

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT
DI HOTEL GRAND KEISHA YOGYAKARTA
Periode : 02 September 2019 s/d 02 Maret 2020



oleh

NAMA : FATIQ SURYO SASONGKO

NIM : 117109328

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : D III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2020

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
FOOD AND BEVERAGE DEPARTEMENT
DI HOTEL GRAND KEISHA YOGYAKARTA**

**Diajukan untuk memenuhi syarat menyelesaikan program Diploma III
Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta**



oleh

NAMA : FATIQ SURYO SASONGKO

NIM : 117109328

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : D III

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2020

HALAMAN PENGESAHAN



**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT
DI HOTEL GRAND KEISHA YOGYAKARTA
Periode : 02 September 2019 s/d 02 Maret 2020**

oleh

NAMA : FATIQ SURYO SASONGKO

NIM : 117109328

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : D III

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

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

(Setyo Prasiyono.N., S.St,M .Sc)

NIDN .0516057102

NIDN .0523098001

BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI FOOD AND BEVARAGE DEPARTMENT
DI HOTEL GRAND KEISHA YOGYAKARTA
Periode : 02 September 2019 s/d 02 Maret 2020



oleh

NAMA : FATIQ SURYO SASONGKO

NIM : 1171089328

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : D III

Telah dipertahankan didepan penguji

Dan dinyatakan LULUS

Pada tanggal

Penguji

(Setyo Prasiyono. N., S.St.,M.Sc.)

NIDN : 0523098001

Mengetahui

Ketua STP AMPTA

(Drs. Prihatno, M.M)

NIDN : 0526125901

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan hanya bagi Allah SWT, Pemelihara seluruh alam raya, yang atas limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan praktek kerja lapangan di Hotel Grand Keisha Yogyakarta dengan baik. Penulisan laporan ini disusun guna memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program Diploma III STP AMPTA Yogyakarta.

Dengan dorongan dan bantuan maka penulis ingin mengucapkan banhak terima kasih kepada:

1. Bapak Setyo Prasiyono, N.,S.St.,M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir saya yang selalu memberikan saran dan masukan sehingga terciptanya Tugas Akhir yang layak ini.
2. Bapak Drs. Prihatno ,M.M. selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta yang telah mengesahkan secara resmi Laporan Praktek Kerja Lapangan.
3. Bapak Hermawan Prasetyo , S.ST, M.M , selaku Kepala Jurusan Perhotelan yang telah berusaha memberikan jadwal akademik yang baik, sehingga proses belajar dapat berjalan dengan lancar.
4. Ibu Nuharani , selaku Dosen Pembimbing Akademik yang dari awal semester saya hingga sekarang telah membantu saya dalam proses perkuliahan maupun hal-hal umum lain yang tidak berhenti member saran kepada saya.
5. Bapak/Ibu Dosen, serta Karyawan STP AMPTA Yogyakarta yang telah berusaha sekeras mungkin untuk menciptakan system pembelajaran yang baik dan penempatan ruangan , juga pelayanan yang sungguh baik kepada mahasiswanya.
6. Orang Tua saya, yang selalu mendukung dan mendoakan saya , sehingga saya diberikan kesehatan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Para teman-teman yang telah berusaha dan berjuang bersama-sama selama 6 semester ini, mulai dari awal hingga akhir.
8. Chef Slamet selaku Executive Chef kitchen di Hotel Grand Keisha Yogyakarta , yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk mencari ilmu di Hotel Grand Keisha Yogyakarta

9. Chef Fandi selaku Chef De Partie, yang telah memberikan saya banyak ilmu di Main Kitchen.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan laporan praktek kerja lapangan ini sehingga diperlukan saran dan kritik yang membangun dan diharapkan dapat berguna untuk diperbaiki dimasa mendatang. Akhir kata segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa penulis ucapkan semoga laporan praktek kerja lapangan ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, 7 juli 2020

Fatih Suryo Sasongko

PRAKTEK KERJA LAPANGAN (PKL)
PROGRAM STUDY PERHOTELAN

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
BERITA ACARA UJIAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii

BAB I. PENDAHULUAN

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

BAB II. KEPUSTAKAAN

A. Gambaran Umum Perusahaan/Hotel Tempat PKL.....	5
1. Pengertian Industri Perhotelan.....	5
2. Karakteristik Hotel.....	6
3. Jenis Hotel.....	6
B. Gambaran Umum Departement PKL.....	10
1. Pengertian F&B Departement.....	10
2. Hubungan F&B Departement dengan Departement lain... 	12
3. Kitchen Section.....	16
4. Metode Dasar Memasak.....	25
5. Standar Keselamatan Kerja.....	27

BAB II. PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

A. Deskripsi Hotel Grand Keisha Yogyakarta.....	34
1. Sejarah Hotel Grand Keisha Yogyakarta.....	34
2. Lokasi Hotel Grand Keisha Yogyakarta.....	36
3. Fasilitas Hotel Grand Keisha Yogyakarta.....	37
B. Deskripsi Departemen PKL.....	41
C. Job Deskripsi Objek PKL.....	42
D. Jadwal Kerja.....	44
E. Pelaksanaan Kerja Harian.....	44
F. Analisa Pelaksanaan Kerja.....	46

BAB V. PENUTUP

1. Kesimpulan.....	52
2. Saran.....	53

DAFTAR PUSTAKA.....	54
----------------------------	-----------

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Food and Beverage Product Department adalah salah satu departemen yang sangat penting di sebuah hotel, karena *Food and Beverage Product Departement* bertanggung jawab terhadap pengolahan makanan dan minuman yang di hidangkan kepada tamu yang menginap di hotel ataupun tamu yang hanya berkunjung di *outlet Food and Beverage* yang ada di hotel. *Food and Beverage Product Department* selain bertanggung jawab terhadap pengolahan semua makanan dan minuman yang dihidangkan kepada tamu hotel, *Food and Beverage Product* dan *outlet-outlet* dari *Food and Beverage* juga mempunyai fungsi sebagai penambah pendapatan hotel diluar dari pendapatan penjualan kamar. Karena banyak tamu hotel yang berkunjung ke hotel hanya membeli makanan dan minuman di *outlet-outlet Food and Beverage* yang berada di hotel tanpa menyewa kamar terlebih dahulu.

Demikian juga dengan *Food and Beverage Product* yang ada di Hotel Grand Keisha Yogyakarta sebagai penyedia makanan dan minuman bagi tamu hotel dan *juga* berfungsi sebagai penambah pendapatan hotel selain dari pendapatan penjualan kamar. Untuk menunjang kelancaran operasional di *Food and Beverage Product Department* Hotel Grand Keisha Yogyakarta menyediakan peralatan-peralatan *modern* dan lengkap sesuai kegunaannya. Selain semua peralatan *kitchen*, Hotel Grand Keisha Yogyakarta juga

mempunyai *staff kitchen* yang bertugas sesuai tugas serta tanggung jawab masing-masing dan para *staff kitchen* saat melakukan tugasnya harus sesuai dengan *Standard Operating Procedure* yang ada di Hotel Grand Keisha Yogyakarta.

Dari uraian penjelasan diatas, penulis tertarik untuk melakukan kajian yang lebih mendalam berkaitan dengan *Standard Operating Procedure* di Hotel Grand Keisha Yogyakarta khususnya dalam *Food & Beverage* Departement. Kajian ini akan diangkat menjadi sebuah topik untuk Laporan Tugas Akhir dan sebagai syarat kelulusan yang selanjutnya akan diberi judul “ **TINJAUAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) DALAM PEMBUATAN MENU NASI GORENG KEISHA FOOD & BEVERAGE DEPARTEMENT DI HOTEL GRAND KEISHA YOGYAKARTA***”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan bagian penting dalam sebuah penulisan. Hal ini guna mencegah terjadinya kekacauan dalam penulisan dan agar penulisan lebih fokus dan tepat sasaran.

Dari latar belakang di atas, maka terdapat 2 rumusan masalah yang akan dibahas dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini dalam bentuk pertanyaan.

Antara lain :

1. Bagaimana *Standard Operating Procedure* pembuatan menu *Nasi Goreng Keisha* di Hotel Grand Keisha Yogyakarta ?
2. Bagaimana pelaksanaan *Standart Operating Procedure* pembuatan menu *Nasi Goreng Keisha* di Hotel Grand Keisha Yogyakarta?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Sesuai rumusan masalah yang telah dirumuskan maka penelitian ini dibuat dengan tujuan :

1. Untuk mengetahui *Standard Operating Procedure* pembuatan menu *Nasi Goreng Keisha* di Hotel Grand Keisha Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan *Standard Operating Procedure* pembuatan menu *Nasi Goreng Keisha* di Hotel Grand Keisha Yogyakarta.

