

**UPAYA PEMANFAATAN SISA BREAKFAST MENJADI JAJANAN**

**PASAR**

**DI GRAND AMBARRUKMO HOTEL YOGYAKARTA**

**DEPARTEMEN F & B PRODUCT (PASTRY)**

**PERIODE 02 SEPTEMBER 2019 – 02 MARET 2020**



**NAMA : CYNTHIA DEWAYANTI PUTRI**

**NIM : 117109266**

**PRODI : PERHOTELAN**

**JURUSAN : PERHOTELAN D-III**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

**2020**

**Upaya Pemanfaatan Sisa Breakfast Menjadi Jajanan Pasar**

**Di Grand Ambarrukmo Hotel Yogyakarta**

**Departemen F & B Product (Pastry)**

**Periode 02 September 2019 – 02 Maret 2020**

**Untuk Memenuhi Syarat Guna Menyelesaikan**

**Mata Kuliah Praktek Kerja Lapangan**



**OLEH**

**NAMA : CYNTHIA DEWAYANTI PUTRI**

**NIM : 117109266**

**PRODI : PERHOTELAN**

**JURUSAN : PERHOTELAN D-III**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2020**

**HALAMAN PENGESAHAN**



**UPAYA PEMANFAATAN SISA BREAKFAST MENJADI JAJANAN  
PASAR DI GRAND AMBARRUKMO HOTEL YOGYAKARTA**

**DEPARTEMEN F & B PRODUCT (PASTRY)**

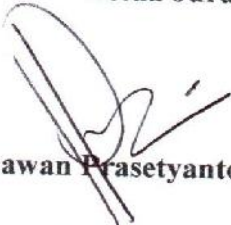
**PERIODE 02 SEPTEMBER 2019 – 02 MARET 2020**

**Oleh:**

**NAMA : CYNTHIA DEWAYANTI PUTRI**  
**NIM : 117109266**  
**PRODI : PERHOTELAN**  
**JURUSAN : PERHOTELAN D-III**

**Telah Disetujui Oleh :**

**Ketua Jurusan**

  
**(Hermawan Prasetyanto, SST, M.Mpar)**

**NIDN. 0516057102**

**Dosen Pembimbing**

  
**(Fian Damardino, SIP., M.Sc)**

**NIDN. 0525098901**

**BERITA ACARA UJIAN**  
**UPAYA PEMANFAATAN SISA BREAKFAST MENJADI JAJANAN**  
**PASAR DI GRAND AMBARRUKMO HOTEL YOGYAKARTA**  
**DEPARTEMEN F & B PRODUCT (PASTRY)**  
**Periode 02 September 2019 – 02 Maret 2020**



Oleh:

**NAMA** : CYNTHIA DEWAYANTI PUTRI  
**NIM** : 117109266  
**PRODI** : PERHOTELAN  
**JURUSAN** : PERHOTELAN D-III

Telah dipertahankan didepan penguji

Dan dinyatakan LULUS

Pada tanggal,

Penguji,

(Fian Damasdino, SIP.,M.Sc)

NIDN. 0525098901

Mengetahui,

Ketua STP AMPTA

(Drs. Prihatno, M.M)

NIDN. 0526125901

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur bagi Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya serta shalawat kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir Praktek Kerja Lapangan dibidang *Food and Beverage Product (Pastry)* di Grand Ambarrukmo Hotel Yogyakarta.

Tugas Akhir Praktek Kerja Lapangan ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan program diploma tiga (D-III) di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan tugas akhir ini belum sempurna. Penyusunan ini dapat tersusun berkat bantuan dosen pembimbing dan berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Fian Damasdino, SIP,.M.Sc selaku Dosen Pembimbing materi yang telah membantu dan memberikan bimbingan kepada penulis.
2. Bapak Drs. Prihatno, MM selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
3. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.ST, M.Mpar selaku Ketua Jurusan Perhotelan.
4. Ibu Dra. Heny Susilowati, MM selaku Dosen mata kuliah Teknik Penulisan Laporan.
5. Seluruh Dosen Pengampu selama penulis mengikuti perkuliahan di STP AMPTA.

Penulis juga menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis dengan segala kerendahan hati mengharapkan petunjuk serta saran – saran yang berguna untuk penyempurnaan laporan ini.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dari semua pihak yang telah membantu atas terselesaikannya laporan ini. Penulis berharap isi laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, 5 Agustus 2020



Cynthia Dewayanti Putri

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Teruntuk orang tua, Ibu Endarwati dan Ayahanda Wasito motivator dalam hidup penulis, yang telah memberikan doa tulus kepada penulis seperti air yang tidak pernah berhenti mengalir dan selalu memberikan dukungan secara material maupun spiritual.

Teruntuk dosen pembimbing, Bapak Fian Damasdino, SIP,.M.Sc terimakasih selama ini sudah membimbing dan membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini.

Teruntuk sahabat dan orang terkasih, Bagas Orlando Wibowo, Nur Hazanah, Rizky Kharomatul Wahidah, Apriliana, Muh. Faaiz Suryaputra dan semua teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu selalu membantu penulis disaat senang maupun sedih, serta telah memberikan saran dan masukan dalam menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini.

Seluruh pihak terkait yaitu bapak ibu *staff* dan teman *trainee* di Grand Ambarrukmo Hotel Yogyakarta yang telah memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini.

## DAFTAR ISI

Halaman Cover.....	
Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Berita Acara Ujian.....	iii
Kata Pengantar .....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Daftar Isi.....	vii
BAB I Pendahuluan .....	1
A. Latar Belakang Praktek Kerja Lapangan .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penulisan .....	3
D. Manfaat Penulisan.....	3
BAB II Tinjauan Pustaka .....	4
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	4
1. Pengertian Industri Perhotelan .....	4
2. Jenis Hotel.....	7
3. Struktur Organisasi Hotel.....	17
B. Gambaran Umum <i>Food and Beverage Department</i> .....	19



1. Pengertian <i>Food and Beverage Department</i> .....	19
2. <i>Pastry Section</i> .....	21
3. Hubungan <i>Pastry</i> Dengan Departemen Lain .....	22
4. Standar Operasional Prosedur .....	24
 BAB III Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan .....	 28
A. Gambaran Umum Grand Ambarrukmo Hotel Yogyakarta.....	28
B. Deskripsi Departemen Praktek Kerja Lapangan .....	33
C. Pelaksanaan Kerja Harian .....	38
D. Jajanan Pasar Sebagai Daya Tarik Tamu Grand Ambarrukmo Hotel.....	38
E. Strategi Karyawan <i>Pastry</i> .....	70
F. Permasalahan atau Kendala yang Dihadapi <i>Trainee</i> Selama Periode Praktek Kerja Lapangan beserta Penyelesaiannya .....	 71
G. Upaya Pemanfaatan Sisa <i>Breakfast</i> .....	73
 BAB IV Penutup .....	 75
A. Kesimpulan .....	75
B. Saran .....	76
 Daftar Pustaka .....	 78

## DAFTAR BAGAN

3.3 Struktur Organisasi Perusahaan .....	32
3.4 Struktur Organisasi <i>F &amp; B Department</i> .....	35
3.5 Struktur Organisasi <i>Pastry</i> .....	36
3.6 Tabel Jajanan Pasar .....	40

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1.....	39
Gambar 3.2.....	40
Gambar 3.7.....	42
Gambar 3.8.....	43
Gambar 3.9.....	44
Gambar 3.10.....	46
Gambar 3.11.....	46
Gambar 3.12.....	48
Gambar 3.13.....	49
Gambar 3.14.....	51
Gambar 3.15.....	52
Gambar 3.16.....	53
Gambar 3.17.....	53
Gambar 3.18.....	54
Gambar 3.19.....	56
Gambar 3.20.....	56
Gambar 3.21.....	57
Gambar 3.22.....	58
Gambar 3.23.....	58
Gambar 3.24.....	59
Gambar 3.25.....	59
Gambar 3.26.....	60

Gambar 3.27.....	60
Gambar 3.28.....	61
Gambar 3.29.....	61
Gambar 3.30.....	62
Gambar 3.31.....	62
Gambar 3.32.....	63
Gambar 3.33.....	64
Gambar 3.34.....	64
Gambar 3.35.....	65
Gambar 3.36.....	66
Gambar 3.37.....	66
Gambar 3.38.....	67

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Surat pengantar *On The Job Training*

Surat penerimaan siswa *On The Job Training*

Sertifikat *On The Job Training*

Surat penilaian dari hotel

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Industri perhotelan dan restoran saat ini berkembang cukup pesat, seiring dengan perkembangan teknologi industri, ekonomi, dan bisnis pariwisata (*tourism business*). Industri perhotelan tidak hanya berkaitan dengan kamar saja, tetapi juga berkaitan dengan makanan dan minuman yang berhubungan erat dengan persiapan dan penyajian dari berbagai jenis makanan dan minuman yang siap disajikan kepada konsumen.

Mengelola suatu usaha hotel bukanlah hal yang mudah. Organisasi di hotel dibagi menjadi beberapa departemen. Salah satunya yang berada di hotel yaitu *Pastry and Bakery Section* yang dibawah naungan *Kitchen Department*. Dimana, dapur memiliki fungsi untuk mengolah suatu masakan yang layak untuk dikonsumsi, seperti jajanan pasar, Jajanan pasar adalah makanan tradisional Indonesia yang diperjual belikan di pasar, khususnya di pasar-pasar tradisional. Atau definisi lain dari jajanan pasar adalah nama lain dari berbagai macam kue yang pada awalnya diperjualbelikan di pasar-pasar tradisional.

Sampai saat ini jajanan pasar masih diminati oleh masyarakat meskipun telah banyak makanan luar negeri yang sudah masuk di pasaran, tapi jajanan pasar masih banyak diminati karena jajanan pasar bukan cuma harganya yang terjangkau saja tapi rasanya juga enak dan jenisnya yang beragam serta mudah sekali untuk didapatkan. Akhir - akhir ini, jajanan pasar banyak di jual

di mall dengan booth khusus dan bahkan di hotel berbintang lima sekalipun tidak malu untuk menyajikan jajanan pasar tersebut pada acara – acara yang diadakan di hotel.

Praktek Kerja Lapangan (PKL) adalah kegiatan pendidikan, pelatihan dan pembelajaran yang dilaksanakan didunia industri yang relevan dengan kompetensi atau kemampuan mahasiswa sesuai bidangnya yaitu *Food and Beverage Product (Pastry)*. Dalam pelaksanaannya dilakukan dengan prosedur tertentu, bagi mahasiswa tersebut setidaknya sudah memiliki kemampuan dasar yang sesuai dengan bidang yang digeluti yaitu *Food and Beverage Product (Pastry)*.

Alasan mengapa mahasiswa harus memiliki bekal ilmu pengetahuan dasar yang sesuai bidangnya, yaitu agar mempermudah mahasiswa tersebut dalam pelaksanaan PKL untuk mendapatkan ilmu sesuai bidangnya. Dengan adanya PKL yang diselenggarakan oleh STP AMPTA Yogyakarta, telah memberikan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi mahasiswa dalam menambah wawasan dan pengalaman didunia kerja sebenarnya terutama dibidang *Food and Beverage Product (Pastry)*.

Praktek Kerja Lapangan (PKL) dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja yang profesional dibidangnya. Melalui Praktek Kerja Lapangan (PKL) diharapkan dapat menciptakan tenaga kerja yang profesional. Mahasiswa yang melaksanakan PKL tersebut diharapkan agar dapat menerapkan ilmu yang didapatkannya dan juga menjadi mahasiswa yang nantinya siap terjun didunia kerja.

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana upaya memanfaatkan sisa *breakfast* menjadi jajanan pasar di Grand Ambarrukmo Hotel Yogyakarta?

## **C. Tujuan Penulisan**

Untuk mengetahui bagaimana upaya memanfaatkan sisa *breakfast* menjadi jajanan pasar di Grand Ambarrukmo Hotel Yogyakarta dan agar pembaca dapat mengambil pengetahuan dalam penulisan tugas akhir ini.

## **D. Manfaat Penulisan**

Adapun manfaat yang diambil dari penulisan ini adalah :

### 1. Manfaat teoritik

Hasil dari penulisan ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tentang pemanfaatan sisa *breakfast* menjadi jajanan pasar di Grand Ambarrukmo Hotel Yogyakarta.

### 2. Manfaat praktis

Dengan adanya penulisan ini, pembaca diharapkan dapat mengambil pengetahuan tentang pemanfaatan sisa *breakfast* menjadi jajanan pasar di Grand Ambarrukmo Hotel Yogyakarta. Selanjutnya untuk menambah wawasan bagi siapa saja yang membacanya.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Gambaran Umum Industri Perhotelan**

##### **1. Pengertian industri perhotelan**

Hotel merupakan jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil (Keputusan Menteri Parpostel No. Km 94/HK103/MPPT 1987). Menurut Dimiyati (1989), ada beberapa unsur pokok yang terkandung dalam pengertian hotel sebagai suatu akomodasi komersial, yaitu:

- A. Hotel adalah suatu bangunan, lembaga, perusahaan, atau badan usaha akomodasi.
- B. Menyediakan fasilitas pelayanan (jasa) penginapan, makan dan minum, serta jasa-jasa lainnya.
- C. Fasilitas dan pelayanan tersebut diperuntukkan bagi masyarakat umum (termasuk didalamnya *tourist* dan/ *traveler*).
- D. Yang tinggal di tempat tersebut hanya untuk sementara waktu.
- E. Akomodasi itu dikelola secara komersial.

Dalam industri pariwisata, hotel berperan cukup penting terhadap perkembangannya. Tanpa kegiatan kepariwisataan, akomodasi perhotelan akan lumpuh. Hotel merupakan sarana pokok kepariwisataan (*main tourism superstructures*), ini berarti kehidupannya banyak tergantung pada banyak

atau sedikitnya wisatawan yang datang. Sementara itu, usaha perhotelan juga memiliki peran dalam menunjang pembanguana negara antara lain:

A. Meningkatkan industri rakyat

Fasilitas yang ada di hotel, seperti: meja, kursi, tempat tidur, makanan dan minuman biasanya merupakan hasil dari industri rakyat, terutama masyarakat sekitar hotel.

B. Menciptakan lapangan kerja

Hotel merupakan industri yang membutuhkan tenaga kerja banyak, sehingga dapat menciptakan lapangan kerja.

C. Membantu usaha pendidikan dan latihan

Hotel biasanya dapat dijadikan sebagai media pembelajaran, khususnya siswa SMK dan mahasiswa jurusan perhotelan. Di hotel, siswa dan mahasiswa dapat melihat secara langsung bagaimana fasilitas, pelayanan, dan keadaan yang ada di hotel. Selain itu, hotel juga sering digunakan sebagai tempat latihan atau diklat bagi kalangan masyarakat tertentu.

