

**Laporan Praktek Kerja Lapangan  
Food & Beverage Departmen  
Hotel Grand Tjokro Yogyakarta**

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



**Oleh**

**NAMA : LAURENTIUS VALDI NUGRAHA W  
NIM : 117109337  
JURUSAN : PERHOTELAN (DIII)**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA  
2020**

Laporan Praktek Kerja Lapangan  
Food & Beverage Departmen  
Hotel Grand Tjokro Yogyakarta



Oleh :

NAMA : LAURENTIUS VALDI NUGRAHA W  
NIM : 117109337  
JURUSAN : PERHOTELAN (DIII)

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

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

NIDN.0516057102

Doesn Pembimbing

(Hari Rahmadi, SE., M.M)

NIDN.0505076501

Laporan Praktek Kerja Lapangan  
Food & Beverage Departmen  
Hotel Grand Tjokro Yogyakarta



Oleh :

NAMA : LAURENTIUS VALDI NUGRAHA W  
NIM : 117109337  
JURUSAN : PERHOTELAN (DIII)

Telah dipertahankan didapan penguji  
dan dinyatakan .....  
pada tanggal.....

Penguji

(Hari Rahmadi,SE, M.M)

NIDN.0505076501

Ketua STP AMPTA

(Drs. Prihatno, M.M)

NIDN.0526125901

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji, hormat, dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan anugerah-Nya, sehingga penulisan juga dapat menyelesaikan laporan kegiatan Praktek Kerja Lapangan dengan baik dan tepat waktu. Laporan kegiatan Praktek Kerja Lapangan merupakan salah satu kewajiban akademik yang harus diselesaikan oleh mahasiswa Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo setelah melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Lapangan yang merupakan salah satu syarat dalam akademik.

Dalam penyusunan laporan ini, penumis banyak mendapatkan saran dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini perkenankan penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak sebagai berikut :

Ucapan terimakasih juga saya haturkan kepada semua pihak yang tertera di bawah ini :

1. Kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan karunianya yang besar sehingga terselesaikannya Tugas Akhir ini.
2. Kepada kedua Orang Tua saya serta Adik saya, yang selalu mendukung dan mendoakan sehingga saya di berikan kesehatan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Kepada Dosen Pembimbing Tugas Akhir saya, yang selalu memberikan saran dan masukan yang berguna demi terciptanya Tugas Akhir yang layak ini.
4. Kepada Dosen Pembimbing Akademik, Ibu Nuharani yang dari awal semester hingga sekarang telah membantu saya dalam proses perkuliahan maupun hal-hal umum lain yang tidak memberikan saran kepada saya.
5. Kepada Bapak Drs.Prihatno,M.Mselaku ketua STP AMPTA Yogyakarta yang telah mengesahkan secara resmi Laporan Praktek Kerja Lapangan.
6. Kepada Kepala Jurusan Perhotelan, Bapak Hermawan Prasetyanto, yang telah berusaha memberikan jadwal akademik yang baik
7. Kepada Para Teman-Teman yang sudah mendukung dan mendoakan sehingga Tugas Akhir dapat berjalan dengan lancar.

8. Kepada seluruh Bapak/Ibu Dosen, serta Karyawan STP AMPTA yang telah berusaha sekeras mungkin untuk menciptakan sistem pembelajaran yang baik dan penempatan ruangan, juga pelayanan yang sungguh baik kepada mahasiswa.

Pemunis juga menyadari bahawa dalam penulisan Laporan Praktek Kerja Lapangan ini masih terdapat kekurangan-kekurangan dan masih jauh dar sempurna maka dengan segala kerendaha hati penulis mengharapkan kritikan dan saran yang membangun dari penulis

Yogyakarta 28 Juli 2020

Laurentius Valdi Nugraha W

## DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
KATAPENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan .....	3
D. Manfaat Kerja Lapangan .....	3
1. Manfaat Bagi Mahasiswa.....	3
2. Manfaat Bagi Perusahaan.....	3
3. Manfaat Bagi STP Ampta .....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>5</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan/Hotel .....	6
1. Persyaratan Bangunan Hotel .....	6
2. Jenis Hotel .....	6
3. Berdasarkan Bintang .....	7
B. Gambaran Umum Departemen di Hotel .....	11
1. Pengertian F&b Product Department .....	11
2. Struktur Organisasi F&B Depatment .....	12
3. Hubungan F&B Department Dengan Department Lain.....	12
4. Tujuan F&B Product Department .....	13
5. Fungsi F&B Department .....	15
6. Pengertian Kitchen Hotel .....	15
7. Teknik-Teknik Memasak .....	15
8. Pengertian Peralatan .....	17
9. Kriteria Peralatan.....	17
10. Jenis-Jenis Peralatan Masak .....	18
11. Ruang Lingkup Food&Beverage Department.....	19
12. Organisasi Food&Beverage Department .....	20
13. Jenis-Jenis Dapur.....	21
14. Departemen_Department Hotel Bintang Lima (*****)......	22

<b>BAB III ANALISIS PELAKSAAN STANDARTD OPERASIONAL PROCEDUR (SOP) PEMBUATAN RECIPI FOOD DAN BAVERAGE PRODUCT DEPARTMENT .....</b>	<b>25</b>
A. Pelaksanaan Standard Operasional procedure (SOP) Pembuatan Recipe	25
1. Standard Operasional Procedure (SOP) .....	26
2. Tahapan Standard Operation (SOP).....	29
3. Tahapan Untuk Pembelian Bahan Dan Barang Kebutuhan Operasional .....	30
4. Sosialisai Standard Operasional Procedure (SOP).....	33
B. Kendala Yang Dihadapi Dalam Hal Pelaksanaan Standard Operasional Procedure (SOP).....	34
C. Solusi terhadap kendala yang dihadapi dalam hal pelaksanaan Standard Operational Procedure (SOP) pembuatan Recipe .....	35
1. Melakukan Brifing Kepada Staff Food And Beverage Product Department.....	35
2. Evaluasi Kerja / Monitoring.....	36
3. Pelatihan / Training Pemahaman Standard Operasional Procedure (SOP) Pembuatan Recipe .....	36
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>37</b>
A. Kesimpulan.....	37
B. Saran .....	38

#### **DAFTAR PUSTAKA**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pada awalnya hotel adalah sebuah rumah biasa yang disewakan untuk penginapan. Pada masa itu hotel tidak menyediakan makan dan minum bagi para tamunya. Pendapatan utama hotel semata-mata dari penyewaan kamar. Kemudian dalam perkembangannya, untuk meningkatkan pelayanan terhadap tamu, mulailah dipikirkan pelayanan makan dan minum dengan masih tanpa mengharapkan keuntungan dari sektor layanan ini. Bersama jalannya waktu, ternyata pelayanan makan dan minum suatu hotel merupakan salah satu daya tarik bagi para tamu yang datang menginap. Untuk menarik pengunjung lebih banyak lagi maka mulailah para pengelola hotel memikirkan pengembangan dari makan dan minum ini kemudian muncul coffee shop dan snack bar di banyak hotel. Lama kelamaan pelayanan makan dan minum ini ternyata dapat menjadi sumber penghasilan tambahan dan cukup mendatangkan keuntungan bagi hotel. Para pengelola hotel kemudian mulai memberi perhatian lebih terhadap sektor ini. Mulailah dipikirkan adanya sistem pengolahan makanan dan minuman yang ahli, cara pelayanan yang professional, dan tempat makanan serta minuman diolah. Pada masa inilah muncul yang namanya dapur (kitchen) di hotel.

Dapur hotel merupakan salah satu bagian hotel yang tugas utamanya adalah mengolah makanan atau memproduksi makanan. Dapur hotel memegang peranan yang tidak kalah penting dengan bagian-bagian lain yang ada di hotel. Dapur hotel dibagi menjadi beberapa sub bagian yang mempunyai fungsi dan tugas sesuai



Dengan jenis makanan yang harus di siapkan soup, vegetable,sauce, pastry,pantry. Dalam mengolah makanan,seorang karyawan dapur atau juru masak harus mengerti tentang kesehatan dan kebersihan,pengetahuan memasak,standar resep,standar pelayanan penggunaan alat dapur dan hal lain tentang makanan. Dengan produksi makanan yang baik maka tamu akan tetap berlangganan pada hotel itu.