D. Manfaat Kerja Lapangan

Manfaat kerja lapangan sebagai berikut :

1. Manfaat bagi Mahasiswa
 - a. Mempermudah dalam mencari pekerjaan di perusahaan lain.
 - b. Meningkatkan kualitas diri untuk memasuki dunia kerja.
 - c. Mampu menggunakan pengalaman kerja untuk mendapatkan kesempatan kerja yang diinginkan setelah menyelesaikan atau tamat kuliah.
 - d. Untuk mengembangkan pemahaman mengenai *Standard Operating Procedure (SOP)* di hotel bintang 4 khususnya Hotel Grand Keisha Yogyakarta.
2. Manfaat bagi STP AMPTA Yogyakarta
 - a. Meningkatkan kualitas kampus

- b. Dengan pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan, ,kampus mampu meningkatkan hubungan kerja sama yang baik dengan perusahaan.
 - c. Mampu merelevansi kurikulum mata kuliah dengan kebutuhan kerja.
3. Manfaat bagi Perusahaan
- a. Dengan pelaksanaan Praktek Kerja Lapangn, Diharapkan perusahaan dapat mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan perguruan tinggi.
 - b. Mampu melihat kemampuan potensial yang dimiliki mahasiswa peserta Praktek Kerja Lapangan, sehingga akan lebih mudah untuk perencanaan peningkatan di bidang sumberdaya manusia.
 - c. Sebagai wadah penyerapan tenaga kerja.

BAB II

KEPUSTAKAAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Pengertian Industri Perhotelan

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap. Menurut Widanaputra (2019:16)

Hotel merupakan suatu bangunan maupun perusahaan yang akan menyediakan jasa menginap atau juga akan menyediakan makanan, minuman serta fasilitas lainnya untuk tamu-tamu yang datang kehotel, yang dimana seluruh fasilitasnya akan di peruntukan bagi seluruh masyarakat umum yang akan datang menginap.

Dari pengertian diatas maka pengertian hotel secara umum adalah badan usaha akomodasi atau perusahaan yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum dengan fasilitas jasa penginapan , penyedia makanan dan minuman, jasa layanan kamar, serta jasa pencucian pakaian.

2. Karakteristik Hotel

Hotel memiliki karakteristik yang membuatnya berbeda dengan berbagai jenis industri lainnya, seperti industri kesehatan dan konstruksi. Beberapa karakteristik tersebut, yakni :

- a. Industri hotel yang tergolong industri yang padat modal serta padat karya itu yang artinya dalam pengelolaannya akan memerlukan modal usaha yang lumayan besar dengan tenaga pekerja yang banyak .
- b. Dipengaruhi oleh keadaan atau perubahan yang akan terjadi pada sektor ekonomi, politik, sosial, budaya, maupun keamanan dimana hotel tersebut berada.
- c. Menghasilkan atau juga memasarkan produknya bersamaan dengan tempat dimana jasa pelayanannya yang telah dihasilkan.
- d. Beroperasi selama 24 jam dalam sehari, tanpa adanya hari libur dalam pelayanan jasa terhadap pelanggan hotel atau juga masyarakat pada umumnya.
- e. Memperlakukan pelanggan seperti raja selain juga akan memperlakukan pelanggan sebagai partner dalam usaha karena jasa pelayanan hotel yang sangat tergantung pada banyaknya pelanggan yang akan menggunakan fasilitas hotel tersebut.

3. Jenis – Jenis Hotel

Banyaknya hotel di Indonesia, kadang bikin kita bingung untuk memilih hotel yang tepat. Apalagi harganya juga bervariasi dan bersaing. Seperti yang kita tahu, klasifikasi hotel ditentukan berdasarkan bintang, yaitu dari bintang satu hingga lima. Tentu saja makin tinggi bintang hotelnya, fasilitas yang ditawarkan makin mewah dan bisa memberikan kamu lebih banyak kenyamanan. Tapi, jangan gegabah untuk langsung booking hotel bintang lima yang mahal. Kamu juga harus menyesuaikannya dengan kebutuhanmu.

a. Hotel Bintang Satu

Sebuah hotel dikatakan sebagai hotel bintang satu jika memiliki paling sedikit 15 kamar, Hotel bintang satu biasanya dikelola langsung oleh si pemilik dan ukurannya relatif lebih kecil. Namun, berlokasi strategis, di tempat ramai, dan memiliki akses ke transportasi umum. Tentu aja harganya jauh lebih murah.

b. Hotel Bintang Dua

Hotel ini memiliki sekurang-kurangnya 20 kamar, Akses menuju hotel bintang dua biasanya bisa dicapai dengan mudah. Berlokasi di lingkungan yang aman, bersih, dan bebas polusi.

c. Hotel Bintang Tiga

Hotel bintang tiga Memiliki fasilitas sekurang-kurangnya 30 kamar membuatnya menjadi hotel primadona yang cukup simpel dengan tatanan kamar yang cukup bagus.

Dari hotel bintang tiga, kamu lebih punya akses mudah untuk menjelajah tempat wisata, pusat belanja, dan pusat bisnis. Juga dekat tol, jadi bukan hanya cocok untuk wisatawan, tapi juga untuk pebisnis. Para karyawannya juga terlihat rapi, profesional, dan siap melayani kamu dengan ramah.

d. Hotel Bintang Empat

Hotel bintang empat, hotel yang berada dalam kelas menengah atas yang memiliki sekurang-kurangnya 50 kamar. Karyawan di hotel bintang empat tentunya lebih profesional. Bahkan, mereka tahu mengenai tempat wisata di sekitar hotel. Pelayanan yang diberikan pastinya di atas rata-rata. Hotel ini memiliki bangunan yang luas dan cukup besar, dekat dengan tempat wisata, tempat belanja, dan pusat hiburan.

e. Hotel Bintang Lima

Hotel yang memiliki kamar lebih dari atau sekurang-kurangnya 100 kamar. Merupakan hotel termewah dengan pelayanan multibahasa. Karena sangat mementingkan tamu, maka setiap tamu yang masuk akan disambut dengan ramah oleh staf. Setiap tamu juga diberikan *welcome drink*, bahkan

diberikan daftar anggur yang bisa dipilih saat masuk ke kamar hotel.

Kriterianya adalah sebagai berikut:

B. Gambaran Umum *Food and Beverage Department*

1. Pengertian *Food and Beverage Department*

Food and beverage department adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional.

Menurut Ttjiptono (2016) menyebutkan bahwa *food and beverage* departemen yaitu bagian yang bertugas mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan tamu hotel, baik dalam kamar, *coffee – shop*, *banquet* (resepsi pertemuan), makanan karyawan, dan sebagainya.

Definisi *food and beverage* department secara umum adalah bagian yang mengurus makanan dan minuman, sedangkan definisi *food and beverage* department secara khusus adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makan dan minum serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun tidak di hotel tersebut, dan dikelola secara komersial dan profesional.

2 (dua) bagian tersebut adalah:

a. *Food and beverage* bagian depan (*front service*)

Yaitu bagian yang langsung berhubungan dengan tamu, terdiri dari bar, restoran, *banquet* dan *room service*.

b. *Food and beverage* bagian belakang (*back service*)

Food & Beverage merupakan bagian yang bertugas atau mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan hotel, baik dalam kamar , restaurant , makanan karyawan dan sebagainya. Menurut Sumarsono (2015 : 226)

Menjual makanan dan minuman sebanyak-banyaknya dengan harga yang sesuai.

- 1) Memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada tamu sehingga tamu merasa puas. Hal ini menyangkut mutu pelayanan mutu makanan dan minuman, sikap karyawan, dekorasi ruangan serta suasana sekitar, peralatan yang dipakai dan sanitasinya.
- 2) Mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya dan untuk kesinambungan usaha.

2. Hubungan *Food and Beverage Department* Dengan *Department* Lain

Dalam menjalankan tugasnya, *Food & Beverage Department* memiliki hubungan yang erat dengan departemen- departemen lain yang ada di hotel. Adapun hubungan *Food & Beverage Department* dengan *Department* lain yaitu :

a. *Front Office Department (F.O)*

- 1) *Front Office* akan menginformasikan kepada semua departemen tentang jumlah tamu yang tinggal dihotel, tamu yang akan datang (*check-in*), tamu yang keluar (*check-out*). Sehingga *Food & Beverage* dapat menggunakan informasi tersebut sebagai pedoman dalam operasional.
- 2) *Front Office* akan menjual produk *Food& Beverage (food, beverage, dan service)* kepada tamu yang datang.
- 3) *Food& Beverage departement* akan menyiapkan *welcome drink* kepada tamu yang baru checkin.

b. *Housekeeping Department (HK)*

- 1) *Housekeeping (HK)* akan menyiapkan linen-linen (*table clouth, napkin, skirting*) yang diperlukan oleh *food & beverage service*.
- 2) *Housekeeping (HK)* membersihkan area *food & beverage service*.

