



**TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB *PASTRY SECTION* DALAM
MENYIAPKAN SERTA MENYAJIKAN HIDANGAN PENUTUP UNTUK
TAMU DI HOTEL BUMI SURABAYA CITY RESORT**

*Duties and responsibilities of pastry section in preparing and serving dessert for
guests in Bumi Hotel Surabaya City Resort*

LAPORAN TUGAS AKHIR

Oleh:

**Ma'rifatul Hasanah
NIM 140903102058**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2017**



**TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB PASTRY SECTION DALAM
MENYIAPKAN SERTA MENYAJIKAN HIDANGAN PENUTUP UNTUK
TAMU DI HOTEL BUMI SURABAYA CITY RESORT**

*Duties and responsibilities of pastry section in preparing and serving dessert for
guests in Bumi Hotel Surabaya City Resort*

LAPORAN TUGAS AKHIR

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Oleh:

**Ma'rifatul Hasanah
NIM 140903102058**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2017**

PERSEMBAHAN

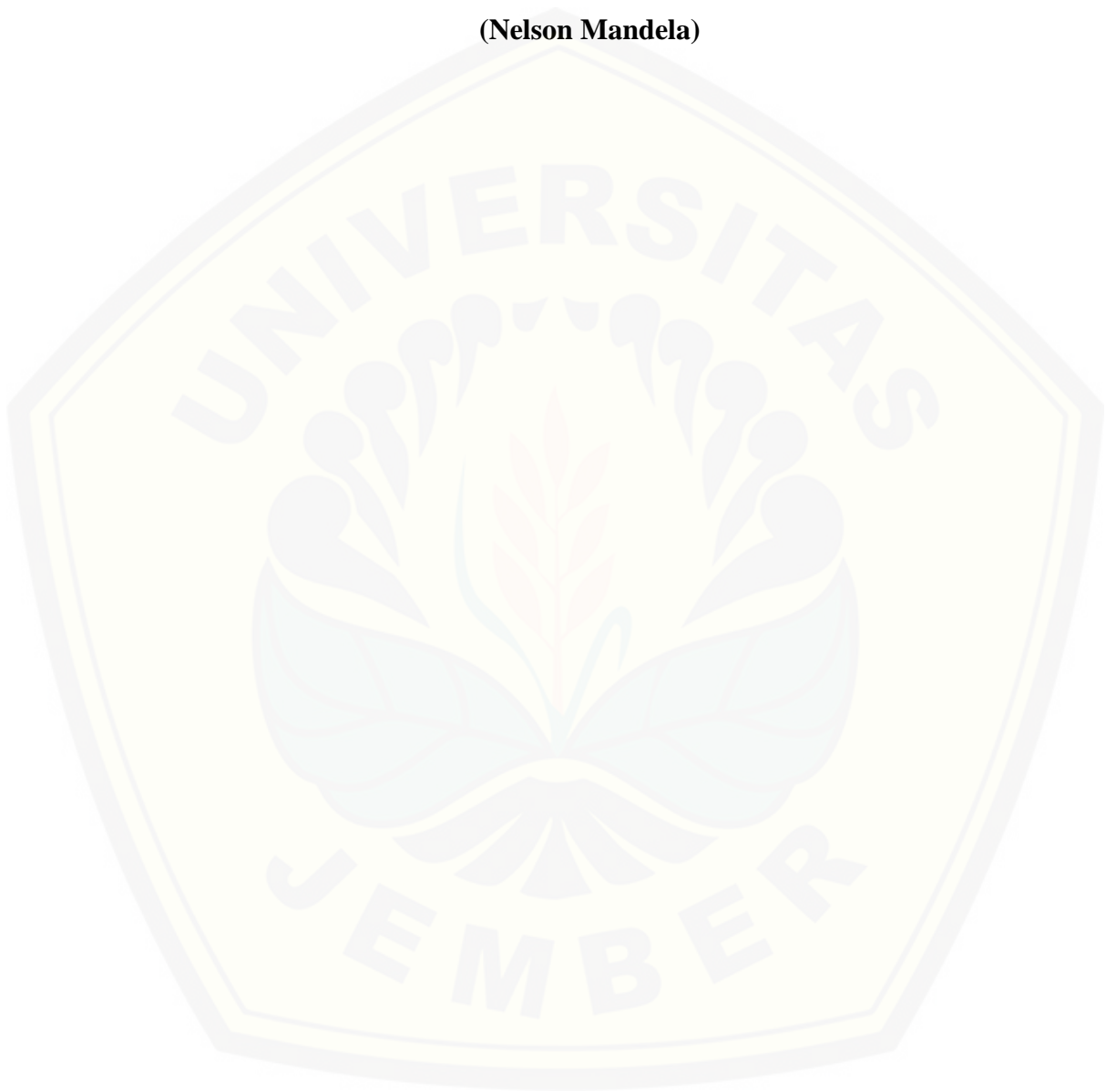
Laporan Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT karena hanya dengan izin dan karuniaNya, maka Laporan Tugas Akhir ini dapat dibuat dan diselesaikan tepat waktu;
2. Ayahanda Abdul Hadi dan Ibunda Yumiyati yang tercinta dan telah memberikan dukungan serta doa untuk kesuksesan saya;
3. Saudara laki-lakiku Muhammad Rofiq Al-Hadi dan keluarga besarku, yang selalu mendukung sampai terselesaikannya Laporan Tugas Akhir ini;
4. Om Buasim Al Farizi, yang telah mendoakan serta memberikan dukungan dan semangat dengan sepenuh hati;
5. Guru-guruku sejak SD, SMP, SMU, yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran;
6. Teman – temanku Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Angkatan 2014;
7. Segenap Dosen DIII Usaha Perjalanan Wisata yang telah membimbing selama ini;
8. Almamaterku tercinta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
9. Terimakasih juga buat semua yang telah mendukung saya agar menjadi lebih baik dari sebelumnya.

