

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**DI HOTEL NOVOTEL YOGYAKARTA**  
**DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGE PRODUCT**  
**(PASTRY SECTION)**

**Periode 16 Oktober 2018 s.d 15 April 2019**



**OLEH**

**NAMA : IQBAL RIZKY NURADHA**  
**NIM : 116109202**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**  
**PRODI : D III**

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

**2019**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**DI HOTEL NOVOTEL YOGYAKARTA**  
**DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGE PRODUCT**  
**(PASTRY SECTION)**

**Periode 16 Oktober 2018 s.d 15 April 2019**

**Diajukan untuk memenuhi syarat menyelesaikan Program Diploma III**



**Perhotelan di**  
**STP AMPTA Yogyakarta**

**OLEH**

**NAMA : IQBAL RIZKY NURADHA**  
**NIM : 116109202**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**  
**PRODI : D III**

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

**2019**

**HALAMAN PENGESAHAN**



**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**DI HOTEL NOVOTEL YOGYAKARTA**  
**DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGE PRODUCT**  
**(PASTRY SECTION)**

**Periode 16 Oktober 2018 s.d 15 April 2019**

**OLEH**

**NAMA : IQBAL RIZKY NURADHA**

**NIM : 116109202**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**PRODI : D III**

**Telah disetujui oleh :**

**Ketua Jurusan**

**Dosen Pembimbing**

**(Hermawan Prasetyo, S.Sos.,M.M)**

**(Mona Erythrea Nur Islami, SIP, MA)**

**NIDN : 0516057102**

**NIDN : 0516097101**

**BERITA ACARA UJIAN  
LAPORAN TUGAS AKHIR  
DI HOTEL NOVOTEL YOGYAKARTA  
DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGE PRODUCT  
(PASTRY SECTION)**

**Periode 16 Oktober 2018 s.d 15 April 2019**

**OLEH :**

**NAMA : IQBAL RIZKY NURADHA**

**NIM : 116109202**

**JURUSAN : PERHOTELAN (D III)**

**Telah dipertahankan didepan penguji**

**Dan dinyatakan LULUS**

**Pada tanggal 22 Januari 2020**

**Penguji**

**(Mona Erythrea Nur Islami, SIP, MA)**

**NIDN : 0516097101**

**Mengetahui**

**Ketua STP AMPTA**

**(Drs. Prihatno, MM)**

**NIDN : 0005045001**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang selalu memberikan anugerah dan berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Praktek Kerja Lapangan di *Food and Product (Pastry Section)* Hotel Novotel Yogyakarta.

Laporan Praktek Kerja Lapangan selama 6 bulan yang dimulai pada tanggal 16 Oktober 2018 – 15 April 2019 di *Food and Beverage* Hotel Novotel Yogyakarta. Penyusunan laporan ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program Diploma (D-III) Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Untuk itu penulis sampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Mona Erythrea Nur Islami, SIP, MA selaku dosen pembimbing yang telah membantu kelancaran penulis dalam membuat Laporan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Drs. Prihatno, MM selaku Ketua STP AMPTA Yogyakarta yang telah membantu kelancaran penulis dalam pembuatan Tugas Ahir ini.
3. Bapak Greg Hoehn selaku *General Manager* Hotel Novotel Yogyakarta yang telah memerikan izin kepada penulis untuk melakukan kegiatan PKL di Hotel Novotel Yogyakarta.
4. Bapak Januar Sigit Ashari selaku *senior chef de partie* Hotel Novotel Yogyakarta.

5. Ibu Sylvia Angelina selaku *training and culture manager* di Hotel Novotel Yogyakarta yang telah membantu penulis dalam kelancaran pelaksanaan PKL di Hotel Novotel Yogyakarta.
6. Seluruh staff *Food and Beverage product* dan teman-teman training di Hotel Novotel Yogyakarta yang telah memberikan banyak ilmu dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini jauh dari kata kesempurnaan, karena itu penulis mengharapkan kritik yang bersifat membangun untuk kesempurnaan Tugas Akhir ini. Penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan penulis khususnya.