3) *Housekeeping (HK)* akan menyiapkan *vas flower* yang diperlukan *food & beverage service*.

4) Menyiapkan menu yang ada di kamar tamu (*room service menu*).

c. *Accounting Department*

1) *Accounting* akan menyiapkan kasir.

2) *Accounting* akan membeli dan menyiapkan besarnya biaya yang diperlukan di *Food & Beverage* baik besarnya biaya makanan maupun minuman.

d. *Human Resources Departement*

Menyangkut masalah personal karyawan *Food & Beverage Department* seperti perekrutan karyawan, promosi jabatan, gaji dan lain sebagainya.

e. *Marketing and Sales promotion Department*

Pada sebuah hotel bagian ini menjalin hubungan baik dengan perusahaan lain untuk mempromosikan ruangan meeting dan makanan yang dikelola oleh *Food & Beverage Department* yang terdapat di hotel.

f. *Bar*

Bar salah satu seksi dari *Food & Beverage Department*, sama halnya dengan *kitchen* dan *steward*. Setiap minuman, baik yang tidak

mengandung alkohol maupun yang mengandung alkohol disiapkan di *bar*, kecuali teh atau kopi yang disediakan di *pantry*.

g. *Kitchen*

Restaurant salah satu seksi dari *Food & Beverage departement* sangat berhubungan dengan *kitchen*, karena semua pesanan tamu yang berupa makanan di olah di *kitchen*. Dan hasil dari olahan makanan yang disajikan sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu serta didukung dengan pelayanan yang baik.

h. *Steward*

Bagian ini bertugas untuk mencuci semua alat hidang dan alat makan minum di *restuarant* dan bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan dan penyimpanan peralatan pada *Food & Beverage Departement* dalam menunjang kelancaran pelayanan kepada tamu

i. *Laundry*

Uniform, napkin, table cloth, skirting place mate, dan sebagainya yang berupa kain untuk keperluan operasional *restaurant* disediakan oleh *laundry*. Termasuk pencucian, penyeterikaan, dan perbaikannya.

j. *Purchasing*

Bagian ini bertugas untuk mengorder atau memesan bahan dan barang yang dibutuhkan oleh masing-masing departemen seperti

seluruh perbelanjaan untuk *kitchen*, air mineral dan bahan-bahan lain untuk *restaurant* dan *bar*, snack untuk *mini bar* dan *amenities housekeeping* dan lain sebagainya.

k. Engeneering

Demi kelancaran jalannya operasi, perbaikan atas perabot (*furniture*) *restaurant* dan *bar* adalah sangat perlu. *Engeneering* Bertugas untuk dekorasi lampu, terutama pada acara-acara spesial, AC, pengeras suara, kulkas, mesin pembuat es batu, *cold storage*, telepon, perbaikan engsel pintu, jendela, laci, dan sebagainya untuk keperluan restoran ditangani oleh *engeneering* Disamping itu pengadaan dan pengawasan atau peralatan listrik yang digunakan baik di *restaurant*, *bar*, dan dapur harus dilaksanakan dengan baik, sehingga dapat beroperasi semestinya.

3. Kitchen Section

a. Pengertian Kitchen

Pengertian umum dari dapur di sebuah hotel adalah fasilitas untuk memasak makanan bagi tamu hotel, namun di dalam operasional sebuah hotel dapur sangat memegang peran penting, karena tugas utama dari bagian dapur adalah tempat pengolahan makanan dan minuman, mulai dari bahan mentah hingga siap disajikan kepada tamu.

- b. Menurut Meskardo (2015:161) *kitchen* adalah suatu ruangan khusus yang diperuntukan sebagai tempat untuk memasak makanan.

Dapur dapat ditemui baik di dalam rumah, warung makan, restoran maupun hotel.

Berdasarkan pendapat tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa Kitchen adalah suatu unit yang memiliki fungsi sebagai tempat untuk melakukan pengolahan bahan baku menjadi makanan yang siap disajikan dengan penampilan yang menarik dan rasa makanan yang baik. Dengan definisi tersebut dapat diambil keputusan bahwa dapur memegang peranan penting dalam hal pengolahan makanan yang disajikan atau dijual kepada tamu hotel.

ciri-ciri dapur sebagai berikut :

- 1) Ruangan dapur terpisah dari ruangan lainnya.
- 2) Lantai dibuat dari bahan yang kedap air dan tidak licin.
- 3) Tembok dapur dilapisi dengan bahan kedap air, mudah untuk dibersihkan dari lantai sampai plafon.
- 4) Plafon dibuat datar dengan bahan cerah.
- 5) Memiliki penerangan yang cukup dan mampu menerangi ke segala arah.

Dari pengertian dapur di atas dapat disimpulkan bahwa fungsi *kitchen* /dapur adalah:

- 1) Tempat mengolah makanan mulai dari bahan dasar sampai makanan siap untuk dihidangkan.

- 2) Dapur dan makanan adalah sarana promosi untuk memperkenalkan budaya bangsa melalui seni kuliner khas daerah/bangsa ke internasional.

c. *Restaurant Section*

Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan. Pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minum. Restoran ada yang berlokasi dalam suatu hotel, kantor maupun pabrik, dan banyak juga yang berdiri sendiri di luar bangunan itu.

Selanjutnya restaurant juga menyajikan menu-menu *Food and Beverage Product* seperti untuk *breakfast, lunch, dan dinner* yang tersaji dalam bermacam-macam menu lokal tradisional, Asia, dan Internasional (*Western*).

Hubungan yang baik ini berfungsi untuk mengetahui berapa penjualan *Food and Beverage Product*, makanan apa yang disukai tamu dan lain *sebagainya*. Sehingga dalam pembuatan produk dapat dievaluasi tampilan, rasa, porsi, harga, dan lainnya.

d. *Room Service*

Bertugas dan bertanggung jawab atas pelayanan pemesanan makanan dan minuman di dalam kamar selama 24 jam *non stop* dan *Food and Beverage Product* harus mampu menyediakan pesanan yang sesuai

dengan menu yang dipilih oleh tamu, diharapkan dengan pelayanan ini tamu bisa merasa puas karena pelayanan hotel yang tidak berhenti yang dapat meningkatkan pendapatan hotel sendiri.

e. *Bar Service*

Melayai tamu yang ada di *bar*, *restaurant*, maupun di *poolside*, walaupun kapasitasnya hanya menyediakan *beverage* dan *snack* saja namun kru *kitchen* harus siap membuatkan pesanan makanan ketika ada tamu yang memesan

f. *Manajemen Peralatan Kitchen*

Adapun peralatan makanan yang digunakan di dalam proses memasak yang dibagi menjadi 2 yaitu :

1) *Perlengkapan (equipment)*

Adalah merupakan perlengkapan dapur atau peralatan besar yang membuat ruangan tersebut berfungsi sebagai dapur untuk mengolah makanan. Adapun contoh perlengkapan (*equipment*) yaitu :

- a) Meja
- b) Kompor
- c) *Oven*
- d) *Grill*

e) *Refrigerator*

f) *Sink* (bak cuci)

2) Peralatan (*utensil*)

Adalah peralatan kecil yang dipergunakan untuk mengolah makanan. Adapun contoh peralatan (*utensil*) yaitu :

a) *Cutting board*

b) *Knife*

c) *Stock pot*

d) *Sauce pan*

e) *Frying pan*

f) *Tray*

g) *Bowl*

a. Manajemen Bahan Makanan

Bahan makanan di dalam sebuah restoran merupakan investasi yang sangat besar. Jika sebuah restoran tidak dapat menjaga ketersediaan bahan makanan, maka besar kemungkinan restoran tersebut akan mengalami kerugian.

Penyimpanan bahan makanan (*food storage*) di dalam sebuah restoran merupakan salah satu cara untuk menjaga ketersediaan bahan

makanan agar tidak kekurangan pada saat dibutuhkan. Penyimpanan bahan makanan di restoran harus sangat diperhatikan karena bahan makanan pada dasarnya memiliki sifat mudah rusak, apalagi jika disimpan di dalam gudang yang tidak bersih, tidak teratur, dan juga tidak dijaga dengan baik.