Untuk menjaga produk makanan tetap baik kita harus menjaga bahan. Makanan berkualitas bukanlah dinilai dari harganya yang mahal makanan yang berkualitas adalah makanan yang mengandung gizi seimbang (bergizi) dan tentunya mempunyai kandungan protein, karbohidrat, dan vitamin yang cukup bagi tubuh kita. Menurut para ahli zat gizi kita kenal ialah Menurut Almatsier (2011) yang dikutip oleh Marmi mengatakan, zat gizi adalah ikatan kimia yang diperlukan oleh tubuh untuk melakukan fungsinya yaitu karbohidrat, lemak, dan protein berfungsi sebagai sumber energi atau penghasil energi yang bermanfaat untuk menggerakkan tubuh dan proses metabolisme di dalam tubuh,zat gizi yang berfungsi sebagai pembentuk sel-sel pada jaringan tubuh manusia dan memelihara jaringan tersebut, serta mengatur proses-proses kehidupan merupakan fungsi dari kelompok zat gizi seperti protein, lemak, mineral, vitamin dan air.4 Hubungan antara nutrisi, fungsi mereka dalam tubuh, dan makanan penting yang memasoknya. Menjaga kualitas bahan juga tidak kalah penting untuk membuat hidangan tersebut agar tetap terjaga kualitasnya

Dalam pelaksanaanya terkadang hotel tidak dapat menjaga cita rasa tetap stabil dan tingkat kesehatan serta gizi yang ada didalam hidangan yang akan di sajikan kepada pelanggan. Sebagian hotel beranggapan menurunnya cita rasa serta nilai gizi yang ada didalam makanan diakibatkan dari berbagai permasalahan seperti sulitnya mendapatkan bahan - bahan berkualitas, harga yang tiba – tiba naik tinggi serta adanya pegawai yang bekerja tidak sesuai SOP. Dari latar belakang tersebut

penulis tertarik melakukan analisis serta praktek kerja lapangan di Mercure Bali Nusa Dua

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana cara mempertahankan cita rasa makanan?
2. Bagaimana cara menjaga kesehatan dan gizi makanan?
3. Bagaimana cara mengatasi bahan yang sulit di dapat?

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

1. Ingin mengetahui cara mempertahankan cita rasa makanan
2. Ingin mengetahui cara menjaga kesehatan dan gizi makanan
3. Ingin mengetahui cara mengatasi bahan sulit di dapat

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

### **1. Bagi Mahasiswa :**

- a) Memberikan gambaran yang jelas tentang dunia kerja yang sesungguhnya.
- b) Sebagai perbandingan antara teori yang di dapat selama perkuliahan dengan kenyataan yang ada di dunia kerja.
- c) Untuk mengetahui proses – proses kerja yang terdapat di perusahaan. Proses kerja yang di maksud adalah bagaimana hasil produk, tenaga kerja, kedisiplinan dan keselamatan kerja.
- d) Untuk mencari Relasi atau link pekerjaan setelah selesai melaksanakan kuliah.
- e) Untuk beradaptasi dalam jam pekerjaan.
- f) Menambah dan meningkatkan ketrampilan dalam memahami hygiene dan Sanitasi sesuai SOP.

**2. Bagi Perusahaan :**

- a) Dapat di jadikan sebagai bahan pertimbangan untuk membuat perencanaan dan kebijaksanaan yang tepat dimana yang akan datang dalam membantu meringankan tugas yang ada di perusahaan.
- b) Memberikan dampak yang baik bagi citra kampus terhadap hotel.
- c) Menciptakan relasi kerja yang baik diantara Hotel dan Perguruan Tinggi

**3. Bagi STP AMPTA**

- a) Terjalannya kerjasama antara Universitas dengan perusahaan khususnya membuat citra negara semakin dalam kebutuhan antar keduanya.
- b) Universitas akan dapat meningkatkan kualitas lulusannya melalui pengalaman kerja lapangan.
- c) Dapat di kenal di dunia industri apabila mahasiswa yang melakukan Praktek Kerja Lapangan terampil, berkualitas dan baik.

## **BAB II**

### **KEPUSTAKAAN**

#### **A. Gambaran Umum Perusahaan/Hotel**

Hotel saat ini memang berkembang pesat terutama di daerah perkotaan dan pariwisata sehingga kata hotel tidak asing lagi. Di kota-kota Indonesia seperti Jakarta, Yogyakarta dan Surabaya serta daerah pariwisata seperti Bali terdapat berbagai jenis hotel tarif mahal. Lalu apa itu hotel? Pengertian hotel menurut Undang-undang No. 10 Tahun 2009 yaitu : “Hotel adalah lambang suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu” Beberapa pengertian hotel sebagai berikut jika ditinjau secara umum pengertian hotel adalah perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya bagi tamu yang datang, baik yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel atau bisa diartikan semua pelayanan diperuntukkan bagi masyarakat umum.

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 jumlah yang sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa penjanjian khusus(Sulastiyono, 2011:5)

## **1. Persyaratan Bangunan Hotel, (Undang-undang No. 10 Tahun 2009) :**

### **a. Bangunan**

- 1) Harus permanen, didesain, sesuai dengan tema hotel
- 2) Sesuai dengan perencanaan daerah setempat

### **b. Fasilitas**

Adapun kelengkapan fasilitas yang disediakan oleh hotel antara lain Hotel, kamar, restoran, Menghasilkan dan memasarkan produknya, bersamaan dengan tempat dimana jasa pelayanannya dihasilkan

- 1) Beroperasi selama 24 jam sehari, tanpa adanya hari libur dalam pelayanan jasa terhadap pelanggan hotel dan masyarakat pada umumnya
- 2) Memperlakukan pelanggan seperti raja selain juga memperlakukan pelanggan sebagai patner dalam usaha karena jasa pelayanan hotel sangat tergantung pada banyaknya pelanggan yang menggunakan fasilitas hotel tersebut

## **2. Jenis Hotel**

Penentuan jenis hotel tidak terlepas dari kebutuhan pelanggan dan ciri atau sifat khas yang dimiliki wisatawan, (Undang-undang No. 10 Tahun 2009) Berdasarkan hal tersebut, dapat dilihat dari lokasi dimana hotel tersebut dibangun, sehingga dikelompokkan menjadi :

### **a. City Hotel**

Hotel yang berlokasi di perkotaan, biasanya diperuntukkan bagi masyarakat yang bermaksud untuk tinggal sementara (dalam jangka waktu pendek). City Hotel tersebut juga sebagai transit hotel karena biasanya dihuni oleh para pelaku bisnis yang memanfaatkan fasilitas dan pelayanan bisnis yang disediakan oleh hotel tersebut.

### **b. Residential Hotel**

Hotel yang berlokasi di daerah pinggiran kota besar yang jauh dari keramaian kota, tetapi mudah mencapai tempat tempat kegiatan usaha.

Hotel ini berlokasi di daerah-daerah tenang, terutama karena peruntukkan bagi masyarakat yang ingin tinggal dalam jangka waktu lama. Dengan sendirinya hotel ini diperlengkapi dengan fasilitas tempat tinggal yang lengkap untuk seluruh anggota keluarga

c. Resort Hotel

Hotel yang berlokasi di daerah pegunungan (Mountain Hotel) atau di tepi pantai (Beach Hotel), di tepi danau di tepi aliran sungai. Hotel seperti ini terutama diperuntukkan bagi keluarga yang ingin beristirahat pada hari – hari libur atau bagi mereka yang ingin berekreasi.

d. Motel (Motor Hotel)

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

Sumber:([Http://jurnalsdm.blogspot.co.id/2009/07/pengantar-perhotelandefinisi-hotel.html](http://jurnalsdm.blogspot.co.id/2009/07/pengantar-perhotelandefinisi-hotel.html))

### 3. Berdasarkan Bintang

a. Hotel bintang satu (\*)

Pertama tentu ada klasifikasi hotel bintang 1 yang dari segi harga sangat terjangkau. Jadi, tidak heran apabila sobat tiket ingin pergi berlibur, maka akan melirik deretan hotel bintang 1 sebagai akomodasi selama berlibur. Selain harganya yang relatif murah, ternyata klasifikasi hotel bintang 1 itu meliputi lokasi yang tidak jauh dari tempat-tempat ramai dan dikelola langsung lho oleh pemiliknya. Biasanya, klasifikasi pun ditentukan dari beberapa aspek berikut ini:

1) Memiliki jumlah kamar minimal 15 kamar dengan tipe standar

- 2) Memiliki fasilitas kamar mandi di dalam
- 3) Luas kamar minimum 20 m<sup>2</sup>

b. Hotel bintang dua (\*\*)

Hotel bintang 2 tentunya memiliki fasilitas yang lebih baik dari hotel bintang 1. Jadi, untuk harga pun akan mengalami perubahan yang cukup terasa apabila kamu ingin membandingkan antara hotel bintang 1 dengan hotel bintang 2. Secara lokasi, hotel berbintang 2 terletak di lokasi yang strategis dan lingkungan yang bebas polusi.