D. Meningkatkan pendapatan daerah dan negara

Semakin banyak kunjungan tamu hotel, maka dapat meningkatkan pendapatan daerah dan negara. Tamu hotel akan dikenakan tarif tertentu untuk bisa tinggal di hotel.

E. Meningkatkan hubungan antar bangsa

Dengan adanya hotel, maka hubungan antar bangsa meningkat, karena industri hotel dapat digunakan sebagai destinasi pada saat seseorang melakukan perjalanan wisata luar negeri.

Pada dasarnya, keberadaan fungsi hotel adalah sarana menunjang kegiatan berpergian yang berjarak jauh dari tempat tinggal, sehingga dibutuhkan sarana akomodasi untuk tempat beristirahat berupa kamar tidur. Hotel dengan standar yang baik pertama dibuat di Inggris, kemudian Perancis, Swiss dan beberapa negara terkenal lainnya. Di Indonesia sendiri pada zaman penjajahan Belanda dan pada masa sebelum kemerdekaan tahun 1945 telah banyak didirikan hotel besar berskala internasional, terutama di kota – kota besar seperti Jakarta, Bali, Bandung, Surabaya, Medan, Semarang, Yogyakarta, dan lain-lainnya. Tercatat Hotel Des Indes di Jakarta dan Hotel Savoy Homann di Bandung, Hotel Bali Beach di Bali sering digunakan untuk menerima tamu-tamu negara.

Pembangunan hotel-hotel bersejarah di Indonesia dapat dicatat setelah Indonesia merdeka tahun 1945. Presiden pertama Indonesia, Ir. Soekarno mulai membangun beberapa hotel atas kepemilikan pemerintah yang belakangan menjadi Hotel di bawah Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Hotel tersebut antara lain: Hotel Indonesia di Jakarta, Bali Beach di Bali, dan Samudra Beach Hotel di Yogyakarta. Saat ini di Indonesia terdapat kecenderungan terutama di kota – kota besar seperti Jakarta, pada saat banjir sebagian masyarakat pindah ke hotel. Begitu juga saat-saat libur seperti liburan lebaran, pembantu pulang kampung maka ada sebagian anggota masyarakat memilih tinggal di hotel. Dewasa ini telah banyak bermunculan berbagai tipe hotel, dari yang berbintang lima, *diamond*, apartemen sampai hotel melati atau losmen, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

## 2. Jenis hotel

### a. Menurut lokasi

Berdasarkan lokasinya, hotel dibedakan menjadi:

#### 1) *City Hotel*

Hotel yang berlokasi di perkotaan, biasanya diperuntukkan bagi masyarakat yang bermaksud untuk tinggal. *City Hotel* disebut juga sebagai transit hotel, karena biasanya dihuni oleh para pelaku bisnis yang memanfaatkan fasilitas dan pelayanan bisnis yang disediakan oleh hotel tersebut.

#### 2) *Residential Hotel*

Hotel yang berlokasi di daerah pinggiran kota besar yang jauh dari keramaian kota, tetapi mudah mencapai tempat-tempat kegiatan usaha. Hotel ini berlokasi di wilayah yang tenang, karena diperuntukkan bagi masyarakat yang ingin tinggal dalam jangka waktu lama. Hotel ini dilengkapi dengan fasilitas tempat tinggal yang lengkap untuk seluruh anggota keluarga.

#### 3) *Resort Hotel*

Hotel yang berlokasi di daerah pegunungan (*mountain hotel*), di tepi pantai (*beach hotel*). Di tepi danau atau di tepi aliran sungai. Hotel ini diperuntukkan terutama bagi keluarga yang ingin beristirahat dan berekreasi pada hari libur.

#### 4) Motel (Motor Hotel)

Hotel yang berlokasi di sepanjang jalan penghubung antarkota besar atau di pinggiran jalan raya dekat dengan pintu gerbang atau batas kota besar. Hotel ini diperuntukkan sebagai tempat istirahat sementara bagi mereka yang melakukan perjalanan dengan menggunakan kendaraan umum atau mobil sendiri. Oleh karena itu, hotel ini menyediakan fasilitas garasi untuk mobil.

5) *Beach Hotel*

*Beach hotel* adalah suatu hotel yang lokasinya berada di dekat pantai.

6) *Mountain Hotel*

*Mountain hotel* yaitu suatu hotel yang lokasinya diwilayah pegunungan.

7) *Bandara Hotel*

Bandara hotel yaitu hotel yang berada di dekat bandar udara utama.

b. Berdasarkan jumlah kamar hotel

Menurut Tarmoezi (Tarmoezi,2000:3) dari banyaknya kamar yang disediakan, hotel dapat dibedakan menjadi:

1) *Small Hotel*

Jumlah kamar yang tersedia maksimal sebanyak 28 kamar.

2) *Medium Hotel*

Jumlah kamar yang disediakan antara 28 299 kamar.

3) *Large Hotel*

Jumlah kamar yang disediakan sebanyak lebih dari 300 kamar.

c. Berdasarkan sistem penetapan tarif kamar atau *room rate*.

Berdasarkan sistem penetapan tarif kamar atau *room rate*, hotel dibedakan menjadi:

1) *Full American Plan (FAP)*

Hotel yang menetapkan harga kamar sudah termasuk 3 kali makan.

2) *Modified American Plan (MAP)*

Hotel yang menetapkan harga kamar sudah termasuk 2 kali makan.

3) *European Plan (EP)*

Hotel yang menetapkan harga kamar tidak termasuk makan.

4) *Continental Plan (CP)*

Hotel yang menetapkan harga kamar sudah termasuk makan pagi, sistem ini masih sering digunakan karena menguntungkan.

d. Berdasarkan jenis-jenis atau tipe tamu

1) *Family Hotel*

Hotel yang tamu menginapnya sebagian besar terdiri dari keluarga.

2) *Business Hotel*

Hotel yang tamunya sebagian besar adalah orang-orang yang sedang melakukan kegiatan bisnis.

3) *Transit Hotel*

Hotel yang sebagian besar dari tamunya adalah orang-orang yang akan melanjutkan perjalanan yang cukup jauh.

4) *Tourist Hotel*

Hotel yang tamunya wisatawan.

5) *Cure Hotel*

Hotel yang sebagian besar tamunya adalah mereka dengan tujuan pengobatan.

e. Berdasarkan dari lama tamu menginap

1) *Transient Hotel*

Hotel dimana sebagian besar tamunya rata-rata menginap hanya 1 sampai 2 malam saja.

2) *Residential Hotel*

Hotel yang sebagian besar tamunya rata-rata menginap untuk jangka waktu relatif lama, lebih dari 1 minggu.

3) *Semi Residential Hotel*

Hotel dimana sebagian besar tamunya rata-rata menginap lebih dari 2 malam sampai dengan 1 minggu atau lebih.

f. Berdasarkan dari desain dan strukturnya

1) *Conventional Hotel*

Hotel yang desainnya menjulang tinggi ke langit atau bertingkat.

2) *Bungalows Hotel*

Hotel yang bentuknya tidak menjulang tinggi ke langit atau bertingkat, hotel ini setiap bangunannya berlokasi meyebar satu dengan yang lainnya.

3) *Motel (Motor Hotel)*

Hotel yang memiliki garasi pada masing-masing kamar atau pada kelompok kamar.

g. Berdasarkan tarifnya

1) *Economy Hotel*

Hotel dengan tarif yang cukup murah.

2) *First Class Hotel*

Hotel yang tarifnya sedang.

3) *Deluxe Hotel*

Hotel dengan tarif yang mahal.

h. Berdasarkan lama bukannya dalam setahun

1) *Seasonal Hotel*

Hotel yang hanya dibuka untuk waktu tertentu saja dalam setahun, seperti 3 bulan, 6 bulan, atau 9 bulan.



## 2) *Year Round Hotel*

Hotel yang dibukanya sepanjang tahun.

### i. Berdasarkan kelas

#### 1) Hotel Bintang Satu (\*)

Fasilitas:

- a) Jumlah kamar standar minimum 15 kamar
- b) Kamar mandi dalam
- c) Luas kamar standar minimum 20 m<sup>2</sup>

#### 2) Hotel Bintang Dua (\*\*)

Fasilitas:

- a) Jumlah kamar standar minimum 20 kamar
- b) Kamar *suite* minimum 1 kamar
- c) Kamar mandi dalam
- d) Luas kamar standar minimum 22 m<sup>2</sup>
- e) Luas kamar *suite* minimum 44 m<sup>2</sup>

#### 3) Hotel Bintang Tiga (\*\*\*)

Fasilitas:

- a) Jumlah kamar standar minimum 30 kamar
- b) Kamar *suite* minimum 2 kamar
- c) Kamar mandi dalam
- d) Luas kamar standar minimum 24 m<sup>2</sup>
- e) Luas kamar *suite* minimum 48 m<sup>2</sup>

4) Hotel Bintang Empat (\*\*\*\*)

Fasilitas:

- a) Jumlah kamar standar minimum 50 kamar
- b) Kamar *suite* minimum 3 kamar
- c) Kamar mandi dalam
- d) Luas kamar standar minimum 24 m<sup>2</sup>
- e) Luas kamar *suite* minimum 48 m<sup>2</sup>

5) Hotel Bintang Lima (\*\*\*\*\*)

Fasilitas:

- a) Jumlah kamar standar minimum 100 kamar
- b) Kamar *suite* minimum 4 kamar
- c) Kamar mandi dalam
- d) Luas kamar standar minimum 26 m<sup>2</sup>
- e) Luas kamar *suite* minimum 52 m<sup>2</sup>

j. Berdasarkan area

1) *Suburd Hotel*

Hotel yang berlokasi di pinggiran kota satelit.

2) *Airport Hotel*

Hotel yang berada dalam satu kompleks bandara.

3) *Urban Hotel*

Hotel yang berlokasi di pedesaan dan jauh dari kota.

k. Berdasarkan maksud kunjungan tamu

1) *Business Hotel*

Hotel yang tamunya sebagian besar adalah orang-orang yang sedang melakukan kegiatan bisnis

2) *Resort / Tourism Hotel*

Hotel yang sebagian besar tamunya adalah wisatawan.

3) *Casino Hotel*

Hotel yang sebagian tempatnya berfungsi untuk kegiatan perjudian.

4) *Pilgrim Hotel*

Hotel yang sebagian besar tempatnya berfungsi sebagai tempat ibadah.

5) *Cure Hotel*

Hotel yang sebagian besar tamunya sedang dalam proses pengobatan atau penyembuhan dari suatu penyakit

l. Berdasarkan aspek bentuk bangunan

1) *Pondok Wisata*

Suatu usaha perseorangan dengan mempergunakan sebagian dari rumah tinggalnya untuk inapan bagi setiap orang dengan memperhitungkan pembayaran harian.

## 2) *Cottage*

Bangunan yang dipergunakan untuk usaha pelayanan akomodasi dengan fasilitas-fasilitas tambahan lainnya. Fasilitas tambahan yang dimaksud bisa berupa peminjaman sepeda secara gratis, atau fasilitas dayung apabila *cottage* terletak di tepi danau.

## 3) Motel (Motor Hotel)

Hotel yang memiliki garasi pada masing-masing kamar atau pada kelompok kamar.

### m. Status hotel berdasarkan kepemilikan

Pada saat ini terdapat 2 kepemilikan hotel yang dihubungkan dengan pengelolanya, yaitu *independent hotel* dan *chain hotel* (jaringan hotel).

#### a. Hotel yang berdiri sendiri (*Independent Hotel*)

Hotel jenis ini pada umumnya tidak mempunyai hubungan kepemilikan pada pengelolanya, tidak berinduk pada perusahaan lain. Hotel jenis ini biasanya merupakan salah satu bidang usaha lain yang sedang dikembangkan dalam perusahaan besar dengan bisnis utama (*core business*) yang berbeda biasanya dikelola secara profesional.

Contoh *Independent Hotel* yang besar ialah Hotel Mulia Senayan Jakarta, yang memiliki kamar lebih dari 1000 kamar

berbintang lima, Diamond dan Hotel Red Top yang memiliki lebih dari 300 kamar dan berbintang empat.

b. Hotel yang tidak berdiri sendiri (*Chain Hotel*)

Hotel – hotel yang tidak berdiri sendiri tergolong dalam jaringan hotel. Ciri khasnya adalah bahwa hotel ini mempunyai hubungan kepemilikan dan cara pengelolaannya dengan perusahaan lainnya. Bentuk hubungan kerjasama ini ada 4 macam, yaitu:

1) Perusahaan Induk (*Parent Company*)

Perusahaan induk adalah hotel – hotel yang berada di bawah kepemilikan perusahaan lain. Induk perusahaan akan memberikan patokan cara-cara mengelola dan kebijakan-kebijakan atas hotel – hotel yang dimilikinya. Perusahaan *Chain Hotel* yang terkenal di dunia adalah Hilton International Inc., Intercontinental Hotels, Hyatt Intercontinental, The Ritz Carlton, Four Season, dan lain-lain.

2) Kontrak Manajemen (*Management Contract*)

Hotel – hotel yang memisahkan antara kepemilikan dengan pengelolanya. Pemilik hotel membeli jasa pengelolaan dari perusahaan lain dengan membayar sejumlah uang sesuai dengan perjanjian sebelumnya. Contoh : Hilton dan Sheraton yang menawarkan jasa demikian berdasarkan kemampuan pengalaman mereka dalam industri perhotelan.

### 3) Waralaba (*Franchise*)

Suatu bentuk kerjasama dalam hal pengelolaan. Pemilik hotel mengelola hotelnya dengan memakai cara atau pola yang diciptakan serta dikembangkan oleh perusahaan atau hotel – hotel lainnya. Dengan kata lain pemilik “membeli” cara-cara atau resep pengoperasian dari perusahaan lain, misalnya Nikko Jakarta, Hotel Ciputra.

### 4) Kelompok Referral (*Referral Group*)

Suatu bentuk gabungan hotel yang berdiri sendiri untuk tujuan bersama seperti dalam hal pemasaran sistem pemesanan kamar, dan lain-lain yang dianggap akan lebih menguntungkan apabila hal ini dilakukan bersama-sama tanpa harus mengubah sifat kepemilikannya. Kelompok yang sejenis ini dan terbesar di dunia adalah Best Western Internatioanl di Amerika Serikat.

## 3. Struktur Organisasi Hotel

Struktur organisasi adalah gambaran tentang jenjang dan alur kepemimpinan serta menunjukkan hubungan wewenang dan tanggung jawab dari setiap unit kerja dalam suatu organisasi.