Beberapa restoran yang kurang memperhatikan proses penyimpanan bahan makan pada akhirnya akan mengalami kerusakan bahan makanan, kerugian, dan bahkan berakibat pada kebangkrutan. Oleh karena itu, pihak restoran harus banyak memberikan perhatian dalam proses penyimpanan dan pemakaian bahan makanan, salah satunya dengan menyediakan gudang penyimpanan bahan makanan (*food store*).

Dalam proses penyimpanan bahan makanan, ada beberapa faktor yang harus diperhatikan, di antaranya:

- 1) Pengendalian suhu dan kelembaban
- 2) Pengaturan dan penempatan bahan makanan
- 3) Penanggalan bahan makanan (*labelling*)
- 4) Letak gudang penyimpanan
- 5) Pencatatan bahan makanan
- 6) Keamanan.

b. Pengendalian Suhu dan Kelembaban

Setiap bahan makanan harus mendapatkan perlakuan yang berbeda-beda, terutama saat di simpan di dalam gudang. Bahan makanan harus di simpan di gudang dengan suhu dan kelembaban yang berbeda, karena jika tidak, bahan makanan akan mengalami kerusakan dan hal ini dapat merugikan pihak restoran. Suhu dan kelembaban gudang juga harus diperhatikan dengan baik.

Utari (2017) yang mengutip pedoman teknis proses penediaan makanan dalam sistem penyelenggaraan makanan institusi (Depkes RI, 2003), prasyarat penyimpanan bahanmakanan adalah:

1. Adanya sistem penyimpanan barang
2. Tersedianya fasilitas ruang penyimpanan bahan makanan sesuai persyaratan.
3. Tersedianya kartu stok atau buku catatan keluar masuknya bahan makanan.

Ada 4 prinsip penyimpanan bahan makanan yang sesuai dengan suhunya (Depkes RI, 2012):

1. Penyimpanan sejuk (colling) pada suhu 10°C-15°C seperti jenis minuman, buah dansayuran
2. Penyimpanan dingin (chilling) pada suhu 4°C-10°C seperti makanan berprotein yangsegera akan diolah.

3. Penyimpanan dingin sekali (freezing) pada suhu 0°C - 4°C seperti bahan makanan yang mudah rusak untuk jangka waktu 24 jam.
4. Penyimpanan beku (frozen) pada suhu $<0^{\circ}\text{C}$ seperti bahan protein yang mudah rusak untuk jangka waktu <24 jam.
5. Suhu ruang untuk penyimpanan gudang kering seperti, beras, bumbu, dan lain-lain

c. Penempatan dan Pengaturan Bahan Makanan

Setiap bahan makanan yang akan di simpan harus diletakan di tempat yang terpisah menurut jenisnya. Dalam *container* maupun tempat yang sudah di sediakan oleh hotel. Hal ini bertujuan untuk menghindari terjadinya kontaminasi bahan makanan dan juga kerusakan pada bahan makanan tersebut.

Wadah penyimpanan dapat berupa *stainless-steel*, wadah plastik, atau wadah tertutup lainnya. Bahan makanan di simpan di dalam gudang penyimpanan sedemikian hingga terjadi sirkulasi udara dengan baik. Dalam hal ini, pihak restoran harus mengatur gudang agar bahan-bahan tersimpan dengan teratur dan tidak penuh agar suhu dan kelembaban gudang dapat terjaga.

Tingkat kerusakan bahan tidak hanya terletak pada kondisi fasilitas, namun hal ini juga berdampak pada dasar teknik penyimpanan yang benar. Bahan mentah dan makanan yang sudah dimasak, baiknya

untuk dipisahkan seperti yang dikatakan oleh Wayne Gisslen (2014:15)

Di hotel pada umumnya memiliki tempat penyimpanan yang khusus untuk bahan makanan, dari yang kering seperti beras, tepung dan bumbu-bumbu hingga yang basah seperti daging dan ayam. Tempat penyimpanan bahan makanan kering dan bahan makanan basah yaitu ada lemari es (*chiller*), biasanya digunakan untuk menyimpan bahan makanan basah, dan adapula cara penyimpanan bahan makanan dengan menggunakan lemari es, yaitu:

- 1) Bahan mentah harus terpisah dari makanan siap santap
- 2) Makanan yang berbau tajam harus ditutup dengan *plastic wrap* yang rapat dan dipisahkan dari makanan lain, atau di dalam lemari yang berbeda
- 3) Makanan yang di simpan sebaiknya di gunakan tidak lebih dari 2 atau 3 hari
- 4) Lemari tidak boleh terlalu sering dibuka, karena dapat mempengaruhi suhu dan berisiko terjadi kerusakan bahan makanan.

Berbeda juga untuk cara penyimpanan untuk bahan makanan yang kering, cara penyimpanan untuk makanan kering, yaitu :

- 1) Suhu cukup sejuk, udara kering dengan ventilasi yang baik

- 2) Ruangan bersih, kering, lantai, dan dinding tidak lembab
- 3) Rak-rak berjarak minimal 15 cm dari dinding lantai dan 60 cm dari langit-langit
- 4) Rak mudah dibersihkan dan dipindahkan
- 5) Penempatan dan pengambilan barang diatur dengan sistem *FIFO* (*first in first out*) artinya makanan yang masuk terlebih dahulu harus dikeluarkan terlebih dahulu. First in first out adalah metode antrian yang paling sederhana. Semua paket diperlakukan sama dengan menempatkannya pada sebuah antrian, lalu dilayani dengan urutan yang sama ketika paket-paket tersebut memasuki antrian. (Damardjati 2015).

d. Penanggalan Bahan Makanan (*Labelling*)

Pihak restoran, dalam hal ini petugas gudang harus selalu melakukan *labelling* atau mencantumkan tanggal pada setiap bahan makanan, baik yang belum digunakan atau yang sudah di gunakan agar bahan makanan dapat selalu terkontrol dan terjaga kualitasnya. Hal ini juga sangat membantu pihak restoran dalam mengatur perputaran persediaan bahan makanan di gudang. Menurut ismail (2010).

e. Letak Gudang Penyimpanan

Letak gudang yang baik juga harus mengadaptasi asas-asas efektifitas kerja, efisiensi, produktifitas dan keselamatan kerja agar

produk yang tersimpan memenuhi standar yang ditetapkan. Prinsip yang diadaptasikan dalam melaksanakan asas tersebut adalah MESH System (Osada, 2011)

Letak gudang penyimpanan harus strategis serta memungkinkan setiap barang yang diterima dapat segera disimpan. Strategis dalam arti letak gudang harus mudah untuk dijangkau oleh pihak restoran yang terkait, seperti (*kitchen, receiving, purchasing*). Karena jika tidak, pihak restoran akan mengalami kesulitan dalam menjalankan pekerjaannya masing-masing, dan dapat menyebabkan terhambatnya operasional restoran.

f. Pencatatan Bahan Makanan

Bahan *makanan* yang ada di dalam gudang harus selalu dicatat ketika baru datang ataupun ketika akan digunakan. Di dalam penyimpanan harus juga ada pengawasan, pengawasan di store terutama terhadap kuantitas bahan. Menurut Tjiptono (2018 : 7) “Bin Card adalah kartu barang”.

Bin Card merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mencatat keluar masuknya barang digudang secara akurat. Selain itu jugasecara rutin, setiap hari para supervisor dan senior cook akan melakukan pemeriksaan keadaan bahan-bahan dalam mesin-mesin penyimpanan dan membaca label yang ada. Mereka akan menentukan apakah suatu produk perlu dibuang, diganti, ditambah dan sebagainya berdasarkantemuan yang ada. Jika pada waktu malam terjadi kasus

mesin-mesin mati maka paginya akan ditemui beberapa kerusakan bahan makanan yang harus segera diatasi oleh supervisor di dapur.

g. Keamanan

Keamanan persediaan bahan makanan merupakan suatu kegiatan yang harus dikelola secara serius bagi semua pihak di restoran. Selain itu, setiap barang yang keluar dari gudang harus disertai dengan surat permintaan dan tanda tangan petugas yang berwenang. Hal ini bertujuan untuk mencegah pencurian dari dalam gudang. Menurut Ismail (2010).

g. Metode Dasar Memasak

Secara garis besar, teknik dasar pengolahan makanan dapat dibagi menjadi tiga, yaitu:

1) Teknik Pengolahan Panas Basah (*Moist Heat Cooking*)

a) *Boiling* (merebus)

Boiling adalah mengolah bahan makanan dengan cairan yang sedang mendidih (suhu 100 °C).

b) *Simmering* (merebus dibawah titik didih dengan api kecil)

Simmering adalah merebus bahan makanan dalam cairan pada suhu 90°C- 95 °C dengan perbandingan cairan dan bahan makanan 10 : 1

c) *Poaching* (merebus dibawah titik didih (80°C-90°C))

Poaching adalah proses merebusbahan makanan secara perlahan (*slow bubbling*) dalam cairan dengan api yang sedikit lebih kecil dari proses *simmering*, dan cairan yang dipergunakan merupakan campuran cuka dan air. Istilah *poaching* hanya berlaku untuk *egg, fish and fruits*.

d) *Stewing* (menggulai)

Stewing adalah mengolah bahan makanan dengan cairan berbumbu, api sedang dan sering diaduk. Cairan yang bisa digunakan seperti: susu, santan, kaldu.

e) *Braising* (merebus dalam cairan sedikit)

Braising adalah merebus bahan makanan di atas api atau di dalam oven *dengan menggunakan cairan dalam jumlah sedikit atau setengah dari bahannya dengan menggunakan api kecil secara perlahan-lahan*.

f) *Steaming* (mengukus)

Steaming atau mengukus adalah memasak makanan dengan *menggunakan uap air panas (steam)*.