Fasilitas dan pelayanan yang terdapat pun berbeda, berikut ini klasifikasi dari hotel bintang 2:

- 1) Memiliki setidaknya 20 kamar tipe standar
- 2) Memiliki minimum 1 kamar tipe suite
- 3) Fasilitas kamar berupa kamar mandi di dalam, telepon, TV, AC
- 4) Tata udara dan pengaturan udara yang baik
- 5) Luas kamar standar 22 m<sup>2</sup> minimum, dan 44 m<sup>2</sup> untuk kamar tipe suite
- 6) Pengamanan pada pintu kamar
- 7) Terdapat lobby
- 8) Fasilitas olahraga dan rekreasi
- 9) Terdapat Bar

c. Hotel bintang tiga (\*\*\*)

Pilihan hotel yang lebih baik, kamu bisa memilih hotel bintang 3 sebagai tempat untuk mendapatkan kenyamanan saat menginap. Ada banyak hotel berbintang 3 yang bisa memberikan fasilitas cukup lengkap, dengan pelayanan yang memudahkan kamu. Secara lokasi, hotel bintang 3 terletak di sekitar kawasan bisnis, perbelanjaan, tol, dengan dekorasi hotel kekinian.

Berikut ini klasifikasi dan fasilitas hotel bintang 3 pada umumnya yang bisa kamu ketahui :

- 1) Memiliki 30 kamar tipe standar
- 2) Kamar tipe suite berjumlah 2 kamar minimum
- 3) Fasilitas di dalam kamar berupa AC, TV, Wifi, Kamar mandi dan toilet yang terpisah
- 4) Terdapat sarana olahraga dan permainan
- 5) Luas kamar 24 m<sup>2</sup> untuk tipe standar, dan 48 m<sup>2</sup> untuk tipe suite
- 6) Terdapat restoran yang dikelola sendiri
- 7) Tersedia Valet parking

d. Hotel bintang empat (\*\*\*\*)

Klasifikasi dari hotel bintang 4 ini hampir mendekati sempurna untuk fasilitas, pelayanan, hingga lingkungan dari lokasi hotel bintang 4 berada. Biasanya, hotel bintang 4 memiliki lokasi yang tidak jauh dari tempat wisata, pusat perbelanjaan, dan tempat makan. Hotel bintang 4 juga memiliki bangunan yang lebih besar dengan pelayanan yang memuaskan.

*Staycation* di hotel bintang 4 tentunya akan terasa lebih nyaman dan menyenangkan. Berikut adalah klasifikasi dari hotel bintang 4 :

- 1) Memiliki kamar tipe standar berjumlah 50 kamar
- 2) Memiliki minimal 3 kamar tipe suite
- 3) Fasilitas kamar berupa kamar mandi dalam, toilet, AC, TV, Kulkas kecil, Wifi, laundry, dll.
- 4) Terdapat lobby dengan luas minimum 100 m<sup>2</sup>
- 5) Terdapat bar
- 6) Terdapat sarana olahraga dan rekreasi
- 7) Terdapat water heater
- 8) Luas kamar tipe standar 24 m<sup>2</sup>
- 9) Luas kamar tipe suite 48 m<sup>2</sup>



e. Hotel bintang lima (\*\*\*\*\*)

Klasifikasi terakhir dari hotel berbintang adalah hotel bintang 5. Hotel bintang 5 merupakan hotel dengan fasilitas termewah yang menyediakan fasilitas terlengkap bagi tamu yang datang menginap. Sobat tiket pasti akan menemukan hotel bintang 5 di lokasi seperti pusat kota, dekat dengan kawasan bisnis, pusat perbelanjaan, dan hiburan.

Hotel bintang 5 juga seringkali dijadikan sebagai tempat untuk menginap tamu-tamu penting, baik kenegaraan, ataupun rekan bisnis. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai klasifikasi dan syarat hotel bintang 5 yang harus terpenuhi, berikut ini selengkapnya :

- 1) Memiliki jumlah kamar minimal 100 kamar dengan tipe standar
- 2) Memiliki jumlah kamar minimal 3 kamar dengan tipe suite
- 3) Fasilitas kamar kualitas nomor 1, seperti tempat tidur, kamar mandi, toilet, AC, TV, Kulkas, hingga fasilitas jacuzzi.
- 4) Terdapat restoran serta pelayanan antar ke kamar 24 jam
- 5) Luas kamar tipe standar minimum 26 m<sup>2</sup>, dan tipe suite minimum 52 m<sup>2</sup>
- 6) Terdapat fasilitas olahraga, kolam renang, tempat bermain anak, valet parking, hingga concierge

Secara garis besar peran hotel adalah sebagai sarana/media yang berbentuk sebuah tempat tinggal, dan kemudian hotel berfungsi untuk memenuhi kebutuhan konsumen/tamu (pelancong/wisatawan) sebagai suatu tempat tinggal sementara/jangka waktu yang singkat dari tempat asalnya. Pada umumnya kebutuhan utama para tamu/konsumen adalah istirahat,liburan,rekreasi,hiburan. Namun secara tidak langsung dengan perkembangnya dan kemajuan hotel saat ini, fungsi hotel bukan lagi menjadi tempat istirahat, liburan , rekreasi, hiburan. Melainkan menambah fungsi sebagai tempat seminar, rapat, party, musyawarah lokal/nasional

dan kegiatan lainnya. Tentunya hotel harus menyediakan sarana, dan prasana yang lengkap. Dengan demikian fungsi hotel sebagai suatu sarana komersial berfungsi bukan hanya untuk menginap, beristirahat, makan dan minum, tetapi juga sebagai tempat melangsungkan berbagai macam kegiatan sesuai dengan tujuan pasar hotel tersebut. Dalam menunjang pembangunan negara, perhotelan memiliki peran antara lain :

a. Meningkatkan industri rakyat, (Sulastiyono, 2011:6)

Hotel banyak memakai barang-barang yang diproduksi oleh industri rakyat, seperti meubel, bahan pakaian, makanan, minuman, dan lainnya. Dan secara otomatis ini akan memberikan dampak positif bagi industry rakyat, diantaranya :

- 1) Menciptakan lapangan kerja
- 2) Membantu usaha pendidikan dan latihan
- 3) Meningkatkan pendapat

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

Kitchen merupakan tempat dimana makanan atau minuman di kelola secara baik dan profesional tentu dengan acuan standar operasional prosedur yang berlaku

### **1. Pengertian F&B Product Department**

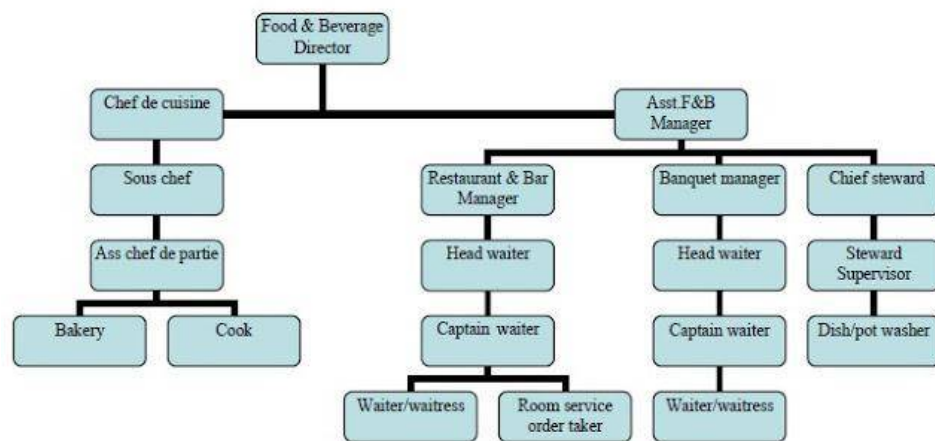
Secara garis besar restoran adalah suatu usaha komersial yang menyediakan jasa pelayanan makan dan minum bagi umum dan dikelola secara profesional.

