

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

DI *PASTRY SECTION*

GRAND ASTON YOGYAKARTA

Periode September 2019 - Maret 2020



Disusun Oleh :

NAMA : ELSTEVAN BERLIN

NIM : 117109369

PRODI : DIPLOMA III (DIII)

JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2020

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

DI *PASTRY SECTION*

GRAND ASTON YOGYAKARTA

Periode September 2019 - Maret 2020

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



Disusun Oleh :

NAMA : ELSTEVAN BERLIN

NIM : 117109369

PRODI : DIPLOMA III (DIII)

JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2020

HALAMAN PENGESAHAN



DI PASTRY SECTION

GRAND ASTON YOGYAKARTA

Periode September 2019 - Maret 2020

OLEH

NAMA : ELSTEVAN BERLIN

NIM : 117109369

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIII PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

(Hermawan Prasetyanto, S.Sos., SST., M.M)

(Santosa, Drs., M.M)

NIDN. 0516057102

NIDN. 0519045901

BERITA ACARA UJIAN
DI *PASTRY SECTION*
GRAND ASTON YOGYAKARTA
Periode September 2019 - Maret 2020



OLEH

NAMA : ELSTEVAN BERLIN
NIM : 117109369
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : DIII PERHOTELAN

Telah dipertahankan didepan penguji

Dan dinyatakan

Pada tanggal

....

Penguji

(Santosa, Drs., M.M)

NIDN. 0519045901

Mengetahui

Ketua STP AMPTA

(Drs. Prihatno, M.M)

NIDN. 026125901

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi DIII Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta. Laporan ini ditulis atas semua yang telah penulis dapatkan selama mengikuti Praktek Kerja Lapangan di hotel Grand Aston Yogyakarta selama 6 bulan. Dalam menyelesaikan laporan ini, tentunya penulis mendapat inspirasi serta bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Santosa, Drs., M.M selaku Dosen Pembimbing Penulisan Laporan Tugas Akhir sekaligus Dosen pembimbing akademik yang telah membimbing penulis semasa belajar di STP AMPTA Yogyakarta.
2. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku Ketua STP AMPTA Yogyakarta yang telah mengesahkan secara resmi Laporan Praktek Kerja Lapangan ini.
3. Bapa Hermawan Prasetyanto, S.ST, M.M selaku Ketua Jurusan Perhotelan yang telah mengesahkan secara resmi Laporan Praktek Kerja Lapangan ini.
4. Bapak Fredi Setyawan selaku pemilik Hotel Grand Aston Yogyakarta yang telah menerima penulis dalam melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Lapangan.

5. Bapak Mario Nicko selaku *General Manager* Hotel Grand Aston Yogyakarta yang telah mendampingi dan membantu dalam kegiatan Praktek Kerja Lapangan.
6. Bapak Herman Jojo selaku *Executive Chef* yang telah memberi banyak dukungan dan motivasi kepada penulis.
7. Bapak Charis Perdhana Margario selaku *Pastry chef* yang telah membimbing dan memberikan dukungan kepada penulis.
8. Seluruh *Staff Food and Beverage Departement* Hotel Grand Aston Yogyakarta. Terutama kepada bapak Lambang Prasetyo, saudara Ali Akbar Rafsanjani, kakak Bibin selaku *staff Pastry Section* yang telah memberikan dan mengajarkan banyak ilmu kepada penulis.
9. Kepada kedua orang tua saya, Papi Irving Rua Berlin dan Mami Christine Partini yang telah membantu hingga terselesaikan Laporan Praktek Kerja Lapangan ini.
10. Seluruh pihak yang telah membantu hingga terselesaikan Laporan Praktek Kerja Lapangan Ini.

Demikian harapan penulis semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan menambah refrensi yang baru sekaligus pengetahuan yang baru, Amin.

Yogyakarta, Juni 2020
Penulis

Elstevan Berlin

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penulisan	3
D. Manfaat Penulisan	3
BAB II : KEPUSTAKAAN	
A. Gambaran Umum Hotel	
1. Pengertian Hotel	5
2. Karakteristik Hotel	6
3. Jenis-jenis Hotel	7
4. Departemen Yang Ada di Hotel.....	14
B. Gambaran Umum F&B Departemen	
1. Pengertian F&B Departemen	16

2. Struktur Organisasi F&B Departemen	17
3. Bagan Stuktur Organisasi F&B Poduk	18
4. Gambaran Umum Pastry Section	20
5. Sarana dan Prasarana	22

BAB III : PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA

A. Gambaran Umum Hotel Grand Aston Yogyakarta	
1. Sejarah Hotel Grand Aston Yogyakarta.....	31
2. Lokasi Hotel Grand Aston Yogyakarta	32
3. Fasilitas Hotel Grand Aston Yogyakarta.....	33
4. Struktur Organisasi Hotel Grand Aston Yogyakarta.....	40
B. Gambaran Umum F&B Departemen Hotel Grand Aston Yogyakarta	
1. Pengertian Food and Beverage Departemen	40
2. Tugas dan Tanggung Jawab F&B Departemen	42
3. Struktur Organisasi F&B Departemen	43
C. Jadwal Kerja	44
D. Pelaksanaan Kerja Harian	45
E. Analisis Pelaksanaan Kerja	46

BAB IV : PENUTUP

A. Kesimpulan	52
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar. 2.1 Bagan Struktur Organisasi F&B	19
Gambar. 2.2 Ingredient Rack.....	24
Gambar. 2.3 Marble Table.....	25
Gambar. 2.4 Working table.....	25
Gambar. 2.5 Dough mixer.....	26
Gambar. 2.6 Dough mixer.....	26
Gambar. 2.7 Dough sheeter.....	27
Gambar. 2.8 Proofing cabinet.....	27
Gambar. 2.9 Dishwasher machine.....	28
Gambar. 2.10 Oven.....	28
Gambar. 2.11 Cooling rack.....	29
Gambar. 2.12 Bread slicer.....	29
Gambar. 2.13 Deep fat fryer.....	30
Gambar. 2.14 Salamander.....	30
Gambar. 2.15 Walk in refrigerator.....	31
Gambar. 2.16 Stove.....	31
Gambar. 2.17 Struktur organisasi Hotel Grand Aston Yogyakarta.....	41
Gambar. 2.18 Struktur Organisasi Food and Beverage Departement.....	44

DAFTAR TABEL

Tabel. 3.1 Meeting rooms.....	39
Table. 3.2 jadwal Praktek Kerja Lapangan.....	45

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel memiliki peranan yang penting dalam industry pariwisata di Indonesia karena menyediakan fasilitas pelayanan penginapan, makanan, minuman, dan pelayanan jasa lainnya. Perkembangan Usaha Hotel semakin berinovasi sejalan dengan perkembangan jaman, usaha perhotelan tidak hanya menyediakan fasilitas penginapa saja, tetapi sudah berkembang pada kebutuhan lainnya seperti hiburan, rekreasi, terapi, dan olahraga. Perkembangan hotel ini dipengaruhi juga dengan pesatnya perkembangan pariwisata di suatu daerah. Yogyakarta merupakan Provinsi yang memiliki banyak sekali tempat wisata yang beragam. Di dalam suatu hotel terdapat bagian-bagian yang terkait satu sama lain, misalnya *Front Office, Accounting, House Keeping, Engineering, Food and Beverage*. *Food and Beverage* dibagi menjadi dua yakni *Food Beverage Product (FBP)* dan *Food Beverage Service (FBS)*.

Food and Beverage Departement merupakan bagian yang menyumbang pendapatan terbesar kedua di suatu Hotel setelah Penjualan Kamar. *Food and Beverage Product* merupakan bagian yang bertugas dalam menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman bagi tamu yang menginap di hotel ataupun yang tidak menginap di hotel tersebut,

Food and beverage juga melayani kegiatan seperti *Event Meeting, Wedding,* dan *Coffe Break. Food and Beverage Product* di bagi menjadi empat *Section* diantaranya *Hot Kitchen, Cold Kitchen, Butcher,* dan *Pastry.* Setiap bagian bertugas untuk menyediakan makanan dan minuman yang akan disajikan kepada tamu.