4. Standar Keselamatan Kerja

Disetiap perusahaan pasti memiliki standar keselamatan kerja bagi para karyawannya/pekerjanya, adapun hal-hal pokok yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan suatu pekerjaan supaya berjalan dengan lancar tanpa ada masalah dengan keselamatan karyawannya. Menurut Jahja (2016), yaitu :

a. Persiapan di tempat kerja

Adapun langkah-langkah yang harus dipersiapkan sebelum memulai suatu pekerjaan, yaitu :

- 1) Pikirkan selalu keselamatan dan kesehatan anda dimanapun anda bekerja.
- 2) Bila anda ragu-ragu mengoperasikan peralatan mekanik, alat-alat listrik yang anda gunakan, jangan ragu-ragu bertanya. Patuhilah SOP (*Standard Operation Procedure*).
- 3) Gunakanlah waktu istirahat sebaik-baiknya, baik dirumah maupun ditempat kerja.
- 4) Pakailah pakaian kerja dan alat-alat pelindung dengan sopan rapih dan bersih.
- 5) Yakinkanlah bahwa peralatan kerja anda dan anda sendiri telah siap untuk melaksanakan pekerjaan dengan aman dan benar.
- 6) Patuhilah 4 R. (Ringkas , Rapi, Resik, Rawat).
- 7) Berikan saran-saran perbaikan bila ada hal-hal yang bisa menimbulkan bahaya.

- 8) Bila terjadi kecelakaan atau merasa sakit di tempat kerja segera lapor kepada atasan setempat.
- 9) Bantulah rekan-rekan kerja anda bila rekan anda membutuhkan bantuan anda bekerja di tempat yang membahayakan.
- 10) Lewatlah melalui jalan-jalan yang sudah ditentukan.
- 11) Yakinkan bahwa alat-alat pemadam api yang ada selalu dalam keadaan yang siap pakai.
- 12) Jangan paksakan diri anda mengangkat, menahan, mendorong dengan beban yang diluar kemampuan anda dengan posisi ataupun yang mengundang bahaya.
- 13) Carilah posisi kerja yang baik dan nyaman saat anda melakukan pekerjaan, hindarilah kecerobohan.
- 14) Adakan persiapan dan pemeriksaan terhadap peralatan yang akan anda gunakan baik sebelum, pada saat dan setelah dioperasikan.
- 15) Pahami benar standard urutan kerja peralatan yang anda gunakan.
- 16) Beri tanda-tanda penting, dimana ditempat kerja saudara bisa membahayakan orang lain, seperti benda jatuh, licin dan bahaya lain.
- 17) Bersihkan kotoran-kotoran termasuk sampah, kertas-kertas, kotoran-kotoran bekas minyak, bekas-bekas makanan ditempat kerja anda atau sesuai dengan tugas-tugas yang diberikan kepada anda.
- 18) Jangan membuang sampah, puntung rokok disembarang tempat.
- 19) Usahakan barang-barang yang ada ditempat kerja anda adalah barang-barang yang akan digunakan kerja.

b. Pengawasan peralatan barang

Dalam melakukan suatu pekerjaan kita juga tak lupa harus melihat maupun mengawasi mengenai alat yang akan kita gunakan, apakah rusakmaupun tidak dan melihat lingkungan sekitarnya, bersih maupun tidak. Cara bekerja yang baik kita harus menggunakan prinsip yang benar.

Menurut Fahmi dalam Erlis Milta dkk (2015, p.653) pengawasan dapat di definisikan sebagai cara suatu organisasi mewujudkan kinerja yang efektif dan efisien serta lebih jauh mendukung terwujudnya visi dan misi organisasi. Menurut Moekizat dalam Satriadi (2015, p.289) pengawasan adalah hal yang dilakukan, artinya hasil pekerjaan, menilai hasil pekerjaan tersebut, dan apabila perlu mengadakan tindakan-tindakan perbaikan sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana

Seperti sebagai contohnya memperhatikan kerapian dan keamanan barang-barang tersebut. Apakah cocok ditaruh ditempat tersebut, Sebagai contohnya :

1) 4 R (Ringkas, Rapi,Resik dan Rawat)

- a) Ringkas ,Pisahkan barang-barang yang dipakai dari barang-barang yang tidak terpakai.Barang yang tidak terpakai di tempatkan ditempat lain.
- b) Rapih, Atur agar mudah diambil dan digunakan.

- c) Resik, Bersihkan dari kotoran terhadap barang dan lingkungan.
 - d) Rawat, Jaga agar teratur, dan tidak berantakan dan tetap selalu bersih.
- 2) Tempat meletakkan barang
- a) Tempatkan ditempat yang sudah ditentukan. Jika meletakkan sesuatu barang untuk sementara beri tanda tempat tersebut. Jangan diletakkan ditempat yang mengganggu, misalnya:
 - b) di tangga, jalan umum, pintu masuk, *switch box* panel atau depan box pemadam kebakaran.
- 3) Cara menumpuk barang.
- a) Tumpuklah secara terpisah barang yang mudah terbakar, dan barang yang berbahaya.
 - b)Tumpuklah mulai dari barang yang berat ke yang ringan.
 - c)Untuk barang yang mudah bergerak gunakan *stopper*.
 - d)Ikat barang-barag yang mudah jatuh.
 - e)Hati-hati meletakkan barang yang panjang, usahakan diletakan dalam posisi tidur.
 - f)Benda yang berbentuk selinder yang diberdirikan, diberi penyangga agar tidak jatuh.

c. Penanganan Barang Cair Mudah Terbakar.

Jenis barang cair mudah terbakar , diantaranya adalah besin, solar, tiner, bahan dasar tiner cat, minyak tanah dan bahan bahaya lainnya yang dinyatakan dengan tanda “Bahan Mudah Terbakar”. Setiawati, Tetty. (2014).

d. Penanganannya (*Material handling*)

- 1) Tempat menyimpan bahan cair mudah menyala/terbakar harus cukup ventilasi, jauh dari sumber api, instalasi listrik harus memenuhi syarat.
- 2) Di lokasi penyimpanan/penanganan harus ada alat pemadam api yang sesuai dengan peruntukannya.
- 3) Bahan cair mudah terbakar harus tersimpan ditempat *container* tertutup.
- 4) Waktu penanganan bahan cair mudah terbakar harus memakai alat pelindung diri seperti: masker, sarung tangan.
- 5) Peratan kerja di lokasi penyimpanan bahan cair mudah terbakar harus tidak menimbulkan percikan api.
- 6) Lokasi penyimpanan diberi peringatan”Awas Bahan Mudah Terbakar.

e. Penanganan Bahan Kimia

Bahan kimia adalah bahan yang dihasilkan oleh senyawa baik secara alami ataupun sintetik yang dapat berupa cairan atau padat.

f. Cara Penanganan (*Material handling*)

- 1) Baca dan ikuti peringatan label pada wadah/tempat bahan kimia yang digunakan.
- 2) Ikuti dengan baik *procedure* kerja dan gunakan alat pelindung diri yang sesuai.
- 3) Ketahuilah sifat bahan kimia yang ada di tempat kerja melalui lembar data keselamatan bahan (MSDS).
- 4) Setiap ceceran/tumpukan bahan kimia di atas lantai harus dinetralisir/siram dengan air secukupnya, agar tidak merusak dan mengakibatkan kecelakaan kerja.
- 5) Apabila bahan kimia mengenai bagian dari anggota badan segeralah dibasuh dengan air.
- 6) Jangan biarkan bahan-bahan kimia tersebut dalam keadaan terbuka, pastikan bahwa selalu dalam tertutup dan tidak bercampur dengan bahan-bahan lain

g. Cara Penyimpanan (*Storing*)