- a. Food & beverage department yaitu bagian yang bertugas mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan tamu hotel, baik dalam kamar, maupun restoran. (Rachman Arif, Abd, 2005:113)
- b. Restoran adalah usaha penyediaan jasa makanan dan minuman dilengkapi dengan peralatan untuk pembuatan, penyimpanan dan penyajian di suatu tempat tetap yang tidak berpindah-pindah dengan

tujuan memperoleh keuntungan dan/atau laba. (Peraturan menteri pariwisata dan ekonomi kreatif No. 11 Tahun 2014)

## 2. Struktur Organisasi F&B Department

### STRUKTUR ORGANISASI F&B DEPARTMENT



Sumber : [www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com)

## 3. Hubungan F&B Department dengan department lain, (Mertayasa, 2012:2-3)

Pada umumnya di dalam bagian tata hidangan terdapat lagi beberapa bagian (seksi) yang masing-masing mempunyai tugas tertentu. Besar kecilnya operasi dari bagian ini. Pada dasarnya seksi-seksi itu terdiri dari :

- a. Restaurant
- b. Bar
- c. Room Service
- d. Banquet
- e. Steward

Bagian-bagian tersebut sangat memiliki hubungan yang sangat erat, selain mempunyai hubungan dengan departemen tersebut food & beverage department juga memiliki hubungan yang erat dengan department lain yang ada di hotel. Hubungan fungsional antara food & beverage department dengan bagian lain yaitu :

- a. Front Office Department (FO)
- b. Housekeeping Department (HK)
- c. Accounting Department
- d. Human Resources Department
- e. Marketing and Sales Promotion Department
- f. Bar
- g. Kitchen
- h. Steward
- i. Laundry
- j. Purchasing
- k. Engineering

#### **4. Tujuan F & B Product Department**

Tujuan F & B Product Department, (Mertayasa, 2012:2)

- a. Sumber pendapatan pada hotel melalui penjualan produk food and beverage department

Di sebuah hotel tentunya sangat memperhatikan keuntungan yang akan diperoleh, sebuah hotel beroperasi dengan memperkirakan keuntungan. Keuntungan tersebut bisa didapat dari departemen yang mendukung operasional hotel, dengan menjual produk hotel dan ajasa kepada tamu dengan sebaik mungkin akan meningkatkan pendapatan hotel sehingga keuntungan yang diperoleh sebuah hotel pun menjadi lebih besar. Dengan menjual makanan dan minuma, ruangan meeting atau acara tertentu serta fasilitas lainnya yang ada di hotel. Dengan demikian sumber pendapatan dari tamu dan berdasarkan pendapatan yang di peroleh, maka hotel dapat melangsungkan operasionalnya

b. Meningkatkan Reputasi Hotel

Banyak cara yang dapat dilakukan untuk membangun citra hotel yaitu bisa dengan membangun gedung luas serta kelengkapan fasilitas yang mewah, tetapi ada faktor yang dikategorikan sulit untuk membangun citra hotel yaitu pelayanan yang baik dan maksimal, jika hal tersebut berhasil dilakukan maka citra perusahaan akan mudah didapat melalui faktor tersebut, keuntungan yang lebih besar pun akan lebih mudah di raih, yang menjadi permasalahan yaitu kurangnya standar baku untuk pelayanannya. Baik buruknya pelayanan yang diberi oleh hotel sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu atau harapan pelanggan. Setiap pramusaji yang ada di food & beverage department diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik dan berkesan bagi tamu yang ada di hotel.

c. Menambah Kepuasan Tamu Dari Segi Pelayanan

Memberikan pelayanan terbaik sudah menjadi tugas utama dari Management food & beverage department dikatakan demikian karena petugas dari departemen ini berhubungan langsung dalam melayani makan dan minum para tamu yang ada di hotel. Untuk itu petugas dari departemen ini pun harus senantiasa berusaha memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan standarpelayanan yang baku agar dapat menimbulkan kepuasan tamu, tidak hanya itu keberhasilan memberi pelayanan terbaik dan kualitas kepada tamu dapat mengangkat citra hotel, karena tamu merasa sangat di diperhatikan dan diberi pelayanan dengan baik

## **5. Fungsi F&B Department (Mertayasa, 2012:3)**

Food and Beverage Department merupakan salah satu bagian yang sangat penting artinya bagi sebuah hotel karena merupakan sumber keuntungan kedua setelah penjualan kamar (room sales). Adapun fungsi Food & Beverage Department, yaitu :

a. Memenuhi selera (memberi kepuasan) bagi tamu

- b. Memelihara dan meningkatkan nama baik hotel
- c. Membuat keuntungan yang wajar

## 6. Pengertian Kitchen Hotel

Secara garis besar kitchen sebagai berikut kitchen is a room or other spaces (as a wall area of special building) with facilities for cooking. Dengan singkat dikatakan bahwa sebuah dapur adalah suatu ruangan atau tempat khusus yang memiliki perlengkapan dan peralatan untuk mengolah makanan dengan ciri-ciri sebagai berikut, (Bagus Putu Sudiara, 2006)

- a. Ruangan dapur terpisah dari ruangan lainnya
- b. Lantai dibuat dari bahan yang kedap air dan tidak licin
- c. Tembok dapur atau kitchen set dilapisi dengan bahan kedap air
- d. mudah untuk dibersihkan dari lantai sampai plafon
- e. Plafon dibuat datar dengan bahan cerah
- f. Memiliki penerangan yang cukup dan mampu menerangi ke segala arah

## 7. Teknik-Teknik Memasak, ( Richard Wrangham, 2008:2)

Di dalam teknik memasak dibagi menjadi 2 yaitu :

- a. Teknik memasak kering (cooking by dry heat)
 

Teknik ini tidak menggunakan air untuk proses memasaknya tetapi menggunakan radiasi panas yang sangat tinggi. Yang termasuk pada teknik ini adalah grilling, roasting, baking, shallow frying, deep frying
- b. Teknik memasak basah (cooking by moist heat)
 

Teknik memasak ini menggunakan bahan air untuk proses memasaknya. Yang termasuk pada teknik ini adalah boiling, braising, poaching, simmering, steaming, blanching
- c. Roasting
  - 1) Roasting memasak makanan dengan oven atau di atas api dengan pemaparan terhadap panas relatif lama

- 2) Barbecuing memasak di atas api atau grill, biasa di outdoor
  - 3) Grilling memasak di atas api yang disisipi besi
  - 4) Rotisserie bahan makanan dipanggang sambil di putar
- d. Searing brownies pada suhu tinggi dengan cepat agar sari makanan tetap tertinggal
- e. Baking
- 1) Baking, memasak tanpa pemaparan langsung dengan api biasa dalam oven atau pada permukaan panas
  - 2) Blind baking, sering disebut pre-baking yaitu memanggang kulit kosong yang nanti akan diisi, seperti kulit pie, karena isinya tidak perlu dimasak atau yang memerlukan waktu yang lebih singkat untuk matang
  - 3) Broiling, memasak dengan memaparkan pada panas langsung
  - 4) Flash baking, mematangkan dengan cepat, sehingga mendapatkan rasa dan aroma “fresh from the oven” dengan kilat
- f. Boiling
- 1) Boiling, memasak makanan dengan direbus dalam air mendidih
  - 2) Blanching, menyiapkan makanan untuk pembekuan atau pengolahan lebih lanjut dengan direndam sebentar dalam air mendidih
  - 3) Coddling, memasak (biasanya telur) dalam air di bawah suhu mendidih
  - 4) Poaching, memasak telur tanpa cangkang dalam air mendidih
  - 5) Pressurecooking, memasak dalam panci tertutup sehingga tidak ada udara atau air yang lolos. Karena suhu didih air meningkat seiring kenaikan tekanan, makanan yang dimasak dalam panci tekanan tinggi dapat mencapai suhu lebih tinggi
  - 6) Simmering, air atau makanan dijaga tepat di bawah suhu didih sampai dipanaskan
  - 7) Steaming, memasak makanan menggunakan uap dari air yang mendidih

- 8) Doublesteaming, teknik memasak cina untuk menjaga tidak ada air (sari) yang hilang, biasa digunakan untuk memasak makanan mahal. Makanan direndam air dan diletakkan dalam guci keramik tertutup. Lalu guci itu didiamkan selama beberapa jam. Sering disebut juga doubleboiling
- 9) Steeping, merendam makanan atau teh dalam air atau cairan lain untuk mengekstrak rasanya atau melembutkan

### **8. Pengertian Peralatan (Richard Wrangham, 2008:3)**

Alat peralatan masak adalah alat-alat yang digunakan saat proses pengolahan bahan makanan dari bahan mentah sampai bahan tersebut akan dimasak, atau alat-alat yang digunakan untuk mengolah bahan makanan dan alat tersebut tidak digunakan diatas kompor