Struktur oganisasi di sebuah hotel secara umum dapat dibagi menjadi tujuh departemen utama, antara lain:

a. Departemen *Front Office*

Departemen ini merupakan jantung hotel, karena *front office* adalah tempat yang paling utama dikunjungi oleh tamu, karena letaknya ada di bagian depan.

b. Departemen *Housekeeping*

Departemen ini bertugas untuk mengatur dan menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan bagi penghuninya.

c. Departemen *Food & Beverage*

Departemen yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan & minuman. Kebutuhan yang dimaksud adalah kebutuhan para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel dan dikelola secara profesional.

d. Departemen *Marketing*

Suatu bagian yang bertugas memasarkan hotel kepada masyarakat maupun pelanggan agar setiap tahunnya mengalami peningkatan jumlah tamu yang menginap dan menggunakan fasilitas-fasilitas hotel. Bagian ini merupakan bagian pemasaran yang ada pada sebuah hotel.

e. Departemen *Accounting*

Manajemen hotel yang berfungsi untuk mengatur segala sesuatu yang berhubungan dengan keuangan hotel.

f. Departemen *Engineering*

Departemen yang bertanggung jawab terhadap sumber air, listrik, dan peralatan elektronik yang ada pada sebuah hotel. *Engineering* bertugas untuk memperbaiki peralatan hotel yang rusak.

g. Departemen *Human Resource*

Departemen ini memiliki peran penting, karena bertugas menangani perekrutan tenaga kerja hotel untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang sesuai pada departemen yang membutuhkan karyawan profesional pada bidangnya.

## **B. Gambaran Umum *Food and Beverage Department***

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

*Food and Beverage Department* adalah salah satu departemen yang bertugas dan bertanggung jawab dalam hal penyediaan (*production*) dan pelayanan (*service*) makanan dan minuman untuk tamu-tamu yang menginap di hotel, juga tamu-tamu dari luar hotel yang menginginkan makanan dan minuman dari hotel, seperti pesta pernikahan (*wedding party*), rapat dinas (*convention*), dan pesanan makanan keluar (*outside catering*).

Pusat penghasilan utama atau kedua sebagian besar hotel adalah bagian makanan dan minuman, tergantung dari jumlah dan ukuran pengolahan makanan dan minuman. Pendapatan dari departemen



mungkin bisa diukur tetapi biasanya kurang dari pendapatan keseluruhan dari penghasilan penyewaan kamar.

*General Manager Hotel* pada akhirnya bertanggung jawab terhadap Departemen *Food and Beverage* dalam pengelolaan hotel dan juga fasilitasnya. Hampir semua bagian pengelolaan memiliki manajer sendiri yang mengurus makanan dan minuman.

*Food and Beverage Department* dibagi menjadi dua seksi besar, yaitu: *Food and Beverage Product*, yaitu dapur atau *kitchen* dan *Food and Beverage Service*. *Food and Beverage Product* organisasinya meliputi:

- 1) *Pantry*, mempersiapkan makanan pagi dan minuman.
- 2) *Gardemanger*, mempersiapkan *cold dish, salad, sauce*, dll.
- 3) *Potager*, mempersiapkan *cream soup, clear soup / consome*.
- 4) *Entremetier*, mempersiapkan daging.
- 5) *Grillardair*, mempersiapkan *steak, broiled*, panggang-panggang.
- 6) *Pastry*, mempersiapkan *cake, rolls, pie*, aneka hidangan penutup lainnya.
- 7) *Poissonner*, mempersiapkan hidangan ikan.
- 8) *Dishwashing*, mempersiapkan dan mencuci alat-alat *service*

Fungsi utama dari *Food and Beverage* yaitu adalah untuk melayani serta mencapai kepuasan pelanggan, untuk memuaskan dengan cara :

- a. Fisiologis : sebuah kebutuhan makanan khusus.

- b. Ekonomi : sebuah kebutuhan dengan nilai yang terbaik mulai dari harga yang dibayarkan.
- c. Sosial : suasana yang bersahabat, terus terang.
- d. Psikologis : kebutuhan guna meningkatkan harga diri.
- e. Kenyamanan : keinginan orang lain untuk melakukan kegiatan.

Dalam kebutuhan yang seperti ini sangat menentukan faktor, seperti rasa bertanggungjawab dalam menentukan berbagai jenis metode pelayanan.

## **2. *Pastry Section***

Menurut Subagjo (2007) *pastry* adalah bagian dari *Food and Beverage Department* dibawah *Food and Beverage Product Department*, yang mempunyai tugas dalam pembuatan *dessert, snack, cake* dan *bread*. Menurut Bartono (2005) “*Pastry* dapat dikatakan sebagai *sweet center* suatu hotel dan memiliki peranan dalam menghasilkan produk yang oven *fresh* dan *dessert*”. Sesuai dengan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa *pastry* merupakan bagian dari *Food and Beverage Department* yang bertugas untuk menyediakan berbagai *cake, dessert, snack* dan beberapa produk lainnya.

Menurut Sihite (2000:20), “bagian *pastry* memiliki tugas dan tanggung jawab menyiapkan:

- a. Khusus bidang pengolahan kue-kue dengan segala jenis variasi kue.

- b. Membuat semua jenis kue-kue (manis) untuk makanan penutup seperti *cake, pudding, pie, souffle, roulade, crackers, french pastry fritter* dan lain sebagainya.
- c. Membuat saus-saus manis untuk dihidangkan bersama kue-kue yang disajikan.
- d. Membuat dekorasi dari gula-gula baik yang dihidangkan bersama kue maupun untuk pajangan pada meja *buffet*.
- e. Membuat *ice cream* dan hidangan yang dibuat dari *ice cream* seperti *banana split, coupe st. Jacques, coupe denmark, osatta napolitaine, baked alaska (omelette normagienne), sundae* dan lain-lain.

Didalamnya juga terdapat sub seksi yaitu *Bakery* yang berperan dalam pembuatan berbagai macam roti (*Bread*), seperti *hard roll, french bread, brown toast, white toast, soft roll, croissant, dannish*, dan lain – lain. Produk *pastry and bakery* dapat dibedakan menurut keperluannya, seperti:

- 1. Untuk keperluan breakfast berupa aneka roti dan cake.
- 2. Untuk keperluan *lunch* dan *dinner* berupa aneka dessert.
- 3. Untuk keperluan *Hot Kitchen* dan *Cold Kitchen*.

### **3. Hubungan *Pastry* Dengan Departemen Lain**

Operasional yang baik dan lancar dapat terwujud apabila ada kerja sama yang baik antara satu bagian yang lain didalam suatu hotel. Hubungan kerja bagian *pastry* dengan bagian lainnya meliputi:

#### 1. *Restaurant dan Room Service*

Merupakan bagian yang berkaitan dengan pastry untuk penjualan produk yang dihasilkan oleh *pastry section*. Restoran juga menyajikan produk olahan *pastry* untuk *breakfast, lunch* dan *dinner*. Dengan kerjasama yang baik antara *restaurant* dan *room service* akan menjalin kelancaran dapur.

#### 2. *Store Room Section*

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

#### 3. *Engineering Department*

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

#### 4. *Marketing Department*

Peranan *marketing department* juga penting bagi *pastry section*. Dengan adanya *marketing department* produk-produk yang ada di hotel di promosikan termasuk produk hasil olahan *pastry section*. Promosi sangat penting artinya bagi kemajuan dan perkembangan

suatu usaha, dengan promosi produk, *pastry section* akan lebih dikenal secara luas di masyarakat.

#### 5. *Stewarding*

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

#### 6. *Accounting Department*

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

### 4. **Standar Operasional Prosedur (SOP)**

#### a. Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya.

SOP biasanya terdiri dari manfaat, kapan dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi oleh bagian *flowchart* di

bagian akhir (Laksmidan Budiantoro 2008:52). Setiap perusahaan bagaimanapun bentuk dan apapun jenisnya, membutuhkan sebuah panduan untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap elemen atau unit perusahaan.

Standar Prosedur Operasional (SOP) adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapihkan dan menertibkan pekerjaan. Sistem ini berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir.

Berikut beberapa pengertian SOP menurut ahli:

- 1) “Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar” (Sailendra, 2015:11).
- 2) Moekijat (2008) mengatakan, “Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan), di mana pekerjaantersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, di mana melakukannya, dan siapa yang melakukannya”.
- 3) Menurut Atmoko (2011), “Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedur sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan”.

4) “SOP atau standar operasional prosedur adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan aktor yang berperan dalam kegiatan”(Insani, 2010:1).

b. Tujuan dan Fungsi SOP

Tujuan pembuatan SOP adalah untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi. SOP yang baik adalah SOP yang mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik, menjadi panduan untuk karyawan baru, penghematan biaya, memudahkan pengawasan, serta mengakibatkan koordinasi yang baik antara bagian-bagian yang berlainan dalam perusahaan.

c. Sedangkan fungsi SOP adalah sebagai berikut (Hartatik, 2014:35):

- 1) Memperlancar tugas petugas/pegawai atau tim/unit kerja.
- 2) Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.
- 3) Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak.
- 4) Mengarahkan petugas/pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja.
- 5) Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

#### d. Manfaat SOP

SOP atau yang sering disebut sebagai prosedur tetap (protap) adalah penetapan tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, kapan, dimana dan oleh siapa dan dibuat untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan oleh pegawai yang akan mengganggu kinerja organisasi (instansi pemerintah) secara keseluruhan.

SOP memiliki manfaat bagi organisasi antara lain (Permenpan No.PER/21/M-PAN/11/2008):

- 1) Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian.
- 2) SOP membantu staf menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung padaintervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
- 3) Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam melaksanakan tugas.
- 4) Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai. cara konkret untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.



## **BAB III**

### **PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN**

#### **A. Gambaran Umum Grand Ambarrukmo Hotel Yogyakarta**

Yogyakarta merupakan salah satu daerah yang di istimewakan di Indonesia. Yogyakarta dikenal sebagai kota pendidikan. Namun, disamping kota pendidikan, Yogyakarta juga merupakan kota wisata dengan keindahan pesona alam dan kebudayaannya. Daerah Istimewa Yogyakarta yang relatif aman dan nyaman dengan keramah-tamahan masyarakatnya, menjadikan Yogyakarta banyak diminati wisatawan untuk berkunjung. Tidak mengherankan jika setiap tahunnya jumlah wisatawan baik wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara terus meningkat. Hal ini mengakibatkan pariwisata di Yogyakarta mengalami perkembangan yang sangat pesat.

Meningkatnya jumlah wisatawan di Yogyakarta tentu harus sebanding dengan akomodasi yang ada. Salah satu akomodasi yang harus ada untuk wisatawan antara lain hotel dan *resort*, yang memiliki keunggulan fasilitas maupun kualitas pelayanan. Fungsi hotel tidak hanya untuk menginap tetapi juga untuk tujuan wisata, selain itu juga untuk menjalankan kegiatan bisnis, merayakan pernikahan, ulang tahun, arisan, seminar, workshop, pameran, pentas musik, wisuda, dan lain-lain.

Salah satu hotel bintang empat di Yogyakarta yang paling *favorite* yaitu Grand Ambarrukmo Hotel. Hotel Grand Ambarrukmo terletak di Jl. Laksda Adisucipto No. 82, Caturtunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta yang mana

lokasi tersebut sangat strategis karena berada di pusat kota Yogyakarta. Hotel Grand Ambarrukmo resmi *grand opening* pada 19 November 2019 setelah sebelumnya telah *soft opening* dan beroperasi sejak 22 Juli 2017. *Grand opening* Grand Ambarrukmo Hotel Yogyakarta juga dibarengi dengan peresmian Jembatan Penyebrangan Orang (JPO) Ambaramarga sebagai salah satu fasilitas umum yang dapat digunakan tamu hotel Grand Ambarrukmo untuk beraktivitas menuju Plaza Ambarrukmo. Dibawah ini merupakan gambar 3.1 Grand Ambarrukmo Hotel jika dilihat dari depan.

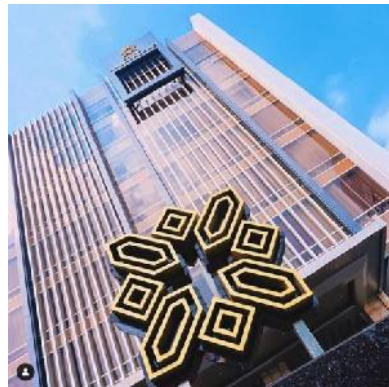


Gambar 3.1 Grand Ambarrukmo Hotel Yogyakarta tampak depan.

Sumber : <https://www.instagram.com/p/BabsuvcFT9g/>

Hotel ini memiliki konsep perpaduan dari ikon Cinde dan bentuk tulisan logo tentang gabungan dua unsur, yaitu: klasik (cinde) dan kontemporer (*capital romans letter*). Cinde merupakan motif batik dari Yogyakarta yang melambangkan kehidupan yang indah dan bahagia. *Capital Romans Letter, design font* yang tidak ketinggalan zaman sampai kapanpun. Logo Grand Ambarrukmo berbicara tentang hotel bintang empat dengan *design classic* yang disempurnakan dan menyediakan pengalaman budaya setempat dan

tradisional yang dikemas dalam nuansa *modern* dengan sentuhan pelayanan kelas atas dan kemurnian dalam keramahtamahan. Berikut ini adalah gambar 3.2, gambar logo batik cinde Grand Ambarrukmo Hotel Yogyakarta.



Gambar 3.2 logo batik cinde Grand Ambarrukmo Hotel Yogyakarta

Sumber : <https://www.instagram.com/p/B2DjSUPB2We/>

Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta memiliki visi dan misi sebagai berikut:

1. Visi

Grand Ambarrukmo adalah hotel pilihan yang paling disukai di Yogyakarta yang menawarkan layanan yang profesional, tulus, dan ramah untuk pasar bisnis dan liburan yang cerdas, sehingga mendapatkan *repeater guest* dalam jangka waktu yang lama.

2. Misi

Grand Ambarrukmo berupaya untuk membangun hubungan jangka panjang dengan tamu dari segala pangsa pasar, sehingga kemudian mendapatkan loyalitas dan dukungan tamu.

Fasilitas yang ditawarkan oleh Grand Ambarrukmo Hotel Yogyakarta adalah sebagai berikut:

1. *Rooms*

Jumlah total kamar yang dimiliki Grand Ambarrukmo adalah 142 kamar empat tipe kamar, yaitu: Deluxe, Grand Deluxe, Grand Deluxe Premium, dan Suite

2. *Meeting Room*

Grand Ambarrukmo memiliki tiga *meeting room* yang berada di lantai dua, dengan nama dan kapasitas sebagai berikut:

- a. Patih Suwanda dengan kapasitas 35 – 100 pax.
- b. Suryaputra dengan kapasitas 12 - 50 pax.
- c. Kumbakarna dengan kapasitas 12 – 35 pax

3. *Dining Room*

Grand Ambarrukmo memiliki dua *dining room* yang terdiri dari The Samara Restaurant dan Arcadaz Speakeasy Lounge and Bar.