- 1) Bahan kimia yang bersifat tidak stabil tidak boleh disimpan bersama-sama dengan atau berdekatan dengan komponen sianida.
- 2) Penyimpanan bahan kimia yang dekat dengan proses yang berbeda sifat atau yang bereaksi harus dijauhkan.
- 3) Wadah/kontainer bahan kimia harus selalu ditutup dan dijaga agar tidak bocor, pecah atau rusak dan dicek secara teratur.
- 4) Tempat penyimpanan (ruangan) dimana bahan kimia disimpan agar selalu sejuk mempunyai ventilasi yang cukup untuk menjaga agar setiap uap yang berbahaya agar dapat segera disingkirkan dan jauh dari percikan api

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA

A. Deskripsi Hotel Grand Keisha Yogyakarta

1. Sejarah Hotel Grand Keisha Yogyakarta

Grand Keisha Yogyakarta by Horison Hotel berbintang 4 dengan design interior yang mewah merupakan tempat yang tepat bagi Horisoners untuk beristirahat serta menghabiskan waktu di Yogyakarta. Hotel dengan 177 kamar yang terbagi menjadi 3 bagian yakni Deluxe Room (166 kamar) dengan ukuran 29m² , Junior Suite (9 kamar) dengan ukuran 52m² dan Executive Suite (2 kamar) dengan ukuran 58m² Kamar cukup luas, komplet dengan fasilitas modern untuk memenuhi kebutuhan Anda tinggal. Kamar tidur dilengkapi dengan AC, fasilitas pembuat kopi dan teh, adaptor listrik, mini-bar, akses WiFi gratis, dan TV LED. Kamar mandi lengkap dengan fasilitas shower/bathup, hairdryer, lemari pakaian dan perlengkapan mandi.

Ditambah fasilitas yang lainnya seperti, Srimangati Restaurant dimana kami mengedepankan masakan nusantara, Sekar Jagad Lobby Lounge, Pool, Fitness Center, Ottoman Sky Lounge dan 8 meeting room ditambah 1 ballroom dimana setiap penamaan meeting room tersebut Grand Keisha by Horison mengangkat nama dari motif-motif batik yang ada di Yogyakarta seperti Sidomukti, Sidoluhur, Siodasih, Truntum dan yang lainnya. Dengan tagline *“Luxurious 4 Stars Hotel with Excellent*

Services” menjadikan hotel ini benar-benar mengkedepankan *Service Excellent serta personal touch* untuk diberikan kepada para Horisoners yang datang baik untuk menginap maupun kunjungan bisnis anda. Dengan Keramahan, Kesungguhan, Kecepatan, Kehangatan, Kepedulian, dan Ketulusan serta seperti tagline dari Horison yakni *World Class Hospitality with Indonesian authenticity* kami menjamin Grand Keisha by Horison Yogyakarta adalah tempat yang tepat untuk mengabdikan waktu di Yogyakarta,” ujar Lutfhia Levina Public Relations Manager, seperti dilansir dalam siaran pers yang diterima Senin (19/11/2018) Hotel dengan layanan penuh, *suite & resort* dengan harga terjangkau. Memenuhi kebutuhan hotel dengan brand Horison untuk bintang 3, Horison Ultima di bintang 4 dan Grand Horison untuk bintang 5 yang melayani kebutuhan hotel mewah dengan spektrum penuh, pelayanan superior dilengkapi fasilitas lainnya. Mengenai Metropolitan Golden Management berpengalaman dalam manajemen hotel dengan lebih dari 13 tahun. Komponen utama yang terdapat didalamnya yaitu kombinasi standart Internasional dengan budaya lokal. mengutamakan pemanfaatan produk dalam negeri dan pengembangan sumber daya manusia lokal. Hingga saat ini, Metropolitan Golden Management telah mengoperasikan lebih dari 38 hotel dengan jumlah lebih dari 5.000 kamar. Sebagai perusahaan yang sedang berkembang, Metropolitan Golden Management juga akan mengembangkan lebih dari 10 hotel lagi. Terdapat empat nama brand hotel yang beroperasi dibawah

manajemen, yaitu Horison, @Hom Hotel, Aziza Hotel, Horison Express (Horex).

Hotel ini merupakan hotel bintang 4 dengan desain bangunan yang klasik dan elegan, memadukan nuansa tradisional dan modern seperti kota Yogyakarta yang sudah modern tapi masih menjaga budaya dan tradisinya. Keunggulan lain dari hotel ini yakni pelayanan prima yang diberikan oleh para petugasnya.

Restoran dan Makanan Kita dapat menemukan Restoran di lantai 1 yakni Restoran Sri Manganti. Biasanya untuk sarapan para tamu akan disajikan di restoran ini. Restoran dengan desain yang sangat klasik dan elegan membuat kita akan betah berlama-lama duduk di meja makan sembari menikmati sajian makanan dan minuman yang disajikan dengan menu yang lengkap dan beragam dari western, asia hingga makanan tradisional pun tersedia.

Kemudian dilantai 9 terdapat Ottoman Sky Lounge, sky lounge pertama dengan nuansa Turki di Yogyakarta. Sky Lounge merupakan tempat yang sempurna untuk segala pertemuan, baik bisnis maupun pribadi, melayani mocktail yang luar biasa, gigitan makanan yang lezat dan aneka hidangan akan menjadikan pengalaman Anda yang tak terlupakan untuk malam Anda.

2. Lokasi Hotel Grand Keisha Yogyakarta

Hotel Grand Keisha Yogyakarta beralamat di Jl. Affandi No 9 , Soropadan, Gejayan, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta.

Phone : [+62 274 5012200](tel:+622745012200)

Fax : [+62 274 5012333](tel:+622745012333)

KodePos : 55283

E-mail : reservation@grandkeisha.com

Website : www.Grandkeishayogyakarta.com

Total Kamar: 117 kamar

Sumber : www.Grandkeishayogyakarta.com

Hotel Grand Keisha Yogyakarta berada di lokasi yang strategis karena berada di pusat kota Yogyakarta dan dekat dengan tujuan wisata atau tempat tertentu seperti:

- a. Hartono Mall
- b. Universitas Sanata Dharma
- c. Universitas Negeri Yogyakarta
- d. Universitas Gadjah Mada
- e. Adisutjipto Airport
- f. *Jogja Bay Water Park*
- g. *Up Sid*
- h. *Down World*

3. Fasilitas HotelGrand Keisha Yogyakarta

a. *Room*

Kamar merupakan fasilitas utama yang ada di hotel karna digunakan untuk menginap Grand Keisha Yogyakarta memiliki kamar dengan jumlah 177 kamar dengan 3 macam *type* kamar sebagai berikut:

- 1) Deluxe Room (166 kamar) dengan ukuran 29m²
- 2) Junior Suite (9 kamar) dengan ukuran 52m²
- 3) Executive Suite (2 kamar) dengan ukuran 58m² *Garden View Room 112 rooms*

b. *Sri Manganti*

Sri Manganti adalah *restaurant* utama yang ada di Hotel Grand Keisha dengan kapasitas maksimal 120 *pax*. Terletak di lantai 2 di sebelah lobby timur. Menjual berbagai menu masakan Indonesia, *European* dan *Chinesse*. Sri Manganti beroperasi mulai pukul 06.00 – 23.00 WIB.

c. *Room Service/ In Dining Room*

Melayani permintaan makan dan minum dari kamar selama 24 jam. Daftar menu sudah disiapkan disetiap kamar. Untuk pemesanan dapat menghubungi pesawat : 207

d. *Ottoman Sky Lounge*

Ottoman Sky Lounge adalah *restaurant* pertama bernuansa Turki yang berada di lantai 9 Hotel Grand Keisha Yogyakarta Perpaduan cita rasa khas masakan Turki yang dimasak menggunakan bahan-bahan pilihan untuk mendapatkan cita rasa yang khas.

e. Sekar Jagad Lounge

suasana yang paling santai, Sekar Jagad Lounge telah menjadi tempat istirahat favorit untuk makanan ringan dan teh sore yang santai. Lampu lantai besar yang ditampilkan menciptakan suasana intim dan membuat Anda merasa di rumah sambil menikmati budaya bergaya Grand Keisha.

f. Sidomukti *Ballroom*

Sidomukti Ballroom merupakan *Ballroom* dengan luas 60 x 20 x 5.8 m². *Sidomukti Ballroom* ini biasa digunakan untuk acara-acara besar seperti *graduation, wedding party, reception, convention* dan sebagainya. *Sidomukti Ballroom* mampu menampung sebanyak 700 pax untuk *cocktail, banquet* 200 pax, dan *class style* 230 pax, 400 pax untuk *theater style*, dan 111 pax untuk *U-Shape*.

