

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**DI DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGE PRODUCT (KITCHEN)**  
**COURTYARD BALI SEMINYAK RESORT**  
**Periode September 2019–Maret 2020**



**DISUSUN OLEH :**

**NAMA : BHIMA ARDI LAKSONO**

**NIM : 117109265**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

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

**2019**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**DI DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGE PRODUCT (KITCHEN)**  
**COURTYARD BALI SEMINYAK RESORT**  
**Periode September 2019–Maret 2020**



**DISUSUN OLEH :**

**NAMA : BHIMA ARDI LAKSONO**

**NIM : 117109265**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

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

**2019**

## HALAMAN PENGESAHAN



### LAPORAN TUGAS AKHIR

#### DI DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGE PRODUCT (KITCHEN) COURTYARD BALI SEMINYAK RESORT

Periode September 2019 – Maret 2020

Oleh :

Nama : BHIMA ARDI LAKSONO

NIM : 117109265

Jurusan : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

(Hermawan Prasetyanto, SST, M.MPar)  
NIDN.0516057102

Dosen Pembimbing

(Drs. Santosa, M.M)  
NIDN. 0519045901

**BERITA ACARA UJIAN  
LAPORAN TUGAS AKHIR  
DI DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGE PRODUCT (KITCHEN)  
COURTYARD BALI SEMINYAK RESORT**

**Periode September 2019 – Maret 2020**



**OLEH**

**Nama : BHIMA ARDI LAKSONO**

**NIM : 117109265**

**Jurusan : PERHOTELAN**

**Telah dipertahankan didepan penguji**

**Dan dinyatakan LULUS**

**Pada Tanggal 3 Agustus 2020**

**Penguji,**

**(Drs. Santosa, M.M)**

**NIDN. 0519045901**

**Mengetahui,  
Ketua STP AMPTA**

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

**NIDN. 0526125901**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**DI DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGE (KITCHEN)**  
**COURTYARD BALI SEMINYAK RESORT**  
**Periode September 2019 – Maret 2020**

**Diajukan untuk memenuhi syarat menyelesaikan program diploma III**



**Perhotelan di STP AMPTA**

**OLEH**

**NAMA : BHIMA ARDI LAKSONO**

**NIM : 117109265**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2019**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas berkah, rahmat, dan karuniaNya, sehingga dapat diselesaikan Laporan Tugas Akhir Praktek Kerja Lapangan Food and Beverage Product (Kitchen) di Courtyard by Marriot Seminyak Bali Resort.

Laporan Praktek Kerja Lapangan ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan program diploma III di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Pada proses penyelesaian laporan ini tidak terlepas dari dukungan, dorongan, dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini diucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Santosa, M.M selaku dosen pembimbing penyusunan Laporan Tugas Akhir, yang telah memberikan bimbingan, saran dan masukan sehingga selesainya Tugas Akhir ini.
2. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.ST, M.MPar selaku Ketua Jurusan Perhotelan, yang telah mengesahkan secara resmi Laporan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Drs. Prihatno, MM selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta, yang telah mergesahkan secara resmi Laporan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Dra. Heni Susilowati, MM selaku Dosen mata kuliah Teknik Penulisan Laporan yang telah memberikan bimbingan dalam menyusun Laporan Tugas Akhir ini.

5. Seluruh dosen pengampu selama penulis mengikuti perkuliahan di STP AMPTA, yang telah memberikan banyak ilmu yang berguna untuk memasuki dunia kerja.
6. Seluruh karyawan Courtyard by Marriot Seminyak Resort yang telah memberikan ilmu, arahan, dan bimbingan yang bermanfaat selama penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan.

Penulis juga menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan, walaupun penulis berusaha semaksimal mungkin. Oleh karena itu penulis dengan segala kerendahan hati mengharapkan petunjuk serta saran-saran yang berguna bagi penyempurnaan laporan ini.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dari semua pihak yang telah membantu atas terselesainya laporan ini. Penulis berharap penyusunan laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan bagi kita semua.

Yogyakarta, 17 Juli 2020

Bhima Ardi Laksono

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Laporan Tugas Akhir ini penulis persembahkan kepada :

1. Teman-teman seperjuangan kelas Perhotelan A 2017.
2. Catharina Suryati selaku Ibunda penulis.
3. Sudarsono selaku Ayahanda penulis.
4. Desi Suryaningrum, Dhevi Sridaryati, Wahyu Wibisono, Yohanes Indro Wicaksono selaku kakak-kakak dari penulis.
5. Tim F&B Product Courtyard by Marriot Bali Seminyak Resort yang selalu membantu dan memberikan pengalaman selama melakukan Praktek Kerja Lapangan.

## DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN BERITA ACARA.....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	2
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan.....	3
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan.....	3
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>5</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	5
1. Pengertian Hotel .....	5
2. Karakteristik Hotel .....	6
3. Jenis Hotel .....	7
B. Gambaran Umum Departemen di Hotel.....	8
1. Penertian <i>Food &amp; Beverage Departement</i> .....	8
2. Struktur Organisasi <i>Food &amp; Beverage Departement</i> .....	10
3. Struktur Organisasi <i>Kitchen</i> .....	17
4. Gambaran Umum <i>Kitchen</i> .....	21
5. Klasifikasi <i>Kitchen</i> .....	24
<b>BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA .....</b>	<b>26</b>
A. Gambaran Umum Courtyard by Marriot .....	26
1. Sejarah Courtyard by Marriot .....	26
2. Lokasi dan Kepemilikan .....	28
B. Fasilitas – Fasilitas Courtyard by Marriot .....	28
C. Struktur Organisasi Courtyard by Marriot .....	33
D. Gambaran Umum F & B Product Courtyard by Marriot .....	37

E. Jadwal Kerja / <i>Shift</i> .....	41
F. Pelaksanaan Kerja <i>Trainee</i> .....	43
G. Kendala Selama Kegiatan PKL .....	45
H. Analisis Pelaksanaan PKL .....	46
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>50</b>
A. Kesimpulan .....	50
B. Saran .....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>52</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>53</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

**Gambar 2.1.** Struktur organisasi *Food & Beverage Department*

**Gambar 2.2.** Struktur organisasi *Main Kitchen Section*

**Gambar 2.3.** *Food Production operation*

**Gambar 3.1** Seminyak Kitchen

**Gambar 3.2** Pool Bar

**Gambar 3.3** Struktur Organisasi Courtyard by Marriot Seminyak Resort

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Gambar 1. Seminyak Kitchen

Gambar 2. Set up Buffet Breakfast

Gambar 3. Set Menu Style

Gambar 4. Pool Grill Kitchen Staff

Gambar 5. Set Up Event Indonesian Archipelago

Gambar 6. Surat Pengantar

Gambar 7. Surat Balasan dari Perusahaan

Gambar 8. Sertifikat PKL

Gambar 9. Formulir Penilaian

Gambar 10. Formulir Penilaian

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Food and Beverage Product Department adalah salah satu departemen yang sangat penting di sebuah hotel, karena Food and Beverage Product Departement bertanggung jawab terhadap pengolahan makanan dan minuman yang di hidangkan kepada tamu yang menginap di hotel ataupun tamu yang hanya berkunjung di outlet Food and Beverage yang ada di hotel. Food and Beverage Product Department selain bertanggung jawab terhadap pengolahan semua makanan dan minuman yang dihidangkan kepada tamu hotel, Food and Beverage Product dan outlet-outlet dari Food and Beverage juga mempunyai fungsi sebagai penambah pendapatan hotel diluar dari pendapatan penjualan kamar. Karena banyak tamu hotel yang berkunjung ke hotel hanya membeli makanan dan minuman di outlet outlet Food and Beverage yang berada di hotel tanpa menyewa kamar terlebih dahulu. Untuk menunjang kelancaran operasional di Food and Beverage Product Department Courtyard Bali Seminyak Resort menyediakan peralatan peralatan modern dan lengkap sesuai kegunaannya. Selain semua peralatan kitchen, Courtyard Bali Seminyak Resort juga mempunyai staff kitchen yang bertugas sesuai tugas serta tanggung jawab masing-masing dan para staff kitchen saat melakukan tugasnya harus sesuai dengan Standard Operating Procedure yang ada. Setiap

staff kitchen harus memahami serta menjalankan Standard Operating Procedure yang benar dalam pembuatan menu tersebut untuk menjaga cita rasa dan agar tidak mengecewakan tamu yang memesan menu tersebut. Dari uraian penjelasan diatas, penulis tertarik untuk melakukan kajian yang lebih mendalam berkaitan dengan Standard Operating Procedure. Kajian ini akan diangkat menjadi sebuah topik untuk Laporan Tugas Akhir dan sebagai syarat kelulusan yang selanjutnya.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, rumusan masalah dalam laporan ini adalah :

1. Bagaimana *Standard Operating Procedure* bagi *staff kitchen* Courtyard Bali Seminyak Resort?
2. Apa sajakah manfaat pemahaman dan penerapan *Standard Operating Procedure* oleh *staff kitchen* Courtyard Bali Seminyak Resort?
3. Bagaimana penilaian *Executive Sous Chef* terhadap tingkat pemahaman *Standard Operating Procedure* oleh *staff kitchen* Courtyard Bali Seminyak Resort??

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

1. Mengetahui *Standard Operating Procedure* bagi *staff kitchen* Courtyard Bali Seminyak Resort.
2. Mengetahui manfaat pemahaman dan penerapan *Standard Operating Procedure* oleh *staff kitchen* Courtyard Bali Seminyak Resort.
3. Mengetahui penilaian Executive Sous Chef terhadap tingkat pemahaman *Standard Operating Procedure* oleh *staff kitchen* Courtyard Bali Seminyak Resort.

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

1. Manfaat Bagi Mahasiswa
  - a. Dapat menambah pengalaman dan pengetahuan mahasiswa untuk mempersiapkan diri dalam memasuki dunia kerja
  - b. Dapat mengaplikasikan ilmu dan keterampilan yang telah diperoleh pada masa kuliah
  - c. Dapat menjadikan mahasiswa lebih fleksibel dalam menghadapi pekerjaan dengan cara standar yang berbeda, karena setiap hotel memiliki caranya masing-masing dalam memberikan pelayanan terhadap tamu.