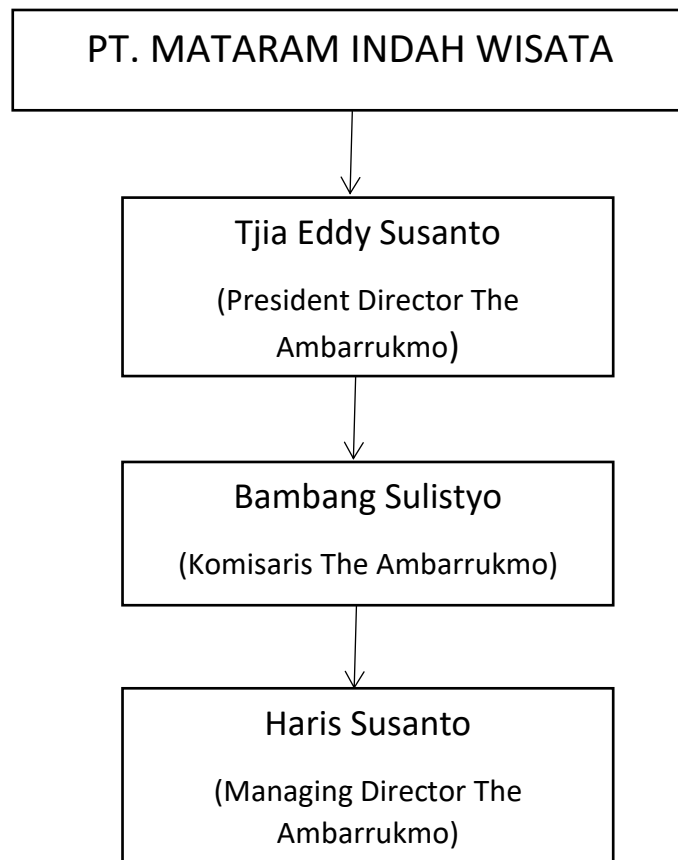
a. The Samara Restaurant

The Samara Restaurant berada di *lobby* dengan desain yang elegan. Dengan kapasitas 150 pax, The Samara Restaurant menawarkan menu variatif mulai dari *appetizer*, *lunch* hingga *dinner*, baik *Indonesian Foods* maupun *Western Foods*. Buka pukul 06.00 hingga 23.00.

b. Arcadaz Speakeasy Lounge and Bar

Bar ini berada di lantai 5 dekat dengan *ballroom*, *swimming pool*, dan *fitness center*. Dengan kapasitas hingga 50 pax, buka pukul 17.00 – 01.00.

Grand Ambarrukmo Hotel merupakan hotel bintang empat, anak perusahaan hotel bintang lima yaitu Royal Ambarrukmo yang didirikan oleh Bapak Tjia Eddy Susanto. Bapak Tjia Eddy Susanto adalah pemimpin PT Putra Mataram Mitra Sejahtera yang mengelola Plaza Ambarrukmo dan PT Mataram Indah Wisata yang menaungi hotel Royal Ambarrukmo dan Grand Ambarrukmo. Berikut adalah gambar struktur organisasi perusahaannya:



Gambar 3.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Sumber : F & B Departemen Grand Ambarrukmo Hotel Yogyakarta

## B. Deskripsi Departemen Praktek Kerja Lapangan

Hotel terdiri dari berbagai macam departemen untuk menjalankan operasionalnya, kemudian departemen itu dibagi menjadi beberapa bagian lagi atau yang disebut dengan *section*. Di

Grand Ambarrukmo Hotel Yogyakarta, pada Departemen *Food and Beverage Product* dibagi menjadi empat *section*, yaitu *Hot Kitchen* atau biasa disebut dengan *Main Kitchen*, *Cold Kitchen*, *Pastry and Bakery*, dan *Steward*.

Bagian *Hot Kitchen* atau *Main Kitchen* adalah bagian utama dari *Food and Beverage Product*, karena pada bagian ini yang bertugas membuat hidangan utama, *hot sauce*, menyiapkan daging, menyiapkan bahan baku mentah dan setengah jadi. Di *Hot Kitchen* Grand Ambarrukmo Hotel memiliki tujuh *staff* dengan jabatan yang berbeda-beda. Yang masuk pada *morning shift* biasanya dua atau tiga *staff* dibantu oleh *trainee*, untuk *evening shift* satu atau dua *staff* dengan dibantu oleh *trainee*, dan untuk *night shift* hanya satu orang saja tanpa ada *trainee*, karena *trainee* tidak diperbolehkan untuk mendapat *night shift*.

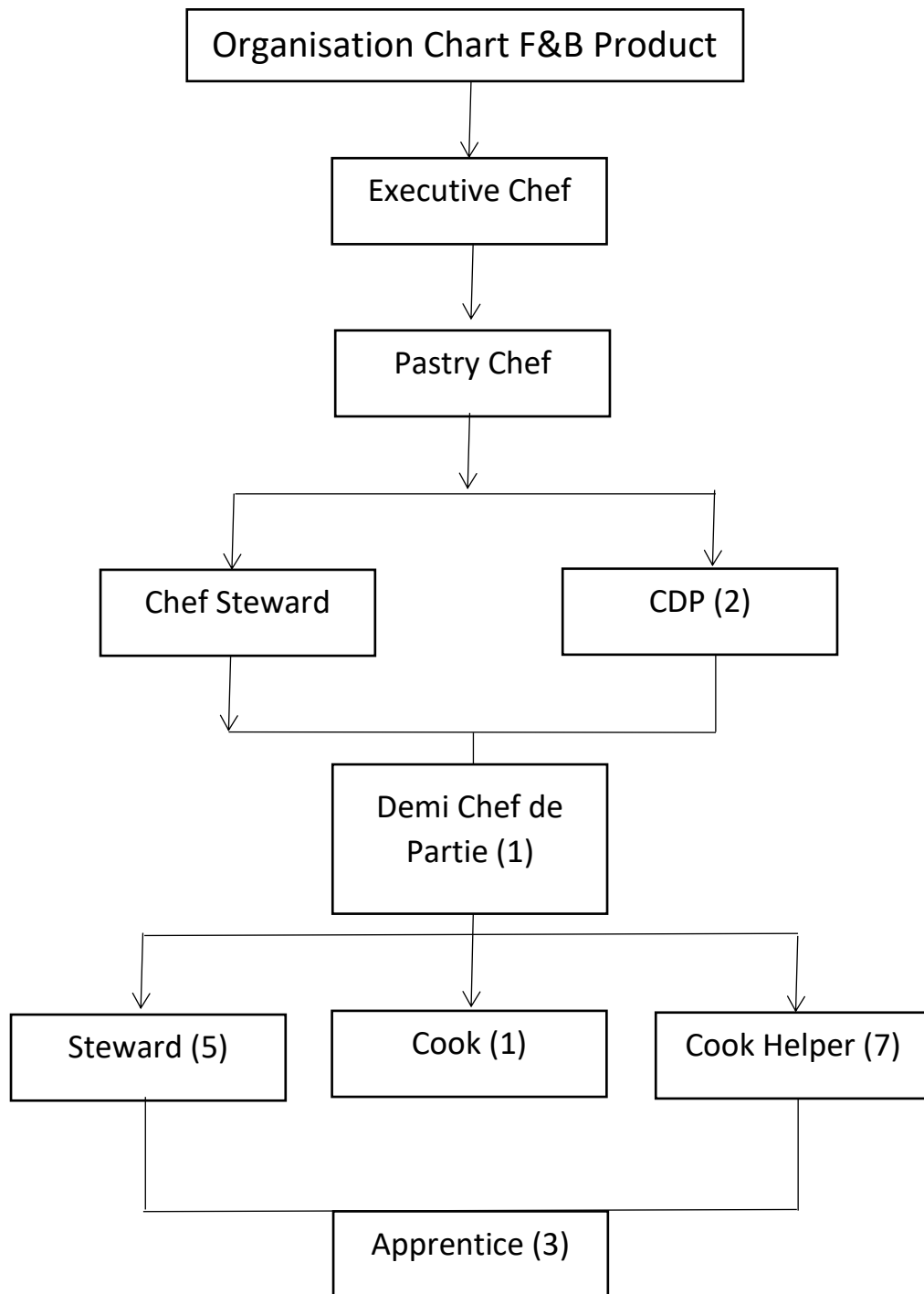
Selanjutnya yaitu *Cold Kitchen*, merupakan tempat pengolahan bahan-bahan untuk membuat hidangan pembuka (*appetizer*), membuat *cold sauce*, menangani buah-buahan, membuat jamu, membuat *salad*, serta menyiapkan *cereal*. *Cold Kitchen* Grand Ambarrukmo memiliki dua *staff* dan satu *daily worker*. Untuk *morning shift* biasanya yang masuk dua *staff* dibantu dengan *trainee* dan untuk *evening shift* hanya satu *staff* atau *daily worker* saja dengan dibantu oleh *trainee*. Di *Cold Kitchen* tidak ada *night shift*.

Sedangkan *Pastry and Bakery* yaitu bagian yang bertugas mempersiapkan dan melayani segala macam hidangan penutup atau *dessert* seperti *cake, ice cream, pudding*, serta hidangan manis lainnya untuk keperluan *breakfast, tea time, coffee break, lunch, dinner*, dan *cake shop*. *Pastry and Bakery* Grand Ambarukmo Hotel memiliki empat *staff*, untuk *morning shift* biasanya yang masuk dua *staff* dibantu dengan *trainee*, untuk *middle shift* satu *staff*, dan untuk *evening shift* hanya satu *staff* lalu dibantu oleh *trainee*. Di *Pastry and Bakery* tidak ada *night shift*.

*Hot kitchen, cold kitchen*, dan *pastry* selalu berhubungan dan bekerja sama demi mencapai kelancaran operasional. Contohnya: *pastry* memproduksi roti *burger* untuk keperluan *cold kitchen*, *hot kitchen* membuat isian ayam untuk *filling* bakpao yang diproduksi oleh *pastry*, *pastry* membuat *french bread* untuk keperluan *hot kitchen* seperti membuat *brucheta*, dll.

Dalam melaksanakan kerjanya, *staff* dan *trainee* harus dapat berkomunikasi dengan baik agar tidak terjadi kekeliruan dalam produksi. *Trainee* selalu membawa buku saku untuk mencatat hal apa saja yang diperintahkan dari semua *staff*, agar tidak lupa. Setiap sore, *Executive chef* selalu memberikan *briefing* kepada semua *staff* dan *trainee food and beverage product*. Ini berguna agar jika terjadi kendala dapat terselesaikan dengan baik dan *event-event* yang berlangsung dapat *terhandle* dengan rapi. Dengan adanya *briefing*, juga melatih *trainee* untuk dapat berani mengemukakan pendapat dihadapan banyak orang, serta dapat belajar untuk mengatasi masalah dengan tepat

Berikut adalah struktur organisasi departemen F & B *Product*:

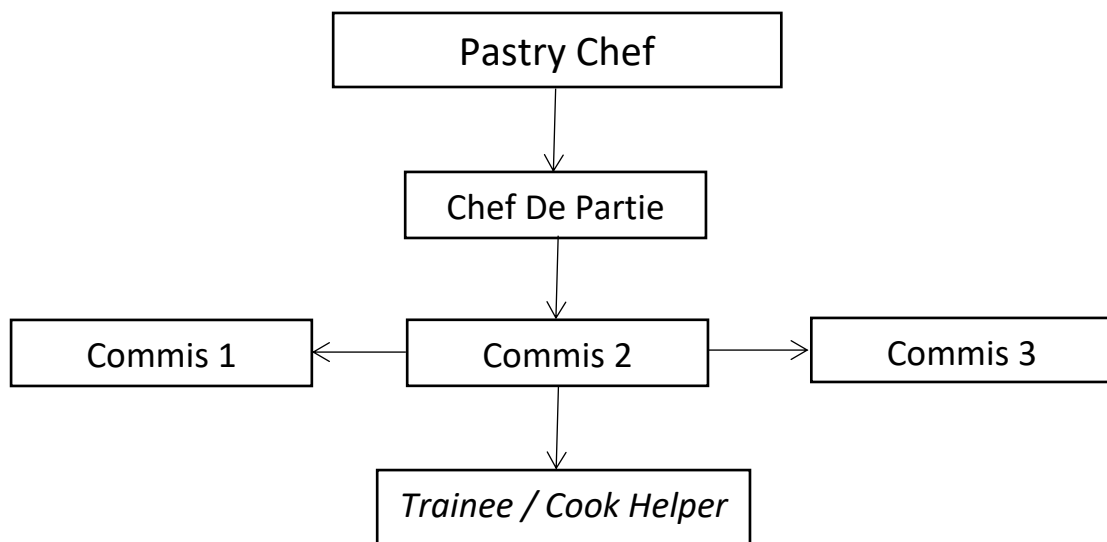


Gambar 3.4 Struktur Organisasi Departemen F & B Produk.  
Sumber : *Food and Beverage Department Grand Ambarukmo Hotel Yogyakarta*



Di *pastry* Grand Ambarrukmo Hotel selalu memaksimalkan dalam memproduksi bahan-bahan yang digunakan, selalu memiliki variasi menu agar tamu tidak bosan. *Dessert best seller* yang biasa disajikan di *pastry* Grand Ambarrukmo Hotel adalah *rich chocolate, strawberry cheese cake, red velvet, opera cake, fruit pie, fruit tartelette, choux pastry, eclair*, klepon, dadar gulung, aneka *pudding*, dan lain – lain.

Dan dibawah ini adalah gambar struktur organisasi *pastry section*.



Gambar 3.5 Struktur Organisasi *Pastry*.

Sumber : *Pastry & Bakery* Grand Ambarrukmo Hotel Yogyakarta

Berikut ini merupakan gambaran besar tugas mereka masing-masing :

#### 1. Pastry Chef

Seorang Pastry Chef mempunyai peranan utama di bagian *pastry* dan *bakery*. Bertanggung jawab akan pekerjaannya yang berhubungan dengan operasional maupun administrasi pada bagian *pastry* dan *bakery* yang dibawahinya, misalnya :

- a. Bertanggung jawab kepada Executive Chef.
- b. Memberikan laporan atas penjualan maupun pengeluaran serta pemakaian bahan baku.
- c. Memberikan tugas kepada Chef De Partie untuk pengawasan dalam operasional kerja.
- d. Mengelola dan menyusun menu *pastry* dan *bakery*.
- e. Menyusun rotasi tugas, hari-hari libur serta liburan untuk *staff*.
- f. Memelihara hubungan baik antar *staff*.