Semua kamar bebas rokok dan kedap suara serta mendapatkan layanan kebersihan sepanjang hari. Layanan kamar tersedia 24 jam siap melayani tamu untuk *concierge, penitipan bagasi, faks dan fotocopy, laundry, layanan wisata, dan pemesanan fasilitas untuk meeting atau perjamuan lengkap dengan peralatan yang dibutuhkan dan hidangannya*. Untuk layanan hiburan, tamu dapat menikmati hari bersantai dengan berenang di kolam renang *outdoor*, perawatan di pusat spa dan kecantikan, rileksasi dengan layanan pijat badan, atau berolahraga di Pusat Kebugaran.

Pilihan hidangan disajikan di Sri Manganti Restaurant dengan menu Indonesia dan Internasional. Restaurant menyajikan sarapan prasmanan

untuk tamu, menerima pemesanan makan siang, akan malam, *brunch*, *coktail*, dan *hightea*. Makanan juga dapat dipesan untuk dinikmati di dalam kamar. Grand Keisha Yogyakarta merupakan pilihan hotel yang tepat bagi wisatawan yang menginginkan hari hari menginap yang sempurna di kamar yang mewah dan modern dengan segala fasilitas yang lengkap dan memanjakan sehingga segala kenyamanan yang dibutuhkan untuk istirahat terpenuhi.

B. Deskripsi *Food & Beverage Department*

Food and beverage department adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional.

Food and beverage department merupakan departemen yang sangat mutlak diperlukan di hotel dalam penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman dalam menjalankan tugasnya *food and beverage department* terbagi menjadi dua bagian yang saling bergantung satu sama lain dan harus saling bekerjasama, 2 (dua) bagian tersebut adalah:

1. *Food and beverage* bagian depan (*front service*)

Yaitu bagian yang langsung berhubungan dengan tamu, terdiri dari *bar*, *restaurant*, *banquet* dan *room service*.

2. *Food and beverage* bagian belakang (*back service*)

Yaitu bagian yang tidak langsung berhubungan dengan tamu karena harus melalui perantara pramusaji, terdiri dari *kitchen, stewarding*.

Tujuan departemen *food and beverage* menurut Soekarno dan Pendit (1998:5) adalah:

1. Menjual makanan dan minuman sebanyak-banyaknya dengan harga yang sesuai.
2. Memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada tamu sehingga tamu merasa puas. Hal ini menyangkut mutu pelayanan mutu makanan dan minuman, sikap karyawan, dekorasi ruangan serta suasana sekitar, peralatan yang dipakai dan sanitasinya.
3. Mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya dan untuk kesinambungan usaha.

C. *Job Deskripsi Food and Beverage Product Department*

Tugas dan tanggung jawab organisasi dapur akan saya jelaskan berdasarkan tugas masing masing secara menyeluruh dan perinciannya akan saya jelaskan. Berikut jabatan dapur beserta tugasnya secara garis besar untuk memberikan gambaran umum semua jabatan di kitchen departemen dalam rangka meningkatkan pengetahuan secara menyeluruh. Menurut Ismail (2010).

Chief Cook (Executive Chef) Biasa disebut juga *Chef De Cuisinatau* dipanggil dengan “Chef” saja. Pekerjaan seorang Chef lebih banyak bersifat administrative. Pada Hotel kecil seorang Chef masih dituntut untuk turun

tangan mengolah makanan. Tugas dan tanggung jawab seorang Chef antara lain sebagai berikut :

- a. Mengelola dapur yang menjadi tanggung jawabnya.
 - b. Menyusun Menu
 - c. Membuat *standard recipe beserta food cost nya*
 - d. Membuat *purchase order* (bahan-bahan).
 - e. Membuat perkiraan (*forecast*) yang akan dicapai.
 - f. Memimpin *staff* dan bawahannya.
 - g. Mengawasi jalannya operasional *kitchen* terutama pada saat Hotel atau restaurant buka.
1. *Assistant Chief Cook (Sous Chef)* Tugas dan tanggung jawabnya adalah menggantikan kedudukan Chef apabila dia berhalangan atau sedang libur (*day off*).
 2. *Chef de Partie, Chef de Partie* bertugas mengawasi kelancaran jalannya operasional pada salah satu seksi yang menjadi tanggung jawabnya. Mengorganisasi dan membagi tugas dan pekerjaan pada bawahannya, dan ikut secara Langsung turun tangan mengolah makanan.
 3. *Demi Chef Demi Chef* adalah wakil *Chef de Partie*, tugas dan tanggung jawabnya sama.
 4. *Cook / Commis* Setiap *Chef de Partie* dibantu oleh juru masak (*Cook*) dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dan jumlahnya tergantung pada volume pekerjaan masing - masing bagian. *Commis I*

5. atau *Ist Cook* (*Senior Cook*) adalah pangkat yang biasanya diberikan Kepada seorang *Cook* yang dianggap mampu untuk mengambil alih tanggung jawab atasannya dan untuk beberapa hal dia diberi wewenang untuk bertindak sebagai “*Chef de Partie /Demi Chef*” apa bila yang bersangkutan berhalangan, misalnya sakit, cuti, libur (*day off*).
6. *Cook Helper* adalah sebagai pelaksana yang bekerja atas perintah atasannya. Kepangkatan mereka dinilai berdasarkan kecakapan / kemampuan dan lamanya bekerja.

D. Jadwal Kerja

Jadwal kerja di Grand Keisha hotel ditentukan oleh Supervisor dengan sistem 5 hari kerja dan 1 hari libur dan terbagi atas 3 *shift* yaitu *morning shift*, *evening shift*, dan *night shift*. Tetapi jadwal kerja dapat berubah sewaktu-waktu atas perintah *supervisor* mengingat *occupancy* hotel. Jika kita sakit dan tidak bisa masuk kerja, diharuskan membawa surat keterangan sakit dari dokter pada saat kita sudah bisa masuk kerja kembali. Berikut ini adalah tabel daftar jadwal kerja saya selama saya menjalani Praktek Kerja Lapangan.

d. *Night Shift* bertugas : Bertanggung jawab untuk menyiapkan *buffet* pada pagi hari dan berjaga-jaga apa bila terdapat orderan pada malam hari.

2. Persiapan diri , alat, dan persiapan bahan

a. Persiapan Diri

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

- 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.
- 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*.

F. Analisis Pelaksanaan Kerja

Standar Operasional Prosedur atau disingkat dengan 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 juga dapat dikatakan sebagai acuan atau pedoman untuk melakukan pekerjaan atau tugasnya sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja para karyawan sesuai indikator-indikator administrasi, teknik dan prosedural berdasarkan tata kerja, sistem kerja dan prosedur kerja pada unit kerja yang berkaitan. (Muchsinin Riadi 2016. Jakarta)

Menurut analisis penulis *Standard Operating Procedure* pembuatan menu Nasi Goreng Keisha di Hotel Grand Keisha Yogyakarta sudah sangat baik, ada hal hal yang harus diperhatikan dalam pembuatan menu Nasi Goreng Keisha adalah memperhatikan betul mengenai rasa maupun *plating* makanan itu sendiri. Hal lain yang diperhatikan juga mengenai penyimpanan bahan-bahan yang akan digunakan dalam pembuatan menu Nasi Goreng Keisha.

1. Bahan utama

No.	Nama Bahan	Quantity
1	Nasi Putih	600 gr
2	Telur	2 pcs

3	Sambal Terasi	1 sdm
4	Bawang Putih	1 butir
5	Wortel	50 gr
6	Daun Bawang	1 batang
7	Ayam Suwir	50 gr
8	Garam	2 sdt
9	Kecap Manis	2 sdm
10	Penyedap Rasa	2 sdt
11	Minyak Goreng	2 sdm

2. Bahan pelengkap

No	Nama Bahan	Quantity
1	Timun	2 slice
2	Selada	2 lembar
3	Tomat	2 slice
4	Acar	Sck
5	Krupuk	sck

Cara memasak :

1. Tumis bawang putih hingga harum, tambahkan telur lalu orak arik.
2. Masukkan nasi putih dan sambal terasi aduk hingga rata
3. Kemudian tambahkan ayam suwir
4. Masukkan daun bawang aduk hingga rata

5. Tambahkan garam, kecap manis dan penyedap rasa
6. Aduk hingga rata dan sampai tercium harum
7. Pindahkan nasi goreng ke dinner plate
8. Buat telur ceplok dan goreng ayam
9. Beri selada, timun dan tomat
10. Tambahkan telur ceplok dan ayam goreng

Dalam segi pelaksanaan *Standard Operating Procedur* pembuatan menu Nasi Goreng Keisha di Hotel Grand Keisha juga sudah sangat baik, contoh dalam pembuatan Nasi Goreng Keisha menggunakan *Hand Glove*, dan juga memperhatikan *Hygine* tentang *utensil* yang akan diggunakan.