MOTO

“Pendidikan merupakan senjata paling ampuh yang bisa kamu gunakan untuk merubah dunia”¹

(Nelson Mandela)



¹ <http://posterina.blogspot.com/2015/06/kumpulan-motto-skripsi.html?m=1>

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Ma'rifatul Hasanah

NIM : 140903102058

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Tugas dan Tanggung Jawab *Pastry Section* dalam menyiapkan serta menyajikan Hidangan Penutup untuk Tamu di Hotel Bumi Surabaya *City Resort*” adalah benar-benar hasil dari karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada instansi manapun dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta penulis bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 12 Juli 2017

Yang menyatakan,

Ma'rifatul Hasanah
NIM 140903102058

LAPORAN TUGAS AKHIR

**TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB *PASTRY SECTION* DALAM
MENYIAPKAN SERTA MENYAJIKAN HIDANGAN PENUTUP UNTUK
TAMU DI HOTEL BUMI SURABAYA CITY RESORT**

Oleh

Ma'rifatul Hasanah
NIM 140903102058

Pembimbing

Dosen Pembimbing : Pramesi Lokaprasidha, S.S., M.Par

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir berjudul “Tugas dan Tanggung Jawab *Pastry Section* dalam menyiapkan serta menyajikan Hidangan Penutup untuk Tamu di Hotel Bumi Surabaya *City Resort*”:

hari : Rabu

tanggal : 12 Juli 2017

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua,

Drs. Djoko Susilo, M.Si
NIP 195908311989021001

Sekretaris,

Anggota,

Pramesi Lokaprasidha, S.S., M.Par
NIP 198801052015042003

Indra Perdana Wibisono, S.ST., M.M
NIP 198701052014041001

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Dr. Ardiyanto, M.Si
NIP 195808101987021002

RINGKASAN

Tugas dan Tanggung Jawab *Pastry Section* dalam menyiapkan serta menyajikan Hidangan Penutup untuk Tamu di Hotel Bumi Surabaya City Resort; Ma'rifatul Hasanah, 140903102058; 2017; 78 halaman; Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Dalam dunia perhotelan di setiap hotel terdapat beberapa departemen yang saling membutuhkan antara yang satu dengan yang lainnya. Salah satu departemen yang penting dan berpengaruh pada pendapatan di sebuah hotel yaitu makanan dan minuman (*Food and Beverage Department*). *Food and Beverage Department* di bagi menjadi dua bagian yaitu *Food and Beverage Service Department* dan *Food and Beverage Product Department*. *Food and Beverage Product Department* masih dibagi menjadi 2 bagian lagi yaitu *kitchen* bertugas untuk memasak makanan mulai dari *appetizer*, *soup* dan *main course*, sedangkan *pastry section* hanya bertugas membuat hidangan penutup (*dessert*). Tugas dan tanggung jawab *pastry section* di Hotel Bumi Surabaya City Resort sudah sesuai dengan teori yang ada yaitu membuat berbagai macam menu hidangan penutup dengan cita rasa manis yang sudah menjadi ciri khas dari sebuah *dessert*. Tugas dan tanggung jawab yang dilakukan di *pastry section* setiap hari sudah mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada, sehingga pekerjaan berjalan dengan teratur, tepat waktu dan memudahkan karyawan dalam mengingat tugas dan tanggung jawabnya masing-masing.

Hotel Bumi Surabaya City Resort lebih mengutamakan menu *buffet*, jadi kebanyakan tugas dan tanggung jawab *pastry section* mengutamakan hidangan penutup. Menu hidangan penutup pada *buffet* yang disediakan juga bervariasi yaitu wedang rempah, wedang jahe, ronde, angkle, roti bakar, pukis, pisang bakar, *crepes* coklat keju, terang bulan, dan lain-lain. Oleh karena itu *pastry section* memiliki tugas dan tanggung jawab dalam menjaga *outlet* hidangan penutup. Tugas dan tanggung jawabnya yaitu bersih-bersih *outlet*, menjaga kebersihan *outlet*, *prepare*, *set up and clear up outlet*, meracik setiap menu yang ada di *outlet*, menyambut dan melayani tamu yang datang ke *outlet*, mempresentasikan

setiap hidangan yang ada dimasing-masing *outlet* kepada tamu yang datang dan menambah menu hidangan menggunakan sistem FIFO (*First In First Out*). Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif untuk menganalisis yaitu penelitian yang menghasilkan data deskripsi, ucapan/tulisan dan perilaku yang dapat diamati dari orang-orang itu sendiri yang disajikan dalam bentuk uraian terdiri dari kumpulan data non angka.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa tugas dan tanggung jawab *pastry section* yang ada di Hotel Bumi Surabaya *City resort* yaitu mulai dari menyiapkan menu yang ada di masing-masing *outlet*, mengolah bahan kue yang akan dijual di *Delicattesen* seperti *red velvet*, donat, *bread* dan lain-lain serta menyajikan hidangan penutup untuk tamu hotel yang disediakan di masing-masing *outlet*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan diterapkannya Standar Operasional Prosedur (SOP), maka *pastry section* dapat menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dan benar.