## 2. Manfaat bagi Akademik

- a. Dapat meningkatkan kerjasama antara Akademik khususnya Sekolah tinggi pariwisata Ampta Yogyakarta, dengan Instansi.
- b. Sebagai tolak ukur seberapa besar mahasiswa dapat mengaplikasikan teori maupun praktek yang telah diberikan oleh pihak lembaga.
- c. Kesempatan bagi pihak Akademik untuk menunjukkan kualitas Akademik pada Dunia Pariwisata melalui mahasiswa yang melakukan Praktek Lapangan Kerja

## 3. Manfaat bagi Perusahaan

- a. Dapat meningkatkan kerjasama antar Akademik dengan Perusahaan (*link&match*)
- b. Membantu Perusahaan dalam menyelesaikan tugas sehari-hari selama Praktek Kerja Lapangan.
- c. Sebagai wadah penyerapan karyawan atau tenaga kerja dalam menjalankan operasional perusahaan

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Gambaran Umum Perusahaan**

##### **1. Pengertian Hotel**

Menurut(Sri Larasati, 2016:5) Hotel merupakan bagian integral dari usaha pariwisata dan merupakan usaha akomodasi yang di komersialkan dengan menyediakan fasilitas – fasilitas sebagai berikut:

- a. Kamar tidur
- b. Makanan dan minuman
- c. Pelayanan lain meliputi:
  - 1). Tempat rekreasi
  - 2). Fasilitas olahraga
  - 3).Fasilitas lain yang dibutuhkan tamu

Untuk memahami usaha perhotelan perlu diketahui pengertian dasar dan kegiatan usahanya. Hotel adalah suatu bentuk bangunan, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel.

## 2. Karakteristik Hotel

Hotel memiliki beberapa karakteristik yang membuatnya berbeda dengan badan usaha lainnya seperti:

- a. Hotel tergolong perusahaan yang padat modal serta padat karya yang artinya dalam pengelolaannya memerlukan modal usaha yang besar dengan tenaga pekerja yang banyak pula.
- b. Pelanggan diperlakukan seperti raja dan pelanggan juga diperlakukan sebagai patner dalam usaha karena keuntungan yang didapat hotel sangat tergantung pada banyaknya pelanggan yang menggunakan fasilitas hotel tersebut.
- c. Hotel berbeda dengan usaha lainnya dimana dalam beroperasi hotel berlangsung selama 24 jam sehari, tanpa adanya hari libur guna melayani pelanggan hotel dan masyarakat umum yang ingin menggunakan jasa hotel.
- d. Sangat dipengaruhi oleh keadaan dan perubahan yang terjadi pada sektor ekonomi, politik, sosial, budaya, dan keamanan dimana hotel tersebut berada.

### 3. Jenis Hotel

Menurut Bataafi (2013:10) Hotel dapat dibagi dan dikelompokkan menjadi beberapa jenis menurut ukuran dan kriteria tertentu:

#### a. Menurut Ukuran (size) Hotel

- 1). Small Hotel, yaitu hotel yang memiliki 150 kamar hunian.
- 2). Medium-Average Hotel, yaitu hotel yang memiliki 150-300 kamar.
- 3). Large Hotel, yaitu hotel yang memiliki 600 kamar hunian.

#### b. Menurut Lokasi Hotel

- 1). City Hotel, merupakan hotel yang lokasinya terletak dikawasan perkotaan.
- 2). Residential Hotel, hotel yang terletak dipinggir atau berdekatan dengan kota besar.
- 3). Motel, yaitu hotel yang berlokasi di pinggir atau di sepanjang jalan raya yang berhubungan antar kota besar dan memiliki penyediaan fasilitas parkir terpisah.
- 4). Beach Hotel, hotel yang terletak dikawasan tepi pantai.
- 5). Downtown Hotel, hotel yang lokasi di dekat perdagangan dan perbelanjaan. Sasaran konsumen dari hotel ini adalah pengunjung yang ingin berwisata belanja maupun dagang.

- 6). Resort Hotel, hotel yang dibangun di tempat-tempat wisata. Tujuan pembangunan hotel ini adalah sebagai fasilitas akomodasi dari suatu aktivitas wisata.

## **B. Gambaran Umum Department di Hotel**

### **1. Pengertian Food & Beverage Department**

*Food and Beverage department* adalah departemen hotel yang menanganial-hal yang berkaitan dengan mengolah menyediakan makanan dan minuman serta bertugas memberikan pelayanan kepada tamu pada saat makan di restaurant.

Menurut Soekresno dan Pendit (2013:4) menyebutkan bahwa food and beverage department merupakan bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional.

Hotel terdiri dari beberapa bagian yang masing masing saling menunjang. Salah satunya departmen yang ada adalah *Food and Beverage* yang mempunyai tugas menyiapkan, menyediakan dan melayani makanan dan minuman bagi tamu hotel baik yang menginap maupun yang hanya sekedar berkunjung saja dan membutuhkan makan dan minum. Department

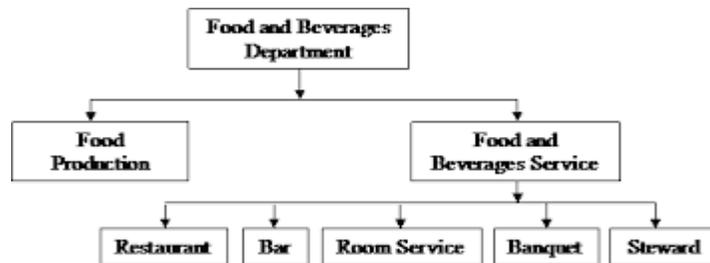
ini berperan penting dan merupakan sarana mutlak yang harus disediakan oleh hotel, mengingat kebutuhan makanan dan minum merupakan kebutuhan pokok manusia dan juga tamu hotel yang datang untuk memperoleh jasa hotel.

Menurut Soekresno dan Pendit (2014:5) *Food and Beverage Department* dibagi menjadi dua bagian yaitu:

- a. *Food and Beverage Department Service* yang bertugas dan bertanggung jawab dalam pelayanan dan penyajian makanan dan minuman
- b. *Food and Beverage Product/kitchen/dapur* yang bertugas dan bertanggungjawab tersedianya makanan dan minuman non alkohol yang diperlukan untuk tamu yaitu dengan memasak bahan mentah menjadi bahan makanan atau minuman yang siap disajikan kepadatamu.

Makanan dan minuman yang dihasilkan *food product* banyak jenis dan macam ragamnya, untuk itu *food product* terbagi lagi menjadi beberapa *section* yang masing – masing mempunyai tugas dan tanggung jawab masing – masing dengan jenis bidang pekerjaannya. Salah satu *section* yang ada di *food product* yaitu *main kitchen* yang bertugas dan bertanggungjawab dalam pembuatan dan penyediaan berbagai macam makanan mulai dari *appetizer*, *soup*, dan *main course*

## 2. Struktur Organisasi Food and Beverage Department



sumber: [www.id.sribd.com](http://www.id.sribd.com)

**Gambar 2.1.**Struktur organisasi Food & Beverage Department

Menurut Adjab Subagjo (2009:8-9) tugas dan tanggung jawab/job description di *Food and Beverage Department* adalah :

### a. *Food & Beverage Director*

Uraian tugas dan tanggung jawabnya:

- 1) Menetapkan menu, system penyajian, strategi penjualan, mengarahkan pelaksanaan serta menila ikeberhasilan.
- 2) Menyusun anggaran FB Production kitchen, F&B service dan Stewarding.
- 3) Merumuskan kebijaksanaan pengendalian biaya operasional.
- 4) Menangani permasalahan yang memerlukan penanganan langsung.
- 5) Menciptakan hubungan yang harmonis dengan kolega dan pelanggan.
- 6) Menyelenggarakan briefing di dalam departemen.
- 7) Mengusulkan kepada atasan, tentang penyesuaian prosedur dan kebijakan di lingkungan food & beverage department jika diperlukan.

b. *Assistant Food & Beverage Manager*

Uraian tugas dan tanggung jawabnya :

- 1) Melakukan koordinasi pelaksanaan kegiatan antar kitchen, F& B service dan stewarding.
- 2) Menyusun rencana kerja dan menilai pelaksanaannya.
- 3) Mengawasi jadwal operasional bawahannya.
- 4) Memonitor hasil inventaris fisik di bagian kitchen, F&B service dan stewarding.
- 5) Memonitor pelaksanaan store room requisition.
- 6) Melakukan penilaian penampilan kerja bawahan.
- 7) Melaksanakan kelancaran operasional berbagai kegiatan yang ada kaitan kerja dengan food & beverage department.
- 8) Mengkoordinasikan penyiapan dan mengawasi kelancaran acara event/function.
- 9) Menangani permasalahan yang memerlukan penanganan langsung dan melaporkan kepada atasan.
- 10) Menjalin hubungan dengan rekan dan tamu.
- 11) Menciptakan hubungan yang harmonis dengan kolega dan pelanggan.
- 12) Memberi arahan dan petunjuk kepada bawahan .

c. *Restaurant & Bar Manager*

Uraian tugas dan tanggung jawabnya:

- 1) Mengkoordinasi kegiatan operasi di outlet food & beverage service.
- 2) Mengkoordinasi persiapan dan mengawasi kelancaran penyelenggaraan function/event.
- 3) Membantu kelancaran pelaksanaan inventaris fisik.
- 4) Menjalin dan membina hubungan dengan tamu.
- 5) Membantu untuk membuat laporan monthly report F&B sales.
- 6) Melakukan penilaian penampilan kerja bawahan.
- 7) Menangani permasalahan yang memerlukan penanganan langsung dan melaporkan kepada atasan.
- 8) Menangani dan memonitor suatu perubahan dan penyimpangan dalam kegiatan operasional.
- 9) Memonitor dan mengawasi personal hygiene, grooming and sanitasi.
- 10) Menangani dan mengawasi langsung pelayanan tamu VIP.
- 11) Menciptakan dan membina suasana kerja yang sehat.
- 12) Menyenggarakan briefing harian.

d. *Head Waiter*

Uraian tugas dan tanggung jawabnya:

- 1) Mengawasi penyimpangan penggunaan par stock.
- 2) Memeriksa kelengkapan dan ketepatan dari “mise en place”.