Gambar di atas merupakan salah satu kegiatan chef d Hotel Grannd Keisha .

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, upaya untuk meningkatkan kualitas *food and baverage product* di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Departemen *food and baverage product* di Hotel Grand Keisha Yogyakarta terdapat *8 job division*. Setiap *division* tersebut mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing yang harus dipertanggung jawabkan kepada atasan.
2. Di Hotel Grand Keisha *department food and baverage product* mempunyai *standar operasional prosedur* yang harus diterapkan oleh setiap karyawan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan / diinginkan,serta standar resep yang harus dipatuhi dalam setiap proses produksiaagar kualitas produk selalu terjaga.
3. Upaya untuk meningkatkan kualitas produk dapat dilakukan dengan tiga cara, yaitu:
 - a. Membuat Standar Produksi

Standar produksi sangat diperlukan karena untuk menentukan standar rasa, bentuk, dan aroma. Standar produksi dimulai dari

pemilihan bahan baku yang berkualitas, pengolahan yang sesuai dengan *standar recipe*, sampai dengan penyajian makanan.

b. Proses Pengolahan Produk

Pengolahan produk terdiri dari 3 bagian, yaitu: pemilihan bahan baku, pengolahan bahan baku, dan penyajian produk. Proses pengolahan produk tersebut harus berjalan sesuai standar yang telah dibuat.

c. *Hygiene Dan Sanitasi Yang Baik*

Hygiene dan sanitasi yang baik merupakan hal yang wajib diterapkan dalam setiap pengolahan makanan agar kualitas makanan tetap terjaga. *Hygiene dan sanitasi* sanitasi, meliputi:

Hygiene sanitasi untuk karyawan, hygiene sanitasi kitchen, dan hygiene sanitasi peralatan pengolahan.

B. Saran

Selalu memperhatikan dan mengoptimalkan *Food Quality Control* mulai dari pengawasan pengadaan barang (*purchasing*), pengawasan penerimaan barang (*receiving*), pengawasan penyimpanan barang/bahan (*storing*), pengawasan peralatan dan perlengkapan (*stewarding*), pengawasan penyajian dan penjualan (*servicing and selling*). Sesuai dengan *SOP* yang berlaku di Hotel Grand Keisha Yogyakarta.

DAFTAR PUSTAKA

Bartono dan Ruffino. (2015). Tata Boga Industri. Yogyakarta: Andi.

Minantyo, Hari. (2017). Dasar-dasar Pengolahan Makanan (Food Product Fundamental). Yogyakarta: Graha Ilmu.

Wibawa, Chandra. 2018. Upaya untuk Meningkatkan Kualitas Food and Beverage Product di Ros-In Hotel Yogyakarta. Tugas Akhir. Prodi

https://www.google.com/search?q=6.+Wanderlust,+Singapura&safe=strict&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjPyrz9ztfjAhWUUn0KHcufBzgQ_AUIEigC&biw=1366&bih=657#imgrc=sEgru_9IUb80KM:

diakses pada 17 agustus 2019

https://www.google.com/search?q=7.+Red+Rose+Hotel,+Thailand&safe=strict&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjCuI-v1dfjAhUyjuYKHSZXBB4Q_AUIEigC&biw=1366&bih=657#imgdii=hBu3UsQHgkF0DM:&imgrc=YbeG0rXrEShCpM:

diakses pada 17 agustus 2019

<https://www.google.com/search?q=9.+Hang+Nga+Guesthouse%2C+Dalat%2C+Vietnam&oq=9.+Hang+Nga+Guesthouse%2C+Dalat%2C+Vietnam&aqs=chrome..69i57.5759j0j9&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

diakses pada 18 agustus 2019

LAMPIRAN

1. Sop Buntut



Bahan :

Ekor sapi/ buntut	Daun bawang
Bawang bombai	Selederi
Kayu manis	Bawang goreng
Kapulaga	Tomat
Wortel	Jeruk nipis
Kentang	

2. Soto Ayam



Bahan:

Soun	Selederi
Ayam suwir	Tauge
Tomat	Bawang goreng
Telur rebus	Jeruk nipis

3. *Fruit Salad*



Bahan:

Pepaya	<i>Strawberry</i>
Nanas	Keju
Melon	Kismis
Anggur	<i>Sweet mayonaise</i>

4. *Club Sandwich*



Bahan:

<i>Toast Bread</i>	Timun
<i>Mayonaise</i>	<i>Smoked beef</i>
Slada	Telur mata sapi
<i>Onion</i>	<i>Keju slice</i>
Tomat	Kenta

5. Gado-Gado



Bahan:

Bayam

Tauge

Kacang panjang

Kol

Wortel

Tahu tempe goreng

Kentang goreng

Telur rebus

Sambal kacang

A. SET UP BREAKFAST MAIN KITCHEN & GARDEMANGE



Buffet Main Kitchen



Bubur & Kuah Bubur



Aneka Sambal



Kerupuk



Soto & Kondimen



Tradisonal Food



Potongan buah, keju *slice*, *salad*,
Smoked beef, salad bar



Salad Nusantara *Honey star, Koko krunch, Corn*

Flakes, Chocolatemilk, Fresh milk

B. SET UP LUNCH MAIN KITCHEN & GARDEMANGER



Buffet Main Kitchen



Potongan buah & salad bar



Rujak Buah

C. SET UP DINNER MAIN KITCHEN & GARDEMANGER



Buffet Main Kitchen



Canape, Salad, Potongan Buah, Soto

D. PERALATAN YANG ADA DI KITCHEN & GARDEMANGER



Microwave



Meat Slicer



Chiller



Oven



Stove



Wok



Rice Cooker 3 Tumpu



Grill



Toaster



Robot Coupe

E. AREA KITCHEN



Main Kitchen



Pastry



Gardemanger



Steward

No: 139/GKV-KC/III/2020



Certificate of Accomplishment

This is to certify that

FATIQ SURYO SASONGKO

has completed the On the Job Training program in Grand Keisha Yogyakarta
at Food and Beverage Product Departement Department from **02 September 2019 – 05 March 2020**

Yogyakarta, March 2020



Y. Lintangakoso Nugroho
Human Resource Manager

Slamet Supartin
Executive Chef



Training Evaluation Form Grand Keisha Yogyakarta

Name of Trainee : Fatiq suryo sasongko
 School : STP AMPTA Yogyakarta
 Department/Section : Food and Beverage Product Departement
 Training Period : 02 September 2019 – 05 March 2020

No	Evaluation Criteria	Score
1	General Knowledge (<i>Pengetahuan secara umum</i>)	3.60
2	Job Knowledge (<i>Pengetahuan tentang bidang tugas</i>)	3.60
3	General Attitude (<i>Sikap Secara umum</i>)	3.70
4	Quality of Work (<i>Kualitas kerja mengenai ketepatan & kerapihan</i>)	3.50
5	Motivation, Responsibility, and Loyalty (<i>Motivasi, tanggung jawab, dan loyalitas</i>)	3.60
6	Initiative and Creativity (<i>Inisiatif dan kreatifitas dalam kerja</i>)	3.60
7	Teamwork (<i>Kerjasama dengan rekan kerja</i>)	3.50
8	Resistance to Pressure (<i>Daya tahan terhadap tekanan</i>)	3.60
9	Work Speed (<i>Kecepatan kerja</i>)	3.60
10	Mastery of English (<i>kemampuan berbahasa inggris</i>)	3.40
11	Personal Appearance (<i>Penampilan diri</i>)	3.60
12	Courtesy and Communication (<i>Kesopanan, keramahan dan kemampuan berkomunikasi</i>)	3.50
13	Attendance (<i>Kehadiran mengenai kerajinan dan ketepatan waktu</i>)	3.50
14	Improvement Achieved (<i>Kemajuan yang dicapai trainee selama OJT</i>)	3.60
Average Score		3.56

This trainee has completed the On the Job Training with predicate of **GOOD**

Qualification

Score	Predicate	Summary of Point Result
3.60 – 4.00	Excellent	Performance beyond expect standard
3.00 – 3.59	Good	Performance above average standard
2.50 – 2.99	Fair	Normal result / meet standard
1.50 – 2.49	Poor	Performance below standard set for the job
1.00 – 1.49	Failed	Unacceptable / below standard