Pastry Section adalah bagian yang bertugas menyediakan aneka kue dan roti di suatu hotel, yang mengelola bahan mentah menjadi barang jadi untuk dihidangkan kepada tamu. Adapun yang bertanggung jawab dalam pengolahan kue dan roti yaitu *cook pastry,* yang bertugas membuat kue dan roti untuk disajikan kepada tamu dalam acara *breakfast, lunch, dinner* atau pun *event* lainnya. Dalam bertugas *cook pastry* membutuhkan kreatifitas dan inovasi dalam membuat dan menciptakan produk kue dan roti sulit dan rumit tidak jarang juga terjadi kesalahan dan kegagalan dalam membuat kue. Bagian *pastry* sering kali menghadapi banyak persoalan antara lain yaitu caya pengolahan pasrty yang benar sesuai standart hotel, dan mengurangi tingkat kegagalanpada hasil akir produk

Dengan demikian penulis tertarik untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan di bagian *Pasrty section* untung mengetahui bagai mana cara megolah bahan menjadi produk agar tidak mengalami banyak kegagalan pada hasil akhir produk, serta penulis akan melampirkan menu kue dan roti yang menjad *ikonik* dan paling diminati di hotel Grand Aston Yogyakarta

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka masalah tersebut dapat di rumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah prosedur dari *cook pastry* dalam mengolah *pastry* dan *bakery* hotel Grand Aston Yogyakarta?
2. Apa saja penyebab kegagalan pada produk *pastry bakery* hotel Grand Aston Yogyakarta?
3. Bagaimana cara mengatasi kemungkinan terjadinya kegagalan dalam membuat produk *pastry* dan *bakery*?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Adapun tujuan dari Praktek Kerja Lapangan yang dilakukan oleh penulis yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui prosedur pengolahan produk *pastry* yang benar di hotel Grand Aston Yogyakarta.
2. Ingin mengetahui penyebab kegagalan dalam pengolahan pada sebuah produk.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

Adapun manfaat yang diperoleh selama 6 bulan melaksanakan tugas Praktek Kerja Lapangan adalah :

1. Bagi Hotel
 - a. Perusahaan mendapatkan tambahan sumber daya tenaga sehingga akan sangat menguntungkan perusahaan.

- b. Dapat menjalin kerjasama baik dengan pihak sekolah, sehingga dengan mudah mendapatkan bantuan tenaga disaat dibutuhkan.
- c. Perusahaan dapat melihat potensi kerja dari mahasiswa Praktek Kerja Lapangan untuk meningkatkan SDM perusahaan.

2. Bagi STP AMPTA

- a. Dapat menjalin hubungan kemitraan yang baik dengan perusahaan yang berkaitan.
- b. Dapat melihat tingkat keberhasilan sekolah dalam mendidik dan melatih para mahasiswa.
- c. Memperkenalkan STP AMPTA kepada masyarakat luas sebagai Sekolah Tinggi Pariwisata yang Unggulan di Yogyakarta.

3. Bagi Mahasiswa

- a. Membuka kesempatan bagi para mahasiswa untuk mempraktekan teori yang sudah dipelajari semasa perkuliahan
- b. Mempersiapkan bekal dalam menjalani jenjang karir yang sesungguhnya dan menambah wawasan mengenai dunia kerja
- c. Dapat mempelajari secara detail tentang standar kerja yang *professional* di bidang *Food and Beverage Pasrty*

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Gambaran Hotel Secara Umum

1. Pengertian hotelan

Sulastiyono (2011:5) berpendapat bahwa, “hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus”.

Berikut ini adalah beberapa pengertian hotel menurut para ahli :

- a. Hotel merupakan bagian integral dari usaha pariwisata dan merupakan usaha akomodasi yang di komersialkan dengan menyediakan fasilitas – fasilitas (Sri Larasati, 2016:5) sebagai berikut:
 - a) Kamar tidur
 - b) Makanan dan minuman
 - c) Pelayanan lain meliputi :
 1. Tempat rekreasi
 2. Fasilitas olahraga
 3. Fasilitas lain yang dibutuhkan tamu

- b. menurut Lawson hotel adalah tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyedia makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran.

2. Karakteristik Hotel

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

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

3. Jenis-Jenis Hotel

Ada berbagai jenis hotel menurut Marlina Endy (2008:52) antara lain:

a. Jenis hotel menurut kedatangan tamu

1) *Business Hotel*

Hotel yang dirancang untuk mengakomodasi tamu yang mempunyai tujuan berbisnis. Hotel seperti ini memerlukan berbagai macam fasilitas seperti negoisasi dengan mengedepankan kenyamanan dan privasi yang tinggi. Selain itu standar luas ruang pertemuan juga perlu dipertimbangkan.

2) *Pleasure Hotel*

Hotel yang sebagian besar fasilitasnya ditujukan untuk memfasilitasi tamu yang bertujuan berekreasi. Sebagai fasilitas pendukung aktivitas rekreasi, hotel seperti ini dilengkapi dengan berbagai fasilitas untuk bersantai dan relaksasi baik itu untuk kegiatan *outdoor* maupun *indoor*.

3) *Country Hotel*

Hotel khusus bagi tamu antar negara hotel seperti ini sangat memerlukan privasi dan keamanan yang sangat tinggi. Biasanya lokasi hotel tersebut berada di pusat kota agar dekat dengan pusat pemerintahan suatu negara, atau berada jauh dari pusat kota tetapi lokasi tersebut mempunyai nilai lebih seperti pemandangan yang indah sehingga tamu dapat beristirahat dengan nyaman.

4) *Sport Hotel*

Hotel yang fasilitasnya ditujukan terutama untuk melayani tamu yang bertujuan untuk berolahraga. Untuk fasilitas *sport* hotel hampir sama dengan fasilitas *pleasure* hotel, hanya saja untuk fasilitas olahraga lebih ditonjolkan. Tidak hanya sekedar fasilitas olahraga, untuk berekreasi juga tetap diadakan karena tidak semua tamu yang menginap di hotel tersebut merupakan kalangan penggemar olahraga saja. Tetapi juga merupakan masyarakat kita.

b. Jenis hotel menurut lokasinya.

1) *City Hotel*

Hotel yang terletak di pusat kota dan biasanya menampung tamu yang bertujuan bisnis atau dinas. Sasaran konsumen dari hotel ini adalah pebisnis atau urusan dinas, lokasi yang dipilih sebaiknya mendekati kantor-kantor atau are bisnis di kota tersebut.

2) *Down Towl Hotel*

Hotel yang lokasi di dekat perdagangan dan perbelanjaan. Sasaran konsumen dari hotel ini adalah pengunjung yang ingin berwisata belanja ataupun menjalin relasi dagang. Kadang hotel ini bergabung dengan suatu fasilitas perbelanjaan agar dapat saling memberikan keuntungan.

3) *Suburban Hotel/Montel.*

Hotel yang berlokasi dipinggir kota. Sasaran konsumen dari hotel ini adalah tamu yang menginap dengan waktu pendek dan merupakan fasilitas transit masyarakat yang sedang melakukan perjalanan.

4) *Resort Hotel.*

Hotel yang dibangun ditempat-tempat wisata. Tujuan pembangunan hotel ini adalah sebagai fasilitas akomodasi dari suatu aktivitas wisata.

c. Jenis hotel menurut bintang

Pengklasifikasian hotel di Indonesia dilakukan dengan melakukan peninjauan setiap 3 tahun sekali yang dilakukan oleh PHRI dengan mempertimbangkan beberapa aspek mulai dari jumlah kamar, fasilitas dan peralatan yang disediakan, model sistem pengelolaan, bermotto pelayanan dengan mempertimbangkan aspek-aspek tersebut maka hotel dibagi menjadi 5 bintang. Berikut klasifikasi hotel berdasarkan bintangnya :

1) Hotel Bintang 1 (*)

Hotel bintang satu merupakan jenis hotel yang tergolong kecil karena dikelola oleh pemiliknya langsung. Biasanya terletak dikawasan ramai dan memiliki transportasi umum yang dekat serta hiburan dengan harga yang masuk akal adapun kriteriannya yaitu :

- a) Jumlah kamar standar minimum 15 kamar.
- b) Kamar mandi dalam.
- c) Luas kamar standar minimum 20 m persegi

2) Hotel Bintang (**)

Hotel bintang dua biasanya terletak dilokasi yang mudah dicapai artinya akses lokasi hotel tersebut sangat mudah. Bangunannya terawat, bersih dan rapi serta lokasinya bebas polusi dan adapun kriteriannya :

- a) Jumlah kamar standar minimum 20 kamar.
- b) Jumlah kamar suite minimum 1 kamar.
- c) Kamar mandi dalam.
- d) Kamar memiliki telepon dan televisi.
- e) Luas kamar standar minimum 22 m persegi.
- f) Luas kamar suite minimum 44 m persegi.
- g) Pintu kamar dilengkapi pengaman.
- h) Harus ada *lobby*.
- i) Tata udara dengan AC/ventilasi.
- j) Kapasitas pencahayaan minimum 150 lux.
- k) Terdapat sarana olah raga dan rekreasi.
- l) Ruangan dilengkapi dengan tata udara dengan pengaturan udara.
- m)Memiliki Bar.