PRAKATA

Puji Syukur kehadiran Allah S.W.T atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Tugas dan Tanggung Jawab *Pastry Section* dalam menyiapkan serta menyajikan Hidangan Penutup untuk Tamu di Hotel Bumi Surabaya *City Resort*” Laporan Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan Laporan Tugas Akhir ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak, sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ardiyanto, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
2. Dr. Edy Wahyudi, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi;
3. Dra. Sri Wahjuni, M.Si., selaku Ketua Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata;
4. Dosen pembimbing, Pramesi Lokaprasidha, S.S., M.Par yang telah banyak membimbing penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini, sekaligus sebagai Dosen Supervisi;
6. Ayahanda Abdul Hadi dan Ibunda Yumiyati tercinta yang telah memberikan dukungan dan doa;
7. Segenap dosen, karyawan dan karyawan di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada umumnya;
8. Bapak Guntur Tampubolon selaku *General Manager*, Ibu Isa Baroro selaku *Assistant Personnel Manager*, Bapak Swandika selaku *Executive Sous Chef*, Ibu Henni Ekasari selaku *Chef Pastry* yang telah sabar dalam membimbing saya selama di hotel, Pak Edy, Mbak Ayu, Mbak Eva, Mbak Mega, Mas Robin serta semua karyawan *pastry section* di Hotel Bumi Surabaya *City Resort* yang telah membantu saya selama di hotel dan teman-teman seperjuangan ketika magang Rania, Dian, Disti, Icha, Berlin yang telah membantu menyelesaikan

Laporan Tugas Akhir ini;

9. Semua pihak yang membantu dalam proses penyusunan Laporan Tugas Akhir ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, kritik dan saran akan menjadi masukan yang sangat berharga. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan dapat memberikan ide untuk melakukan penelitian-penelitian selanjutnya.

Jember, 12 Juli 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
HALAMAN RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Praktek Kerja Nyata	3
1.4 Manfaat Praktek Kerja Nyata	3
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Hotel	4
2.2.1 Pengertian Hotel.....	4
2.2.2 Macam-Macam Bagian atau Departemen Hotel.....	4
2.2 Food and Beverage Department	7
2.3 Dapur (Kitchen)	8
2.3.1 Pengertian dan Fungsi Dapur (<i>Kitchen</i>).....	8
2.3.2 Jenis-Jenis Dapur (<i>Kitchen</i>).....	8
2.4 Memasak	9
2.4.1 Pengertian Memasak.....	9
2.4.2 Tujuan Memasak.....	9
2.4.3 Metode Memasak.....	10

2.5 Pengertian serta Tugas dan Tanggung Jawab Pastry.....	12
2.6 Standar Operasional Prosedur (SOP).....	13
2.6.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)	13
2.6.2 Tujuan dan Fungsi SOP	14
2.6.3 Manfaat SOP	15
2.6.4 Prinsip-prinsip SOP	16
BAB 3. METODE PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA	
3.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	17
3.1.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata.....	17
3.1.2 Gambaran Umum Perusahaan.....	17
3.1.3 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	22
3.2 Ruang Lingkup Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	23
3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan.....	23
3.2.2 Kegiatan yang dilakukan selama Praktek Kerja Nyata.....	23
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	40
3.3.1 Jenis Data.....	40
3.3.2 Sumber Data.....	41
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	41
BAB 4. HASIL PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA	
4.1 Struktur Organisasi Hotel Bumi Surabaya City Resort	43
4.2 Struktur Organisasi Pastry Section	44
4.3 Tugas dan Tanggung Jawab Pastry Section.....	46
BAB 5. PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN.....	66

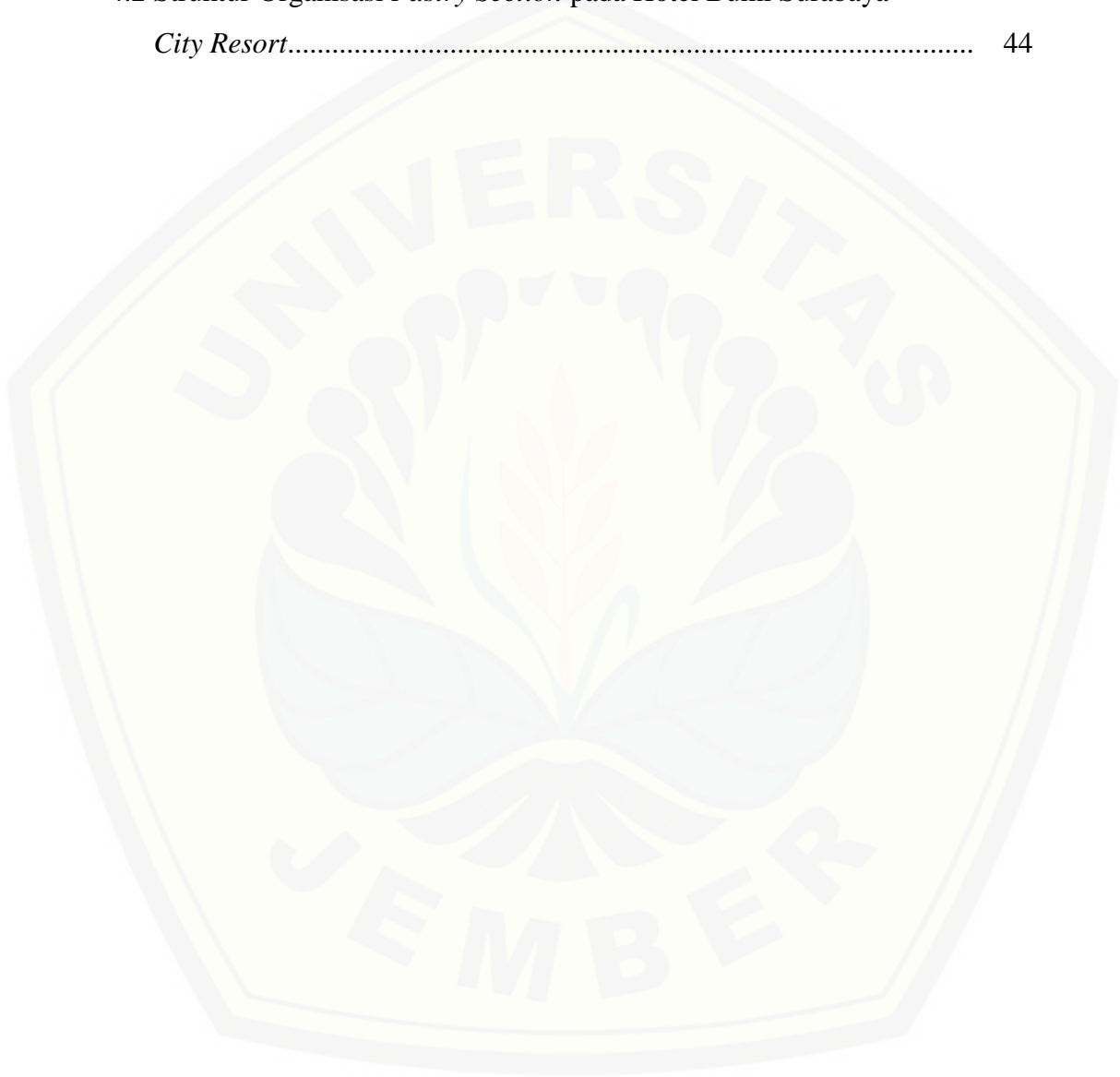
DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1 Jam Kerja Kegiatan Praktek Kerja Nyata di Hotel Bumi <i>Surabaya City Resort</i>	23
3.2 <i>Weekly Activity</i> Selama di Hotel Bumi <i>Surabaya City Resort</i>	24