### **9. Kriteria Peralatan (Richard Wrangham, 2008:4)**

- a. Memakai peralatan yang bisa berfungsi maksimal
- b. Memberikan tingkat kematangan yang sempurna walaupun proses memasaknya dengan api sedang
- c. Tidak mempengaruhi kualitas makanan
- d. Tidak mudah rusak
- e. Tidak luntur sebab warna peralatan masak yang luntur akan mempengaruhi kualitas makanan
- f. Tidak mengandung bahan kimia yang berbahaya bagi tubuh

### **10. Jenis-Jenis Peralatan Memasak (Richar Wrangham, 2008:5)**

#### a. Kitchen Utensils

Kitchen utensils adalah peralatan memasak yang berukuran kecil, contohnya :

- 1) Stock pot (panci untuk membuat sup/kaldu)
- 2) Sauce pot (panci bertangkai untuk memasak saus)
- 3) Sauce pan (panci bertangkai untuk membuat saus)



- 4) Saute pan (panci bertangkai untuk menumis)
- 5) Braising pan (alat untuk merebus)
- 6) Frying pan (wajan/alat untuk menggoreng)
- 7) Roasting pan (alat untuk membakar)
- 8) Whisking bowl (mangkok pengocok)
- 9) Mixing bowl (mangkok pengaduk)
- 10) Trays (baki/nampan)

b. Kitchen Equipment

Kitchen equipment adalah peralatan memasak yang berukuran besar, contohnya :

- 1) Egg boiler (merebus telur)
- 2) Toaster (membuat roti bakar/toast)
- 3) Deep fryer (untuk menggoreng makanan dengan minyak banyak seperti kentang dan ayam)
- 4) Meat slicer (alat yang digunakan untuk mengiris daging)
- 5) Bain marie (untuk menyimpan makanan agar tetap panas)
- 6) Bakery oven (memanggang roti, kue, atau pie)
- 7) griller (untuk membakar daging, unggas, steak)
- 8) Dough mixer (untuk mengaduk adonan roti dan kue)
- 9) Refrigerator (Menyimpan makanan dengan suhu 5-10 derajat celcius)
- 10) Freezer (tempat membekukan makanan)

**11. Ruang Lingkup Food & Beverage Department (Richard Wrangham, 2008:6)**

Food and Beverage Department, dibagi menjadi 3, diantaranya :

- a. Food and Beverage Product
- b. Food and Beverage Service
- c. Food and Beverage Product

Merupakan departemen yang menyajikan makanan, mulai dari proses pemasakan sampai berupa makanan jadi. Product terbagi atas berbagai macam bagian yaitu main kitchen, kitchen coffe shop, pastry bakery. Dimana semua bagian tersebut mempunyai fungsi yang berbeda beda tetapi memiliki tujuan yang sama yaitu menjual product ke konsumen hotel

a. Food and Beverage Service

Bertugas menangani penghidangan makanan dan minuman, penyiapan beberapa jenis minuman, diantaranya minuman campuran (mixed drinks). Dalam suatu hotel food & beverage service berfungsi sebagai penjamu pelayanan makanan dan minuman pada tamu di hotel.

b. Restaurant

Restaurant merupakan bagian dari Food and Beverage Department yang berfungsi menyelenggarakan pelayanan makanan dan minuman secara komersial dan profesional pada suatu hotel

c. Bar

Bar merupakan bagian dari Food and Beverage Department yang bertugas menyiapkan makanan dan minuman, baik ber alkoholik dan non alkoholik

d. Banquet

Banquet merupakan bagian yang bertanggung jawab dalam event-event besar yang diselenggarakan di hotel melalui pelayanan makanan dan minuma, biasanya di selenggarakan di ball room, garden

e. Room Service

Room Service merupakan bagian dari Food and Beverage Department yang bertugas melayani makanan dan minuman pada tamu yang menghendaki makan dan minum dalam kamar hotel. Room Service buka selama 24 jam dengan menggunakan pelayanan trolley atau tray

f. Spesial Restaurant

Spesial Restaurant merupakan bagian dari Food and Beverage Department yang bertugas melayani makanan dan minuman pada tamu khusus

## **12. Organisasi di Food & Beverage Departement**

### **a. Admin Kitchen**

Tugas dan tanggung jawab :

- 1) Melakukan pengisian log book, peralatan, dan barang
- 2) Mencatat semua produk yang di over handle
- 3) Mengontrol dan permintaan barang
- 4) Membuat job order (jika terdapat peralatan/mesin kitchen rusak)
- 5) Membuat tracking cooking
- 6) Menjaga data tetap terdokumentasi

### **b. Steward**

Tugas dan tanggung jawab :

- 1) Melakukan store room requisition
- 2) Melakukan storing
- 3) Mendistribusikan (distribution)
- 4) Planning dan washing
- 5) Inventory
- 6) Preparation
- 7) Purchase

### **c. Cook Helper (Daily Worker)**

Tugas dan tanggung jawab :

- 1) Membantu tugas-tugas cook dan section masing-masing
- 2) Membantu kelancaraan operasional di kitchen

### **d. Cook Helper (Trainee)**

Tugas dan tanggung jawab :

- 1) Membantu tugas-tugas cook dan section masing-masing
- 2) Membantu kelancaraan operasional di kitchen

### 13. Jenis-Jenis Dapur

“Classical Cooking the Modern Way” (Pauli, 1979:28), jenis-jenis dapur terdiri dari :

- a. Conventional Kitchen “All departments are grouped together in block both prepare and finishes are carried out in the same areas. All hot dishes are served at one counter in the kitchen.”

Arti dari kalimat tersebut adalah Semua section yang ada di kitchen selalu ditangani secara bersama-sama oleh karyawan sesuai dengan shift yang telah ditentukan. dari persiapan bahan mentah section tersebut sampai bahan diproses secara baik dan disajikan di tempat yang sama

- b. Combined Production And Finishing Kitchen (dapur kombinasi)
- c. “In principles and preparation and finish are separated in the to two block, wheather these blocks totally or partially separated depend out the type establishment. Each block should accommodate all type of menu items such as hot food, cold food and pastry” Arti dari kalimat tersebut adalah bagian yang berfungsi mempersiapkan bahan makanan mentah dan proses pengolahan makanan sampai siap disajikan selalu di pisah menjadi dua ruang yang berbeda, namun masih dalam satu area

- d. Convenience Food Kitchen (dapur untuk makanan setengah jadi)
 

“This system is of interest to establishments that have no preparation kitchen and purchase only conventional food.” Arti dari kalimat tersebut adalah, sistem ini berfungsi untuk menarik perusahaan yang tidak memiliki dapur persiapan dan hanya membeli makanan konvensional

### 14. Department-department Hotel Bintang Lima (\*\*\*\*\*)

Secara umum hotel berbintang lima biasanya memiliki 9 Departemen, antara lain sebagai berikut :

- a. Front Office Department

Front Office Department adalah department hotel yang tugasnya berhubungan langsung dengan tamu, menerima pemesanan kamar tamu, menerima pendaftaran tamu, maupun memberikan informasi yang diinginkan tamu, department ini merupakan kesan pertama bagi tamu ketika tamu hendak check in.

- 1) Reservation
- 2) Reservations
- 3) Telephone Operator
- 4) Front Office Cashier
- 5) Uniform Service/Concierge
- 6) Information Section
- 7) Guest Relation Officer

b. Food and Beverage Department

Adapun section di Front Office Department adalah sebagai berikut :  
Food and Beverage Department adalah department hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan mengolah menyediakan makanan dan minuman serta bertugas memberikan pelayanan kepada tamu pada saat makan di restoran. Food and Beverage Department dibagi beberapa bagian diantara lain :

1) Food and Beverage Production

Suatu bagian yang bertugas mengolah bahan makanan mentah menjadi bahan makanan matang untuk menyediakan kepada para tamunya

2) Food and Beverage Service

Food and Beverage Service adalah suatu bentuk pelayanan berupa pengantaran order tamu. Food and Beverage Service di bagi menjadi dua bagian yaitu :

- a) Food Service
- b) Beverage Service

c. Housekeeping Department

Housekeeping Department adalah department hotel yang bertanggung jawab atas seluruh kebersihan hotel baik dalam ruangan maupun public area serta membersihkan berbagai fasilitas hotel. Housekeeping terbagi atas beberapa seksi antara lain

- 1) Floor Section
- 2) Public Area Section
- 3) Linen/Uniform Section
- 4) Laundry Section
  - a) Valet
  - b) Presser
  - c) Washer
  - d) Marker
  - e) Checker
- 5) Gardener Section
- 6) Florist Section
- 7) Recreation/Swimming Pool Section

d. Accounting Department

Accounting Department adalah suatu department hotel yang bertanggung jawab atas masalah administrasi hotel baik pengeluaran maupun pendapatan keuangan hotel

e. Personalia/HRD Department

Personalia/HRD Department adalah suatu department hotel yang bertugas menerima dan menempatkan karyawan/trainee. Serta menangani masalah yang di hadapi karyawan

f. Engineering Department

Engineering Department adalah departemen hotel yang bertanggung jawab untuk menangani perawatan maupun perbaikan atas semua alat-alat serta mesin yang ada di hotel apabila mengalami kerusakan

g. Marketing Department

Marketing Department adalah suatu bagian yang bertugas memasarkan hotel kepada masyarakat maupun pelanggan agar setiap tahunnya mengalami peningkatan atas tamu-tamu yang menginap dan menggunakan fasilitas-fasilitas hotel

h. Security Department

Security Department adalah suatu bagian yang bertugas menjaga keamanan hotel maupun tamu selama menginap (24 jam).