3) Hotel Bintang Tiga (***)

Sementara itu hotel bintang tiga biasanya dekat tol, pusat bisnis, dan daerah perbelanjaan dengan menawarkan pelayanan terbaik, kamar yang luas dan lobi yang penuh dekorasi. Para karyawan hotel bertugas terlihat rapi dan profesional berikut kriterianya :

- a) Jumlah kamar standar minimum 30 kamar.
- b) Terdapat minimum 2 kamar suite.
- c) Kamar mandi dalam.
- d) Luas kamar standar minimum 24 m persegi.
- e) Luas kamar suite minimum 48 m persegi.
- f) Kamar memiliki toilet sendiri.
- g) Memiliki sarana rekreasi dan olah raga.
- h) Kamar dilengkapi dengan pengaturan udara menarik (AC) dengan suhu 24° C.
- i) Tersedia restoran yang menawarkan hidangan diatas rata-rata pada saat sarapan, makan siang dan makan malam.
- j) Memiliki valet perking.

4) Hotel Bintang Empat (****)

Hotel bintang empat sudah termasuk hotel yang cukup bekelas dengan para karyawan dan staff yang lebih profesional dalam melayani tamu yang datang. Mereka juga dibekali informasi mengenai pariwisata di

sekitar hotel. Hotel ini memiliki bangunan yang cukup besar dekat dengan pusat perbelanjaan, restoran dan hiburan. Pelayanannya pun diatas rata-rata sehingga tamu akan puas bila menginap. Berikut kriterianya :

- a) Jumlah kamar standar minimum 50 kamar.
- b) Memiliki minimum 3 kamar suite.
- c) Kamar mamndi dalam.
- d) Luas kamar standar minimu 24 m persegi.
- e) Luas kamar suite minimum 48 m persegi.
- f) Memiliki *lobby* dengan luas minimum 100 m persegi
- g) Memiliki Bar.
- h) Terdapat restoran dengan layanan antar ke kamar selama 24 jam dalam seminggu.
- i) Memiliki sarana rekereasi dan olah raga,
- j) Kamar mandi dilengkapi dengan instalasi air panas/dingin.
- k) Memiliki toilet umum.
- l) Memiliki *valet parking*.

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

Terkahir hotel bintang lima. Hotel ini merupakan hotel termewah denagn berbagai fasilitas tambahan serta pelayanan multibahasa yang

tersedia. Hotel bintang lima memegang prinsip bahwa tamu nomer satu sehingga diberikan daftar anggur yang bisa dipilih.

Adapun kriteria hotel ini yaitu :

- a) Jumlah kamar standar minimum 100 kamar.
- b) Terdapat minimum 4 kamar suite.
- c) Memiliki kamar mandi pribadi didalam kamar.
- d) Luas kamar standar minimum 26 m persegi.
- e) Luas kamar suite minimum 52 m persegi.
- f) Tempat tidur dan perabot dalam kamar kualitas nomer 1.
- g) Kamar mandi dilengkapi dengan instalasi air panas/dingin.
- h) Terdapat restoran dengan layanan antar ke kamar selama 24 jam dalam seminggu.
- i) Terdapat pusat kebugaran, valet parking dan service dari concierge dengan pengalaman matang.
- j) Memiliki Bar.
- k) Memiliki *lobby* yang luas dan dekorasi sangat bagus.
- l) Memiliki valet parking yang luas.
- m) Memiliki toilet umum.

4. Departemen-departemen yang ada di hotel

Sesuai dengan fungsinya, penyelenggaraan kerja secara umum dibagi menjadi beberapa departemen pokok menurut (Sri Larasati, 2016:32) yaitu :

a. *Front Office Department* (bagian kantor depan)

Bagian yang bertugas menerima pemesanan kamar, memberikan informasi, menerima dan mengakomodasikan tamu, dan menerima pembayaran dari tamu

b. *Housekeeping Department* (bagian tata graha)

Bagian yang bertugas memelihara kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar tamu, restoran dan bar serta area umum, yang menjadi tanggung jawabnya

c. *Food & Beverage Department* (bagian makanan dan minuman)

menyediakan dan menyajikan makanan dan minuman

d. *Marketing Department* (bagian pemasaran)

Bagian yang bertugas melakukan pemasaran termasuk didalamnya melakukan promosi dan penjualan produk hotel

e. *Accounting Department* (Bagian keuangan)

Bagian yang bertugas mengelola keuangan baik penerimaan maupun pengeluaran keuangan hotel

f. *Purchasing Department* (bagian pembelian)

Bagian yang bertugas melakukan pembelian dan menerima barang-barang keperluan hotel

g. *Engineering Departmen* (baagian teknik)

Bagian yang bertugas melakukan perencanaan, pemasangan, dan pemeliharaan gedung serta perlengkapan lainnya

h. *Security Department* (bagian keamanan)

Bagian yang bertugas menjaga dan memelihara keamanan serta ketertiban didalam maupun di lingkungan hotel

i. *Personnel Department* (bagian personala)

Bagian yang bertugas pengadaan tenaga kerja, pemeliharaan serta pengembangan dan pelatihan serta jenjang karir

j. *Laundry Department* (bagian binatu dan Dry Cleaning)

Pada hotel besar, bagian ini sejajar dengan departemen lain sedangkan pada hotel menengah atau kecil berada dibawah bagian tata graha, bagian ini bertugas melakukan pencucian linen maupun *uniform* bagi karyawan maupun tamu.

k. *Cost Control Department* (bagian pengadaan biaya)

Pada hotel besar, bagian ini sejajajr dengan departemen lain sedangkan pada hotel menengah atau kecil berada dibawah bagian keuangan, bagian ini bertugas mengontrol semua pengeluaran biao oprasional hotel

l. Other Oprastion department

Bagian yang menangani pekerjaan yang menghasilkan pendapatan bagi hotel lainnya seperti, *sport club, discotique, spa* dll

B. Gambaran Umum *Food & Beverage Department*

1. Pengertian *Food and Beverage Departement*

Departemen ini mutlak perlu dalam operasional suatu hotel. Karena hasil penjualan dari makanan dan minuman merupakan pendapatan terbesar kedua setelah pemasukan dari penjualan kamar. Tugas utama Departemen ini adalah mengelola penyediaan serta penyajian makanan dan minuman bagi para tamu hotel maupun pemesanan diluar hotel (*catering*).

Menurut Mertayasa (2012:2).”tata hidang *Food and Beverage* department adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu baik di hotel maupun di luar hotel. Makanan dan minuman yang disertakan dengan pelayanan. *Food and Berverage Department* terbagi menjadi dua baguan yang saling bergantung satu sama lain dan harus saling bekerjasama. Dapat disimpulkan bahwa *Food and Beverage Department* adalah departemen yang bertanggung jawab mengelola makanan dan minuman.

Menurut (sulitiyono,2011) Bagian yang bertugas mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan tamu hotel, baik dalam kamar, restoran atau *Coffe –shop, Banquet* (resepsi pertemuan), makanan karyawan, dan sebagainya. Bagian ini di pimpin oleh seorang *Food & Beverage Director* atau *F&B Manager*, yang dibantu oleh seorang *Asst.F&B Manager*, Seorang Sekretaris *F&B Manager*, dan beberapa *Department Head* seperti:

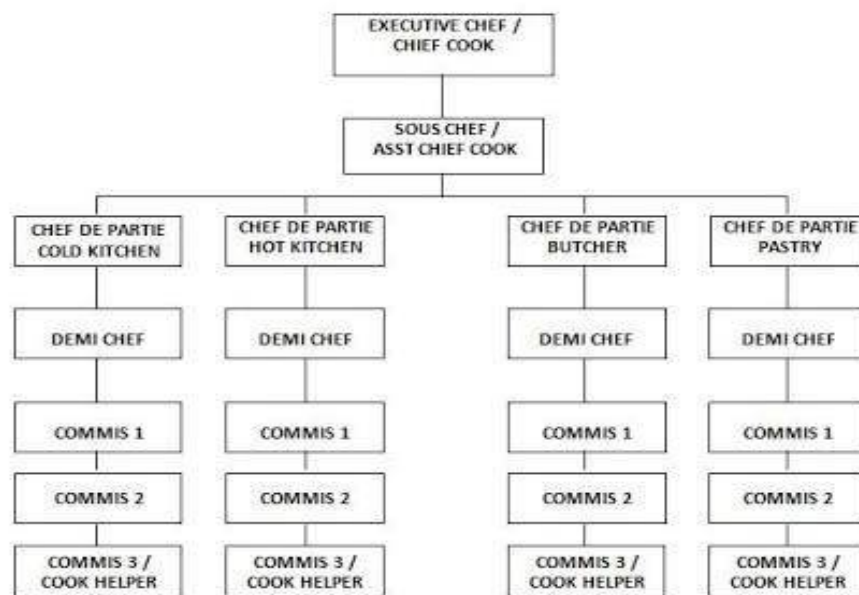
Exc.Chef atau *Chef De’Cuisine*, restoran *Manager, Bar Manager, Banquet Manager, Chief Stewarding*, dan beberapa *Section Head* di lingkungan *F&B Department*. Aktivitas yang berkaitan dengan penyediaan pelayanan makanan dan minuman, maka bagian makanan dan minuman ini dapat dikatakan suatu bagian hotel yang paling kompleks dalam arti jumlah karyawan yang dibutuhkan, penghitungan pendapatan dan biaya, dan pengendalian yang harus dilakukan oleh manajemen

2. Struktur Organisasi *Organization Chart Main kitchen*

Menurut Bartono & Ruffino, (2010:169) Standar organisasi dapur diperlukan untuk melaksanakan tugas bagian dapur. Merekalah yang bertanggungjawab atas produksi makanan di lingkungan *food & beverage department*. Organisasi ini memperlihatkan posisi dan jabatan petugas dapur dari yang paling atas sampai yang paling bawah. Berdasarkan fungsinya dibedakan atas dapur kecil, besar, dan menengah.