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
4.1 Struktur Organisasi Hotel Bumi Surabaya <i>City Resort</i>	43
4.2 Struktur Organisasi <i>Pastry Section</i> pada Hotel Bumi Surabaya <i>City Resort</i>	44



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Surat Permohonan Tempat PKN.....	66
2. Surat Penerimaan Tempat Praktek Kerja Nyata	67
3. Surat Tugas Melaksanakan Praktek Kerja Nyata.....	69
4. Surat Keterangan Hasil Praktek Kerja Nyata.....	70
5. Surat Tugas Dosen Pembimbing	72
6. Nilai Hasil Praktek Kerja Nyata	73
7. Daftar Kegiatan Konsultasi Bimbingan Laporan PKN	74
8. <i>Outlet</i> Wedang jahe, wedang rempah, angse dan ronde	75
9. <i>Outlet</i> Tauwa, bubur madura, pukis, roti bakar dan pisang bakar.....	75
10. <i>Outlet</i> <i>Crepes</i> coklat keju.....	76
11. <i>Outlet</i> Terang bulan, rangin, aneka kue kering tradisional Indonesia dan jajanan pasar.....	76
12. <i>Outlet</i> aneka <i>pudding</i> dan <i>jelly</i> beserta <i>vanilla sauce</i> dan <i>klapertart</i> Beserta saus karamel, es puter kelapa dan <i>pineapple or guava sherbet</i> , es teller, es <i>pudding</i> , es rumput laut dan es doger.....	77
13. <i>Outlet</i> aneka jamu seperti temulawak, kunyit asem, sinom dan <i>beer</i> jawa beserta putu, serawut, getok dan gatot	78
14. <i>Outlet</i> hidangan <i>breakfast bakery</i> di <i>Kizahashi restaurant</i>	78
15. <i>Outlet</i> aneka kue kering tradisional Indonesia.....	78

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu usaha industri terbesar di dunia, karena dapat dilihat dari penyerapan tenaga kerja yang banyak, penciptaan lapangan pekerjaan baru dan sumbangan terhadap pendapatan dunia. Maka tidak heran jika pariwisata dijadikan sebagai andalan utama untuk menghasilkan devisa dalam berbagai pembangunan ekonomi. Perkembangan sektor pariwisata khususnya industri perhotelan di Indonesia juga menunjukkan perkembangan yang sangat pesat. Sektor perhotelan memiliki arti penting bagi kegiatan pariwisata. Hotel dapat diartikan sebagai perusahaan yang menyediakan jasa-jasa dalam bentuk akomodasi (penginapan) serta menyajikan hidangan dan fasilitas lengkap yang bertujuan komersil. Dahulu fungsi hotel hanya sebagai tempat bermalam bagi konsumen yang melakukan perjalanan bisnis atau wisata. Seiring dengan berjalannya waktu, fungsi hotel mengalami peningkatan. Saat ini, seringkali hotel digunakan untuk acara pernikahan, rapat perusahaan, *launching* untuk sebuah produk baru suatu perusahaan dan tidak jarang pula hotel digunakan untuk sarana berakhir pekan bagi kalangan masyarakat menengah atas. Dalam bisnis perhotelan ada banyak hal yang dapat ditawarkan kepada tamu, semua yang ditawarkan merupakan produk hotel. Produk hotel tersebut dapat dibagi dalam beberapa bentuk, seperti kamar hotel, pelayanan makan dan minum, restoran, bar atau *night club*, penyediaan *meeting room*, serta promosi makanan baik itu makanan khas tradisional maupun internasional semua tersedia di hotel. Perkembangan dunia perhotelan dan pariwisata semakin meningkat, hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya sekolah pariwisata dan perhotelan. Hal tersebut membuat dunia perhotelan dan pariwisata menjadi semakin dikenal dan diterima di masyarakat.