- 3) Meneliti ketepatan daily sales report.
- 4) Mengarahkan dan mengawasi kelancaran pelayanan di restoran.
- 5) Menangani keluhan tamu.
- 6) Mengatur pembagian “station”.
- 7) Memeriksa personel hygiene, grooming dan sanitasi.
- 8) Mendampingi sous chef dalam penataan buffet
- 9) Menangani langsung pelayanantamu VIP (*Very important Person*).
- 10) Mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan clear up.
- 11) Membantu kelancaran pelaksanaan inventaris pisik.
- 12) Memeriksa kelengkapan, ketepatan pengadaan *store room requisition*.
- 13) Menjalin hubungan baik dengan tamu.
- 14) Membuat jadual kerja bawahan.
- 15) Mengawasi disiplin bawahan.
- 16) Menangani permasalahan tamu.
- 17) Melakukan penilaian kerja bawahan.
- 18) Menciptakan dan membina suasana kerja yang sehat.

e. *Assistant* (Head Waiter Captain)

Uraian tugas dan tanggung jawabnya:

- 1) Membantu head waiter melaksanakan tugasnya.
- 2) Melengkapi kelengkapan, ketepatan dari *mise en place*.
- 3) Membuat *daily sales report*.

- 4) Melengkapi penyimpanan dan penggunaan *par stock*.
- 5) Mengawasi dan membantu ketepatan pelayanan makanan dan minuman.
- 6) Membuat *repair* dan *maintanance order*.
- 7) Menangani langsung pelayanan tamu VIP.
- 8) Mengatasi keluhan tamu.
- 9) Mengawasi dan mengarahkan kelancaran pelayanan bawahan.
- 10) Membantu kelancaran pelaksanaan inventaris fisik.
- 11) Menjalin hubungan baik dengan tamu.
- 12) Menciptakan dan membina suasana kerja yang sehat

f. *Waiter/ Waitress*

Uraian tugas dan tanggung jawabnya:

- 1) Mempersiapkan kelengkapan teknis pelayanan.
- 2) Melaksanakan persiapan *set up-mise en place*.
- 3) Melakukan pelayanan langsung kepadatamu.
- 4) Mengambil pesanan/order tamu dari captain untuk diteruskan kepada kitchen.
- 5) Melaksanakan penyajian hidangan kepadatamu.
- 6) Melaksanakan *clear up* dari mejat amu.
- 7) Mempersiapkan dan mengambil kebutuhan *linen napkin, wares, supplies*.

- 8) Mengumpulkan dan mengantarkan *soiled linen* dan *dirty dishes* ke *laundry/stewarding*.
- 9) Melakukan penyiapan *table set up* dan *clear up*.
- 10) Melaksanakan dan mengikuti perintah captain dalam menjalankan tugas-tugasnya.
- 11) Melakukan pembersihan area kerja.

g. *Chief Bartender*

Uraian tugas dan tanggung jawabnya:

- 1) Mengawasi penyimpanan, penggunaan *bar stock*.
- 2) Melengkapi kelengkapan, ketepatan dari *mise en place*.
- 3) Membuat *daily sales report*.
- 4) Mengawasi kelancaran, ketepatan pelaksanaan *mixing drinks*, penyajian, penjualan dan pelayanan.
- 5) Menyusun *standard portion, standard receipt, standard beverage cost* bersamadengan *F&B cost control*.
- 6) Mengarahkan, mengawasi kelancaran pelayanan.
- 7) Mengatasi keluhan tamu.
- 8) Mengatur pembagian "*station*" serta mengawasi pelaksanaannya.
- 9) Memeriksa *personel hygiene, grooming* dan sanitasi.
- 10) Menangani langsung pelayanan tamu VIP.
- 11) Membantu kelancaran pelaksanaan inventaris fisik.

12) Memeriksa kelengkapan, ketepatan pengadaan *store room requisition*.

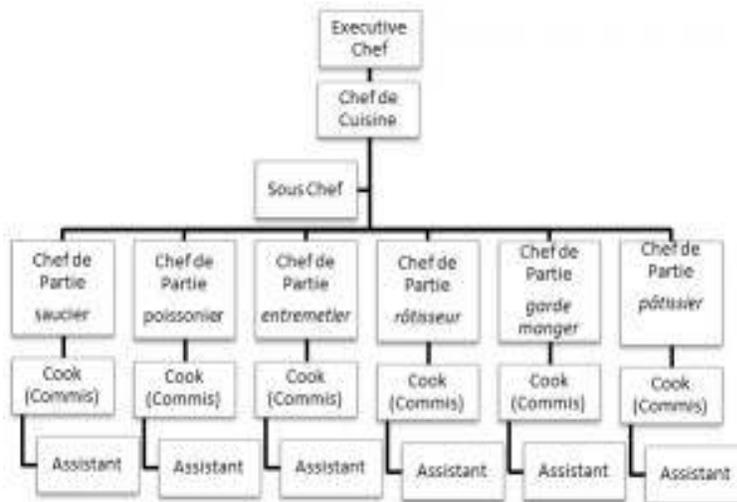
13) Membuat *repair* dan *maintanace order*.

#### h. *Room Service Order Taker*

Uraian tugas dan tanggung jawabnya:

- 1) Menangani penerimaan, pencatatan *room service order* dan menyampaikan kepada *room service captain*.
- 2) Menyarankan dan membantu tamu dalam pemilihan menu.
- 3) Memelihara suasana kerja yang sehat
- 4) Menghadiri briefing *head waiter*.

### 3. Struktur Organisasi/Organization Chart Main kitchen



sumber: [www.indogastronomi.com](http://www.indogastronomi.com)

**Gambar 2.2.**Struktur organisasi Main Kitchen Section

Organisasi *main kitchen* pada hotel besar memiliki bagian tukang masak termasuk di dalamnya bagian *main kitchen*. Semakin besar hotel memiliki kegiatan maka akan semakin banyak pula jumlah hidangan atau sejumlah pesanan-pesanan langganan yang harus dibuat, maka organisasi *main kitchen* dikembangkan sesuai dengan sistem yang ada. Tugas dan tanggungjawab/jod description Adjab Subagjo (2009: 10-11)

#### a. Executive Chef

Bertanggungjawab operasional seluruh bagian dari *Food Product/kitchen* baik secara administrative maupun produk – produknya.

*b. Sous Chef*

Asistendari Executive chef yang bertugas membantu pekerjaan dari Executive Chef. Menggantikan posisi Chef apabila chef berhalangan hadir atau sedang libur.

*c. Chef De Partie (C.D.P)*

Bertanggungjawab atas kelancaran operasional di *main kitchen section* termasuk kualita sproduk *main kitchen*. Mengorganisasi dan membagi tugas pekerjaan pada bawahannya, dan ikut secara langsung turun tangan mengolah makanan.

*d. Assistant Chef De Partie (Ass. C.D.P)/ Demi chef*

Membantu tugas – tugas CDP dan menggantikan CDP bila tidak ada.

*e. Commis/Cook*

Disebut juga *cook I* atau komis I. Bertugas membuat makanan dan membantu pekerjaan dari CDP, penyediaan dan bertanggungjawab terhadap kualita sproduknya.

*f. Assistant Cook Atau Cook II dan cook III*

Membantu tugas – tugas *cook* dalam memproduksi produk yang ada di *main kitchen*.

*g. Cook Helper*

Membantu seluruh tugas – tugas *cook* maupun *Ass. Cook*.

Menurut Adjab Subagjo (2007; 11-14) operasional yang baik dan lancar dapat terwujud apabila ada kerja sama yang baik antara satu bagian dengan bagian yang lain didalam suatu hotel. Pada bagian *main kitchen*

dibutuhkan koordinasi serta kerja sama yang baik, agar kelangsungan operasional *main kitchen* tetap terjaga keharmonisannya sehingga tidak mengalami hambatan dalam operasionalnya.

Hubungan kerja bagian *main kitchen* dengan bagian lainnya meliputi beberapa department yaitu :

a. *Restaurant dan Room Service*

*Restaurant dan Room Service* merupakan bagian yang berkaitan dengan *main kitchen* untuk penjualan produk untuk penjualan yang dihasilkan *main kitchen section*. Restoran juga menyajikan produk *main kitchen* untuk *breakfast*. Dengan kerjasama yang baik antara *restaurant* dan *room service* akan menjalin kelancaran dapur.

b. *Store Room Section*

*Store Room Section* merupakan bagian yang bertugas mengurus gudang sebagai tempat penyimpanan barang-barang yang sudah dibeli oleh *purchasing*. Sebelum di store barang-barang tersebut harus diperiksa dahulu oleh *receiving section* sebagai bagian penerimaan barang.

c. *Engineering Department*

Tugas dan tanggung jawab *engineering department* adalah memelihara dan memperbaiki peralatan, termasuk peralatan di *main kitchen section* yang mempunyai peralatan yang besar, yang perbaikannya menggunakan alat khusus. *Engineering department* secara rutin mengecek peralatan di *main kitchen section* untuk menjaga agar peralatan yang ada dapat bekerja sesuai dengan fungsinya.

d. *Marketing Department*

Peranan *marketing department* juga penting bagi *main kitchen section*. Dengan adanya *marketing departement* produk-produk yang ada di hotel dipromosikan termasuk produk yang dihasilkan *main kitchen section*. Promosi sangat penting artinya bagi kemajuan dan perkembangan suatu usaha, dengan promosi produk *main kitchen section* akan lebih dikenal secara luas dimasyarakat.

e. *Steward Section*

*Steward section* mempunyai tugas dan tanggung jawab terhadap penyediaan alat kebersihan dan alat kelengkapan serta keamanan alat-alat yang digunakan oleh *main kitchen section*. Hubungan baik perlu dibina dan ditingkatkan untuk membantu kelancaran di *main kitchen section*.

f. *Accounting Department*

Departemen ini bertanggung jawab atas keluar masuknya uang yang dipergunakan untuk operasional hotel. Bagi *main kitchen section* peranan *accounting department* sangat penting artinya yaitu pembelian barang dan bahan yang dibutuhkan di *main kitchen section*, selain itu *accounting deparment* mengurus keuangan dan keperluan karyawan.