## 2. Chef de Partie

Soerang Chef de Partie (CDP) mempunyai tugas dan tanggung jawab terhadap salah satu seksi saja. Selain itu CDP juga bertanggung jawab terhadap pekerjaan bawahannya dalam hal operasional dapur dan memberikan tugas kepada masing-masing Commis.

CDP sering juga disebut sebagai tulang punggung sebuah organisasi karena mempunyai peran sebagai penyambung pihak manajemen dan pelaku operasional.

## 3. Commis

Bertugas untuk menggerakkan operasional dapur mulai dari persiapan dasar di dapur, kegiatan memasak, hingga tahap penyajian makanan untuk tamu.

#### 4. Trainee

Membantu dalam mengerjakan semua operasional dapur mulai dari persiapan, memasak, dan menjaga stand makanan sesuai dengan yang diperintahkan oleh atasan.

### C. Pelaksanaan Kerja Harian

Dalam pelaksanaan kerjanya, *pastry* terbagi atas beberapa *shift*, tujuannya untuk memperlancar operasional kerja dan memenuhi segala kebutuhan tamu selama 24 jam. Pembagian tugas tersebut adalah, antara lain;

1. *Morning Shift* (04.00 – 12.00) dan (06.00 – 15.00) : bertanggung jawab menyiapkan hidangan *pastry* untuk *buffet breakfast*, membersihkan area kerja dan membuat *buffet* atau plating hidangan *American Service* untuk *lunch*, dengan *staff* 2 orang dan *trainee* 2 orang.
2. *Middle Shift* (12.00 – 20.00) : bertanggung jawab untuk membantu karyawan di *morning shift*, membuat *buffet* atau *plating hidangan American Service* untuk *lunch* dan *dinner*, serta membuat pesanan apabila ada ala carte. Tidak setiap hari terdapat jadwal *middle shift*, hanya pada saat *event-event* besar saja.
3. *Evening shift* (15.00 – 23.00) : Bertugas untuk membuat *buffet* atau *plating hidangan American Service* untuk *dinner* dan membuat orderan apabila ada ala carte. Serta membuat persiapan hidangan untuk breakfast besok. Dengan karyawan 1 orang dan *trainee* 1 orang.

#### **D. Jajanan Pasar Sebagai Daya Tarik Tamu Grand Ambarrukmo Hotel**

Makanan jajan tradisional di Indonesia adalah jajan pasar. Menurut Gardjito, Guru Besar Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Gadjah Mada (UGM), jajan pasar merupakan jenis kuliner yang produksinya dilakukan secara turun-temurun oleh masyarakat, dengan cara pengolahan yang dikuasai masyarakat. Jajan pasar dibuat dengan menggunakan bahan-bahan lokal. Disebut jajan pasar juga disebabkan karena dulu sering dijual di pasar tradisional. Jajan pasar lebih organik karena tidak menggunakan bahan-bahan kimia dalam proses pembuatannya, sehingga boleh dibilang lebih sehat. Dari segi harga, jajan pasar juga jelas lebih murah.

Jajanan pasar ini mencitrakan penggunaan bahan serta peralatan kuno di jaman super modern ini besar kemungkinannya sulit diperoleh. Cara pembuatannya pun sering dianggap kurang praktis. Sampai hari ini kue-kue khas Indonesia ternyata masih sangat diminati meski harus bersaing dengan yang bercita rasa barat.

Daya tahan dari jajanan pasar biasanya tidak berlangsung lama karena aslinya jarang yang memakai pengawet. Kebanyakan menggunakan santan kelapa untuk menambah cita rasa gurih. Pembuatan kue ini juga rata-rata memakai bahan dan cara yang masih tradisional. Bahan baku utama seperti tepung beras, ketan, singkong, ubi dan kelapa adalah bahan yang sering digunakan untuk membuat kue-kue tradisional. Sebagai contoh, untuk pembuatan kue cantik manis.

Salah satu bahan untuk membuat kue cantik manis yaitu santan, ini yang membuat kue cantik manis tidak memiliki daya tahan yang lama karena santan mudah basi. Untuk kue tradisional, memang berbeda hasilnya ketika memasaknya menggunakan kayu bakar dibandingkan dengan kompor gas biasa. Perbedaan yang paling mencolok yaitu dari aromanya. Tabel 3.6 berikut adalah contoh-contoh jajanan pasar yang ada di Grand Ambarukmo Hotel Yogyakarta.

No.	Nama Jajanan Pasar	Keterangan
1.	Dadar gulung	Dengan memanfaatkan pisang rebus sisa <i>breakfast</i> untuk bahan pembuatannya.
2.	Cantik manis	Dengan memanfaatkan bubur mutiara sisa <i>breakfast</i> untuk bahan pembuatannya.
3.	Hunkwe jagung	Dengan memanfaatkan jagung rebus sisa <i>breakfast</i> untuk bahan pembuatannya.
4.	Timus	Dengan memanfaatkan ubi rebus sisa <i>breakfast</i> untuk bahan pembuatannya.
5.	Kue talam	Dengan memanfaatkan ubi rebus sisa <i>breakfast</i> untuk bahan pembuatannya.
6.	Putu ayu	Dengan memanfaatkan kelapa parut

		sisa <i>breakfast</i> untuk bahan pembuatannya.
7.	Sawut	Dibuat dengan bahan dasar singkong yang diparut.
8.	Nagasari	Dengan memanfaatkan bubur sumsum sisa <i>breakfast</i> untuk bahan pembuatannya.
9.	Mata roda	Dengan memanfaatkan pisang rebus sisa <i>breakfast</i> untuk bahan pembuatannya.
10.	Pukis	Dengan memanfaatkan santan sisa <i>breakfast</i> untuk bahan pembuatannya.
11.	Kue pancong	Dengan memanfaatkan kelapa parut sisa <i>breakfast</i> untuk bahan pembuatannya.
12.	Kue lumpur	Dengan memanfaatkan santan dan kentang sisa <i>breakfast</i> untuk bahan pembuatannya.
13.	Klepon	Dengan memanfaatkan kelapa parut sisa <i>breakfast</i> untuk bahan pembuatannya.
14.	Lapis beras	Dengan memanfaatkan santan sisa <i>breakfast</i> untuk bahan pembuatannya.

15.	Cenil	Tidak membuat sendiri (membeli pada <i>supplier</i> )
16.	Thiwul	Tidak membuat sendiri (membeli pada <i>supplier</i> )
17.	Lupis	Tidak membuat sendiri (membeli pada <i>supplier</i> )
18.	Gatot	Tidak membuat sendiri (membeli pada <i>supplier</i> )

Gambar 3.6 Tabel jajanan pasar di Grand Ambarrukmo Hotel Yogyakarta.  
Sumber : Data pribadi

Di *Pastry* Grand Ambarrukmo, setiap hari memanfaatkan sisa *breakfast* dari *pastry stall* menjadi bahan untuk pembuatan jajanan pasar. Karena agar tidak terbuang begitu saja, juga untuk menghemat *cost*, sehingga sisa *breakfast* dari *pastry stall* dapat diolah kembali menjadi jajanan pasar yang sangat disukai oleh banyak tamu.

Sebagai contoh; memanfaatkan sagu mutiara dari bubur mutiara untuk membuat kue cantik manis, caranya adalah dengan menyaring bubur tersebut lalu dibilas dengan air bersih, selanjutnya bisa digunakan untuk bahan pembuatan kue cantik manis. Seperti pada gambar 3.7 berikut ini:



Gambar 3.7 Aneka bubur manis untuk breakfast.

Sumber : <https://www.instagram.com/p/BhOWcfLA1cU/>

Di Grand Ambarrukmo Hotel Yogyakarta setiap hari menyediakan aneka bubur manis, seperti sagu mutiara, bubur sumsum, sengkolo, bubur ketan hitam, bubur candil, dan bubur kacang hijau yang dilengkapi dengan santan atau saus kinca. Karena teksturnya yang lembut, aneka bubur manis ini sangat laris diminati oleh tamu lansia dan anak-anak.

Contoh lain adalah dengan memanfaatkan rebusan, di *stall pastry* Grand Ambarrukmo Hotel setiap hari menyediakan rebusan, seperti kacang, ubi, pisang kepok, dan jagung. Rebusan dan jajanan pasar biasanya di *prepare* oleh *trainee* yang masuk pada *evening shift*. Sisa rebusan *breakfast* bisa dimanfaatkan untuk membuat timus yang bahan utamanya menggunakan ubi dan dadar gulung yang menggunakan pisang sebagai isiannya.



Gambar 3.8 Aneka rebusan yang disajikan pada *buffet breakfast*.

Sumber : <https://www.google.com/search?client=firefox-b&q=aneka+rebusan+untuk+menu+dihotel>



Gambar diatas adalah contoh hasil jadi rebusan. Tidak hanya dibuat timus dan dadar gulung saja, tetapi juga bisa digunakan untuk bahan pembuatan kue talam dari sisa rebusan ubi, hunkwe jagung dari sisa jagung yang dipipil, serta bisa juga pisang rebus digunakan untuk *filling* atau isian *sweet bread*.

Menu tradisional di Grand Ambarrukmo Hotel tidak hanya jajanan pasar saja, melainkan ada banyak makanan khas Jogja dan Jawa yang menjadi menu andalan saat *breakfast*. Seperti: gudeg, sambel tumpang lethok, rawon, nasi liwet, timlo, rujak cingur, soto sukaraja, dll. Penyajiannya pun menggunakan gerabah, untuk menciptakan suasana yang tradisional dan khas dari Jogja dan Jawa. Berikut adalah gambar 3.9 *buffet breakfast* Grand Ambarrukmo Hotel Yogyakarta.



Gambar 3.9 *Buffet Breakfast* Grand Ambarrukmo Hotel Yogyakarta.  
Sumber : <https://www.instagram.com/p/BmQU6fiFrkk/>

Untuk *breakfast weekdays* buka pada pukul 06.00 hingga 10.00 dan untuk *weekend* buka pada pukul 06.00 hingga 11.00. Menu yang ditawarkan cukup variatif dan setiap hari berganti-ganti agar tamu tidak bosan.

Tidak jarang tamu yang menanyakan resep masakan *breakfast* Grand Ambarrukmo Hotel, karena enak dan penasaran ingin membuat sendiri, seperti jajanan pasar yang sangat sering ditanyakan oleh tamu ibu-ibu, mereka sangat senang bisa mencicipi jajanan tradisional Indonesia sekaligus tahu resep dan tips cara membuatnya. Salah satunya adalah kue cantik manis, berikut adalah resepnya.

**Resep kue cantik manis :**

125 gram tepung hunkwe

300 gram gula pasir

2 sdt agar-agar

¼ sdt garam

1000 ml santan cair

2 lembar daun pandan

50 gram sagu mutiara yang sudah dimatangi

**Cara membuat :**

- a. Masukkan gula pasir, agar-agar, garam, dan tepung hunkwe, aduk hingga rata.
- b. Masukkan santan sedikit demi sedikit sambil diaduk agar tidak ada tepung yang menggumpal, lalu masukkan daun pandan. Nyalakan kompor, masak dengan api kecil sampai mengental.
- c. Masukkan mutiara yang sudah dimatangi, aduk hingga tercampur rata.

d. Tuang cantik manis ke dalam cetakan yang sudah dipoles dengan margarin. Dinginkan, lalu keluarkan cantik manis dari cetakan, hias sesuai selera.

Beberapa orang mengenalnya dengan sebutan cantik manis atau jentik manis. Camilan yang sering digunakan sebagai pendamping untuk minum kopi atau teh ini sangat pas disuguhkan pada pagi atau sore hari. Bila dilihat, kue ini seperti agar-agar, teksturnya sedikit kenyal dan lembek. Warnanya dominan putih, tetapi dipercantik dengan jentik merah yaitu sagu mutiara, oleh karena itu makanan ini disebut jentik manis atau cantik manis



Gambar 3.10 Kue cantik manis setelah dikeluarkan dari cetakan.  
Sumber : Dokumentasi pribadi.

Hasil jadi dari resep diatas, dapat dilihat pada gambar 3.10. Kue cantik manis setelah dikeluarkan dari cetakan dan siap untuk di *plating*.

Di bawah ini adalah gambar kue cantik manis yang sudah di *plating* dengan *garnish* daun pandan yang dipotong seperti huruf V. Siap untuk dissajikan di meja *buffet pastry*.



Gambar 3.11 Kue cantik manis setelah di *plating*.  
Sumber : <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=kue+cantik+manis>

Tidak heran mengapa banyak tamu yang tertarik untuk mencicipi kue cantik manis, karena tampilan warnanya yang cantik dan menggugah selera makan.

Contoh lain yaitu, timus. Bentuknya lonjong atau bulat kecil, terbuat dari bahan dasar ubi. Rasanya manis, karena ubi sendiri mempunyai rasa yang manis. Sangat cocok untuk dinikmati pada malam hari atau ketika hujan turun, dengan ditemani teh manis atau kopi panas. Dibawah ini adalah resep dari timus:

**Resep timus ubi :**

500 gram ubi kukus, haluskan

100 gram tepung ketan

100 gram gula pasir

½ sdt garam

1000 ml minyak goreng

**Cara membuat :**

- a. Campur ubi yang sudah dikukus dan dihaluskan dengan tepung ketan, gula pasir, dan garam. Aduk sampai tercampur rata, uleni sampai kalis.

- b. Lalu, bentuk adonan lonjong sebesar ibu jari. Lakukan sampai adonan habis.
- c. Panaskan minyak goreng, lalu goreng sampai berwarna kuning keemasan. Angkat dan tiriskan.

Banyak sekali pemanfaatan ubi jalar, ada yang dibakar, dikukus, digoreng, tetapi untuk timus cara pemanfaatannya adalah dengan cara direbus atau dikukus terlebih dahulu, setelah diproses dengan bahan lain lalu digoreng. Gambar dibawah ini adalah contoh hasil jadi timus setelah digoreng dan ditiriskan.



Gambar 3.12 Timus setelah digoreng dan ditiriskan.  
Sumber : Dokumentasi pribadi.

Timus yang sudah digoreng kemudian didinginkan kemudian dimasukkan kedalam *chiller* untuk di *plating* oleh *trainee* yang masuk pada *morning shift*.

Tips agar timus tidak lengket di wajan yaitu ketika menggoreng sebaiknya dalam keadaan minyak yang hangat, jika memasukkan dalam keadaan minyak yang masih dingin maka akan terlalu lama menempel dipermukaan wajan dan bisa menyebabkan timus menjadi rusak, begitu juga

jika memasukkan dalam minyak yang sangat panas, maka timus akan cepat gosong dan pecah.



Gambar 3.13 Timus setelah di *plating*.

Sumber : <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=timus>

Gambar 3.13 diatas adalah hasil timus setelah di *plating*. Sebaiknya jangan *plating* dalam keadaan yang masih panas karena timus menyerap banyak minyak, diamkan terlebih dahulu dipiring yang sudah dialasi tisu agar minyak dapat terserap baik.