Yogyakarta, 03 Desember 2019

Peneliti

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER</b>	<b>HALAMAN</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN.....</b>	<b>iiii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan.....	4
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan.....	4

### **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Gambaran Umum Hotel .....	6
B. Gambaran Umum Food & Beverage Departemen Hotel.....	11

### **BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA**

A. Deskripsi Novotel Hotel Yogyakarta	
1. Sejarah Hotel Novotel Yogyakarta.....	25
2. Lokasi Hotel Novotel Yogyakarta.....	27
3. Fasilitas Hotel Novotel Yogyakarta .....	27
B. Deskripsi Departemen di Hotel Novotel Yogyakarta	
1. Departemen yang ada di Hotel Novotel Yogyakarta.....	36
2. Bagan Organisasi Hotel Novotel Yogyakarta .....	39
3. Tugas dan TanggungJawab setiap departemen .....	39
4. Bagan Organisasi Pastry Section.....	43
5. Tugas dan Tanggungjawab di Pastry Section.....	44
C. Job Description di Pastry Section .....	45
D. Jadwal Kerja di Hotel Novotel Yogyakarta .....	47
E. Pelaksanaan Kerja Harian .....	48
F. Analisis Pelaksanaan Kerja .....	50

### **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	59
B. Saran.....	59

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Hotel Novotel Yogyakarta .....	26
Gambar 3.2 Deluxe room.....	28
Gambar 3.3 Kedaton Restaurant .....	29
Gambar 3.4 Casamia Restaurant .....	29
Gambar 3.5 Gula Jawa Lobby Bar and Lounge.....	30
Gambar 3.6 La Chocolatine Cake Shop.....	
331	
Gambar 3.7 Graha Sabha Ballroom .....	
331	
Gambar 3.8 Room Service .....	32
Gambar 3.9 In Balance Spa.....	32
Gambar 3.10 In Balance Fitness .....	33
Gambar 3.11 Kids club .....	34
Gambar 3.12 Swimming pool .....	35
Gambar 3.13 Bussiness center .....	35
Gambar 3.14 Bagan Organisasi Hotel Novotel Yogyakarta .....	39
Gambar 3.15 Bagan Organisasi Pastry Section.....	43
Gambar 3.16 Macaron.....	50

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Kerja di Hotel Novotel Yogyakarta .....	47
--	----

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Hotel merupakan salah satu akomodasi yang penting bagi dunia pariwisata khususnya bagi wisatawan. Hotel juga merupakan salah satu industri jasa yang mengutamakan kepuasan tamu serta menjadi tujuan dari industri perhotelan tersebut.

Hotel menyediakan fasilitas penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta fasilitas-fasilitas lainnya. Fasilitas-fasilitas itu diantaranya sarana hiburan, misalnya *diskotik, swimming pool, tennis court, café*, dan sebagainya. Untuk meningkatkan pelayanan terhadap tamu, hotel menyediakan berbagai sarana pendukung seperti *beauty center, fitness center*, dan sebagainya.

Hotel terdiri dari berbagai macam departemen yang mempunyai tugas dan tanggungjawab terhadap suatu bidang pekerjaan tertentu. Keseluruhan departemen tersebut saling bekerja sama dan saling mendukung untuk mencapai target manajemen yaitu mendapatkan keuntungan.

Salah satu departemen yang memberikan keuntungan adalah *Food & Beverage Departement*. *Food & Beverage Departement* adalah salah satu bagian hotel yang bertugas dan bertanggungjawab terhadap kebutuhan

pelayanan makan dan minum serta kebutuhan lain yang terkait dari para tamu yang tinggal maupun tidak tinggal di hotel, di hotel tersebut yang dikelola secara komersial serta professional. Departemen ini menangani semua makanan dan minuman disuatu hotel mulai dari pemilihan bahan, persiapan, rasa, kualitas, penampilan, dan juga harga yang ditawarkan kepada tamu sesuai dengan standar dari masing-masing hotel.

*Food and Beverage Departemenet* membawahi 2 section yaitu *F & B service* dan *F & B Product*. *Food and Beverage Product* adalah suatu bagian hotel yang berkaitan langsung dengan pengelolaan makanan dan dalam operasionalnya didukung oleh beberapa *section* diantaranya adalah *main kitchen, pastry, grademanger, banquet, butcher, dan steward*.