Besar atau kecil dapur tergantung pada tingkat kegiatan dan besar kecil hotelnya. Sebutan untuk organisasi dapur adalah *Kitchen brigade* yakni *small brigade* atau dapur kecil, *medium brigade* atau dapur sedang dan *large brigade* atau dapur besar.

3. Bagan struktur organisasi *Food and Beverage Product Departement*



Sumber : <http://ulhyjr97.blogspot.com/p/recipe-finsl.html>

Gambar 2.1 Bagan struktur organisasi F&B

a. *Executive Chef*

Bertanggung jawab operasional seluruh bagian dari *Food Product/kitchen* baik secara administratif maupun produk – produknya.

b. *Sous Chef*

Asisten dari *Executive chef* yang bertugas membantu pekerjaan dari *executive chef*. Menggantikan posisi *chef* apabila *chef* berhalangan hadir atau sedang libur.

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

Bertanggung jawab kelancaran operasional di *main kitchen section* termasuk kualitas produk *main kitchen*. Mengorganisasi dan membagi tugas pekerjaan pada bawahannya, dan ikut secara langsung turun tangan mengolah makanan.

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

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

e. *Commis/Cook*

Disebut juga *cook I* atau komis I. Bertugas membuat makanan dan membntu pekerjaan dari CDP, penyediaan dan bertanggung jawab terhadap kualitas produknya.

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

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

g. *Cook Helper*

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

Menurut Adjab Subagjo (2009; 11-14) operasional yang baik dan lancar dapat terwujud apabila ada kerja sama yang baik antara satu bagian dengan bagian yang lain didalam suatu hotel.

4. Gambaran Umum Mengenai *Pastry section*

Pengertian pastry sendiri menurut M. Husin Syarbini (2016:5) adalah “hal-hal yang berhubungan dengan berbagai jenis kue baik conentional maupun orential, termasuk diantaranya adalah rerotian (bread), cake,biscuit, juga berbagai jenis kue yang terbuat dari berbagai adonan cair atau adonan lunak (batter tau paste) sehingga akan dikenal produk seperti choux pastry, maccaron, pudding, chocolate, dan lain sebagainya”.

a. Pastry Chef:

Sebagai koki *pastry*, deskripsi pekerjaan Anda mungkin termasuk jenis berikut tugas:

1. Mengawasi *staf* dapur
2. Memesan persediaan
3. Memproduksi makanan yang dipanggang
4. Dekorasi dan plating berbagai kue-kue dan makanan penutup

b. Chef de Partie:

Tanggung jawab utama dari seorang *chef de partie* adalah untuk mengawasi dan membantu dalam memasak, persiapan dan penyajian makanan di restoran. Mereka harus mendelegasikan tugas untuk koki bekerja di bagian mereka dari dapur. Selain itu, mereka harus memantau untuk memastikan kualitas makanan, penyajian dan

keselamatan standar sedang dipatuhi. Akhirnya, mereka bertanggung jawab untuk mengatasi masalah masalah apapun yang muncul di bagian mereka dari dapur.

c. *Demi cdp:*

1. *Demi chef de partie* membantu *executive chef* mempersiapkan makanan pembuka ditambah daging dan sayuran untuk makanan pembuka.
2. Serta membantu dengan penyajian yang tepat dari makanan.
3. *Demi chef de partie* juga berpartisipasi dalam memilih dan melatih *staf* dapur baru.
4. Mereka harus mengikuti dan menegakkan standar kesehatan dan keselamatan di dapur.
5. Terakhir, *demi chef de partie* memastikan bahwa setiap pelanggan disajikan makanan berkualitas tinggi pada waktu yang tepat.

d. *Commis:*

1. Mendukung *eksekutif chef*, *sous chef*, *commis chef* serta karyawan dapur lainnya dalam produksi pangan
2. Membantu staf dapur dalam menjaga standar masakan tinggi bagi klien fungsi serta delegasi.
3. Membantu para *commis chef* dalam produksi makanan yang berbeda untuk sayuran misalnya, daging dan kue kering.

4. Membantu *commis chef* dalam memastikan bahwa makanan disiapkan dan disajikan kepada klien tepat waktu.
5. Membantu *commis chef* dalam memastikan bahwa kesehatan dan standar keselamatan yang ditegakkan di dapur.
6. Membantu *commis chef* dalam membuat daftar permintaan untuk makanan.
7. Membantu *staf* dapur dalam menyimpan semua makanan.
8. Keterampilan dan Spesifikasi.

5. Sarana dan Prasarana

Peralatan-peralatan atau perlengkapan-perengkapan yang dipergunakan oleh perusahaan, baik dikantor maupun ditempat proses produksi dilangsungkan. Perlengkapan atau peralatan tersebut digunakan oleh perusahaan bukan untuk menjalankan proses produksi. (wibowo pajak 2018)

Menurt (Sudana, Dkk 2011) peralatan merupakan alat utama yang digunakan dalam membantu melakukan suatu pekerjaan di dapur sedangkan perlengkapan merupakan alat penunjangnya. Seperti contohnya : pisau merupakan peralatan yang digunakan untuk memotong sedangkan *sharpening stell* dan *cutting board* merupakan perlengkapan memotong.

Peralatan (*utensil*) adalah peralatan kecil yang dipergunakan untuk mengolah makanan. Adapun contoh peralatan (*utensil*) yaitu *cutting board, knife, stock pot, sauce pan, frying pan, tray, bowl* dan lain-lain.

- 1) *Ingredient Rack*: rak untuk menyimpan bahan.



Sumber : www.cialiswebs.net

Gambar. 2.2 Ingredient Rack

- 2) *Marble table*: Meja marmer untuk mengolah chocolate dll.



Sumber : www.marbletable-secondhand-catering-equipment.co.uk

Gambar. 2.3 Marble table

- 3) *Working table*: Meja kerja, terbuat dr. dari stainless stell agar tidak berkarat.



Sumber : www.simplyfurniture.com

Gambar. 2.4 Working table

- 4) *Dough mixer*: Alat untuk mengaduk adonan cake maupun bread.



Sumber : www.mixersonsale.com

Gambar. 2.5 Dough mixer

- 5) *Dough mixer* : Alat pembagi untuk dough bread.



Sumber : www.archiexpo.com

Gambar. 2.6 Dough mixer

- 6) *Dough sheeter*: Alat penipis adonan, biasa digunakan dalam bakery.



Sumber : www.ikitchenequipments.in

Gambar. 2.7 Dough sheeter

7) *Proofing cabinet* : Alat pembantu untuk mengembangkan adonan bread.



Sumber : www.zesco.com

Gambar. 2.8 Proofing cabinet

8) *Dishwasher machine* : Alat untuk mencuci glass, chinese ware, spoon dll.



Sumber : www.commercialkitchendesign.net

Gambar. 2.9 Dishwasher machine

- 9) *Oven* : Alat untuk memanggang.



Sumber : www.archiexpo.com

Gambar. 2.10 Oven

- 10) *Cooling rack* : Rak untuk mendinginkan produk yang baru matang.



Sumber : www.savebarn.co.nz

Gambar. 2.11 Cooling rack

- 11) *Bread slicer* : Alat untuk mengiris toast atau roti tawar.



Sumber : www.archiexpo.com

Gambar. 2.12 Bread slicer

- 12) *Deep fat fryer* : Alat penggorengan dengan banyak minyak.



Sumber : www.wikipedia.org

Gambar. 2.13 Deep fat fryer

- 13) *Salamander* : Alat untuk membakar pizza yang telah di beri topping.