Jajanan pasar lainnya yang sangat disukai oleh tamu adalah dadar gulung. Dadar gulung ini berisi bahan dari sisa pisang rebus *breakfast* yang dimasak dengan gula dan sedikit mentega, berikut adalah resepnya.

#### **Resep dadar gulung coklat isi pisang :**

##### **Bahan kulit :**

150 gram tepung segitiga

300 ml susu cair / santan cair

50 gram gula pasir

¼ sdt garam

1 ½ sdm coklat bubuk

2 butir telur ayam

**Bahan isian :**

3 buah pisang kepok kukus

50 gram gula pasir

2 sdm mentega

**Cara membuat :**

- a. Campur semua bahan kulit, aduk hingga rata. Saring adonan agar tidak ada bahan yang menggumpal.
- b. Siapkan teflon yang sudah dipoles dengan margarin atau minyak, buat dadaran tipis dengan cara menuangkan 1 sendok sayur adonan ke dalam teflon lalu goyangkan teflon ke semua arah agar merata. Panggang dengan api kecil hingga permukaan kulit kering.
- c. Isian: cincang kasar pisang kukus, lalu masak dengan gula pasir dan mentega hingga gula larut.
- d. Penyelesaian: ambil satu lembar kulit, beri satu sendok makan bahan isian, kemudian lipa sisi kanan dan kiri ke dalam, lalu gulung ke arah atas. Hias sesuai selera.

Asal mula dadar gulung berawal dari orang romawi yang mengenalinya dengan sebutan *pancake*. *Pancake* merupakan makanan populer di Eropa sejak tahun 1430 M. Di Eropa, *pancake* dikenal sebagai makanan khas orang timur. Pada perkembangannya, makanan ini di adopsi oleh negara lain. Di Perancis dinamakan *crepes*, di Amerika dinamakan *nohehick*, sedangkan di Indonesia dinamakan dadar gulung.



Gambar 3.14 Penyajian dadar gulung pada saat *event* di Grand Ambarrukmo Hotel Yogyakarta.

Sumber : <https://www.instagram.com/p/BaOi800B-v9/>

Dadar gulung banyak sekali variasinya, salah satunya adalah dadar gulung coklat dengan isian pisang. Contoh lain adalah dadar gulung enten – enten. Dadar gulung ini kulitnya berwarna hijau, sedangkan isiannya berupa enten-enten yang terbuat dari kelapa parut dimasak dengan gula jawa sampai bisa dipulung atau tidak lengket ketika diangkat. Dadar gulung enten-enten dapat dilihat pada gambar 3.14.

Jajanan pasar kini sangat dicari oleh banyak orang karena sudah jarang ditemukan, rasanya pun juga sudah tidak otentik lagi, karena perbedaan pada alat dan bahan yang digunakan. Di *pastry* Grand Ambarrukmo Hotel Yogyakarta selalu mengusahakan agar jajanan pasar mempunyai rasa yang otentik, maka dari itu tidak asal dalam menggunakan bahan, agar tamu dapat puas menikmati dan tidak kecewa dengan jajanan pasar yang tersedia.

Selama ini testimoni dari tamu mengenai jajanan pasar di Grand Ambarrukmo Hotel Yogyakarta sangat bagus dan tidak sedikit dari mereka yang mengeluhkan jika hotel lain tidak ada jajanan pasar seperti yang



disediakan oleh Grand Ambarrukmo Hotel Yogyakarta, ini yang membuat mereka senang kembali lagi menginap di Grand Ambarrukmo Hotel Yogyakarta. Seperti pada gambar 3.15 dibawah ini, yang merupakan *event* Grand Ambarrukmo Hotel dengan tema ‘Selera Nusantara’.



Gambar 3.15. *Live buffet* ‘Selera Nusantara’ di Grand Ambarrukmo Hotel Yogyakarta.

Sumber : <https://www.instagram.com/p/BwZO1f-nhUt/>

*Event* ‘Selera Nusantara’ diadakan, karena banyaknya antusias tamu hotel maupun tamu luar hotel yang menginginkan *event* dengan makanan—makanan jaman dahulu dan masakan Nusantara dari berbagai daerah.

Menu jajanan pasar yang masih menggunakan bahan sisa dari *breakfast* adalah kue talam, yang memanfaatkan sisa rebusan ubi untuk menjadi bahan dasar pembuatannya. Kue ini berasal dari Betawi dan banyak dipengaruhi oleh budaya Tionghoa. Kata “kue” berasal dari kata serapan Bahasa Kokkian: Koe. Pada awalnya istilah kue digunakan untuk menyebut kue tradisional peranakan Tionghoa. Gambar 3.16 adalah *plating* kue talam pada *buffet breakfast* Grand Ambarrukmo Hotel Yogyakarta.



Gambar 3.16 Aneka jajanan pasar di Grand Ambarrukmo Hotel Yogyakarta

Sumber : <https://www.instagram.com/grandambarrukmo/?hl=id>

Ciri khas kue talam adalah bertekstur lentur dan lengket yang menggambarkan kekentalan dalam hubungan kekerabatan antar manusia. Rasanya yang gurih dan manis legit menggambarkan perpaduan sejarah kehidupan manusia di muka bumi. Pada jaman dahulu, kue talam tidak memiliki banyak varian seperti saat ini. Disebut kue talam karena dicetak pada loyang bulat atau talam, talam berarti baki atau nampan.

Selain jajanan pasar diatas, *pastry* Grand Ambarrukmo juga menawarkan jajanan pasar yang lain, seperti pada gambar 3.17 dibawah ini, yaitu kue lumpur. Kue lumpur terinspirasi dari kue khas Portugis yang bernama *pasteis de nata*, kue ini dibuat dari *custard* yang merupakan campuran kuning telur dan susu. Di Indonesia menggunakan kentang dan santan sebagai bahan bakunya.



Gambar 3.17 Jajanan pasar kue lumpur di Grand Ambarrukmo Hotel Yogyakarta.

Sumber : <https://www.instagram.com/p/BwZO1f-nhUt/>

Kue lumpur ini dimasak dengan cara dipanggang atau dibakar menggunakan cetakan berlubang yang kerap kali digunakan untuk membuat kue kamir dan carabikang. Untuk mempercantik tampilan, saat setengah matang diberi *topping* kismis di atasnya.

*Pastry* Grand Ambarrukmo membuat menu *Fried Cassava and Cheese* seperti gambar 3.18 dibawah ini. Menu ini khusus ditawarkan untuk *A la Carte*. Tidak sedikit dari tamu yang penasaran ingin memesan menu ini, karena menarik dan *worth it* untuk dicoba.



Gambar 3.18 *Menu A la Carte* 'Fried Cassava and Cheese' di Grand Ambarrukmo Hotel Yogyakarta.

Sumber : <https://www.instagram.com/p/BqlanECnTpB/>

Jika biasanya singkong hanya digoreng begitu saja dengan diberi garam, maka menu *Fried Cassava and Cheese* ini adalah bentuk lain dari singkong goreng. Tidak hanya sekedar diberi garam, tetapi ditambah bumbu rahasia *pastry*, keju mozzarella, *plus* saus kinca kental yang unik dari *pastry* Grand Ambarrukmo Hotel.

## **1. Pelaksanaan Kerja**

Supaya dalam bekerja kita bisa merasa nyaman tanpa adanya hal yang menghambat pekerjaan maka, perlu adanya persiapan. Persiapan-persiapan tersebut adalah sebagai berikut:

a. **Persiapan diri:**

1. Harus berpakaian rapi dan bersih.
2. Tangan harus sering dicuci sebelum bekerja selama dalam pekerjaan yang berhubungan dengan makanan.
3. Dalam pengolahan makanan kuku tangan harus selalu dipotong pendek dan terlihat bersih serta tidak boleh memakai cat kuku.
4. Rambut sebaiknya di potong pendek bagi yang pria, sedangkan untuk wanita sebaiknya diikat rapih. Hal ini menjaga agar rambut tidak terjatuh kedalam makanan.
5. Tidak diperkenankan untuk memakai perhiasan yang berlebihan dan tidak diperkenankan untuk mengunyah permen karet dalam proses pengolahan makanan, dikarenakan dapat mengganggu aktivitas dalam mengolah makanan.
6. Tidak diperkenankan merokok didalam area kitchen.

## TATA – TERTIB / DAN PERATURAN

1. TATA – TERTIB / DAN PERATURAN UMUM :
- KARYAWAN DILARANG MENGGUNAKAN FASILITAS ( UFT,PUBLIC TOILET TAMU, DLL )ATAU PUN PERLENGKAPAN YANG DISEDIAKAN UNTUK TAMU.
  - KARYAWAN DILARANG MEROKOK DIAREA HOTEL
  - KARYAWAN DILARANG KELUAR MASUK MENGGUNAKAN PINTU UTAMA ( LOBBY ).
  - KARYAWAN YANG SEDANG BERTUGAS ( ON DUTY ) DILARANG MEMBAWA BARANG ELECTRONIK ( HP, LAPTOP, DLL ) HARUS MENITIPKAN KE SECURITY.
  - DILARANG BERJUDI , MINUM –MINUMAN KERAS , NARKOBA, DITEMPAT KERJA /AREA HOTEL.
  - DILARANG MELAKUKAN PERBUATAN YANG MELANGGAR HUKUM SEPERTI : PENCURIAN , PENGGELAPAN , ASUSILA, DSB ( DIKARENAKAN SEGALA BENTUK YANG MELANGGAR HUKUM AKAN DIPROSES SECARA HUKUM ).
  - DILARANG MELAKUKAN AKTIFITAS YANG TIDAK BERHUBUNGAN DENGAN PEKERJAAN DAN DAMPAKNYA MENGURANGI PRODUKTIVITAS KERJA SEPERTI :
    - \* TIDUR DIMISS PADA WAKTU JAM KERJA.
    - \* MENGOBROLKAN HAL-HAL YANG TIDAK BERHUBUNGAN PEKERJAAN DENGAN REKAN KERJA.
    - \* INTERNETAN.
    - \* MENDENGARKAN MUSIC.
    - \* MENGGUNAKAN TELEFON PERUSAHAAN UNTUK KEPENTINGAN PRIBADI.
    - \* DLL.
  - SETIAP KARYAWAN DILARANG MENGAMBIL BAGIAN DAN MENGANURKAN SETIAP PENGHENTIAN KERJA ( MOGOK ) ATAU MEMPERLAMBAT OPERASIONAL.
  - KARYAWAN DILARANG TIDUR DISAAT SEDANG BERTUGAS ( ON DUTY ).
  - SETIAP KARYAWAN DIWAJIBKAN UNTUK MELAPORKAN KEPADA ATASAN APABILA MENDEKATKAN / MENEMUKAN BARANG MIUK TAMU YANG KETINGGALAN DIAREA HOTEL.
  - LOST AND FOUND PROCEDURE :
    - BENDA / BARANG ( VAUD 3 BULAN )
    - MAKANAN / MINUMAN ( VAUD 3 HARI )
    - LUGAGE ( UNLIMITED )

Gambar 3.19 Poster tata tertib kerja karyawan.

Sumber: <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=poster+tata+tertib+karyawan+hotel>

Gambar 3.19 diatas adalah poster tata tertib karyawan hotel, dengan adanya poster tersebut maka, karyawan dapat selalu membaca dan mengingat tata tertib yang harus dipatuhi demi kelancaran operasi hotel.



Gambar 3.20 Gambar keselamatan kerja karyawan.  
Sumber : Dokumentasi pribadi.

Gambar 3.20 diatas adalah gambar keselamatan kerja, agar karyawan dan *trainee* selalu berhati-hari dalam bekerja. Prinsip mengutamakan

keselamatan kerja harus dipegang teguh oleh semua orang, supaya setiap orang selalu mawas diri dengan berbagai kemungkinan yang bisa saja terjadi. Oleh karena itu, mempersiapkan segala sesuatu dengan baik adalah hal yang sangat penting.

b. Persiapan Alat

Mempersiapkan alat-alat yang digunakan haruslah lengkap, agar kegiatan operasional dapat berjalan lancar dan tidak menghambat proses kerja, antara lain ialah:

1. *Mixer*

*Mixer* yang digunakan di bagian *pastry* Grand Ambarrukmo yaitu *Mixer Heavy Duty Kitchen Aid* dan *K5 Heavy Duty Stand Mixer*



Gambar 3.21 *Mixer Heavy Duty Kitchen Aid.*

Sumber : <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=heavy+duty+mixer>

Jenis *standing mixer* pada gambar 3.21 diatas yaitu kapasitas 4,8 liter dan daya 315 watt ini sangat membantu dalam proses produksi adonan dengan jumlah sedikit.



Gambar 3.22 K5 Heavy Duty Stand Mixer

Sumber : <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=K5+Heavy+Duty+Stand+Mixer>

Gambar 3.22 diatas adalah contoh jenis *standing mixer* yang digunakan di *pastry* Grand Ambarrukmo Hotel. *Mixer* dengan kapasitas 19 liter sangat membantu dalam proses pembuatan adonan yang berjumlah besar atau banyak sehingga dapat menghemat waktu dan tenaga.

## 2. Oven

Oven yang digunakan di *pastry* Grand Ambarrukmo Hotel adalah jenis oven listrik dengan merk Oven Unox. Dengan kapasitas yang besar sehingga bisa sekaligus 5 loyang dalam 1 oven.



Gambar 3.23 Oven Unox

Sumber : <https://www.goggle.com/search?client=firefox-b-d&q=ovenmunox+listrik>

### 3. Loyang



Gambar 3.24 Loyang roti.

Sumber : <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=loyang+roti+besar>

Loyang atau *baking tray* yang digunakan di *pastry* Grand Ambarrukmo Hotel yakni yang berukuran tinggi 40 cm dan lebar 60 cm, memiliki 9 buah. Dengan loyang ini, sangat membantu dalam produksi jumlah yang banyak sehingga efisien.

### 4. Silpat



Gambar 3.25. Silpat.

Sumber : <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=silpat>

Silpat adalah alas loyang agar adonan tidak lengket atau menempel pada loyang. Silpat ini jauh lebih hemat daripada *baking paper* karena dapat dicuci dan bahannya silikon.



## 5. *Rolling pin*



Gambar 3.26. *Rolling pin*.

Sumber : <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=rolling+pin>

*Rolling pin* yaitu alat untuk menggilas dan menipiskan adonan, agar adonan dapat dibentuk dengan mudah. Alat ini sangat membantu dalam membuat roti seperti : donat, *pizza*, *french bread*, dll.

## 6. *Microwave*



Gambar 3.27. *Microwave*.