#### 4. Gambaran Umum Main Kitchen

##### a. Pengertian Main Kitchen



sumber: [www.indogastronomi.com](http://www.indogastronomi.com)

#### **Gambar 2.3.** *Food Production operation*

Menurut Arif (2011:111), *Main kitchen* mempunyai pengertian suatu tempat atau ruangan yang memproduksi makanan dan memasak bahan-bahan makanan untuk keperluan tamu hotel serta karyawan hotel keseluruhannya.

Menurut Soekresno (2012:155), *Main kitchen* dalam hotel mempunyai luas 40% dari restoran. Untuk menanggulangi seluruh kegiatan pengolahan, dapur harus memiliki organisasi yang jelas menyangkut pembagian seksi atau bagian-bagian, fungsi-fungsi suatu dapur akan berbeda menurut kecilnya hotel serta jumlah outlet penjualan makanan yang disediakan. Semakin besar hotel yang dioperasikan dan semakin banyak unit-unit penjualan makanan dan minuman yang dibuka didalamnya, maka makin besar pula dapur yang disediakan. Jadi dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa dapur adalah tempat atau

ruangan untuk mengolah makanan dimana *kitchen* tersebut dibagi menjadi beberapa bagian atau area bergantung jenis makanan yang dipersiapkan dapur tersebut.

Syarat-syarat Bekerja di Dapur Bagi seorang karyawan yang bekerja di dapur khususnya di hotel yang paling utama yang harus dilakukan dan syarat yang dijalankan untuk menunjang kebersihan dari pada suatu hotel. Karena itu setiap karyawan dapur harus menjaga kebersihan dan kesehatan untuk diri sendiri, lingkungan tempat kerja, produksi yang akan dijual dan perlengkapan peralatan yang digunakan. Menurut Soekresno (2011:82), adapun syarat-syarat dapur yang baik adalah :

- 1) Lantai Dapur Permukaan lantai dibuat cukup landai ke arah saluran pembuangan air limbah
- 2).Dinding Keadaan dinding harus dalam keadaan bersih dan permukaan langit-langit harus menutup seluruh atap ruang dapur, permukaan rata, berwarna terang, dan mudah dibersihkan
- 3) Ventilasi Penghawaan di lengkapi dengan alat pengeluaran udara panas maupun bau-bauan atau *exhauster* yang di pasang setinggi 2 m dari lantai dan kapasitasnya di sesuaikan dengan luas dapur
- 4) Pintu dan Jendela Pintu yang terhubung dengan halaman luar dibuat rangka, dengan pintu bagian luar membuka arah ke luar,

dan daun pintu bagian dalam dilengkapi dengan alat pencegah masuknya serangga yang dapat menutup sendiri dan intensitas cahaya minimal 10 foot candle (fc).

#### 5) Peraturan Dapur

- a) Harus dipasang tulisan “cucilah tangan anda sebelum menjamah makanan dan peralatan” di tempat yang mudah dilihat
- b) Tidak boleh berhubungan langsung dengan jamban atau WC
- c) Ruang dapur harus bebas dari serangga, tikus, dan hewan lainnya
- d) Udara di dapur tidak boleh diangka 5 juta per gram

Menurut Soekresno (2009:310), dapur terdiri dari beberapa seksi atau section yaitu:

- 1) *Pantry* Bagian dapur yang bertanggung jawab atas pengadaan makanan untuk breakfast.
- 2) *Garde Manger* Bagian dapur yang bertanggung jawab atas pengadaan bermacam-macam makanan pembuka (appetizer)
- 3) *Entremetier* Bagian dapur yang bertanggung jawab atas pengadaan bermacam-macam sayuran, kentang, sop dan pasta
- 4) *Saucier* Bagian dapur yang bertanggung jawab atas pengadaan semua makanan panas, sauce panas termasuk *grilling* dan *roasting*.

- 5) *Butcher* Bagian dapur yang bertanggung jawab atas pengadaan bermacam- macam daging seperti: fish, pork, veal, beef, dan chickentermasuk portion chart.

## 5. Klasifikasi Dapur

Menurut Adly Ranggana (2011:4) Dapur pada Hotel bintang 5 dapat diklasifikasikan dalam 4 macam sesuai dengan ukuran fungsi dan ruang lingkup pekerjaannya sedangkan klasifikasi dapur adalah sebagai berikut:

### a. *Conventional Kitchen*

Pada umumnya terdapat di perusahaan jasa pelayanan makanan dalam ukurankecil. Fungsi dan ruang lingkup pekerjaan dapur ini hanya menyiapkan jenis menu tetap (table d'hote) dan menu banquet dalam jumlah kecil.Semua makanan panas disajikan pada suatu tempat di dapur yang bias adisebut counter.

### b. *Combine Preparation and Finishing Kitchen*

Dipersiapkan untuk perusahaan jasa pelayanan makanan dalam ukuran menengah. Pada prinsipnya pembagian ruangan dapur merupakan penggabungan antara preparation and finishing. Dapur tipe ini di bagidalam 2 blok, hot kitchen (khususmakananpanas) seperti yang dilakukan oleh vegetable cook, sauce cook dan cold kitchen (khusus makanan dingin) seperti yang dilakukan oleh larder cook, butcher.

c. *Separated Preparation dan Finishing Kitchen*

Sistem ini sangat cocok untuk jasa pelayanan makanan skala besar.

Pembagian ruangan dapur:

1) Bagian pengolahan sayur-sayuran (vegetable)

Khusus menyiapkan makanan panas seperti kaldu putih (sapi, ayam, ikan, atau bouillon), sup encer (bouillon dan consommé), sup kental (cream soup, veloute), *national soup, special soup*, dll

2) Bagian pengolahan *sauce* (saucier)

Khusus memasak makanan yang terbuat dari daging-dagingan (seafood, ayam, babi, kambing) membuat *sauce* pendamping seperti *sauce* coklat (demiglace), sausputih (veloute, béchamel), *hollandaise/béarnaise sauce*, saustomat, dll.

3) Bagian kue roti (patisserie)

Bagian yang khusus memproduksi kue, roti, ice cream, dan dessert.

d. *Convenience Kitchen*

Dipakai oleh jasa pelayanan makanan jadi dengan peralatan: *freezer/chiller, microwave oven, convention oven, deep fat fryer*, sejumlah *stove* dengan peralatan masak yang tidak terlalu banyak.

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA**

#### **A. Gambaran Umum Courtyard by Marriot Bali Seminyak Resort**

##### **1. Sejarah Courtyard by Marriot Bali Seminyak Resort**

Pada awal 1980-an Marriott mengalami kesulitan menemukan lokasi yang cocok untuk merek induknya, Marriott. Perusahaan memutuskan untuk membuat merek baru untuk menarik pelanggan yang tidak puas dengan pilihan mereka saat ini. Courtyard diciptakan untuk menargetkan wisatawan bisnis dan wisatawan yang ingin berlibur. Merek ini berfokus pada properti yang lebih kecil di area permintaan yang lebih rendah. Rantai tersebut tumbuh dari tiga lokasi pengujian pada tahun 1983 menjadi lebih dari 90 hotel pada tahun 1987.

Lokasi pertama dibangun pada tahun 1983 di Atlanta dan merupakan merek saudara pertama Marriott. Merek itu selalu dimaksudkan untuk menargetkan wisatawan pebisnis. Namun, selama bertahun-tahun, ia datang untuk melayani wisatawan berlibur juga. Sebagian besar sekarang memiliki kolam renang atau pusat kebugaran, microwave dan lemari es mini untuk disewakan, dan harga keluarga. Banyak properti memiliki kulkas mini di setiap kamar dan biasanya memiliki microwave.

Marriott International menghabiskan \$ 2 miliar pada pertengahan 1980-an untuk membangun rantai Courtyard by Marriott untuk menargetkan pelanggan Holiday Inn.

Pada tahun 2007, Marriott memulai Inisiatif Bisnis Penyegaran untuk merenovasi properti Courtyard agar menjadi sasaran pelancong bisnis yang lebih baik berdasarkan kebutuhan konsumen. Renovasi termasuk lobi yang dirancang ulang, bar dengan jam layanan lebih lama yang memungkinkan para tamu lebih sosial, dan pendapatan yang meningkat.

Hingga akhir Desember 2017, ada 1.199 Courtyard Marriott Hotels di seluruh dunia dengan 178.438 kamar. Pada tahun 2017, Courtyard Marriott Hotel menjadi hotel chain Amerika pertama yang dibuka di Pulau Bonaire, dan melalui kemitraan dengan rantai toko selam lokal, Dive Friends Bonaire, menjadi hotel Courtyard pertama di dunia yang memiliki toko selam scuba di tempat.

Pada umumnya setiap perusahaan memiliki visi dan misi begitu pula Courtyard by Marriott Bali. Visi utama Hotel Courtyard by Marriott Bali yaitu “Menjadi salah satu hotel terbaik didunia”. Misi utama yaitu “menjadi pemilik brand terkemuka perhotelan”. (Courtyard by Marriott Bali,2014)

## **2. Lokasi dan Kepemilikan Courtyard by Marriot Bali Seminyak Resort**

*Courtyard By marriot* dibawah naungan *Marriot Internaional* dengan Arne.M Sorenson sebagai Direktur Utamanya. *Hotel Courtyard by Marriot Seminyak* merupakan hotel yang mudah di akses dari bandara internasional Ngurah Rai, pusat perbelanjaan, dan tempat-tempat hiburan malam di daerah Seminyak, Kuta, dan sekitarnya.