Perkembangan Industri Hotel di Kota Surabaya semakin meningkat, hal ini di karenakan Kota Surabaya merupakan salah satu kota industri terbesar di Indonesia setelah Kota Jakarta, dengan adanya banyak kunjungan wisatawan yang datang berkunjung ke Surabaya baik itu dalam urusan bisnis, studi banding yang dilakukan oleh instansi perkantoran pemerintahan ataupun wisatawan lokal dan

wisatawan mancanegara yang memang melakukan perjalanan wisata ke Surabaya. Ini tentunya menjadi suatu dorongan terhadap para pelaku industri hotel untuk menyediakan fasilitas akomodasi bagi mereka yang berkunjung ke Surabaya.

Salah satu jasa perhotelan yang ada di Kota Surabaya adalah Hotel Bumi Surabaya *City Resort* yang berada di Jl. Jend Basuki Rakhmat 106-128 Surabaya. Hotel yang berada di pusat kota menjadikan Hotel Bumi Surabaya *City Resort* sebagai sarana penginapan para wisatawan dalam menghabiskan liburannya di Kota Surabaya. Banyaknya pesaing di dunia perhotelan, hal ini dapat memotivasi Hotel Bumi Surabaya *City Resort* agar mampu bersaing dengan hotel lain, maka hotel tersebut harus bisa menyediakan produk atau jasa yang berkualitas dan hotel dituntut untuk terus melakukan perbaikan terutama pada kualitas makanan dan minuman hotel serta membuat makanan dan minuman yang bisa menjadi ciri khas hotel.

Salah satu departemen hotel yang sangat berpengaruh terhadap makanan dan minuman hotel adalah *Food and Beverage Product Department*. Bagian hotel ini mempunyai fungsi penting dalam pembuatan makanan dan minuman hotel. *Food and Beverage Product Department* merupakan departemen yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup besar dalam pembuatan makanan dan minuman untuk para tamu, terutama yang menyangkut cita rasa dari makanan dan minuman yang dibuat. Selain itu *Food and Beverage Product Department* juga dapat menghasilkan pendapatan tersendiri untuk pihak hotel, sehingga dapat meningkatkan *revenue* dari hotel tersebut.

Pastry section adalah salah satu dari bagian *Food and Beverage Product Department*. *Pastry section* di Hotel Bumi Surabaya *City Resort* merupakan pusat untuk mengolah dan menyediakan berbagai hidangan kue dan *dessert*, agar pekerjaan di *pastry section* berjalan dengan efisien, maka perlu diterapkan tugas dan tanggung jawab yang benar sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada. Tugas dan tanggung jawab *pastry section* di Hotel Bumi Surabaya *City Resort* juga merupakan hal yang penting untuk diterapkan, supaya pekerjaan di *pastry section* dapat selesai tepat waktu dan tidak *overtime*. Tugas dan tanggung jawab *pastry section* di hotel tidak hanya mengolah dan

menyediakan hidangan penutup, tetapi juga menjaga *outlet* yang ada di depan *Kizahashi Restaurant* dan *Arummanis Restaurant* untuk menyiapkan serta menyajikan hidangan penutup untuk tamu yang sudah melakukan reservasi dalam bentuk menu *buffet*. Hidangan penutup yang disediakan mulai untuk sarapan pagi, makan siang dan makan malam.

Dari permasalahan di atas penulis mengambil judul "Tugas dan Tanggung Jawab *Pastry Section* dalam menyiapkan serta menyajikan hidangan penutup untuk tamu di Hotel Bumi Surabaya *City Resort*".

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dapat diambil yaitu bagaimana tugas dan tanggung jawab *pastry section* dalam menyiapkan serta menyajikan hidangan penutup untuk tamu di Hotel Bumi Surabaya *City Resort*?

1.3 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab *pastry section* dalam menyiapkan serta menyajikan hidangan penutup untuk tamu di Hotel Bumi Surabaya *City Resort*.

1.4 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Adapun manfaat dari Praktek Kerja Nyata antara lain:

1. Untuk menambah pengetahuan tentang tugas dan tanggung jawab *pastry section* secara langsung atau praktik;
2. Sebagai bekal dan pengalaman untuk dapat mempersiapkan diri di lingkungan kerja;
3. Dapat menanamkan dan menciptakan semangat kerja sejak dini.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hotel

2.1.1 Pengertian Hotel

Manguwerdoyo (1999) mengatakan, “hotel adalah jenis usaha penjualan jasa pelayanan atau “*service*” sehingga peranan karyawan, dalam hal kepribadiannya, pembawaan serta penampilannya akan berpengaruh sekali di dalam memberikan pelayanan di samping segi keterampilannya”. Hotel adalah suatu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa akomodasi yang dikelola secara komersial. Di dalam hotel para tamu mendapatkan layanan penginapan, makanan dan minuman, serta fasilitas lainnya (Darsono,1992:1). Sedangkan Sulastiyono (2011:5) berpendapat bahwa, “hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus”.

Menurut Sugiarto (2003), “hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam keputusan pemerintah”. Selanjutnya menurut Rachman (2005), “hotel adalah suatu bentuk akomodasi komersial yang dibuka untuk umum yang dilengkapi dengan pelayanan dan berbagai macam fasilitas seperti kamar, makanan dan minuman serta pelayanan yang dibuka selama 24 jam”. Dari beberapa pengertian hotel diatas dapat disimpulkan bahwa, hotel adalah usaha komersial yang menyediakan akomodasi atau penginapan, pelayanan makan dan minum serta fasilitas yang ada didalamnya dan dibuka untuk umum selama 24 jam.