Sumber : www.cateringonsight.com

Gambar. 2.14 Salamander

- 14) *Walk in refrigerator* : Kamar pendingin yang suhunya dapat diatur untuk menyimpan bahan yang mudah rusak



Sumber : www.commercialkitchensusa.com

Gambar. 2.15 Walk in refrigerator

15) Stove: Kompor untuk memasak



Sumber : www.alibaba.com

Gambar. 2.16 Stove

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTERK KERJA LAPANGAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Hotel Grand Aston Yogyakarta

Hotel Grand Aston Yogyakarta merupakan Hotel & convention center international bintang 5 dengan 9 lantai yang mengagumkan, terletak di pusat kota dan dekat dengan jalan utama Yogyakarta yang terkenal sebagai pusat keramaian di Yogyakarta, yaitu Jalan Urip Sumoharjo yang biasa juga disebut sebagai Jalan Solo oleh masyarakat lokal, berdekatan dengan Mall Galleria yang terkenal dan tepat di pusat kota perbankan dan perkantoran Yogyakarta serta berdekatan dengan Jalan Malioboro yang legendaris, Hotel Grand Aston Yogyakarta berdiri pada tahun 2011 yang berada di bawah naungan Archipelago International Group. Kepemilikan Hotel Grand Aston Yogyakarta dipegang oleh dr. Fredi Setyawan Sp. Kk, yang sekaligus pemilik dari “Natasha Skincare”.

Hotel Grand Aston Yogyakarta memiliki 141 kamar dengan 3 kamar *Suite* yang bertemakan desain *Javanise*, *Cinnoseries*, dan *Western*, dan satu kamar *Presidential Suite* dengan tema Majapahit, untuk Restoran terdapat *saffron Restaurant*, dan *Cassia Lobby Lounge* yang berada di lantai *Ground Floor*, kemudian ada *Cinnamon Poolbar*

yang berada di lantai 2 tepatnya di dekat *Pool*. Yang mendukung di Grand Aston Yogyakarta ini terdapat pula *Steak House Holycow* dan Madam Tan Restaurant yang berada di lantai *Ground Floor* tepatnya di *garden* Hotel Grand Aston Yogyakarta.

Hotel ini adalah hotel bebas dari asap rokok sehingga semua ruangan dibebaskan dari asap rokok, tetapi juga disediakan tempat untuk merokok contohnya di teras *garden Saffron Restaurant*, jika ada yang melanggar maka akan dikenakan denda sebesar 2 juta rupiah. Grand Aston Yogyakarta *Hotel & Convention Center* merupakan Grand Aston kedua di Indonesia dan dipersiapkan untuk mengikuti kesuksesan Grand Aston sebelumnya yaitu, Grand Aston City Hall di Medan. Hotel ini telah dikonsepsualisasikan untuk menjadi *Hotel & Convention center* pilihan di Yogyakarta dengan konsep hotel yang lain dari pada yang lain, modern dan bergaya sehingga membawa nuansa baru bagi Yogyakarta

2. Lokasi Hotel Grand Aston yogyakarta

Grand Aston Yogyakarta

Jl. Urip Sumoharjo No.37, Klitren, Kec. Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta – 55222

Tel: +62 274 566 999

Website : www.astonhottelsinternational.com

3. Fasilitas Hotel Grand Aston Yogyakarta

a. Kamar

Di balik kemewahannya, hotel Grand Aston Yogyakarta memiliki 141 kamar tamu dan Suite, dengan gaya desain kamar yang menarik dan mewah. Tetapi terhubung dengan akses *internet* dengan kecepatan hingga 1 Gbps

Berikut beberapa kamar yang dimiliki oleh Hotel Grand Aston Yogyakarta :

1) *Superior King* dan *Twin*

Superior King dan *Twin* ini merupakan jenis kamar yang paling standar yang ditawarkan kepada tamu dengan harga paling rendah dibandingkan dengan kamar lainnya. Luas kamar *superior* adalah 28m² dan terdapat 84 buah kamar dengan tipe *superior King* dan *Twin* di Grand Aston Yogyakarta. Adapun fasilitas yang ditawarkan dalam kamar *superior* adalah televisi layar datar, telepon, koneksi *Wifi*, *bathroom*, *hairdryer*, *minibar*, dan layanan telepon 24 jam. Selain itu pada tipe kamar *superior* terdapat *connecting room* yang menghubungkan kamar tipe *superior King* dan *Twin*, disemua tipe kamar hotel ini tidak memperkenankan merokok di dalam kamar karena semua tipe kamar ini *No Smoking*.

2) Kamar tipe *Deluxe* dan *Twin*

Deluxe dan *Twin* ini merupakan kamar yang ditawarkan kepada tamu dengan harga yang lebih mahal dibandingkan dengan tipe *Superior King* dan *Twin*, dengan luas kamar 32m², tipe kamar ini menyediakan 3 buah kamar, adapun fasilitas yang ditawarkan oleh tipe kamar ini tidak jauh berbeda dari tipe *superior* yaitu Televisi layar datar, telepon, koneksi Wifi, *bathroom*, *hairdryer*, *minibar*, dan layanan telepon 24 jam, hanya saja ada tambahan kursi sofa kecil di dalam nya.

3) Kamar tipe *Suite Room*

Suite Room di Grand Aston Yogyakarta ini memiliki 3 jenis *suite room*, yaitu *Javanese room*, *Western room*, dan *chinoserries room*, tiga tipe kamar ini mengusung arsitektur yang unik karena desain kamarnya yang sesuai dengan nama jenis kamar tersebut, kamar ini memiliki luas 94m² dengan berbagai fasilitas yang hampir sama dengan *Superior* dan *Deluxe*, namun tipe kamar ini sudah di lengkapi dengan *bathup* dan menampilkan pemandangan langsung ke Gunung Merapi dan perkotaan.

a) *Suite room Javanese* mengusung tema dan desain bernuansa jawa, terdapat simbol jawa berupa gambar wayang dan penggunaan kain batik

- b) *Suite room Western* menggunakan desain bergaya barat moderen sehingga nuansa interior kamar ini seperti kamar di hotel di luar negri.
- c) *Suite room Chinoserries* menggunakan desain interior bergaya china moderen yang terdapat di motif kapet serta desain *living room* nya

4) Kamar tipe *Presidential suite Majapahit*

Presidential suite room di Grand Aston Yogyakarta ini hanya menyediakan 1 kamar dengan luas kama 128m², desain desain ruangan dan interior bergaya moderen yang megah ini memiliki *living room* yang bernuansa moderen dengan tambahan sofa keluarga.

b. *Saffron Restaurant*

Saffron restaurant merupakan rostoran yang disediakan oleh Hotel Grand Aston Yogyakarta untuk memenuhi kebutuhan tamu dan pengunjung hotel, *saffron restaurant* terletak di *Ground floor lobby*, buka dari jam 06.00 am – 11.00 pm, selain itu *saffron restaurant* juga melayani *room service* selama 24 jam. dengan jumlah kapasitas 157 orang, terdapat 2 jenis ruangan yaitu *indoor* dan *outdoor*, terdapat *VIP room* berkapasita 15 orang yang dibagi menjadi 2 area *wing A* dan *wing B*, *Wing A* memiliki area *indoor* dan *outdoor* dengan desain otentik, *wing B* memiliki pemandangan dapur terbuka.

c. *Cassia cake shop*

Cassia cake shop adalah bagian dari *saffron restaurant* yang berfokus dalam penjualan produk *cake* dan *bread* hotel Grand Aston Yogyakarta. Buka pada jam 08.00 am – 10.00 pm, *Cassia cake shop* juga menawarkan produk *bakery* berupa *Croissant* yang menjadi andalan dari hotel Grand Aston Yogyakarta.

d. *Swimming pool*

Kolam renang olimpiade dengan panjang 19,35 meter dan lebar 4,3 meter, memiliki 2 jenis kolam yaitu untuk dewasa berkedalaman 140 cm dan kolam anak sedalam 40 cm, terdapat 7 kursi untuk berjemur, kolam ini buka dari jam 06.00 am – 07.00 pm, terletak di lantai 2 berdekatan dengan pusat kebugaran, pejamata Spa, Sauna, dan *Cinnamon Pool Bar*.

e. *GYM* (pusat kebugaran)

Pusat kebugaran yang dilengkapi dengan peralatan kebugaran dan sauna yang menyehatkan bagi tubuh serta didampingi oleh instruktur yang berpengalaman.

f. Pejamata *Wellness Spa*

Hotel Grand Aston Yogyakarta menawarkan pengalaman meremajakan jiwa dan raga di Pejamata Wellness Spa dengan mempertahankan nilai-nilai tradisi yang terbaik, terletak di lantai 2 dan memiliki 5 kamar Spa yang nyaman termasuk 1 kamar untuk pasangan.

g. *Cinnamon Pool Bar*

Sebuah restoran *outdoor* berkapasitas 15 orang dengan desain otentik dilengkapi dengan kursi sofa dan *bar* minuman, terletak di sebelah kolam renang, buka pada jam 06.00 am – 05.00 pm.

h. *Business Center*

Business Center merupakan fasilitas yang disediakan Hotel Grand Aston Yogyakarta sebagai penunjang kebutuhan bisnis atau kantor seperti *meeting room* dengan skala kecil, keperluan administrasi seperti *fotocopy, scanner, projector, LCD*, dan lain sebagainya.

i. *Meeting room*

Grand Aston Yogyakarta memiliki 4 *meeting room* yaitu, Edelweis, Orchid, Crysantium dan Tulip, ke empat *meeting room* tersebut memiliki desain *interior* yang sama hanya saja memiliki luas ruangan dan kapasitas yang berbeda.

