training pada bagian Food & Beverage Product di GQ Hotel Yogyakarta untuk periode training tanggal 1 September 2018 sampai dengan 28 Februari 2019.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 3 Mei 2019


Yedna Istiraharsi
HRD Manager



15/HRD-01/III/2019


GQ HOTEL
Start the Gammare Hospitality
Jl. Adisucipto No. 48 P.O. Box 82, Yogyakarta - 55281 Indonesia
Telp. (62-274) 485005, Fax (62-274) 489009
email : info@gqhoteljogja.com / www.gqhoteljogja.com
SMS Reservation : 0813 2875 0999

Proudly Present This

CERTIFICATE

To

ALFIAN FAJAR PANGESTI

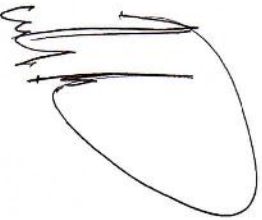
Who was attended the *On Job Training Food & Beverage Department - Product*

Conducted on

1 September 2018 - 28 February 2019

Yogyakarta

27 March 2019



IVANHYU IRAWAN

Asst. F&B Manager

YEDNA TIRAHARSI

HRD Manager



TRAINEE EVALUATION REPORT

NAME OF TRAINEE : ALFIAN FAJAR PANGESTI
 NAME OF INSTITUTION : STP AMPTA
 DEPARTMENT / SECTION : F&B PRODUCT
 TRAINING PERIOD : 1 September 2018- 28 February 2019

NO	JUSTIFICATION	GRADING				COMMENTS
		90-100	75-89	57-74	40-56	
1	PUNCTUALITY (Ketepatan waktu datang bekerja)	90				
2	ATTENDANCE (Catatan Kehadiran)	90				
3	KNOWLEDGE OF WORK (Pengetahuan Kerja)					
4	RESPONSIBILITY (Tanggung Jawab)	90				
5	COOPERATION (Kerja Sama)					
6	WILLINGNESS TO LEARN (Keinginan untuk Belajar)	90				
7	INITIATIVE (Inisiatif)	90				
8	COMMUNICATION SKILL (Kemampuan Berkomunikasi)		85			
9	APPEARANCE (Penampilan)		85			
10	PERSONALITY (Kepribadian)	90				
ABSENCE		90 – 100 : Outstanding				
1	Absence with Permission	Days	75 – 89 : Satisfactory			
2	Absence without Permission	Days	57 – 74 : Good			
3	Sick/Doctor Certificate	Days	40 – 56 : Poor			

Approved by,

 Sunardi
 (Department Head)

Evaluate by,

 (Supervisor)

Acknowledge by,

 (Training Manager)