Alamat : Jl. Champlung Tanduk No. 103, Seminyak, Kuta.

Phone : (0361) 8499600

Website : [marriot.com](http://marriot.com)

### **B. Fasilitas – Fasilitas Courtyard by Marriot Bali Seminyak Resort**

Courtyard By Marriot Seminyak memiliki fasilitas-fasilitas yang di tujukan kepada tamu yang menginap, agar mereka merasa puas selama berada di lingkungan hotel. adapun fasilitas-fasilitas yang dimiliki diantaranya:

#### a. Kamar

Hotel Courtyard By Marriot Memiliki beberapa jenis kamar :

##### 1) Deluxe Room

Deluxe room memiliki ruangan seluas 32 SQM yang terdiri dari 69 kamar terletak mulai dari lantai 2 hingga lantai 6. Para tamu dapat memilih ruangan yang khusus untuk merokok maupun tidak. Tidak semua ruangan deluxe room dilengkapi dengan balkon.

Deluxe room memiliki fasilitas seperti shower, twin bed ( 140 x 200 cm ) & king size bed ( 200 x 200 cm ), 47 inch LED TV, safety deposit box, full set amenities 40ml. Selain itu ada juga layanan surat kabarpagi setiap hari, akses ke kolam renang, dan pemandangan kearah kota Bali.

## 2) Deluxe Room Pool View

Premier room memiliki ruangan seluas 32 SQM yang terdiri dari 108 kamar terletak di lantai 2. Premier room memiliki fasilitas seperti minibar gratis, shower, twin bed ( 140 x 200 cm ) & king size bed (200 x 200 cm ), 47 inch LED TV, safety deposit box, full set amenities 40ml. Selain itu ada juga layanan surat kabar pagi setiap hari, akses ke kolam renang, balkon, turn down service, dan pemandangan kearahkolam renang.

## 3) Suite

Kamar yang memiliki luas 52 SQM ini terletak di lantai 8, terdiri dari 7 kamar. Keistimewaan dari executive room adalah surat kabar pagi setiap hari, evening cocktail, turn down service, personaziled check – in and check – out, dan free akses ke executive lounge. Selain itu, para tamu yang menginap juga dapat menikmati minibar secaragratis, shower, twin bed ( 140 x 200 cm ) & king size bed ( 200 x 200cm ), 47 inch LED TV, safety deposit box, full set amenities 40ml.

b. Restaurant

1) Seminyak Kitchen/ Seminyak Meat Shop

*Seminyak Kitchen* merupakan salah satu restaurant *Courtyard by Marriot* yang terletak di atas *Terrace*. Restaurant ini menyajikan menu masakan Asia, western, dan beberapa jenis steak. *Restaurant* ini buka pukul 18.00 sampai dengan 23.00 untuk *dinner* dan memiliki total *seating capacity* hingga 200 (dua ratus) orang.



Gambar 3.1 Seminyak Kitchen

2) Pool Bar and Pool Grill Kitchen

*Restoran* yang berada di samping kolam renang dengan ragam

pilihan menu makanan ringan, memiliki kapasitas seating sebanyak 40 *seats* dan 20 *sun beds*.



Gambar 3.2 Pool Bar

#### c. Layanan Pendukung

Adapun layanan pendukung yang dimiliki oleh *Coutyard by Marriot Seminyak* adalah:

##### 1) *Coutyard by Marriot Spa*

Spa yang menawarkan sentuhan tradisional dan modern dengan sentuhan yang lembut dan yang memberikan aroma terapi khas tradisional rempah-rempah Indonesia.

##### 2) *Swimming Pool (3 Spacious Pool)*

*Coutyard by Marriot* memiliki total 3 (tiga) kolam renang luas dengan lokasi yang berbeda untuk kolam renang dewasa yang memiliki kedalaman hingga 1,4 meter.

##### 3) *Fitness Center*

Di buka mulai dari pukul 6.00 sampai dengan pukul 22.00 malam dengan fasilitas olah raga yang lengkap dengan alat kebugaran sehingga para tamu yang ingin berolah raga merasa puas dan nyaman.

#### 4) *Meeting room*

*Coutyard by Marriot* memiliki 3 (tiga) *Meeting room* yang bisa menampung hingga 30 (tiga puluh) orang.

#### 5) *In Room Dining*

*In room dining (room service)* adalah pelayanan makan dan minuman yang akan diantarkan ke kamar, sehingga tamu yang lagi sibuk atau malas ke luar kamar akan bisa menikmati makan dan minum di kamar.

#### 6) *Internet Access*

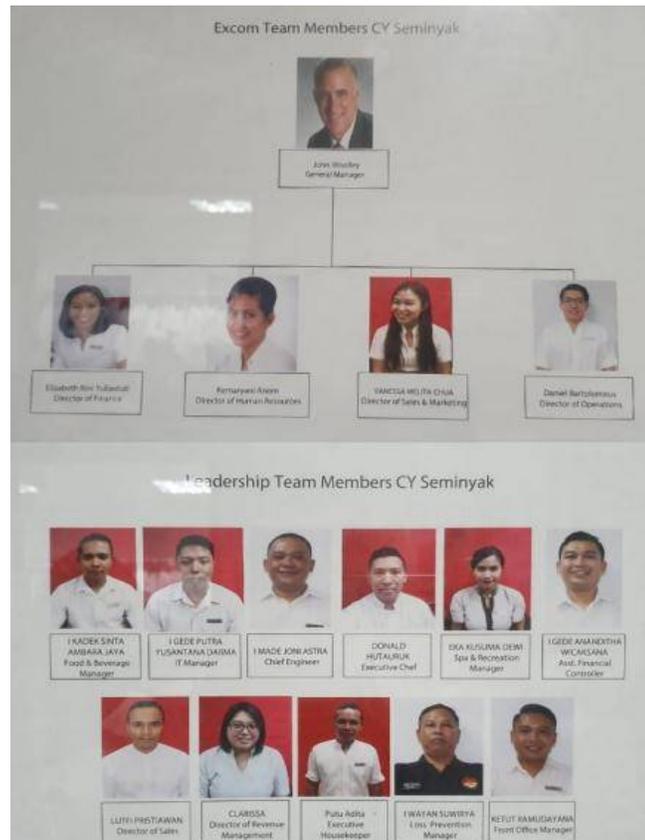
Fasilitas ini merupakan fasilitas umum di hotel yang bisa di *access* oleh para tamu di seluruh area hotel.

#### 7) *Transportation*

Salah satu fasilitas penunjang yang sangat diperlukan oleh para tamu yang akan menginap maupun yang sudah menginap di hotel yang di gunakan untuk penjemputan tamu, mengantar ke bandara, dan melayani *tour* di area Bali.

## C. Struktur Organisasi Courtyard by Marriot Seminyak Resort

### Struktur Organisasi Courtyard by Marriot Seminyak Resort



Sumber : HR Courtyard Seminyak

Gambar: 3.3 Struktur Organisasi Courtyard by Marriot Seminyak Resort

Berikut job description dari masing-masing jabatan:

a. *General Manager.*

*General Manager* adalah puncak pimpinan dari sebuah organisasi hotel. Ia bertanggung jawab atas keseluruhan penyelenggaraan hotel dan kinerja seluruh karyawannya,

b. *Assistant General Manager* atau *Executive Assistan Manager.*

*Assistant General Manager* atau *Executive Assistan Manager* adalah wakil *General Manager*. Jabatan ini pada umumnya ada di hotel-hotel besar di mana *General Manager* perlu dibantu dan didukung oleh *Assistan General Manager*. Penanganan tugas-tugas manajemen yang telah dirumuskan dan diarahkan oleh *General Manager* dilaksanakan dan dikomunikasikan kepada *Assistant General Manager*. Selanjutnya diteruskan ke *Departmen Head*.

c. *Financial Controller*

*Financial controller* adalah akuntan internal hotel. *Controller* bertanggung jawab atas efektivitas pengelolaan administrasi dan penyajian data keuangan yang disusun setiap hari. Ia akan dimintai pendapat dan pandangannya dalam hal keuangan hotel

d. *Chief Engineer.*

*Chief Engineer* adalah pejabat yang bertanggung jawab atas pemeliharaan, pengelolaan, dan perbaikan seluruh aset yang meliputi: gedung hotel, perlengkapan mekanik dan elektronik, dan

energi hotel. Pengelolaan listrik, gas, dan air adalah tanggung jawab plant engineer.

e. *Executive Housekeeper.*

*Executive Housekeeper* adalah pemimpin departemen yang memiliki kemampuan merencanakan, mengorganisasi, Dan mengevaluasi pekerjaan dibidang housekeeping. Ia bertanggung jawab atas kebersihan kamar-kamar tamu dan area umum yang dimiliki hotel.

f. *Human Resources Development Manager*

HRD Manager adalah pejabat yang bertugas mengelola sumber daya manusia untuk keberhasilan hotel. HRD Manager harus menguasai hukum dan perundang-undangan yang berkaitan dengan ketenagakerjaan, baik lokal, nasional, maupun internasional. Ia bertugas menerima dan mengangkat pegawai baru, menyelenggarakan semua administrasi kepegawaian dan kegiatan karyawan, serta mengadakan pelatihan terhadap karyawan.

g. *Marketing and Sales Director*

Marketing and Sales Director adalah pejabat yang menentukan keberhasilan hotel dalam menjual produk hotel kepada konsumen.

*h. Food & Beverage Manager*

*F&B Manager* adalah pejabat yang bertugas mengelola *Food and Beverage Department* Untuk dapat menyajikan makanan dan minuman 20 berkualitas yang disenangi tamu. Merencanakan menu, memastikan bahwa setiap bawahanya dapat menyajikan makanan dengan cepat dan ramah, dan mengendalikan biaya *Food and Beverage Department*.

*i. Front Office Manager FO*

Manager adalah pejabat hotel yang bertanggung jawab atas pengelolaan kantor depan.