Sumber : <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=microwave>

*Microwave* adalah alat untuk memasak dan memanaskan makanan. Di *pastry* Grand Ambarrukmo Hotel *microwave* digunakan untuk melelehkan coklat, menghangatkan makanan, mencairkan butter serta mencairkan bahan dari *freezer* agar dapat menghemat waktu.

## 7. Bowl



Gambar 3.28. *Bowl stainless.*

Sumber: <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=bowl+stainless>

*Bowl* yang digunakan di *pastry* Grand Ambarrukmo Hotel yaitu *bowl stainless steel*, karena mengandung logam yang sangat rapat sehingga tidak mengandung pori-pori, mudah dibersihkan, tahan lama atau awet, sangat kuat, dan multifungsi.

## 8. Ballon whisk



Gambar 3.29. *Ballon whisk*

Sumber: <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=ballon+whisk>

*Ballon whisk* digunakan untuk mengocok, mencampur, dan mengaduk adonan. Seperti untuk mengocok telur, mengaduk saus agar halus dan tidak menempel dipanci saat dimasak.

### c. Persiapan Bahan

Selain mempersiapkan alat, kita juga harus mempersiapkan bahan sehingga proses kerja berjalan dengan mudah dan lebih menghemat waktu.

Contoh bahan-bahan dasar yang harus disiapkan:

1. Tepung terigu

Merek tepung terigu yang digunakan di *pastry* Grand Ambarrukmo, yaitu merek Bogasari. Ada dua jenis yang digunakan, yaitu terigu protein sedang dan tinggi.



Gambar 3.30 Tepung terigu segitiga biru Bogasari.

Sumber : <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=terigu+segitiga+protein+sedang>

Gambar 3.30 diatas adalah tepung terigu protein sedang Segitiga Biru, yang biasa digunakan untuk membuat berbagai macam *cake*, jajanan pasar, *pie*, dan kue kering. Terigu ini memiliki kandungan protein 11 sampai 12,5 persen, sehingga *flexibel* digunakan dalam bahan untuk pembuatan berbagai macam masakan.



Gambar 3.31 Tepung terigu cakra kembar Bogasari.

Sumber : <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=terigu+cakra+bogasari>

Untuk tepung terigu protein tinggi bisa dilihat pada gambar 3.31 diatas, yang merupakan tepung terigu protein tinggi Cakra Kembar Bogasari. Kandungan protein pada terigu jenis ini antara 13-14 persen. Kandungan glutennya yang tinggi mampu mengikat dan memerangkap gas paling baik sehingga adonan bisa mengembang sempurna dan teksturnya pun jauh lebih kenyal. Tepung ini sering digunakan untuk membuat adonan donat, roti tawar, *burger*, *hard roll*, *croissant*, *dannish*, hingga mi telur. Sayangnya, tepung berprotein tinggi tidak bisa disimpan lama. Akan mudah basi dan berjamur, karena glutennya mudah berubah menjadi asam.

## 2. Gula



Gambar 3.32. Gula pasir

Sumber : <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=gula+pasir>

Gula dalam pembuatan roti berguna sebagai sumber makanan untuk pertumbuhan ragi selama proses fermentasi, gula yang tersisa setelah proses fermentasi akan memberikan warna coklat pada kulit roti dan rasa manis pada roti.

### 3. Susu Bubuk



Gambar 3.33 Susu bubuk Dancow.

Sumber : <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=susu+bubuk+dancow+full+cream>

Susu bubuk memiliki manfaat untuk memperkuat rasa, membuat tekstur roti agar menjadi lebih lembut, dan menambah aroma lebih harum. Susu bubuk yang digunakan di *pastry* Grand Ambarrukmo Hotel adalah merek Dancow.

### 4. Susu cair



Gambar 3.34 Susu cair segar Cimory.

Sumber : <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=fresh+milk+cimory>

Susu cair yang digunakan di *pastry* Grand Ambarrukmo Hotel yaitu susu cair segar merek Cimory. Fungsi dari susu cair ini untuk memperbaiki warna remah dan kulit pada roti, sehingga lebih gelap dan mengkilap, kandungan kalsiumnya yang tinggi dapat memperkuat gluten adonan roti, serta dengan kandungan lemak yang tinggi dapat memberikan cita rasa gurih, memperkuat aroma, dan melembutkan tekstur.

#### 5. Butter



Gambar 3.35 *Unsalted Butter* Anchor.

Sumber : <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=unsalted+butter+anchor>

*Butter* yang digunakan di *pastry* Grand Ambarrukmo Hotel adalah merek Anchor, dengan jenis *unsalted*. *Unsalted* karena tidak memiliki kandungan garam sehingga rasanya tidak asin, maka dari itu tidak akan merusak rasa pada kue yang diproduksi oleh *pastry*. *Unsalted butter* ini digunakan untuk membuat roti, menumis bahan, olesan pada loyang, campuran untuk membuat jajanan pasar dan kue yang lain.

## 6. Ragi



Gambar 3.36 Ragi Instan Mauripan.

Sumber : <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=ragi+mauripan>

Ragi atau *yeast* diperlukan dalam proses fermentasi adonan roti dan kue. Proses fermentasi mengubah gula menjadi gas karbondioksida (CO<sub>2</sub>) mengakibatkan adonan menjadi mengembang. Selain membuat adonan mengembang, fungsi ragi dalam pembuatan produk bakery antara lain; mematangkan dan mengempukkan gluten sehingga adonan dapat menangkap gas CO<sub>2</sub> yang dihasilkan pada pembuatan roti. Ragi juga membantu terbentuknya aroma dan rasa selama proses fermentasi pada pembuatan roti dan kue.

## 7. Garam



Gambar 3.37. Garam meja.

Sumber : <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=garam+dolphin>

Pada pembuatan produk, garam tidak hanya berfungsi sebagai penambah rasa namun juga berperan penting dalam proses kimiawi saat pencampuran adonan. Fungsi garam di *pastry* yaitu membangkitkan rasa bahan – bahan yang lain termasuk butter dan tepung, memperkuat jaringan gluten (gluten menjadi liat), mengontrol agar proses fermentasi tidak terjadi terlalu awal, menghambat pertumbuhan bakteri, menambah umur simpan karena sifat garam yang hidroskopis sehingga menyerap kandungan air dari udara.

#### 8. Minyak



Gambar 3.38 Minyak goreng Bimoli.

Sumber : <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=minyak+goreng+bimoli>

Minyak dalam pembuatan cake berfungsi untuk menjaga tekstur kue lebih lembut, moist dan tidak cepat kering. Terutama jika digunakan dalam resep berbahan coklat, karena coklat cenderung membuat tekstur kue lebih kering. Minyak yang digunakan di *pastry* Grand Ambarrukmo Hotel adalah minyak dengan merek Bimoli.



## 2. Analisis Pelaksanaan Kerja Trainee

Seorang *trainee* diharapkan dapat membantu operasional kerja, terlebih pada saat keadaan sibuk atau terjadinya peningkatan *event*, *trainee* harus bisa menempatkan diri tanpa harus diminta untuk membantu para *staff*. Tugas *trainee* adalah membantu para *staff* pada saat menyiapkan makanan untuk *buffet* maupun *A la Carte*. *Trainee* bertugas mempersiapkan peralatan dan bahan yang akan digunakan dalam proses pengolahan hidangan tersebut. Dalam pelaksanaannya, seorang Pastry Chef membuat jadwal kerja atas beberapa *shift*, yaitu *Morning Shift*, *Middle Shift*, dan *Evening Shift*.

*Morning Shift* terbagi menjadi 2, yaitu pukul 04.00 – 12.00 untuk jadwal *staff* yang harus mempersiapkan dan menata hidangan *breakfast buffet* maupun *room service*, serta mempersiapkan dan menata produk yang dijual di *cake shop*. Untuk *trainee* pada pukul 06.00 – 15.00 tugasnya membantu *staff* untuk mempersiapkan dan menata *breakfast buffet* dan *room service*, serta me-reffil hidangan *buffet* ketika hampir habis, agar tamu dapat menikmati hidangan dengan puas. Pada saat tiba di dapur *pastry*, *staff* dan *trainee* langsung membuka *log book* untuk mengetahui apa saja yang telah dikerjakan oleh *staff* dan *trainee evening shift*, *log book* juga berguna untuk komunikasi antar *shift*. Setelah *breakfast* selesai, maka *trainee* harus meng-clear up semua hidangan *pastry* yang terdapat pada *buffet*. Selanjutnya, tugas *staff* dan *trainee* adalah mempersiapkan hidangan jika terdapat *lunch* pada hari itu, seperti : memberikan *garnish* pada *cake*, *pudding*, dan membuat *mocktail*, lalu menatanya di *buffet*, setelah *lunch* selesai *trainee* harus segera

meng-*clear up* hidangan tersebut, lalu membuat adonan seperti : *pancake*, *waffle*, *crepes*, serta kue lumpur untuk *breakfast* besok, setelah itu *staff* dan *trainee* bersama - sama membersihkan area *pastry* agar *staff* dan *trainee evening shift* dapat bekerja dengan lancar.

*Middle Shift* yaitu pada pukul 12.00 – 20.00, tugasnya membantu karyawan di *morning shift*, membuat *buffet* atau *plating hidangan American Service* untuk *lunch* dan *dinner*, serta membuat pesanan apabila terdapat *A la Carte*, lalu juga membantu operasional karyawan *evening shift*.

*Evening shift* pada pukul 15.00 – 23.00 ketika mereka datang, mereka segera melihat *log book*, apa saja yang harus dikerjakan pada hari itu. Biasanya mereka mempersiapkan hidangan *dinner* jika pada hari itu terdapat *event dinner* dan membuat pesanan apabila terdapat *A la Carte*, serta membuat persiapan untuk *breakfast* besok seperti membuat jajanan pasar, menata *small cake*, membuat *pudding*, *clear up cake shop*. *Staff* dan *trainee* harus teliti dalam mempersiapkan dan membuat *back-up* an hidangan, karena sangat berpengaruh dalam kualitas pelayanan yang diberikan untuk tamu. Setelah selesai, *Staff* dan *trainee* bersama – sama membersihkan area *pastry*.

Di *Food and Beverage Department* Grand Ambarrukmo Hotel Yogyakarta sering mengadakan pelatihan-pelatihan jika terdapat waktu luang seperti pada *kitchen section*, setiap ada waktu luang selalu memberikan pelatihan kepada anak *traineenya*, membuat rawon, mengenal bumbu dasar, cara memotong bahan dengan benar, cara memasak masakan cina, dll.

Di *cold kitchen section* juga mengadakan pelatihan seperti membuat jamu, membuat salad, memotong buah dengan benar, sedangkan di *pastry section* jika terdapat waktu luang selalu mengajari *trainee* cara menghias kue, membuat pisang goreng yang enak, membuat hiasan dari coklat, membuat *pizza* yang dapat dengan mudah dipelajari oleh semua *trainee* dari *food and beverage product* maupun *food and beverage service*. Bahkan di *steward* juga diberikan pelatihan cara mencuci dan *inventory* yang benar, *chemical* apa saja yang sebaiknya digunakan dan tidak digunakan, sampai mempelajari bahan yang baik untuk alat masak dan alat hidang.

Selain itu, di *food and beverage service* juga sering memberikan pelatihan saat waktu luang, contohnya cara *polishing* dengan benar, cara menata makanan di *tray* agar seimbang, cara menuangkan minuman ke dalam gelas tamu, dll. Ilmu yang didapat dari praktek kerja lapangan pun tidak hanya berasal dari satu *section* saja, tetapi juga dari *section-section* yang lain, yang memberikan pelatihan pada waktu luang kepada anak *traineenya*. Dengan begitu, *trainee* dapat paham dengan ilmu yang diberikan dari semua *section*, itu sangat membantu untuk memberikan pengalaman pada saat bekerja nantinya.

#### **E. Strategi Karyawan Pastry**

Produk yang berkualitas telah direspon positif oleh para tamu. Hal ini dapat dilihat dari tanggapan tamu yang merasa senang dengan produk yang telah dihasilkan oleh Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta. Strategi

karyawan pastry dalam menjaga kualitas produksinya sangat diperlukan karena dengan cara mempertahankan kualitas dari produk yang telah dihasilkan pastry itu sendiri dapat memahami seberapa baik produk yang dibuat sehingga dapat digunakan sebagai evaluasi kerja dimasa yang akan datang dan sebagai perbandingan antara produk sendiri dengan produk hotel lain. Salah satu produk unggulan Hotel Grand Ambarrumo Yogyakarta dari *pastry* adalah jajanan pasar. Jajan pasar merupakan sajian yang selalu dijaga kualitasnya dan dipertahankan keberadaannya karena dijadikan sebagai ciri khas hotel.

Strategi karyawan pastry untuk menjaga kualitas produknya dilakukan dengan cara:

1. Mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk yang telah dihasilkan
2. Mengembangkan ilmu pengetahuan tentang *pastry*.
3. Menerima kritik dan saran dari para tamu dan karyawan demi tercapainya kualitas produk yang baik.
4. Mengetahui cara pengolahan dan penyimpanan produk pastry.
5. Melihat atau membuat langsung produk itu agar terjamin kualitasnya.

#### **F. Permasalahan atau Kendala yang Dihadapi *Trainee* Selama Periode PKL Beserta Penyelesaiannya**

Selama enam bulan praktek kerja lapangan di hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta pada bagian *pastry* dan *bakery*, permasalahan yang sering terjadi adalah tidak tersedianya bahan. Hal ini sangat menghambat dalam pembuatan

jajanan pasar dan rebusan untuk breakfast keesokan harinya, karena bahan yang sering tidak tersedia adalah bahan utamanya. Ini tentu sangat tidak efektif serta dapat merugikan perusahaan, karena jajanan pasar dan rebusan ini banyak disukai dan dicari oleh tamu, apalagi tamu dari luar daerah dan luar negeri, mereka sangat senang mencicipi jajanan pasar karena merupakan makanan khas dari Yogyakarta. Kemudian permasalahan yang dihadapi yaitu pada saat event di hotel meningkat, yang bekerja pada shift itu mengalami kekurangan *staff* atau *trainee*, sehingga *staff* atau *trainee* yang seharusnya mendapatkan *day off* pada saat itu harus masuk untuk membantu menangi event agar dapat mencapai target.

Untuk menghindari terjadinya kekosongan barang adalah *staff* dan *trainee pastry* harus selalu memeriksa bahan yang kiranya hampir habis dan selalu berkomunikasi kepada *staff* untuk melaporkan bahan yang harus di *order* untuk besok. Executive Chef juga telah menyediakan *Captain Order* yang ada di dapur *pastry*, untuk menuliskan bahan apa saja yang habis dan harus segera di *order*. Dengan adanya *Captain Order*, Executive Chef dapat memprediksikan barang yang mereka butuhkan dan memintanya kepada bagian *food store department* maka *food store department* bisa memesan bahan-bahan yang dibutuhkan ke toko langganan mereka.