*Pastry* merupakan salah satu seksi *food and beverage product section* yang bertanggungjawab membuat dan menyediakan berbagai produk *pastry, bakery, coffee break*, dan macam-macam *dessert* lainnya. Diskusi ini berbagai macam olahan diproduksi dan diolah dengan cara dibakar, dikukus, dan digoreng. Berbagai olahan *assorted french pastry* seperti *cake, cookies, toast, baquette, chocolate, puding*, dan aneka jajanan pasar yang diolah *staff* di *pastry* yaitu *pastry cook*.

*Pastry cook* bertanggungjawab terhadap semua persiapan dalam pembuatan *pastry and bakery product*, bertanggungjawab dalam pengadaan bahan makanan yang dibutuhkan dalam membuat suatu produk serta bertanggung jawab dalam menciptakan variasi menu *pastry*. Sebagai seorang

*pastry cook* harus mempunyai *knowledge* dan *skill* agar dapat menciptakan kualitas makanan yang sesuai dengan *standart recipe* dan *pastry cook* dituntut untuk dapat menguasai tentang hal-hal yang berkaitan dengan kitchen supaya dapat bekerja dengan seefektif dan sebaik mungkin yang bertujuan untuk dapat mencapai kepuasan tamu.

Maka dalam suatu hotel memiliki Standar Operasional Prosedure, agar hotel dapat mengetahui bagaimana cara mempersiapkan dan penyajian makanan mulai dari pemilihan produk yang baik sampai proses penjualan, serta menjaga kualitas makanan tanpa mengurangi mutu makanan, supaya tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Namun berdasarkan hasil pengamatan beberapa hotel yang masih mengabaikan kegiatan-kegiatan yang diperlukan dalam menjaga kualitas makanan tanpa mengurangi mutu makanan. Sehingga terjadi kesalahan yang menimbulkan *complaint* dari tamu dan hal tersebut dapat menimbulkan kerugian bagi hotel. Untuk itulah penulis tertarik melakukan PKL di *pastry section*.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang penulis kemukakan diatas, maka penulis akan mengangkat suatu pokok permasalahan dan dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana standar operasional prosedur (SOP) dalam pembuatan macaron agar menghasilkan macaron yang berkualitas?
2. Bagaimana upaya dalam menjaga mutu dan kualitas macaron di *Pastry* Hotel Novotel Yogyakarta?

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

Adapun tujuan dari penulisan laporan yaitu :

1. Untuk mengetahui standar operasional prosedur (SOP) pembuatan macaron untuk meningkatkan pelayanan produk terhadap tamu.
2. Untuk mengetahui cara menjaga mutu dan kualitas macaron di *Pastry* Hotel Novotel Yogyakarta.

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

Sesuai dengan sasaran yang dituju, maka manfaat dari PKL adalah :

1. Bagi Mahasiswa
  - a. Mengetahui kondisi nyata suatu perusahaan baik dari segi manajemen, kinerja, karyawan maupun proses produksi.
  - b. Mengetahui dan mampu mengikuti perkembangan industri boga sesuai perkembangan industry.
  - c. Memperoleh pengalaman yang relevan dengan jurusan yang ditekuni.
  - d. Mampu meningkatkan kemampuan *hard skill* dan *soft skill*.

- e. Mampu mengetahui hubungan antara dunia kerja dengan dunia pendidikan.
  - f. Sebagai wadah untuk menjalin kerjasama yang baik antar pribadi, lembaga pendidikan maupun dengan pihak perusahaan (tempat dimana melakukan PKL).
2. Bagi STP AMPTA Yogyakarta
- a. Terjalin hubungan baik antara STP AMPTA dengan Hotel Novotel Yogyakarta sehingga mampu menciptakan kerjasama dengan baik perihal ketenagakerjaan.
  - b. Mampu merelevansikan kurikulum perkuliahan dengan kebutuhan dunia kerja.
3. Bagi Hotel Novotel Yogyakarta
- a. Mampu melihat potensi dari peserta Praktek Kerja Lapangan.
  - b. Sebagai wadah penyaluran tenaga kerja atau sumber daya manusia.