*j. Security Director Security Director*

Bertanggung jawab atas keamanan hotel secara keseluruhan. Ruang lingkup pengamanan hotel meliputi para karyawan, para tamu, dan aset hotel. *Security* perlu menciptakan kondisi yang aman sehingga tamu betah tinggal di hotel dan para karyawan bekerja dengan nyaman.

## **D. Gambaran Umum Food and Beverages Product Courtyard by Marriot Seminyak Resort**

### **1. Diskripsi F&B Produk Departemen Courtyard by Marriot Seminyak Resort.**

Food and beverage product adalah salah satu departemen di Courtyard by Marriot Seminyak Resort yang bertugas untuk menyediakan makanan yang dijual hotel, food and beverage product departement dibagi menjadi beberapa seksi, yaitu:

#### **a. Hot Kitchen**

Hot Kitchen atau *Main Kitchen* adalah dapur utama di mana maincourse, soup, sauce, dan proses masak-memasak terjadi. Dapur ini biasanya berada di tengah bagian dapur lain, agar gampang berkomunikasi dengan bagian-bagian dapur lainnya.

#### **b. Cold Kitchen**

Cold Kitchen adalah tempat di mana *Appetizer, Sauce, Dressing, Salad*, dan segala jenis makanan pembuka di buat. Ruangan *Cold Kitchen* ini bersuhu agak dingin.

c. Garde Manger Kitchen

Garde Manger Kitchen adalah outlet di *Kitchen* yang berfungsi menyiapkan makanan dingin, semua sauce dingin, Cold Cut (jenis daging). Di Garde Manger Kitchen juga membuat berbagai macam saus-saus dingin (dressing).

d. Pastry Kitchen

Pastry merupakan seksi yang terdapat dalam organisasi *Food & Beverages Product* yang khusus menangani/membuat kue, cake, cookies, pastries, chocolate, pudding dan aneka dessert lainnya.

e. Bakery Kitchen

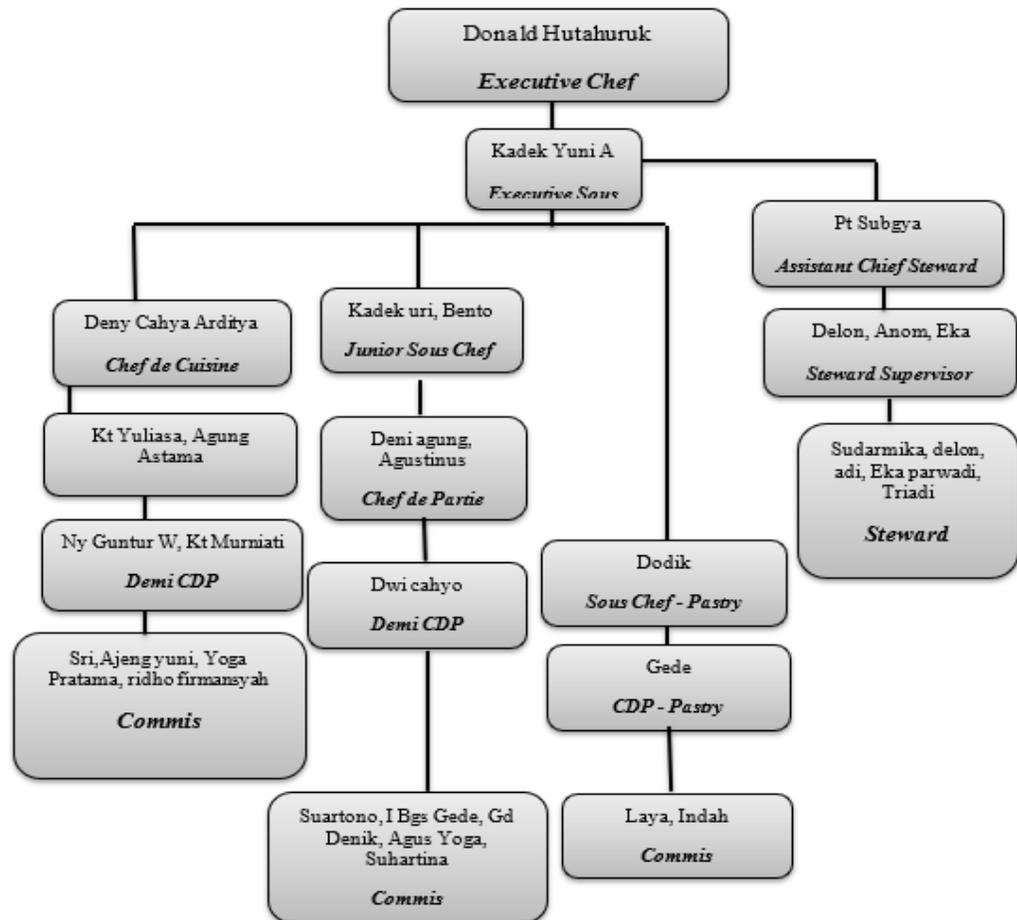
Bakery adalah seksi di *Kitchen* yang khusus membuat berbagai macam roti (bread).

f. Butchers

Butcher merupakan seksi yang terdapat dalam organisasi *Food & Beverage Product* yang menangani bahan mentah yang berasal dari hewan, unggas, ataupun ikan yang nantinya akan diperlukan oleh bidang section lainnya dimana bahan tersebut akan diolah sesuai dengan masing-masing *Kitchen* section.

## 2. Job Description

### Struktur Organisasi Kitchen Courtyard by Marriot Seminyak Resort



Hasil pengamatan penulis dilapangan, tugas pada masing-masing jabatan tersebut, sebagai berikut :

#### a. Executive Chef dan Executive Sous Chef

- 1) Menyusun menu.
- 2) Membuat standar resep beserta *food cost*-nya.
- 3) Membuat perkiraan yang akan dicapai.
- 4) Bertanggung jawab atas terlaksananya seluruh tugas dan pekerjaan yang ada di *Food Production*.

- 5) Mengawasi kegiatan *Food Production* secara keseluruhan.
- 6) Membuat rencana kerja tahunan sebagai target kerja atau *revenue* tahunan untuk menjadi tatanan pencapaian target di masa mendatang.
- 7) Menghadiri rapat antara kepala bagian lainnya, sesuai yang telah ditentukan oleh *General Manager*.
- 8) Mengorganisir dan melakukan pertemuan setiap hari dengan *chief* masing-masing *outlet Kitchen* tentang perkembangan *outlet Kitchen* yang mereka pimpin.
- 9) Memimpin *staff* dan bawahannya.

b. *Chef de Cuisine*

- 1) Bertanggung jawab atas masing-masing *outlet Kitchen*.
- 2) Mengecek ketersediaan barang ditempat penyimpanan.
- 3) Memesan barang-barang yang dibutuhkan di *outlet Kitchen*.
- 4) Mengatur dan mengawasi tugas-tugas bawahan, khususnya dalam proses pengolahan makanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- 5) Mengawasi sepenuhnya tempat penyimpanan bahan makanan dan peralatan yang digunakan untuk kelancaran operasional kerja.
- 6) Mengawasi pelaksanaan tata kerja dan keselamatan kerja agar dapat menciptakan lingkungan kerja yang aman.
- 7) Menjalankan tugas dari *Executive Chef*.

c. *Sous Chef*

- 1) Mengawasi penggunaan bahan makanan yang tersedia di dapur demi memperlancar operasional di dapur.
- 2) Memeriksa kelengkapan *mise an place* dan tata penyajian makanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- 3) Melakukan *menu totaly* atau total makanan yang terjual setiap hari.

- 4) Menyusun laporan *sales product* yang terjual setiap hari.
- 5) Menangani dan mengatasi keluhan tamu atas mutu makanan yang dijual.
- 6) Membuat schedule untuk staff dan bawahannya.
- 7) Mengecek ketersediaan barang ditempat penyimpanan.
- 8) Mengorder barang-barang yang dibutuhkan di *outlet Kitchen*.

d. *Chef de Partie*

- 1) Mengawasi kelancaran pekerjaan pada setiap *section*.
- 2) Memberikan tugas kepada bawahannya.
- 3) Mengawasi operasional dapur sesuai *shift* yang didapatkan.
- 4) Mengikuti rapat harian di *Chef Office*.
- 5) Menyiapkan menu yang dipesan oleh tamu.
- 6) Menjaga area kerja tetap bersih.

e. *Commis*

- 1) Bertanggung jawab atas *section* yang didapatkan.
- 2) Menyiapkan menu yang dipesan oleh tamu
- 3) Memenuhi *mise an place section* yang didapatkan
- 4) Menjaga area kerja tetap bersih.
- 5) Menjalankan tugas dari atasan.

**E. Jadwal Kerja / Shift**

Pelaksanaan *On The Job Training* berlangsung selama 6 (enam) bulan. Dimulai tanggal 3 September 2019 sampai dengan tanggal 2 Maret 2020. Bertempat di Hotel Courtyard By Marriot Seminyak. Dalam masa pelaksanaan *On The Job Training*, penempatan tugas kerja adalah di kitchen departement. Penempatan tugas kerja juga dipindah-pindah dari satu outlet ke outlet *kitchen* lainnya. Berdasarkan masa pembagiannya dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. (3 september 2019 – 29 September 2019) ditempatkan di Seminyak Kitchen Lunch
2. (2 Oktober 2019 – 20 Oktober 2019) ditempatkan di Seminyak Kitchen Breakfast.
3. (21 Oktober 2019 – 9 Februari 2020) ditempatkan di Banquet Kitchen
4. (10 Februari 2020 – 2 Maret 2020) ditempatkan di Pool Grill Kitchen.