No	Nama function	Luas ruangan (m ²)	Kapasitas
1	Edelweis	87	100
2	Orchid	61	50
3	Crysantium	88	100
4	Tilip	75	50

Sumber : Hotel Grand Aston Yogyakarta

Table 3.1 Meeting room

Fasilitas untuk semua jenis *Meeting room* :

- a) CD/DVD Player
 - b) Dekorasi
 - c) *Coffe break*
 - d) *Flipchart*
 - e) Hiburan musik
 - f) Kamar hotel
 - g) Kolam renang terbuka
 - h) Layar proyektor
 - i) Makan siang
 - j) Makan malam
 - k) *Microphone*
 - l) Mesin foto kopi
 - m) Papan tulis
 - n) LCD proyektor
 - o) *Sound system*
 - p) Koneksi Wifi
- j. *Ballroom*

Hotel Grand Aston Yogyakarta memiliki ruangan rapat berukuran besar yang bernama *Lotus Ballroom* dengan luas 460m² berkapasitas 800 orang, sangat ideal untuk pertemuan perusahaan berskala besar dan juga untuk acara pesta pernikahan yang

sempurna dengan fleksibilitas yang baik, *Lotus Ballroom* dapat dibagi menjadi 3 ruangan pertemuan kecil.

- a) Lotus 1 memiliki luas ruangan 168m² dengan kapasitas hingga 200 orang lebih.
- b) Lotus 2 memiliki luas ruangan sebesar 117m² dengan kapasitas hingga 200 orang lebih.
- c) Lotus 3 memiliki luas ruangan sebesar 168m² dengan kapasitas hingga 200 orang lebih.

k. *Parking area*

Parkin area di Hotel Grand Aston Yogyakarta memiliki 2 tempat yakni di *basement 1* untuk kendaraan roda 4 tamu dan *basement 2* untuk kendaraan roda 4 dan roda 2 untuk kendaraan pegawai hotel.

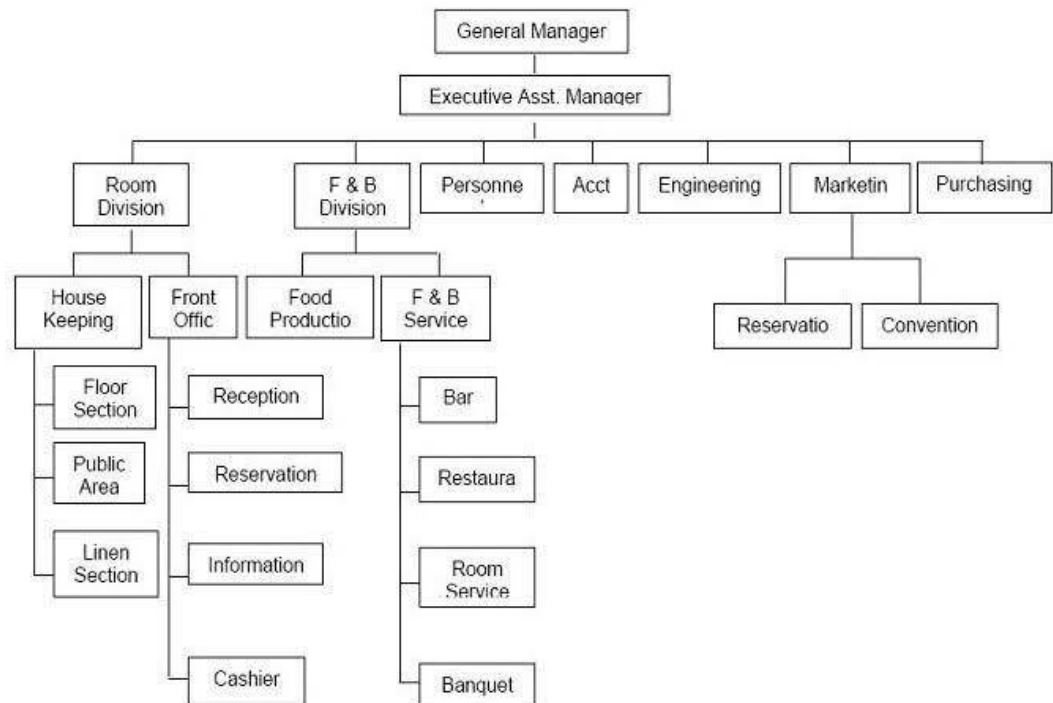
l. *Wifi internet acces*

Fasilitas *Wifi internet acces* ini dapat dinikmati oleh semua pengunjung hotel dengan menggunakan *password* yang sudah ditentukan oleh pihak hotel Grand Aston Yogyakarta dan dapat diminta di bagian lobby utama hotel di bagian *Front Office*.

m. *Kemanan*

Fasilitas keamanan yang terjamin dari Hotel Grand Aston Yogyakarta menjamin kenyamanan dan keamanan selama 24 jam penuh.

4. Struktur organisasi Hotel Grand Aston Yogyakarta



Sumber : HRD Grand Aston Yogyakarta

Gambar 2.17 Struktur organisasi Hotel Grand Aston Yogyakarta

B. Deskripsi *Food and Beverage Department*

1. Pengertian *Food and Beverage Department*

F&B (*Food & Beverage*) di dalam industri perhotelan merupakan salah satu departemen yang berperan penting dalam kelangsungan operasional karena produk yang ditawarkan/dijual kepada tamu adalah produk yang menyangkut kebutuhan tamu sehari-harinya, yaitu produk makanan dan minuman. Hotel merupakan suatu

usaha yang bersifat komersial, yang mana maksimum memiliki tiga fasilitas yaitu: akomodasi, makanan dan minuman.

Food and Beverage Department adalah departemen yang menangani semua makanan dan minuman di suatu hotel dari mulai pemilihan bahan, persiapan, rasa, kualitas, penampilan dan juga harga yang ditawarkan kepada tamu termasuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu sesuai dengan standar dari masing masing hotel. *Food and Beverage Department* juga bertanggung jawab untuk membuat aktifitas di hotel yang berhubungan dengan makanan dan minuman, tentunya juga membuat suatu acara pertunjukan dan hiburan.

Food and beverage product merupakan salah satu bagian di hotel yang menangani pengolahan makanan dan minuman dari bahan mentah menjadi produk siap saji mulai dari *appetizer, soup, main course, dan dessert* bagi para tamu hotel. Perlu adanya pengetahuan dan keahlian yang kompeten sesuai dengan standar dalam mengolah produk makanan dan minuman, agar tamu merasa puas menikmati produk yang ditawarkan. Makanan dan minuman yang dihasilkan food product dibagi lagi menjadi beberapa seksi yang masing-masing mempunyai tugas dan tanggung jawab tersendiri sesuai dengan jenis bidang pekerjaannya. Salah satu seksi yang ada yaitu pastry yang bertanggung jawab dalam pembuatan dan penyediaan berbagai makanan penutup (*dessert*), makanan pengiring (*snack*), kue dan roti.

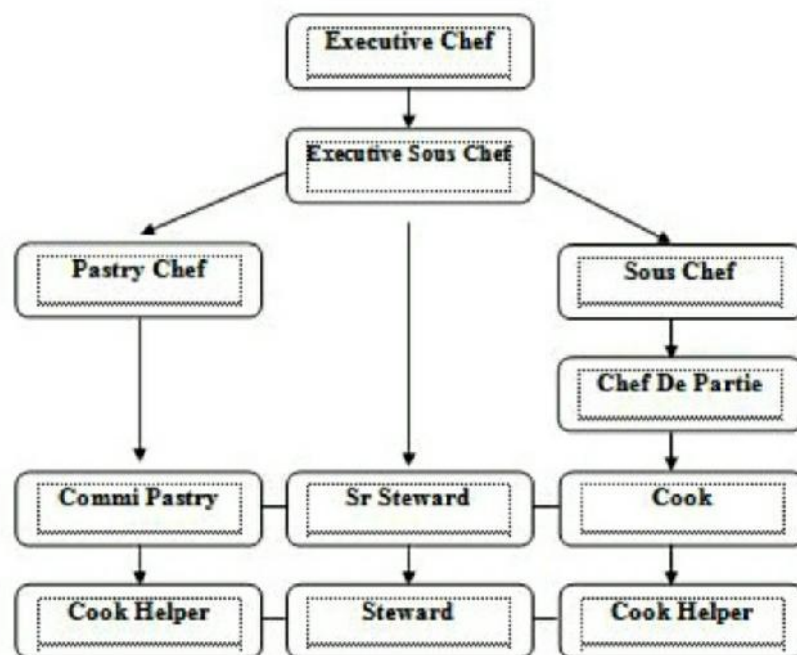
2. Tugas dan Tanggung Jawab *Food and Beverage staff*