### **BAB III**

## **ANALISIS PELAKSANAAN STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE (SOP) PEMBUATAN RECIPE PADA FOOD AND BEVERAGE PRODUCT DEPARTMENT**

### **A. Pelaksanaan Standard Operational Procedure (SOP) Pembuatan Recipe**

Bagian food and beverage operation atau production di hotel Grand Tjokro harus dijadikan pusat perhatian dalam menetapkan kebijakan peraturan standar operasional. Pertimbangan tentang aturan yang sesuai dengan wilayah lokasi negara dibuat oleh Best Western International's. Penentuan standar dengan pemikiran yang ceroboh hanya sekedar mengikuti perusahaan lain yang sejenis akan berdampak terhadap operasional. Dua hotel yang berbeda bisa saja identik dalam operasionalnya, tetapi bisa sangat berbeda dalam pembiayaan produksi (Sumber: wawancara dengan Chef Sigit bagian CDP, pada Tanggal 28 Februari 2020)

Food and beverage product department membuat operasional kerja secara manual untuk menjadi panduan tahapan kinerja karyawannya. Kebijakan dan standar operasional prosedur food and beverage department berlaku untuk di seluruh hotel Best Western menjadi konsistensi dan menjadi tolak ukur tingkat kepuasan tamu. Standar resep makanan atau foodstandard recipe dapat dikatakan sebagai aturan, langkah-langkah, serta jadwal secara tertulis untuk memproduksi jenis makanan tertentu. Menetapkan standar resep merupakan awal dari konsistensi produk. Merancang standar resep yang benar merupakan hal yang penting untuk kebijakan pengelolaan makanan dan minuman. Penetapan standar dalam industri perhotelan dapat meliputi penyusunan anggaran dengan menentukan jumlah pendapatan penjualan, biaya, dan laba yang ingin dicapai. Tanpa standar recipe akan kesulitan untuk mengendalikan jumlah



anggaran bahan bahan yang digunakan dalam memasak, biaya produksi, tenaga kerja karyawan dan kesulitan dalam menyusun menu jika membuat menu baru (Sumber: wawancara dengan Chef Ricky bagian Sous Chef., pada tanggal 29 Februari 2020). Ada beberapa tahapan yang harus diketahui oleh seorang

koki atau chef ketika mengkreasikan recipe, yaitu:

Nama masakan

- a. Komposisi atau bahan dengan kuantitasnya
- b. Alat-alat yang dibutuhkan
- c. Cara memasak
- d. Lama waktu memasak
- e. Jumlah sajian
- f. Perkiraan jumlah kalori
- g. Ketahanan makanan dan penyimpanan

### **1. Standard Operational Procedure (SOP) Pembuatan Recipe**

Standard operational procedure pembuatan recipe yang berhasil diamati oleh penulis pada saat melaksanakan on the job training dan hasil wawancara dengan Executive Chef di hotel Grand Tjokro sebagai berikut:

- a. Menentukan jenis masakan yang akan disajikan.
- b. Mempersiapkan bahan masakan dan peralatan memasak yang akan digunakan dalam keadaan bersih. Adapun peralatan yang digunakan kitchen food and beverage product department di hotel Grand Tjokro dalam proses memasak dibagi menjadi 2, yaitu:
  - 1) Perengkapan (equipment) merupakan perlengkapan dapur yang membuat ruangan tersebut berfungsi sebagai dapur pengolah makanan. Perlengkapan (equipment) yang tersedia di kitchen hotel Best Western Premier Solo Baru adalah Meja Stainless, Kompor yang di desain khusus untuk dapur perhotelan, Oven,

Steamer, Grill, Cellar mini atau refrigerator, sink atau bak cuci, Deep prayer.

- 2) Peralatan (Utensil) merupakan peralatan kecil yang dipergunakan untuk mengolah makanan. Peralatan (Utensil) yang tersedia di kitchen hotel Best Western Premier Solo Baru adalah Cutting Board, Knife, Stock Pot, Sauce Pan, Frying pan, Tray, Bowl.
- c. Menentukan metode pengolahan masakan. Metode memasak yang ada di hotel Grand Tjokro sebagai berikut:
- 1) Cooking by Moist Heat yaitu metode memasak yang menggunakan air, kaldu, dan sauce dalam proses memasak. Metode cooking by moist heat terdiri dari:
    - a) Boiling memasak dalam air mendidih yang jumlah airnya lebih
    - b) banyak dari volume makanan sehingga makanan yang dimasak
    - c) dapat terendam seluruhnya.
    - d) Simmering memasak makanan dalam air dimana volume air lebih
    - e) sedikit dibandingkan volume bahan makanan yang direbus.
    - f) Blanching memasak bahan makanan dengan cara mencelupkan ke
    - g) dalam air mendidih beberapa menit tidak sampai matang.
    - h) Poaching memasak makanan dalam air mendidih dimana volume
    - i) air lebih banyak dari volume bahan makanan.
    - j) Braissing memasak makanan dengan sauce atau stock kaldu
    - k) dimana volume bahan masakan keduanya sama.

- l) Stewing merebus makanan dalam air yang jumlahnya hampir sama
  - m) dengan bahan makanan yang direbus.
  - n) Steaming memasak bahan makanan dengan menggunakan uap air.
- 2) Cooking by Dry Heat yaitu metode memasak dimana mempergunakan minyak dan non minyak dalam proses memasak. Metode cooking by dry heat terdiri dari:
- a) Grilling memasak bahan makanan dengan panas radiasi tinggi
  - b) biasanya dilakukan di atas bara api.
  - c) Roasting memasak bahan makanan dengan panas yang tinggi dari
  - d) segala arah yang biasanya dilakukan di dalam Oven dan disiram
  - e) dengan sauce dan minyak.
  - f) Deep Frying memasak bahan makanan dengan cara menggoreng
  - g) bahan makanan itu sendiri dengan minyak yang dimana bahan
  - h) makanan dapat seluruhnya tenggelam di dalam minyak tersebut.
  - i) Shallow Frying memasak bahan makanan dengan menggunakan
  - j) minyak dimana volume minyak sama dengan volume bahan
  - k) makanan.
  - l) Saute memasak bahan makanan dengan menggunakan sedikit
  - m) minyak atau sering disebut menumis.

- n) Baking memasak bahan makanan di dalam Oven tanpa disiram
- o) dengan minyak panas dalam proses memasak.
- d. Menentukan standar taste atau standar rasa masakan yang akan dibuat agar rasa dari masakan tersebut tetap rasanya walaupun yang memasak berbeda orang.
- e. Menentukan jumlah ukuran porsi masakan atau food standard portion size adalah suatu ukuran kuantitas untuk jenis makanan tertentu yang akan disajikan kepada tamu. Ukuran kuantitas menggunakan satuan ukur yaitu gram atau oz. contohnya 5 oz porsi salmon untuk satu orang tamu.
- f. Melakukan test food untuk tahap terakhir sebelum recipe makanan siap dipasarkan kepada tamu.

## **2. Tahapan Standard Operational Procedure (SOP)**

Tahapan Standard operational procedure (SOP) kitchen staff food and beverage product department di hotel Grand Tjokro, yaitu:

- a. Membersihkan area kitchen, peralatan memasak sebelum memulai bekerja.
- b. Memeriksa informasi kegiatan banquet event organization.
- c. Mempersiapkan bahan masakan serta peralatan memasak untuk breakfast,
- d. event, dan dinner.
- e. Untuk tahapan proses memasak yang dilakukan adalah menu pembuka
- f. (appetizer), menu utama (main course), menu penutup (dessert).
- g. Menyiapkan peralatan chinawares, glasswares, atau silverwares untuk
- h. menyajikan kepada tamu harus higienis dan bersih.
- i. Pada saat menyajikan makanan atau minuman harus ditutup menggunakan

- j. plastik wrap sebelum ditata oleh karyawan food and beverage services.