2.1.2 Macam-Macam Bagian atau Departemen Hotel

Bagian atau departemen yang terdapat dalam Hotel secara umum menurut

teori Sulastiyono (2011:63-186) adalah sebagai berikut:

1. Kantor depan Hotel (*Front Office*): Peranan dan fungsi utama dari bagian kantor depan hotel adalah menjual (dalam arti menyewakan) kamar kepada para tamu. Oleh karena fungsinya itu, maka lokasi atau letak kantor depan hotel seharusnya berada di tempat yang mudah dilihat atau diketahui oleh tamu. Untuk membantu pelaksanaan fungsi bagian kantor depan hotel terbagi menjadi beberapa sub-bagian yang masing-masing sub-bagian memiliki fungsi pelayanan yang berbeda, karena peranan dan fungsi utama bagian kantor depan hotel adalah pelayanan penjualan kamar, maka penggunaan *Yield Management* sebagai strategi penjualan akan banyak berkaitan dengan sub-bagian pelayanan pemesanan kamar (*reservation*);
2. Tata Graha Hotel (*Housekeeping*): Bagian tata graha (*Housekeeping*) adalah salah satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel. Dalam melaksanakan tugas-tugas dibidang pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel, maka bagian tata graha juga harus melakukan kerjasama dengan bagian-bagian lainnya yang terdapat di hotel, seperti bagian kantor depan hotel (*Front office*), bagian makanan dan minuman (*Food and Beverage*), bagian mesin (*Engineering*), bagian akunting, dan bagian personel. Tanggung jawab bagian tata graha dapat dikatakan mulai dari pengurusan tentang bahan-bahan yang terbuat dari kain seperti taplak meja (*table cloth*), sprei, sarung bantal, korden, menjaga kerapihan dan kebersihan ruangan beserta perlengkapannya, sampai pada program pengadaan/penggantian peralatan dan perlengkapan, serta pemeliharaan seluruh ruangan hotel. Melihat ruang lingkup tanggung jawab bagian tata graha tersebut, maka yang dimaksud ruangan-ruangan hotel terdiri dari kamar-kamar tamu, ruang rapat, ruang umum seperti *lobby*, *Corridor*, restoran yang kesemuanyaitu disebut sebagai *front of the house*. Disamping itu, bagian tata graha juga bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kerapihan bagian *back of-the-house* seperti bagian dapur, ruang makan karyawan, ruang

ganti pakaian karyawan, ruang kantor dan sebagainya. Berkaitan dengan peranan dan fungsi bagian tata graha, maka para karyawan bagian tata graha dituntut untuk memiliki perilaku, pengetahuan, dan keterampilan tentang bagaimana menjaga kerapihan dan kebersihan ruangan hotel dengan menggunakan teknik dan prosedur serta peralatan yang benar. Dengan demikian dapat menjamin kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan tamu;

3. *Makanan dan Minuman (Food and Beverage)*: Bagian makanan dan minuman merupakan salah satu bagian yang terdapat di hotel, yang mempunyai fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman. Sekalipun melakukan fungsi menjual makanan dan minuman, tetapi dibalik itu semuanya terdapat kegiatan-kegiatan yang sangat kompleks. Kegiatan itu adalah melaksanakan usaha pengembangan produk makanan dan minuman, merencanakan kegiatan-kegiatan yang dapat menarik tamu untuk makan dan minum di restoran hotel, melakukan pembelian bahan-bahan makanan dan minuman, penyimpanan bahan-bahan makanan dan minuman, melakukan pengolahan, penyajian makanan dan minuman serta penghitungan produk;
4. *Marketing and sales Department*: Bagian ini berfungsi dalam memasarkan produk hotel, serta kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pemasaran hotel, dengan berbagai cara bagian ini berusaha untuk mendapatkan tamu sebanyak mungkin ke dalam hotel, agar dapat menentukan banyaknya peningkatan pendapatan yang diperoleh melalui tamu-tamu yang menginap dan menggunakan fasilitas-fasilitas hotel;
5. *Accounting Department*: *Accounting Department* ini merupakan sebuah pusat bagi perusahaan hotel dalam menyelenggarakan penyusunan, pencatatan dan administrasi keuangan, dengan adanya departemen ini maka pihak manajemen akan dapat mengetahui seberapa banyak pendapatan yang telah diperoleh serta bagaimana perkembangan perusahaan tersebut untuk masa yang akan datang;
6. *Human Resource Department*: Bagian ini berfungsi melakukan kegiatan yang ada kaitannya dengan sumber daya manusia yang ada di lingkungan kerja hotel. Departemen ini juga memiliki tugas dalam mengembangkan tenaga kerja

yang ada serta mengatur dan menyelenggarakan pendidikan maupun latihan kerja bagi karyawan dari semua tingkatan;

7. *Engineering Department*: Departemen ini bertanggung jawab dalam kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan dan konstruksi bangunan hotel, selain itu juga bagian ini peralatan dan perlengkapan hotel yang bersifat mekanik (mesin) serta mengurus pengadaan dan pemeliharaan instalasi listrik dan pengadaan air bersih untuk keperluan tamu maupun untuk keperluan karyawan hotel. Disamping fungsi dan tugas diatas, *engineering departement* juga mengurus perlengkapan dan peralatan yang bisa digunakan dalam hal yang berhubungan dengan pencegahan dan penanggulangan kebakaran maupun yang berhubungan dengan keselamatan kerja;
8. *Security Department*: Bagian ini bertugas dalam hal yang berhubungan dengan masalah yang ada kaitannya dengan keamanan di dalam hotel maupun di luar hotel serta memelihara ketertiban di wilayah kerjanya.