Adapun tugas dan tanggung jawab dari seorang *Food and Beverage Staff* yaitu :

- a) *Executive Chef* Merupakan orang yang mengepalai bagian ini. Pada Hotel bintang 5 seperti Hotel Grand Aston ini tugas dari *Executive Chef* lebih kepada bidang administratif seperti mengelola dapur, menyusun menu, membuat standar resep, membuat *forecast* yang akan dicapai, serta memimpin dan mengawasi stafnya dalam kegiatan operasional.
- b) *Sous Chef* Dapat dikatakan sebagai tangan kanan atau asisten dari *Executive Chef*. Tugasnya membantu *Executive Chef* dalam pekerjaannya, namun perbedaannya *Sous Chef* masih terjun langsung dalam bidang operasional untuk mengolah makanan.
- c) *Chef de Partie Chef* yang bertugas pada satu *section* pengolahan makanan tertentu dimana dia bertugas sebagai kepala dan bertanggung jawab penuh di dalam *section* tersebut.
- d) *Demi Chef* Merupakan tangan kanan atau asisten dari *Chef de Partie*.
- e) *Cook* atau *Commis* Bertugas untuk mengolah makanan pada *section* tertentu di bawah instruksi dari *Chef de Partied* dan *Demi Chef*.
- f) *Pastry Chef* ,*Chef* yang mengepalai *Kitchen* khusus yang mengolah produk *Pastry and Bakery*.

- g) *Steward* Bertugas dan bertanggung jawab pada kebersihan dan kerapihan area dapur. Selain itu juga bertanggung jawab pada *dish washing* peralatan makan, minum, maupun alat saji untuk tamu.

3. Struktur Organisasi *Food and Beverage Department*



Sumber : Data Primer,2011

Gambar. 2.18 Struktur Organisasi *Food and Beverage Department*

C. Jadwal kerja

tgl	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar
1	E	E	E	E	M	M	M
2	E	E	E	M	M	M	M
3	E	E	E	M	M	M	OFF
4	E	E	OFF	M	M	OFF	M
5	E	E	E	OFF	M	M	M
6	E	E	E	E	M	M	M
7	E	OFF	E	E	OFF	M	M
8	E	E	E	E	M	M	M
9	OFF	E	E	M	M	M	
10	E	E	E	M	M	M	
11	E	E	S	M	M	OFF	
12	E	E	S	OFF	M	M	
13	E	E	S	E	M	M	
14	E	OFF	E	E	OFF	M	
15	E	E	E	E	M	M	
16	OFF	E	E	M	M	M	
17	E	E	E	M	M	M	
18	E	E	OFF	M	M	OFF	
19	E	E	E	OFF	M	M	
20	E	E	E	E	M	M	
21	E	OFF	E	E	OFF	M	
22	E	E	E	E	M	M	
23	OFF	E	E	M	M	M	
24	E	E	E	M	M	M	
25	E	E	OFF	M	M	OFF	
26	E	E	E	OFF	M	M	
27	E	E	E	E	M	M	
28	E	OFF	E	E	OFF	M	
29	E	E	E	E	M		
30	OFF	E	E	M	M		
31		E		M	M		

Table. 3.2 Jadwal Praktek Kerja Lapangan

Keterangan :

M : Morning shift S : Sick

E : Evening shift

D. Pelaksanaa Praktek Kerja Lapangan

Di Hotel Grand Aston Yogyakarta bagian *main kitchen section* terdapat 3 *shift* yang diwajibkan bagi para karawan yaitu, *morning shift*, *evening shift*, dan *night shift*. Untuk para *trainee* hanya diwajibkan 2 *shift* saja yaitu *morning shift* jam 6 pagi sampai jam 3 sore dan *evening shift* dimulai jam 2 siang sampai 11 malam, khususnya di bagian *pastry section*, *morning shift* dimulai jam 5 pagi hingga jam 2 siang, *evening shift* dimulai jam 2 siang hingga jam 11 malam.

1. *Morning shift* pada *pastry section* dimulai pada jam 5 pagi hingga jam 2 siang, semua *trainee* yang terjadwal diwajibkan untuk datang tepat waktu. Tugas dari *morning shift* di bagian *pastry section* adalah sebagai berikut :
 - a. Menangani *Breakfast*.
 - b. Menyiapkan produk pastry yang akan di-*set up* pada *breakfast*.
 - c. Memanaskan bubur kacang hijau, bubur ketan hitam, dan bubur rang-rang sesuai daftar *menu breakfast*.
 - d. Meng-*oven croissant* yang sudah ditowing .
 - e. *Set up menu breakfast*.
 - f. *Set up cassia cake shop*.
 - g. Menyiapkan semua makanan yang akan dihidangkan ke tamu.
 - h. *Clear up* seluruh menu *buffet* setelah waktu *breakfast* berakhir.
 - i. Mengecek bahan dan keperluan untuk *breakfast* berikutnya seperti adonan *pancake*, adonan *waffle*, adonan *crepes*, dan *pudding*.

2. *Evening shift* pada *pastry section* dimulai pada jam 2 siang hingga jam 11 malam, adapun tugas dari *evening shift* sebagai berikut :
 - a. Menyiapkan peralatan yang dibutuhkan oleh *cook pastry*.
 - b. Mengecek produk *pastry* yang kurang dan yang akan dibuat selanjutnya.
 - c. Membuat produk *pastry* untuk *breakfast* hari selanjutnya.
 - d. Membuat dan menyiapkan *coffe break* yang tertera di *event B.E.O.*
 - e. Menyiapkan bubur yang akan dihidangkan sesuai menu pada *breakfast* selanjutnya.
 - f. Membuat produk yang akan dijual pada *cassia cake shop*.
 - g. *Closing cassia cake shop*.
 - h. *Set up stand* yang akan dipakai menata produk *pastry* saat *breakfast*
 - i. *Cleaning area kerja*

E. Analisis Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan

Pastry section di Hotel Grand Aston Yogyakarta berada di paling ujung belakang dari *main kitchen*, bersebelahan dengan ruangan *Executive Chef Office*, *pastry* dan *bakery* digabung menjadi satu ruangan. Di dalam *Pastry section room* terdapat 1 *proofing cabinet*, disebelahnya terdapat *standing freezer* untuk menyimpan bahan-bahan *pastry* produk dan *dough*, di samping kirinya terdapat 1 *dough mixer* untuk produk *bakery*, dan di sebelahnya terdapat 1 *oven* besar tiga pintu, selanjutnya terdapat 2 rak

bahan-bahan *pastry* dan *bakery*, dan 1 meja kerja, di sisi bagian luar ruangan terdapat 1 *mixer pastry* di sebelah pintu masuk ruangan *pastry section*.

Di *pastry section* memiliki 1 *walking chiller* besar yang bersebelahan dengan *chiller main kitchen* untuk menyimpan produk *pastry* dan *bakery* yang hendak disajikan kepada tamu seperti *cake*, *VIP treatment* dan produk *pastry section* lainnya. Selanjutnya terdapat 1 *standing chiller* dua pintu yang berada di sebelah ruangan *executive chef*, selanjutnya terdapat 1 freezer untuk menyimpan adonan *croissant* yang akan dilaminasi, *ice cream* untuk menu *ala carte* yang berada di sebelah pojok luar ruangan *pastry section* bersebelahan dengan *mixer pasty*.

1. Prosedur Pengolahan Produk *Pastry and Bakery* di Hotel Grand Aston Yogyakarta

- a) Setiap *cook* maupun *trainee* wajib mengetahui dan mengenal bahan dan metode pembuatan produk sesuai resep yang menjadi standar di Hotel Grand Aston Yogyakarta.
- b) Bahan dan peralatan yang digunakan dalam pengolahan produk *pastry* dan *bakery* harus berkualitas baik sesuai dengan fungsi dan kebutuhan.
- c) Setiap *cook* maupun *trainee* wajib menjaga kebersihan dan kerapian ruang kerja *pastry and bakery* untuk menjaga kualitas produk yang dihasilkan.

d) *Staff* dan *senior* wajib mendampingi para *trainee* dalam melaksanakan setiap tugas dan *trainee* mencatat tugas dan tanggung jawabnya agar memudahkan dalam pembuatan produk untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam pembuatan produk.