Lalu, solusi jika terjadinya peningkatan event di hotel yaitu, Pastry Chef harus dapat membuat jadwal *shift* yang efektif agar tidak terjadi kekurangan *staff* atau *trainee*. Seorang Pastry Chef harus dapat memprediksi jumlah *staff*, *trainee*, dan *casual* yang harus ada dalam persiapan untuk

pengolahan kue serta pada saat *event* berlangsung. Maka dengan begitu, target dapat tercapai dan konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan.

#### **G. Upaya Pemanfaatan Sisa *Breakfast***

Upaya pemanfaatan bahan sisa *breakfast* di Grand Ambarrukmo Hotel Yogyakarta saat ini semakin bagus dan meningkat. Para *trainee* semakin kreatif dalam memanfaatkan sisa *breakfast* menjadi bahan yang digunakan untuk membuat berbagai macam jajanan pasar. *Staff* pun juga turut serta memberikan bimbingan dan pelatihan kepada *trainee* dalam memodifikasi jajanan pasar. Mengreasikan jajanan pasar dengan tidak lepas dari rasa yang aslinya adalah tantangan untuk *trainee* dan *staff pastry* Grand Ambarrukmo Hotel.

Memanfaatkan sisa *breakfast* untuk menjadi bahan pembuatan jajanan pasar ini adalah langkah yang efektif, untuk mengurangi limbah (tidak dengan begitu saja terbuang), memberikan lebih banyak variasi menu agar tamu tidak bosan, menghemat biaya bahan produksi, agar *trainee* juga kreatif dalam memanfaatkan sisa bahan untuk diproses kembali menjadi hidangan yang menarik dan unik.

Hampir semua sisa *breakfast* dari *pastry* dapat digunakan kembali untuk bahan membuat jajanan pasar. Saat ini, jajanan pasar sudah menjadi menu andalan di Grand Ambarrukmo Hotel Yogyakarta. Banyak tamu yang senang menanyakan menu jajanan pasar untuk hari besok, karena setiap hari menu jajanan pasar di Grand Ambarrukmo Hotel Yogyakarta berganti-ganti.

Para tamu sangat *excited* dan tidak sabar untuk mencicipi jajanan pasar yang lain yang tersedia untuk kemudian hari. Menu jajanan pasar yang sangat disukai oleh kebanyakan tamu adalah cantik manis, kue pancong, kue lumpur, timus, dadar gulung, nagasari, dan mata roda. Tidak hanya tamu dari dalam negeri saja yang menyukai jajanan pasar, tamu mancanegara pun juga sangat suka mencicipi jajanan pasar karena unik dan jarang ditemui di hotel lain.

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Pastry* di Grand Amabrukmo Hotel Yogyakarta memiliki keterkaitan dengan departemen lain demi menunjang kelancaran kerja.
2. *Staff* dan *trainee* Grand Ambarrukmo Hotel Yogyakarta senantiasa mengutamakan kualitas dalam pelayanan yang diberikan untuk tamu di Grand Ambarrukmo Hotel Yogyakarta.
3. Bagian *pastry* Grand Ambarrukmo Hotel Yogyakarta menerapkan jadwal kerja yang efektif untuk memperlancar dalam operasional kerja dapur *pastry*.
4. *Pastry team* di Grand Ambarrukmo Hotel Yogyakarta juga membuat strategi untuk menghasilkan produk yang berkualitas terlebih dalam hal jajanan pasar, seperti dengan memahami keinginan tamu di Grand Ambarrukmo Hotel Yogyakarta dan sangat teliti dalam melakukan pengolahan produk sehingga produk *pastry* yang dihasilkan berkualitas baik, maka dari itu tamu akan sangat senang dan kembali lagi di Grand Ambarrukmo Hotel Yogyakarta.
5. Upaya yang dilakukan *pastry* Grand Ambarruko untuk memanfaatkan sisa *breakfast* sebagai bahan pembuatan jajanan pasar adalah langkah yang efektif untuk menghemat *cost*, mengurangi limbah, menambah variasi



menu agar tamu tidak bosan. untuk menambah wawasan para *trainee* agar dapat kreatif dan inovatif.

## **B. Saran**

Berdasarkan data yang didapatkan, maka dapat disampaikan saran- saran sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan :
  - a. Perlu adanya pelatihan pembuatan jajanan pasar kepada *staff* seluruh departemen dan masyarakat sekitar hotel agar dapat menambah wawasan dan menambah inovasi baru dalam kuliner khususnya jajanan pasar.
  - b. Perlu peningkatan dalam memberikan bimbingan dan pelatihan kepada *trainee* agar bisa lebih kreatif.
  - c. Perlu adanya peningkatan kerjasama antara *staff* dan *trainee*, sehingga dapat menciptakan suasana yang kondusif dan komunikasi yang terjalin dapat dengan baik dan lancar.
  - d. Menjaga hubungan baik dengan universitas sebagai tempat menyaring calon karyawan yang memiliki kompetensi memadai sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
2. Bagi pihak *trainee* atau mahasiswa yang akan melaksanakan PKL :
  - a. Menggali atau menerapkan apa yang sudah didapat dari tempat PKL.
  - b. Agar bisa meningkatkan kreasi jajanan pasar menjadi peluang usaha yang menguntungkan.

- c. Memberikan pelatihan kepada masyarakat terhadap ilmu yang telah diperoleh dari tempat PKL, khususnya dalam pembuatan jajanan pasar, agar generasi baru mengerti tentang masakan asli Nusantara.
  - d. Sebaiknya menyiapkan diri dengan mencari informasi tempat PKL yang sesuai dengan bidang yang ditempuh.
  - e. Melaksanakan setiap tugas yang diberikan dengan penuh tanggungjawab dan mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
  - f. Menjalin hubungan baik dengan para *staff* perusahaan tempat PKL agar mendapatkan informasi, pengalaman, dan pengetahuan terkait bidang kerja yang dilaksanakan.
3. Bagi pihak STP AMPTA :
- a. Menjalin hubungan baik dengan perusahaan agar mempermudah mahasiswa dalam mendapatkan tempat PKL.
  - b. Memberikan sosialisai dan pelatihan yang cukup sebagai bekal mahasiswa sebelum melaksanakan PKL.

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku

- Komar, Richard. 2006. Hotel Management. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Mariatin, Siti. 2014. Jajanan Pasar Istimewa. Jakarta: Prima.
- P.H. Bartono. 2007. Analisis Food Product. Yogyakarta: Andi.
- Suwantoro Gamal, SH. 2004. Dasar-Dasar Pariwisata. Yogyakarta: Andi.
- Sugiarto Endar, MM., & Ir. Sri Sulartiningrum, BA. 2003. Pengantar Akomodasi dan Restoran. Jakarta: Gramedia Pustaka Indonesia.
- Suhardjito. 2007. Pastry Dalam Perhotelan. Yogyakarta: Andi.
- P.H., Bartono. 2007. Analisis Food Product. Yogyakarta: Andi.
- Soekresno. 2001. Manajemen Food and Beverage Service Hotel. Jakarta: Gramedia.
- Atmoko, Tjipto. 2012. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Jakarta: Skripsi Unpad.

## Sumber Internet

Noviati, S.Pd. 2015. “Industri Perhotelan”. Diakses melalui <http://webadmin.ipusnas.id/ipusnas/publications/books/150590>, 23 Juni 2020 pukul 18.03.

The Samara Restaurant (@thesamararestaurant). 2019. Macam-macam jajanan pasar. Diakses melalui <https://www.instagram.com/thesamararestaurant/tagged/>, 4 Agustus 2020 pukul 14.21.

Grand Ambarrukmo Yogyakarta (@grandambarrukmo). 2019. Jajanan Pasar. Diakses melalui <https://www.instagram.com/grandambarrukmo/>, 4 Agustus 2020 pukul 16.49.

Diakses tanggal 5 Agustus 2020 pukul 20.30 WIB melalui <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=heavy+duty+mixer>

Diakses tanggal 5 Agustus 2020 pukul 20.45 WIB melalui <https://www.goggle.com/search?client=firefox-b-d&q=ovenmunox+listrik>

# LAMPIRAN

## LAMPIRAN

### Surat pengantar *On The Job Training*



Nomor : 0228/Q.AMPTA/VIII/2019  
Hal : Permohonan On The Job Training

Yogyakarta, 10 Agustus 2019

Kepada Yth.  
Human Resources Manager  
Grand Ambarrukmo Hotel  
Yogyakarta

Dengan hormat,  
Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan *On The Job Training* di Grand Ambarrukmo Hotel selama 2September 2019-2Maret 2020 bagi mahasiswa kami :

NO	NIM	NAMA	DEPT
1.	117109264	Aprhana	Pastry
2.	117109300	Seto Kuncoro	F&B Product
3.	117109266	Cynthia Dewayanti Putri	Pastry
4.	117109280	Margareta Adhi Setyan	F&B Product
5.	117109267	Devi Ratna Sari	F&B Product

Daftar riwayat hidup.Pas foto.Surat pernyataan bersedia mentaati peraturan yang berlaku,Fotocopy Surat keterangan dokter,Fotocopy Asuransi kesehatan, Fotocopy Kartu Hasil Studi terakhir,Fotocopy Kartu Tanda Penduduk/Kartu mahasiswa dan format Evaluasi Job training akan dibawa oleh mahasiswa yang bersangkutan,pada saat melaksanakan interview briefing.

Atas terkabulnya permohonan ini,kami ucapkan terima kasih

Hormat kami,  
  
Dwi Prhatno, MM

Cc:File

## Surat Penerimaan Siswa *On The Job Training*



Yogyakarta, 26 Agustus 2019

No : 06/HRD OJT/VIII/2019  
Perihal : Penerimaan siswa *on the job training*

Kepada:  
Koordinator Training Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA  
Yogyakarta

Dengan hormat,

Bersama surat ini saya selaku HR & Training Supervisor Grand Ambarrukmo Yogyakarta menyampaikan bahwa mahasiswa Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta, yaitu:

No.	Nama Siswa	NIM	Program Keahlian
1	Apriliana	117109264	Pastry
2	Seto Kuncoro	117109300	FB Product
3	Cynthia Dewayanti Putri	117109266	Pastry
4	Margareta Adhi Setyani	117109280	FB Product
5	Devi Ratna Sari	117109267	FB Product

kami terima untuk melaksanakan *on the job training* di Grand Ambarrukmo Yogyakarta pada periode 2 September 2019 – 2 Maret 2020 (6 bulan) di Departemen Food & Beverage Product.

Demikian surat ini saya sampaikan agar dapat dipergunakan sebagai dokumen kelengkapan administrasi di kampus. Atas perhatiannya saya mengucapkan terima kasih.

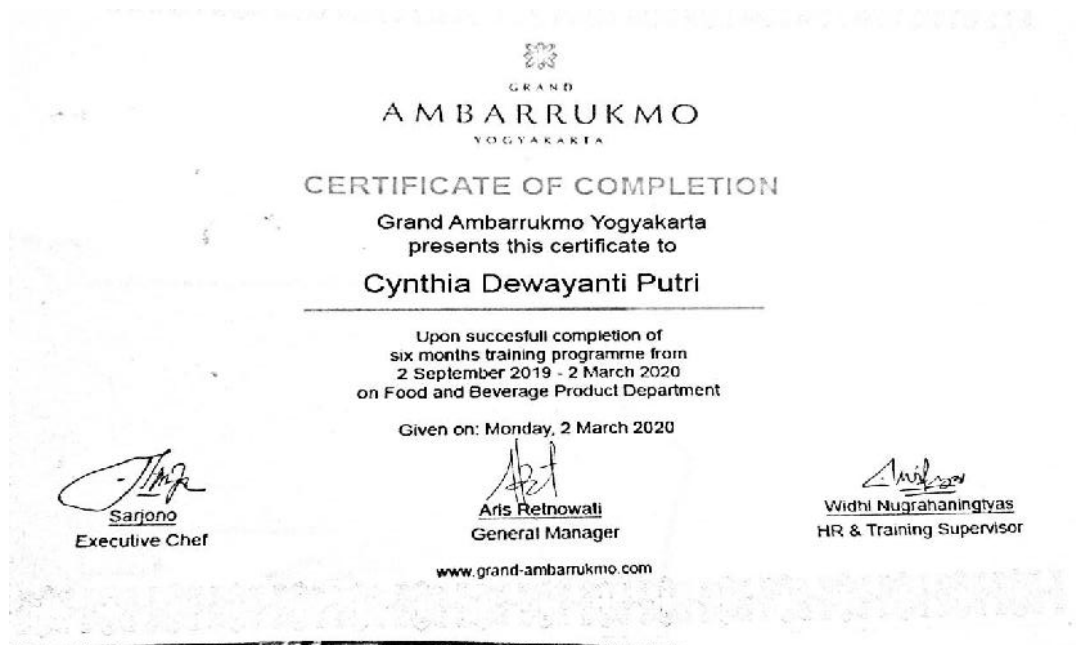
Hormat kami,



Widhi Nugrahaningtyas  
HR & Training Supervisor

GRAND AMBARRUKMO YOGYAKARTA  
Jl. Laksda Adi Sucipto Yogyakarta 55281 - Indonesia  
Phone (62) 274-280088 Fax (62) 274-280080  
E mail reservation@grandambarrukmo.com  
www.grandambarrukmo.com

Sertifikat *On The Job Training*





Surat Penilaian PKL dari hotel

**HOTEL: GRAND AMBARUMOMO YOGYAKARTA**

**PRACTICAL JOB TRAINING EVALUATION**

**Trainee**

Name: CYNTHIA DEWAYANTI PUTRI  
 Sex: FEMALE  
 Place & date of birth: KLATEN, MAY 31, 1999  
 Name of institution: STP AMPITA YOGYAKARTA


**Period**

Starting from: SEPTEMBER 02, 2019  
 Until: MARCH 03, 2020  
 In Department/Outlet: F&B PRODUCT (PASTRY & BAKERY SECTION)

With the following evaluation

	E - Excellent	G - Good	F - Fair	P - Poor
Appearance	✓			
Ambition		✓		
Communication		✓		
Completion of Task	✓			
Courtesy		✓		
Flexibility/Cooperation		✓		
Enthusiasm		✓		
Efficiency		✓		
General Attitude		✓		
Guest Relations		✓		
Initiative		✓		
Intelligence		✓		
Receptiveness to Criticism		✓		

Overall Comments:  
 Have a good attitude and always complete your job descr. Improve your knowledge more in Pastry & Baking.

Evaluated by:   
 (COE) UEBRI AGUNG PAMBUDI  
 Date: 15-03-2020

Acknowledged by: \_\_\_\_\_  
 Date: \_\_\_\_\_