2.2 Food and Beverage Department

Departemen ini mutlak perlu dalam operasional suatu hotel. Karena hasil penjualan dari makanan dan minuman merupakan pendapatan terbesar kedua setelah pemasukan dari penjualan kamar. Tugas utama Departemen ini adalah mengelola penyediaan serta penyajian makanan dan minuman bagi para tamu hotel maupun pemesanan diluar hotel (*catering*). Menurut Subagjo (2007:3), “Pada usaha perhotelan departemen *Food and Beverage* masih di bagi menjadi dua lagi terdiri dari: *Food and Beverage Service Department* adalah departemen yang bertugas melayani dan menyajikan makanan dan minuman yang dibutuhkan oleh tamu, *Food and Beverage Product Department* merupakan departemen yang bertugas menyediakan makan dan minuman yang diperlukan untuk tamu dengan memasak bahan mentah menjadi makanan yang siap untuk disajikan kepada tamu. Makanan dan minuman yang dihasilkan *food product* banyak jenis dan macam ragamnya, untuk itu *food product* masih dibagi lagi menjadi beberapa seksi yang masing-masing mempunyai tugas dan tanggung jawab tersendiri sesuai dengan jenis bidang pekerjaannya. Salah satu seksi yang ada yaitu *pastry* yang bertugas

dan bertanggung jawab dalam pembuatan dan penyediaan berbagai makanan penutup (*dessert*), makanan pengiring (*snack*), kue (*cake*), roti (*bread*).

2.3 Dapur (*Kitchen*)

2.3.1 Pengertian dan Fungsi Dapur (*Kitchen*)

Menurut Sudiara (2001) disebutkan pengertian dapur 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:

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 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.

2.3.2 Jenis-Jenis Dapur (*Kitchen*)

Adapun Jenis-Jenis Dapur (*Kitchen*) menurut Sudiara (2001) antara lain:

1. *Pastry Kitchen*

Pastry merupakan seksi yang terdapat dalam organisasi *Food and beverage Product* yang khusus menangani/membuat kue, *cake*, *cookies*, *patries*, *chocolate*, *pudding* dan aneka *dessert* lainnya. Di dalamnya terdapat sub seksi yaitu *Bakery* yang khusus membuat berbagai macam roti (*bread*)

2. *Production (Main) Kitchen*

Production (Main) Kitchen merupakan seksi yang terdapat dalam organisasi *Food and Beverage Product* yang menangani berbagai macam sambal,

stock, serta berbagai macam *main course*, yang dimana *kitchen* ini termasuk ke dalam *Hot Kitchen*.

3. *Butcher*

Butcher merupakan seksi yang terdapat dalam organisasi *Food and Beverage Product* yang menangani bahan mentah yang berasal dari hewan, unggas, ataupun ikan yang nantinya akan diperlukan oleh bidang *section* lainnya dimana bahan tersebut akan diolah sesuai dengan masing-masing *section*.

4. *Garde Manger Kitchen*

Garde Manger Kitchen merupakan seksi yang terdapat dalam organisasi *Food and Beverage Product* yang menangani berbagai macam *appetizer* seperti salad, *sandwich*, dan lainnya. Di *Garde Manger kitchen* juga membuat berbagai macam saus-saus dingin (*dressing*).

2.4 Memasak

2.4.1 Pengertian Memasak

Sudiara (2001) mengatakan, memasak adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dengan mengolah bahan makanan melalui proses penerapan panas dengan tujuan tertentu. Menurut Sihite (2000:112) memasak merupakan sebuah proses dengan penerapan panas pada bahan makanan, untuk membuat bahan-bahan dasarnya berubah menjadi makanan yang mempunyai rasa lebih enak, yang mudah dicerna, dan membunuh kuman-kuman yang mungkin terdapat di dalamnya serta mengubah bentuk bahan dasar, sehingga bermanfaat bagi tubuh manusia serta meningkatkan penampilan dari bahan dasar menjadi lebih baik.

2.4.2 Tujuan memasak

Adapun tujuan memasak menurut Sudiara (2001) antara lain:

1. Membuat makanan itu lebih mudah dicerna di dalam perut. Selama proses memasak dimana panas dikenakan pada makanan, maka panas yang diterima oleh makanan itu akan menghancurkan dan melembutkan jaringan-jaringan pada makanan itu, dengan demikian penghancuran jaringan ini maka makanan itu akan lebih mudah dihancurkan atau dicerna dalam perut.

2. Membuat makanan itu aman untuk dimakan. Pengertian aman untuk dimakan, dalam artian tidak mengandung zat-zat racun dan bebas dari bibit penyakit yang mungkin menyebabkan keracunan pada perut, sakit perut dan lain sebagainya.
3. Meningkatkan rasa dan keenakan makanan yang dimasak. Dalam proses memasak, api yang disentuh pada bahan makanan tidak saja menghancurkan jaringan-jaringan yang terdapat pada bahan makanan tadi. Pembakaran ini dapat merubah rasa dan aroma yang lebih sedap dan merangsang selera makan.
4. Merubah rupa atau warna makanan yang dimasak. Panas yang diberikan pada bahan makanan selama proses memasak juga dapat merubah warna atau rupa makanan tadi. Perubahan ini mungkin menyebabkan warna makanan itu merosot lebih jelek atau menjadi lebih baik.