2. Penyebab Kegagalan Produk *Pastry and Bakery* di Hotel Grand Aston Yogyakarta

a) Takaran yang tidak sesuai dengan standar resep yang berlaku di Hotel Grand Aston Yogyakarta, hal ini sering terjadi akibat kurangnya ketelitian dalam menyiapkan setiap bahan dan dalam penimbangan bahan, ini menyebabkan komposisi yang tidak sesuai dan berakibat suatu kegagalan dalam produk, hal ini bisa disebabkan oleh kurangnya suatu bahan atau berlebihannya pemakaian suatu bahan, contohnya penggunaan *yeast* yang berlebihan dapat mengakibatkan adonan menjadi lebih cepat mengembang dalam proses *proofing* yang mempengaruhi bentuk akhir produk.

b) Metode pengolahan yang tidak sesuai standar, kesalahan ini dapat berpengaruh dalam keberhasilan pengolahan suatu produk karena penerapan metode yang tidak sesuai dapat mengakibatkan kegagalan suatu produk tersebut. Sebagai contohnya dalam pengolahan adonan *sponge cake*, proses pengadukan dan pencampuran bahan yang terlalu lama atau (*over mixing*) dapat

mengakibatkan adonan *cake* menjadi tidak mengembang pada saat dipanggang, ini menyebabkan *cake* menjadi bantet.

- c) Peralatan pendukung dalam pengolahan produk yang sudah mulai rusak dan kurang terkontrolnya perawatan maupun perbaikan yang mengakibatkan adonan *pastry* maupun *bakery* menjadi kurang maksimal. Contohnya seperti penggunaan *proofing cabinet* yang tidak sesuai, ini dikarenakan rusaknya alat yang mengakibatkan adonan terlalu cepat mengembang saat dikembangkan di dalam *proofing cabinet*, ini disebabkan karena suhu yang ada di dalam *proofing cabinet* seringkali berubah-ubah akibat rusak.

3. Cara Mengatasi Kegagalan Dalam Pembuatan Produk

- a) Pengetahuan dan ketelitian para *staff* dan *trainee* dalam mengolah produk agar terhindar dari kesalahan yang mengakibatkan kegagalan suatu produk.
- b) Pentingnya *controlling* dari *staff* dan *senior* terhadap *trainee* dalam mengolah produk agar terhindar dari resiko kegagalan dalam proses pembuatan produk.
- c) Kelengkapan peralatan yang mulai rusak dan tidak berfungsi dengan semesitinya sehingga proses pengolahan produk dapat berhasil.
- d) Ketersediaan bahan kebutuhan pembuatan produk yang cukup dan berkualitas baik sehingga tidak akan menghambat proses pengolahan produk akibat kekurangan bahan pengolahan.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari Praktek Kerja Lapangan pada Hotel Grand Aston Yogyakarta, dan dari pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa pentingnya prosedur pengolahan produk *Pastry* dan *Bakery* sangat berpengaruh dalam hasil produk yang dihasilkan demi mengurangi resiko kegagalan yang dapat merugikan perusahaan maupun konsumen, dan pentingnya pengetahuan dalam mengolah produk dapat menghasilkan produk yang berkualitas bagi tamu, hal tersebut akan meningkatkan kredibilitas Hotel Grand Aston Yogyakarta secara signifikan.

Selain itu penulis juga mendapat pembelajaran yang sangat berharga dan sangat bermanfaat bagi penulis saat nantinya akan memasuki dunia pekerjaan, baik secara teori maupun praktek yang belum diketahui oleh penulis sebelumnya. Dalam pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan ini penulis juga dilatih menjadi pribadi yang lebih bertanggung jawab dalam mengambil keputusan serta menjadi lebih mandiri dalam bekerja sehingga nantinya dapat menjadi seorang profesional yang baik di bidangnya.

Berdasarkan penjelasan-penjelasan yang dipaparkan oleh penulis yang dilakukan di Hotel Grand Aston Yogyakarta, maka penulis menarik beberapa kesimpulan. Diantara lain :

1. Dalam mengolah produk *Pastry* dan *Bakery* sangat penting mengikuti prosedur-prosedur pengolahan produk untuk menghindari terjadinya kegagalan pada hasil akhir produk, *cook pastry* di hotel Grand Aston Yogyakarta sudah mengikuti Prosedur yang sudah ditetapkan oleh *pastry chef* yaitu mengikuti petunjuk sesuai resep yang berlaku pada hotel Grand Aston Yogyakarta.
2. Factor-faktor yang menyebabkan terjadinya kegagalan dalam proses pembuatan produk *Pastry* dan *Bakery* disebabkan oleh kurangnya ketelitian *cook pasrty* maupun *trainee* dalam mengolah produk, ketersediaan alat dan bahan yang kurang lengkap juga dapat mempengaruhi keberhasilan dalam hasil produk.
3. Untuk menghindari terjadinya kegagalan dalam pembuatan produk *Pastry* dan *Bakery* diperlukan ketelitian dan pengawasan, serta ketersediaan peralatan yang mendukung dalam pembuatan produk *Pastry* dan *Bakery*.

B. Saran

Berdasarkan hasil kegiatan Praktek Kerja Lapangan pada Hotel Grand Aston Yogyakarta, maka saran yang sekiranya bermanfaat untuk Hotel Grand Aston Yogyakarta diantara lain :

1. Peralatan-peralatan yang rusak menjadi kendala dalam proses pembuatan produk *Pasrty* dan *Bakery* yang harus segera diperbaiki, untuk mempercepat dalam hal pekerjaan supaya terselesaikan dengan tepat waktu dan maksimal.
2. Penambahan jumlah karyawan, karena jika salah satu karyawan tidak masuk kerja, pekerjaan di *Pastry section* menjadi kurang efektif.
3. Ketersediaan bahan yang terkontrol, karena sering terjadi kekurangan bahan baku saat dibutuhkan.

C. Daftar Pustaka

Agus, Mertayasa, I Gede. 2012. Food and Beverage Service Operational.

Yogyakarta

Bartono, P.H dan Ruffino E.M. 2005. Food Product Management.

Yogyakarta: CV Andi Offset

Husin Syarbini, M. 2016. Pastry Preneur. Solo: tiga serangkai

I Made Sudana. 2011. Manajemen keuangan Peusahaan Teori dan Praktik.

Jakarta: Erlangga

Sulistiyono, Agus. 2011. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung :PT

Alfa Beta

Sri Larasati. 2016. Excellent Hotel Opration. Ekuibara. yogyakarta

LAMPIRAN

Foto tim pastry Grand Aston Yogyakarta



Set up Natal dan tahun baru 2020





Jadwal Pasrty Secion Bulan Desember

NO	Name	POSITION	Dax Room Breakfast											
			CR 1		CR 2		BINNIN							
			REC	RO	DP	AL	Room	Time	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	
2	LADJANG							13-Dec	14-Dec	15-Dec	16-Dec	17-Dec	18-Dec	19-Dec
	ALI							OFF	M	M	M	M	M	M
	ibrah							E	E	E	E	E	E	E
	maslida							M	M	M	M	M	M	M
	sweling							M	OFF	M	M	M	M	M
	Arwan							M	M	M	M	M	M	M
	ANLEA							M	M	M	M	M	M	M
	Idaur							M	M	M	M	M	M	M
	NIKAYA							OFF	M	M	M	M	M	M
	DEVI							OFF	M	M	M	M	M	M
	ANIS							OFF	E	E	E	E	E	E
	M							1	2	1	2	2	2	2
	E							0	0	0	0	0	0	0
	M							0	0	0	0	0	0	0
	M							1	1	1	1	1	1	1
	Total							0	0	0	0	0	0	0

ON :
 NI :
 E :
 JAN 5 PM 2021
 P : Present
 O : Day off
 S : Sick
 A : Absent
 H : Holiday
 PH : public holiday
 REC : days recuperation
 AE : Absence authorised
 OO : Compensation Leave
 OTC : Overtime Claim

Lembar Bimbingan

LEMBAR BIMBINGAN

NAMA MAHASISWA: ESTERIAN PERCUN

NO. MAHASISWA : 112102360

JUDUL PENELITIAN : LADEFAU PRAETEK KEBAHARUAN DI PASTRY SECTION GRAND ASTON YABSOLOKOTO.

NAMA PEMBIMBING I : SANTOSA DRS M.H.

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
	14/10/20	terhadap	
		belum di pembuka	
		menyempulkan	
		atas dasar	
		perubahan dan	
		kesimpulan	
	17/10/20	CC perubaha	

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
	14/10	kegiatan	
		pengetahuan	
		pembinaan	
		kurang	
		kesimpulan perubaha	
		pembinaan	
	17/10/20	atas perubaha	
		perubahan	
		dan kesimpulan	
		perubaha pembinaan	

Sertifikat PKL Grand Aston Hotel & Convention Center
Yogyakarta



Nilai PKL Grand Aston Hotel & Convetion Center
Yogyakarta