Menggunakan standar resep dalam mengolah makanan, akan diperoleh keuntungan diantaranya, yaitu:

- a. Biaya dapat ditetapkan secara akurat untuk setiap jenis makanan, dan dari biaya tersebut dapat dihitung untuk biaya per-porsi makanan (food cost).Kemudian dapat mengetahui tingkat keuntungan (gross profit).
- b. Standar recipe membantu dalam pelaksanaan pembelian bahan makanan,juga dalam memenuhi permintaan internal.
- c. Standar recipe sangat menguntungkan tentang bahan-bahan yang harus disiapkan serta langkah-langkah memasak.

### **3. Tahapan Untuk Pembelian Bahan Dan Barang Kebutuhan Operasional**

Tahapan standard operational procedure (SOP) untuk pembelian bahan makanan dan minuman atau barang untuk kebutuhan operasional restoran sebagai berikut:

- a. Mengajukan permintaan bahan makanan dan minuman atau barang dengan mengisi formulir Food Requisition, yang harus disetujui dan ditandatangani oleh executive chef, kemudian dikirimkan ke bagian Purchasing.
- b. Melakukan penyeleksian sumber pengadaan barang (supplier). Melakukan kontrak pembelian dan negosiasi harga serta syarat-syarat pengiriman dengan supplier melalui via telepon atau tertulis.
- c. Penerimaan dan pengecekan barang oleh bagian penerimaan (receiving),disesuaikan dengan spesifikasi standar pembelian (standard purchased specification), apabila terjadi perbedaan (jumlah, kualitas, merek, dsb)harus di klaim ke supplier yang bersangkutan.

- d. Bahan makanan dan minuman atau barang yang sudah diterima, dikirimkan ke bagian yang meminta bahan atau barang.

### Contoh resep masakan **Marinated Norwegian Salmon**

#### Marinated Norwegian Salmon

Abbreviation : Marinated Norwegia

**FILE NO**

Salmon

**MK/MoSK/002/09**

Clasification : MoSK

Cost **30,751.00**

Yield : 1portion (large)

Selling Price

95,000.00

Cost% 35%

No	Description	Qty	Unit	Price	Cost
1	Norwegia Salmon	0.15	Kg	115,000	17,250
2	Risotto	0.04	Kg	58,000	2,320
3	Butter unsalted	0.02	Kg	56,000	1,120
4	Onion	0.02	Kg	25,000	500
5	Blue cheese	0.003	Kg	405,000	1,215
6	Parmesan cheese	0.005	Kg	235,000	1,175
7	Cream cooking	0.04	MI	48,300	1,932
8	Thyme dried	0.002	Kg	207,000	414
9	Lime	0.02	Kg	6,500	130
10	Shallot	0.01	Kg	25,000	250
11	Black pepper	0.002	Kg	120,000	240
12	White wine vinegar	0.01	MI	114,000	1,140
13	Cherry tomato	0.03	Kg	79,500	2,385
14	Zucchini	0.04	Kg	10,000	400
15	Baby carrot	0.02	Kg	9,000	180
16	Salt	0.01	Kg	10,000	100
Total					<b>30,751</b>

Cara memasak menu Marinated Norwegian Salmon:

1. Salmon diberi bumbu dengan garam dan lada hitam kemudian di panggang.
2. Masak risotto dengan krim yang sudah dimasak dan tambahkan keju parmesan, blue cheese, potongan zucchini atau timun jepang.
3. Untuk saus, tumis shallot dan bawang putih, baby carrot atau wortel ukuran kecil, tomat ceri, krim yang sudah di masak, white wine vinegar, tambahkan jeruk nipis atau jeruk limau.

Untuk menentukan porsi dan biaya bahan, dilakukan pengukuran metric conversion (konversi metrik). Misalnya, dari tomat yang tersedia 1kg tomat, sekitar 10% atau 100g tidak dapat digunakan untuk produksi. Jadi, jika 1kg tomat diperlukan untuk produksi sesuai resep, maka diperlukan sekitar 1,1kg (= 1kg/0,9) tomat untuk diambil dari ciler atau beli. (Sumber: wawancara dengan Chef Anang bagian CDP, pada tanggal 20 Februari 2020)

Analisa Tes Hasil Bahan (yield test)

<b>Sayuran</b>	<b>% terbuang</b>	<b>Faktor Perkalian*</b>	<b>Jumlah Kantor yang diperlukan untuk setiap 1Kg bahan siap olah</b>
Kubis	20%	1,25	1,25 Kg
Wortel	20%	1,25	1,25 Kg
Timun	3%	1,05	1,05 Kg
Selada	5%	1,05	1,05 Kg
Bayam	28%	1,40	1,40 Kg
Bawang	13%	1,15	1,15 Kg
Bawang Bombay	10%	1,10	1,10 Kg
Kentang	20%	1,25	1,25 Kg

Tomat	10%	1,10	1,10 Kg
Pembulatan ke 0,05 Kg atau 0,5 Ons			

Sumber: Data Food and Beverage Product Department

#### 4. Sosialisasi Standard Operational Procedure (SOP)

Sosialisasi standard operational procedure (SOP) bertujuan untuk menginformasikan dan sekaligus memberikan pemahaman kepada karyawan yang terkait dengan peraturan standard operational procedure (SOP) yang sudah atau yang akan diterapkan di perusahaan. Tahap ini bisa dikatakan tahap yang paling krusial, jika tahap sosialisasi sukses maka sukses pula ditahapan operasional, ada banyak contoh kasus dilapangan akibat tidak sempurnanya sosialisasi. Cara mensosialisasikan standard operational procedure (SOP) yang sudah di buat agar lebih efektif dan produktif agar semua karyawan benar-benar memahami betul yang dikerjakan, serta tidak terjadi yang tidak diinginkan untuk perusahaan. Banyak perusahaan yang mengabaikan tahap yang satu ini karena dianggapnya tidak terlalu penting, tahap sosialisasinya yang menentukan standard operational procedure (SOP) tersebut akan berhasil atau gagal.

Sebaik apapun standard operational procedure (SOP) yang telah dibuat namun jika tidak diikuti dengan sosialisasi, maka akan menghasilkan sistem prosedur yang tidak berkualitas, artinya ada atau tidak adanya standard operational procedure (SOP) sama saja karena dokumen standard operational procedure (SOP) yang seharusnya menjadi panduan buku dalam bekerja justru tidak paham dengan benar oleh semua karyawan. Strategi untuk mensosialisasikan SOP yang dapat dikembangkan diantaranya:

- a. Diadakan class meeting dan training secara berulang-ulang terhadap sistem peraturan yang berlaku, bertujuan untuk menjelaskan isi standard operational procedure (SOP) pembuatan recipe. Sistem harus



selalu berkembang menyesuaikan kebutuhan yang selalu berubah dengan seiring waktu.

- b. Pihak pemimpin atau executive chef harus berani bertindak tegas terhadap staff food and beverage product department yang melakukan penyimpangan, diberikan punishment dan reward secara adil bagi yang melaksanakan penerapan standard operational procedure (SOP) tersebut.
- c. Simulasi, untuk melakukan uji coba standard operational procedure (SOP) pembuatan recipe dan memastikan standard operational procedure (SOP) yang dibuat sudah sesuai dengan yang dilaksanakan.