Selama menjalani masa *On The Job Training*, selama satu minggu penulis bekerja 5 (hari) dan 2 (dua) hari day off. Dalam satu hari kerja tersebut, penulis bekerja selama 9 (sembilan) jam. Pembagian Shift kerja dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Seminyak Kitchen :

1) Morning Shift

05:00 – 14:00 WITA

2) Middle Shift

11:00 – 20:00 WITA

3) Afternoon Shift

14:00 – 23:00 WITA

b. Banquet Kitchen

1) Morning Shift

09:00 – 18:00 WITA

2) Middle Shift

11:00 - 20:00 WITA

3) Afternoon Shift

13:00 - 22:00 WITA

c. Pool Grill Kitchen

1) Morning Shift

08:00 – 17:00 WITA

2) Middle Shift

10:00 – 19:00 WITA

3) Afternoon Shift

12:00 – 21:00 WITA

## **F. Pelaksanaan Kerja *Trainee***

1. Seminyak Kitchen Afternoon Shift :

- a. Mengambil bahan-bahan yang habis di *vegetable store*, *butcher*, dan *dry store*
- b. *Prepare* bahan-bahan seperti memotong sayuran, *portioning condiment*
- c. Menyiapkan *plate* yang akan dipakai.
- d. Menyimpan bahan-bahan yang telah dipotong di *chiller*.

- e. *Refill* bahan – bahan di *drawer* yang telah habis.
  - f. Membersihkan *chiller*.
  - g. Membuat *stock* untuk breakfast.
  - h. *Handle A'la Carte*.
2. Seminyak Kitchen Breakfast Shift :
- a. *Roast bacon*.
  - b. *Prepare* sayuran untuk besok.
  - c. Membuat *poach egg*
  - d. Membuat *egg benedict*.
  - e. *Refill* makanan *buffet*.
  - f. *Layering bacon*.
  - g. Mengocok telur untuk besoknya.
3. Banquet Kitchen :
- a. *Prepare* bahan-bahan untuk *event* sesuai menu.
  - b. *Blanch* sayuran.
  - c. Menyiapkan *condiment*.
  - d. Menyiapkan *garnish*.
  - e. *Set up buffet*.

#### 4. Pool Grill Kitchen.

- a. Mengambil bahan-bahan yang habis di *vegetable store*, *butcher*, dan *dry store*
- b. *Prepare* bahan-bahan seperti memotong sayuran, *portioning condiment*
- c. Menyiapkan *plate* yang akan dipakai.
- d. Menyimpan bahan-bahan yang telah dipotong di *chiller*.
- e. Refill bahan – bahan di *drawer* yang telah habis.
- f. Membersihkan *chiller*.
- g. Membuat *stock* untuk breakfast.
- h. Handle *A'la Carte*.

### **G. Kendala Selama Kegiatan PKL**

#### 1. Hambatan – Hambatan

Selama enam bulan masa training penulis menemukan beberapa hambatan dalam pelaksanaan *on the job training* diantaranya :

- a. Beradaptasi dengan lingkungan kerja yang baru, membuat penulis sulit untuk bekerja dengan optimal, terutama saat mencari barang – barang yang di butuhkan dalam membuat sebuah orderan.
- b. Beberapa senior memberi arahan yang kurang jelas menyebabkan penulis bingung.
- c. Terkadang lupa dengan menu atau isian yang akan disajikan.

## 2. Pemecahan Masalah

Adapun solusi yang penulis lakukan diantaranya :

- a. Penulis berusaha menghafal letak dan nama barang-barang seperti *vegetable, dry store, meat* dll dalam dua Minggu agar memudahkan proses bekerja, saat mendapatkan perintah untuk mengambil bahan-bahan yang kurang dari outlet.
- b. Penulis mengkonfirmasi kembali arahan senior agar tidak terjadi *miss communication*.
- c. Penulis mengambil gambar/foto menu yang akan di sajikan, dan mempelajarinya di waktu senggang.

## H. Analisis Pelaksanaan PKL

### 1. *Standard Operasional Procedure* staff kitchen Courtyard by Marriot Seminyak Resort.

Pada *kitchen* Courtyard by Marriot Seminyak Resort memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah disusun oleh Marriot International yang harus dipatuhi oleh *staff* maupun *trainee* pada saat *incharge* atau bekerja. SOP meliputi :

- a. Staff dan trainee tidak diperbolehkan membawa alat komunikasi berupa handphone pada saat bekerja.

- b. Yang diperbolehkan membawa alat komunikasi hanya supervisor dan posisi diatas supervisor.
- c. Diwajibkan memakai *uniform kitchen* dan apron saat bekerja. *Uniform* dan apron disediakan oleh *laundry*.
- d. Apabila terlambat lebih dari 15 menit, maka dipersilahkan untuk pulang dan tidak diperbolehkan untuk melakukan pekerjaan.
- e. Setiap orang diwajibkan menjaga *personal hygien* serta *grooming* masing-masing.
- f. Selalu menjaga kebersihan area masing-masing *section*.
- g. Dalam melakukan pekerjaan tidak boleh bergerombol atau *grouping*.
- h. Siapapun tidak diperbolehkan makan di area *kitchen*.
- i. Setiap makanan yang akan disajikan kepada tamu wajib untuk dicek kelayakannya oleh CDP atau *Sous Chef*.
- j. Setiap *staff* maupun *trainee* yang jaga *stall* di restoran maupun akan melakukan refill makanan, wajib menggunakan *hand glove*.
- k. Pada saat *incharge* di restoran harus bersikap sopan dan santun pada tamu, selalu menerapkan senyum salam sapa, dan memberikan informasi dan menawarkan tentang menu atau makanan kepada tamu.
- l. Waktu untuk *set up* makanan 30 menit sebelum acara dimulai.

## **2. Manfaat pemahaman dan penerapan Standard Operasional Procedure oleh staff kitchen Courtyard by Marriot Seminyak Resort**

Seluruh *staff kitchen* diwajibkan untuk mengikuti *Standard Operasional Procedure*. Berikut merupakan manfaat pemahaman dan penerapan yang dilakukan oleh *staff kitchen* Courtyard by Marriot Seminyak Resort:

- a. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan untuk mengurangi kesalahan dan kelalaian.
- b. Membantu *staff* lebih mandiri dan tidak bergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
- c. Menciptakan ukuran standar kinerja untuk memperbaiki kinerja serta untuk mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
- d. Membantu *staff* atau *trainee* baru untuk cepat melakukan tugasnya.
- e. Menunjukkan kinerja bahwa organisasi efisien dan dikelola dengan baik.
- f. Menyediakan pedoman bagi setiap *staff* dalam melaksanakan pemberian pelayanan sehari-hari.

- g. Membantu penelusuran terhadap kesalahan procedural dalam memberikan pelayanan. Menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai situasi.

Dengan adanya *Standard Operasional Procedure* membuat pekerjaan para *staff* dan *trainee* berlangsung lebih efektif dan efisien.

### **3. Penilaian *Executive Chef* terhadap tingkat pemahaman *Standard Operasional Procedure staff kitchen Courtyard by Marriot Seminyak Resort*.**

Menurut hasil wawancara dengan *Executive Chef* Courtyard Marriot Seminyak Resort, Chef Donald Hutauruk, pelaksanaan SOP telah berjalan dengan baik terbukti dengan *food quality* terbaik di area Seminyak. *Executive Chef* selalu mengamati kinerja dari semua *staff kitchen*, agar tujuan SOP tercapai agar meningkatkan kualitas *Food & Beverage Product* di Courtyard by Marriot Seminyak Resort. Tugas *Executive Chef* dibantu oleh *Sous Chef*. Hal-hal yang diamati oleh *Executive Chef* terhadap pelaksanaan SOP oleh *staff kitchen*:

- a. Pengolahan suatu menu apakah sesuai dengan resep mulai dari rasa, penampilan, warna, serta kualitas masakan.

- b. *Higiyene sanitasi* yang dilakukan oleh staff kitchen seperti mencuci tangan sebelum mengolah masakan, dan selalu memakai *hand glove*.
- c. Mengawasi para *staff* agar tidak bermain *handphone* saat bekerja.
- d. Kelayakan makanan yang akan disajikan kepada tamu.
- e. Kelengkapan *uniform staff* maupun trainee seperti *kitchen coat* dan *apron*.
- f. Kebersihan dan penataan suatu *stall* agar terlihat menarik dan rapi.
- g. Suasana kerja untuk tetap kondusif dan tidak berisik, agar dapat konsentrasi bekerja.

## **BAB IV PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengamatan penulis setelah melakukan kegiatan Praktek Kerja Lapangan di Courtyard by Marriot Seminyak Resort. Penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. *Standard Operasional Procedure* telah dilaksanakan dengan cukup baik oleh *staff kitchen* maupun *trainee*. Namun terkadang ada beberapa faktor yang membuat *Standard Operasional Procedure* tidak dilaksanan dengan baik karena kurangnya pengawasan oleh *Executive Chef* atau *Sous Chef*, maupun kesadaran dari *staff* atau *trainee* itu sendiri. Faktor lainnya adalah ketersediaan fasilitas dari hotel, seperti *kitchen coat*, *apron*, *hand glove* yang sering kehabisan *stock*.
2. *Standard Operasional Procedure* sangat bermanfaat dalam membantu *staff* maupun *trainee* untuk menjaga standarisasi serta meminimalisir kesalahan ataupun kelalaian dalam bekerja, juga membuat pekerjaan berjalan lebih efektif dan efisien.
3. *Executive Chef* atau *Sous Chef* telah melakukan tugasnya dengan cukup baik dalam mengawasi pelaksanaan *Standard Operasional Procedure*. Setiap hari saat melakukan *briefing*, *Executive Chef* selalu membahas setiap *point* di dalam *Standard Operasional Procedure* agar semua *staff* maupun *trainee*

paham dan selalu ingat untuk melaksanakan *Standard Operasional Procedure* dengan baik.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil pengamatan penulis setelah melakukan kegiatan Praktek Kerja Lapangan di Courtyard by Marriot Seminyak Resort. Adapun beberapa saran yang ingin penulis sampaikan adalah :

1. Kepada *Executive Chef* agar menekankan kembali pelaksanaan *Standard Operasional Procedure* dan meningkatkan pengawasan kepada *staff* maupun *trainee*.
2. Memperhatikan persediaan kelengkapan *Standard Operasional Procedure* seperti *kitchen coat, apron* yang terbatas, maupun *hand glove* yang sering kehabisan.
3. Menambahkan fasilitas yang terbatas seperti *trolley, insert, pisau*, dan alat dapur lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber buku:

Endah Sri, **Industri Perhotelan**, PT.Gramedia Widya Sarana Indonesia  
Jakarta, 2000

Soekarno, & Pendit. 1998. Pramusaji Food & Beverage Service. Jakarta : PT  
Gramedia Pustaka Utama

Kraft.K. **How To Be a Good Hotellerie**, by Le Club Accor, 2001

Marsum WA, **Pengetahuan Hotel**, ANDI Yogyakarta, 2001

Rachman Arief,Abd, **Pengetahuan Dasar Makanan dan Minuman**, Jakarta, 2005

Richard Sihite.,Ssos, **Sanitasi dan Higiene**, SIC, Surabaya,2006

## LAMPIRAN



Gambar 1. Seminyak Kitchen  
Sumber : instagram courtyard marriot seminyak



Gambar 2. Set up Buffet Breakfast  
Sumber : Dokumentasi Penulis



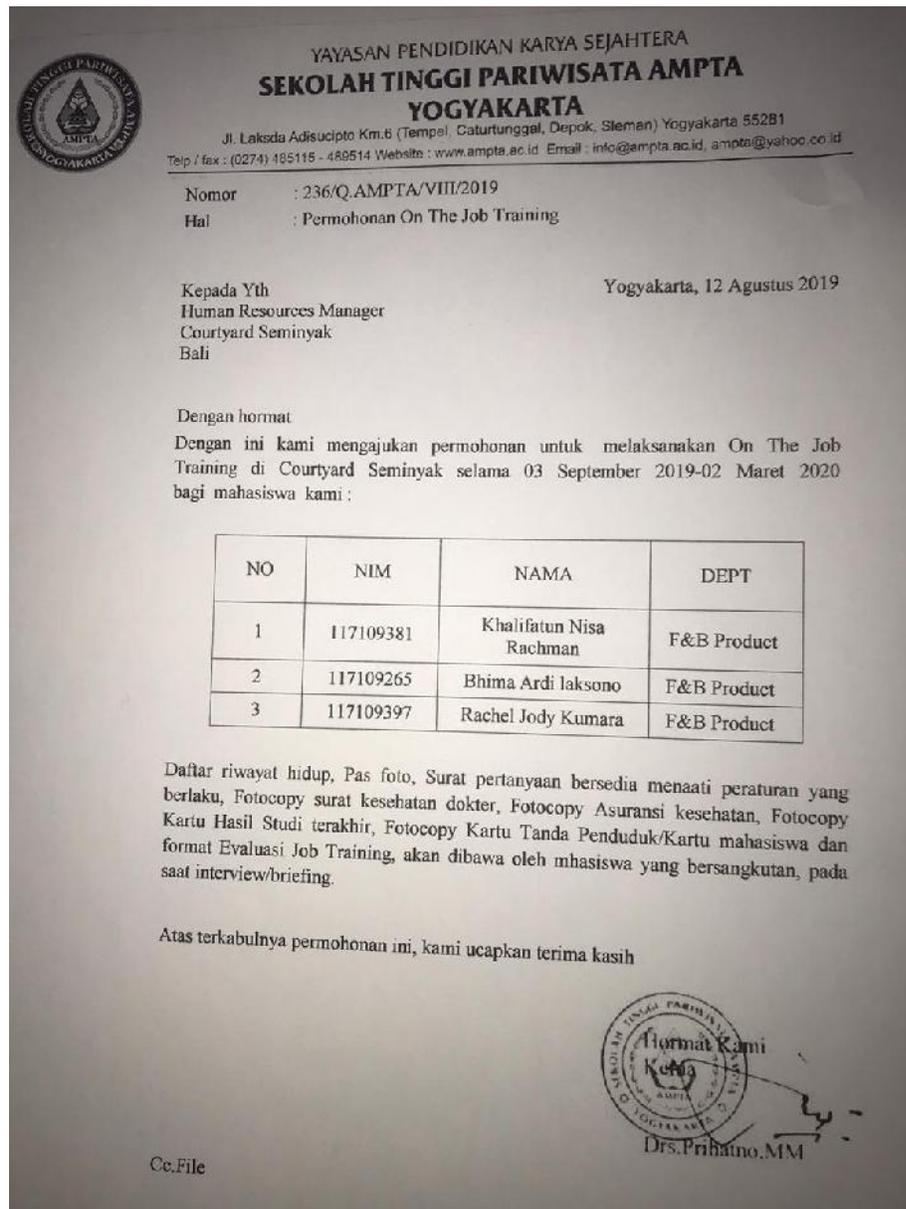
Gambar 3. Set Menu Style  
Sumber : Dokumentasi Penulis



Gambar 4. Pool Grill Kitchen Staff  
Sumber : Dokumentasi Penulis



Gambar 5. Set Up Event Indonesian Archipelago  
Sumber : Dokumentasi Penulis



Gambar 6. Surat Pengantar

Sumber : Dokumentasi Penulis

**COURTYARD**  
BY MARRIOTT

Bali Seminyak Resort

KEPADA:

Yth. STP Ampta Yogyakarta

Dengan hormat kami sampaikan, bahwa mahasiswa dengan keterangan di bawah telah diterima untuk menjalankan On-Job-Training periode September 2019 – Maret 2020 di Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort:

NO.	NIM	NAMA MAHASISWA	BIDANG TRAINING	MULAI – BERAKHIR TANGGAL
1.	117109381	Khalifatun Nisa Rachman	Culinary	03 September 2019 – 02 Maret 2020
2.	117109265	Bhima Ardi Laksono	Culinary	03 September 2019 – 02 Maret 2020
3.	117109397	Rachel Jody Kumara	Culinary	03 September 2019 – 02 Maret 2020

Atas perhatian dan kerjasama yang diberikan, kami sampaikan terima kasih.

Seminyak, 22 Agustus 2019

  
**COURTYARD**  
BY MARRIOTT  
Bali Seminyak Resort  
HUMAN RESOURCES  
Rizma Tarlian Putri  
Asst. Human Resources Manager

**Gambar 7. Surat Balasan dari Perusahaan**  
Sumber : Dokumentasi Penulis



Gambar 8. Sertifikat PKL  
Sumber : Dokumentasi Penulis

**marriottinternship** Intern Performance Appraisal Form **Marriott** HOTEL  
INTERNATIONAL INTERNSHIP PROGRAM

Intern's Name: Bhima Ardi Laksono Department/Section: Culinary  
Job Title: Intern Date:  
Supervisor's Name:  
Review Period : 03 September 2019 – 02 March 2020

COMPETENCY SUCCESS RATINGS		
Competency	Rating 40 – Key Contributor (K) 30 – Strong Performer (SP) 20 – Solid Performer (P) 10 – Sub-performer (U)	Supporting Comments
<b>1. Technical Expertise</b> > Knows and understands the nature, details, and demands of the job. > Performs all technical / procedural requirements of the job. > Willing to further learn and improve on the job.	25	Tolong ditugaskan basic basic di kitchen
<b>2. Focusing on Customers</b> > Pleasant, courteous, cordial relations with guests and other associates. > Actively listens and asks questions of customers to assess the level of satisfaction with the service being provided. > Proactively demonstrates hospitality, good manners, and right conduct in all customer interactions. > Follow through on customer inquiries, requests, and complaints.	30	Dapat melayani kasir dan tamu.
<b>3. Promoting Teamwork and Relationships</b> > Works well and maintains pleasant relationship with associates and superiors. > Deals with conflict objectively. > Responsive and takes part in group effort. > Willing to assist or offer services. > Cooperates and works well with other departments	30	Dapat bekerjasama dalam team dengan baik.
<b>4. Accomplishing Work (Quality &amp; Quantity)</b> > Meets output requirements of the job. > Work done is accurate and thorough. > Tries new approaches to overcome obstacles or to accomplish challenging objectives. > Takes on additional work positively. > Comes to work on time every time. > Promotes safety and protects company assets.	25	Work quality lebih diperhatikan
<b>5. Dealing with Change</b> > Seeks understanding of new procedures or methods resulting from change. > Shows willingness to learn new methods, procedures, techniques, or systems resulting from departmental change. > Adaptable and takes action to make changes work. > Sees change as an opportunity rather than a problem. > Submits ideas for improvement.	25	Dapat memahami apa yang diharapkan di tempat baru dengan baik
<b>6. Communicating Openly</b> > Asks questions as necessary to clarify the message. > Openly and accurately reports errors, mistakes, and unintended outcomes without rationalizing them. > Actively listens and responds to fellow associates. > Shares relevant information in a timely manner. > Participates in group discussions / meetings.	30	Bisa berkomunikasi dengan baik dan lancar
<b>7. Responsibility &amp; Dependability</b> > Completes tasks, able to work without detailed supervision. > Resourceful and reliable. > Demonstrates empowerment.	30	Dapat mengerjakan dan abikan pekerjaan yang diberikan

Gambar 9. Formulir Penilaian  
Sumber: Dokumentasi Penulis

marriotternship		Intern Performance Appraisal Form	Marriott INTERNATIONAL	HOTEL INTERNSHIP PROGRAM
<b>OVERALL PERFORMANCE RATING</b>				
At the end of the performance period, enter the key competencies average.				
Key Competencies Average Add 7 Key Competencies points and divide by 7		Round:	Overall Rating:	
195		36.67 - 40.00 = K 27.17 - 36.66 = SP 17.67 - 27.16 = P 10.00 - 17.67 = U	27.85 (SP)	
<b>OVERALL PERFORMANCE RATING</b>				
Supervisor's Comments: Sibila mencoba hal-hal baru				
Department Head's Comments:				
Intern's Signature / Date  Bhima Ardi Laksono	Supervisor's Signature / Date  W.	Department Head's Signature / Date 		
Additional level of approval for an overall performance rating of "K" (Key Contributor)				
Signature / Date		Human Resources Leader's Signature / Date		

Gambar 10. Formulir Penilaian  
Sumber: Dokumentasi Penulis