#### **B. Kendala yang dihadapi dalam hal Pelaksanaan Standard Operational Procedure (SOP) Recipe kepada Staff Food and Beverage Department di hotel Grand Tjokro Yogyakarta**

Kendala pelaksanaan standard operational procedure (SOP) recipe yang ditemukan hotel Grand Tjokro Yogyakarta sebagai berikut:

1. Kurang disiplin kerja dalam hal kedisiplinan waktu, contohnya karyawan A tidak datang tepat waktu dalam bekerja akibatnya tidak mengikuti kegiatan briefing dan pada saat bekerja tidak mengetahui jika terjadi kesalahan pada shift kerja sebelumnya
2. Kurang disiplin dalam operasional pelayanan, contohnya karyawan B tidak datang tepat waktu sehingga berdampak pada operasional pelayanan dalam hal kegiatan breakfast. Makanan dan minuman yang seharusnya sudah siap disajikan di restoran menjadi terlambat dan tidak efisien waktu, dan akan menimbulkan keterlambatan dalam penyajian makanan dan minuman yang akan membawa citra buruk serta ketidakpuasan tamu dalam pelayanan makanan dan minuman di hotel tersebut

### **C. Solusi terhadap kendala yang dihadapi dalam hal pelaksanaan Standard Operational Procedure (SOP) pembuatan Recipe**

Setiap keluhan ditangani oleh Banquet Captain, Food and Beverage Manager, Assistant Food and Beverage Manager. Peraturan di hotel Best Western Premier Solo Baru yang berkaitan dengan keluhan tamu bahwa “You Never Argue” “Anda tidak akan berdebat”. Beberapa kendala dalam pelayanan yang tidak menggunakan pemahaman standard operational procedure (SOP) sering terjadi kasus dalam penyajian makanan dan minuman kepada tamu seperti hidangan masakannya kurang sedap, maka pelayan harus segera meminta maaf terlebih dahulu kepada tamu dan segera memberitahu kepada atasan agar segera ditangani permasalahannya.

Karyawan harus memperhatikan terhadap keluhan tamu tidak boleh menyalahkan karyawan lainnya ketika kesalahan telah dibuat. Hasil wawancara dengan Sous Chef mengatakan bahwa upaya yang harus dilakukan untuk menangani kendala pelaksanaan standard operational procedure pembuatan recipe sebagai berikut:

1. Melakukan briefing kepada staff food and beverage product department

Kegiatan brifieng dilakukan setiap hari sebelum melakukan pekerjaan setiap masing-masing section wajib hadir dan mengikutinya. Executive Chef akan menanyakan hal yang terjadi untuk hari tersebut atau hari sebelumnya. Pada hari sebelumnya jika terjadi kesalahan atau problem akan disampaikan pada saat briefing, contohnya pada saat event seminar yang diselenggarakan di hotel Best Western Premier Solo Baru makanan yang disediakan kurang sedap dalam hal taste maka Executive Chef akan menanyakan tentang tahapan SOP kinerja karyawan untuk takaran bumbu atau bahan masakan lainnya. Executive Chef selalu mengingatkan kepada seluruh

karyawan food and beverage product department harus mengikuti alur standar operasional prosedur yang sudah dibuatkan. Karyawan food and beverage product department yang melanggar akan mendapatkan sanksi berupa teguran, atau surat peringatan kerja.

2. Evaluasi kerja atau monitoring

Executive Chef akan monitoring atau mengevaluasi kinerja seluruh karyawan food and beverage product department bersama dengan Sous Chef wakil dari Executive Chef dalam waktu 2 atau 3 minggu hari kerja karyawannya.

3. Pelatihan atau training pemahaman standard operational procedure (SOP) pembuatan recipe

Pelatihan atau training standard operational procedure (SOP) pembuatan recipe dilakukan setiap 6 bulan sekali yang diikuti oleh seluruh karyawan food and beverage product department di hotel Best Western Premier Solo Baru tepatnya di ruang meeting Violan untuk menjelaskan alur tahapan kerjanya setelah itu dilakukan langsung di kitchen hotel Best Western Premier Solo Baru. Untuk meningkatkan kinerja seluruh karyawan food and beverage product department dan menambah ilmu pengetahuan tentang perhotelan khususnya dibidang food and beverage

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Seperti yang telah diuraikan dalam laporan mengenai praktek kerja lapangan, maka saya dapat menarik kesimpulan, yaitu:

1. Dengan adanya praktek kerja lapangan di suatu hotel adalah merupakan sarana dan prasarana bagi mahasiswa dalam menerapkan reori yang pernah diterimas di kampus.
2. Praktek kerja lapangan dapat dijadikan sebagai kesempatan dalam menyerap pengetahuan dan pengalaman yang berguna bagi kita yang ingin melanjutkan kerja.
3. Pelaksanaan praktek kerja lapangan juga dapat menambah *skill* dan ketepatan kita dalam melayani tamu.
4. Dengan adanya praktek kerja lapangan juga akan dapat meningkatkan sumber daya manusia yang hanal dibidangnya.

## DAFTAR PUSTAKA

Aan Surachlan Dimiyanti, 1990, Pengetahuan Dasar Perhotelan, Jakarta, Depkes RI.,1999,*Penyehatan Makanan dan Minuman*.

Kasavana, Brooks, 2006, *Hotel Acomodation*, Amerika, AHMA (Amerika Hotel & Motel Association),

<http://wisatadanperhotelan.blogspot.com/2015/01/pengertian-hotel-secara-umum.html>"diakses pada 22 Agustus 2019.

<http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/07/pengantar-perhotelan-definisi-hotel.html>"diakses pada 22 Agustus 2019.

<http://alirosul.blogspot.com/2017/05/Hospitality-Departemen-Hotel.html>"diakses pada 22 Agustus 2019.

<http://sabrinasetyeducation.blogspot.com/2013/04/food-and-beverage-departement.html>"diakses pada 22 Agustus 2019.

<https://barthaisite.wordpress.com/about/pengertian-food-beverage-service/>"diakses pada 22 Agustus 2019.

<http://movtif.blogspot.com/2013/05/sop-standar-oparating-procedure.html>"diakses pada 22 Agustus 2019

<https://grandtjokro.com/home/page/yogyakarta>"diakses pada 22 Agustus 2019

<https://soebagia.wordpress.com/2016/10/23/definisi-food-and-berverage-departemen-dan-10-tugasnya/>"diakses pada 22 Agustus 2019

# LAMPIRAN

## LAMPIRAN











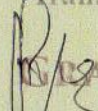

To Whom It May Concern  
This is to certify that

Laurentius Valdi Nugraha W.

Has successfully completed On the Job Training  
in **Food & Beverage Product Department**  
conducted in **Grand Tjokro Hotel Yogyakarta**  
from 29th August 2019 - 29th February 2020

Yogyakarta, 02nd March 2020

Human Resources Department

  
GRAND  TJOKRO  
YOGYAKARTA

Pratikno

General Manager

# JOB EVALUATION FORM

Name of Trainee : Laurentius Valdi Nugraha Wicaksana  
 Department : Food & Beverage Product  
 Periode : 29 Agustus 2019 - 29 February 2020

NO	CRITERION AND JUSTIFICATION	RATING SCALE					COMMENT
		5	4	3	2	1	
1	<b>JOB KNOWLEDGE</b> Pengetahuan tentang pekerjaan		4				sudah mengetahui SOP yang harus dilakukan dalam bekerja
2	<b>QUALITY OF JOB</b> Kualitas Pekerjaan		4				kualitas standard
3	<b>EFFECIENCY OF WORK</b> Efisiensi kerja		4				bekerja sesuai aturan
4	<b>ATTENDANCE</b> Kehadiran		4				kehadiran cukup baik
5	<b>COMMUNICATION</b> Kemampuan berkomunikasi		4				komunikasi yang baik dengan rekan kerja ataupun dengan tamu
6	<b>LEARNING NEW PROCEDURE &amp; TASK</b> Kemampuan belajar prosedur & tugas baru		4				cepat paham dan mengerti apabila ada hal yang baru
7	<b>SERVICE ORIENTED</b> Berorientasi pada pelayanan		4				cukup baik
8	<b>ATTITUDE</b> Sikap & tingkah laku		4				sikap dan tingkah laku baik
9	<b>RESPONSIBILITY</b> Tanggung jawab terhadap pekerjaan		4				cepat dalam bekerja dan menyelesaikan dengan baik
10	<b>MOTIVATION</b> Motivasi kerja			3			Motivasi cukup baik
<b>TOTAL SCORE</b>		<b>0</b>	<b>36</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>OVERALL RESULT</b>				<b>39</b>			<b>Outstanding</b>
<b>ABSENCE</b>							0 Absence with permission 0 Absence 0 Sick/illness

Approved by,



**Ricky Vergianto**

Sous Chef

Human Resources Department

Acknowledge by,



**Bernadi Dony Widodo**

Human Resources Manager

**ACHIEVEMENT**

- 5 = Outstanding (performance beyond expect standard)
- 4 = Good (performance above average standard)
- 3 = Satisfactory (Normal result/meets standard)
- 2 = Poor (Performance below standard set for this job)
- 1 = Very Poor (Unacceptable/bellow standard)

**SCORE**

- 43 - 50
- 35 - 42
- 27 - 34
- 19 - 26
- 10 - 18

**APPRAISAL**

- Outstanding
- Good
- Satisfactory
- Poor
- Very Poor