2.4.3 Metode Memasak

Menurut Sudiara (2001) metode memasak terdiri dari 2 metode yaitu:

1. “*Cooking by Moist Heat*” (panas basah) yaitu metode memasak dimana mempergunakan air, kaldu dan *sauce* dalam proses memasak. Metode panas basah (*cooking by moist heat*) terdiri dari:
 - a. *Boilling*
Memasak dalam air mendidih yang jumlah airnya lebih banyak dari *volume* makanan sehingga makanan yang dimasak dapat terendam seluruhnya.
 - b. *Simmering*
Memasak makanan dalam air dimana *volume* air lebih sedikit dibandingkan *volume* bahan yang direbus.
 - c. *Blanching*
Memasak bahan makanan dengan cara mencelupkan ke dalam air mendidih beberapa menit tak sampai bahan makanan itu matang, kemudian diangkat lagi.
 - d. *Poaching*

Memasak makanan dalam air mendidih dimana *volume* air lebih banyak dari *volume* bahan.

e. *Braisshing*

Memasak makanan dengan *sauce* atau *stock* dimana *volume* bahan keduanya sama.

f. *Stewing*

Merebus makanan dalam air yang jumlahnya hampir sama dengan bahan yang direbus.

g. *Steaming*

Memasak bahan makanan dengan menggunakan uap air.

2. “*Cooking by Dry Heat*” (panas kering) yaitu metode memasak dimana mempergunakan minyak dan non minyak dalam proses memasak. Metode panas kering (*cooking by dry heat*) terdiri dari:

a. *Grilling*

Memasak bahan makanan dengan panas radiasi tinggi yang biasanya dilakukan di atas bara api.

b. *Roasting*

Memasak bahan makanan dengan panas yang tinggi dari segala arah yang biasanya dilakukan di dalam oven dan disiram dengan *sauce* dan minyak.

c. *Deep Frying*

Memasak bahan makanan dengan cara menggoreng bahan makanan itu sendiri dengan minyak yang dimana bahan makanan dapat seluruhnya tenggelam di dalam minyak tersebut.

d. *Shallow Frying*

Memasak bahan makanan dengan menggunakan minyak dimana *volume* minyak sama dengan *volume* bahan.

e. *Saute*

Memasak bahan makanan dengan menggunakan sedikit minyak atau sering disebut dengan istilah menumis.

f. *Baking*

Memasak bahan makanan di dalam oven tanpa disiram dengan minyak

panas dalam proses memasak.

Adapun peralatan makanan yang digunakan di dalam proses memasak yang dibagi menjadi 2 (Sudiara, 2001) 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 meja, kompor, oven, *grill*, *refrigerator*, *sink* (bak cuci), *deep prayer* dan lain-lain.
2. Peralatan (*utensil*) adalah peralatan kecil yang dipergunakan untuk mengolah makanan. Adapun contoh peralatan (*utensil*) yaitu *cutting board*, *knife*, *stock pot*, *sauce pan*, *frying pan*, *tray*, *bowl* dan lain-lain.

2.5 Pengertian serta Tugas dan Tanggung Jawab *Pastry*

Menurut Subagjo (2007) *pastry* adalah bagian dari *Food and Beverage Department* dibawah *Food and Beverage Product Department* yang mempunyai tugas dalam pembuatan *dessert*, *snack*, *cake* dan *bread*. Menurut Bartono (2005) “*Pastry* dapat dikatakan sebagai *sweet center* suatu hotel dan memiliki peranan dalam menghasilkan produk yang oven *fresh dan dessert*”. Sesuai dengan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa *pastry* merupakan bagian dari *Food and Beverage Department* yang bertugas untuk menyediakan berbagai *cake*, *dessert*, *snack* dan beberapa produk lainnya. Menurut Sihite (2000:20), “bagian *pastry* memiliki tugas dan tanggung jawab menyiapkan:

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

- f. Membuat makanan setengah jadi yang akan dilanjutkan oleh bagian lain seperti, membuat adonan mie (*noodle*) *bouchics*, *volau-vents*, *pie* dan lain-lain”.

2.6 Standar Operasional Prosedur (SOP)

2.6.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya. SOP biasanya terdiri dari manfaat, kapan dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi oleh bagian *flowchart* di bagian akhir (Laksmi dan Budiantoro 2008:52). Setiap perusahaan bagaimanapun bentuk dan apapun jenisnya, membutuhkan sebuah panduan untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap elemen atau unit perusahaan. Standar Prosedur Operasional (SOP) adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapihkan dan menertibkan pekerjaan. Sistem ini berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir. Berikut beberapa pengertian SOP menurut ahli:

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

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

2.6.2 Tujuan dan Fungsi SOP

Tujuan pembuatan SOP adalah untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi. SOP yang baik adalah SOP yang mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik, menjadi panduan untuk karyawan baru, penghematan biaya, memudahkan pengawasan, serta mengakibatkan koordinasi yang baik antara bagian-bagian yang berlainan dalam perusahaan. Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebagai berikut (Hartatik, 2014:30):

1. Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan kemana petugas dan lingkungan dalam melaksanakan sesuatu tugas atau pekerjaan tertentu.
2. Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja, dan supervisor.
3. Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan (dengan demikian menghindari dan mengurangi konflik), keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
4. Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan.
5. Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif.
6. Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait.
7. Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila terjadi suatu kesalahan atau dugaan mal praktek dan kesalahan administratif lainnya, sehingga sifatnya melindungi rumah sakit dan petugas.
8. Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan.

9. Sebagai dokumen sejarah bila telah di buat revisi SOP yang baru.

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

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

2.6.3 Manfaat SOP

SOP atau yang sering disebut sebagai prosedur tetap (protap) adalah penetapan tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, kapan, dimana dan oleh siapa dan dibuat untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan oleh pegawai yang akan mengganggu kinerja organisasi (instansi pemerintah) secara keseluruhan. SOP memiliki manfaat bagi organisasi antara lain (Permenpan No.PER/21/M-PAN/11/2008):

1. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian.
2. SOP membantu staf menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
3. Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam melaksanakan tugas.
4. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai. cara konkret untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
5. Menciptakan bahan-bahan *training* yang dapat membantu pegawai baru untuk cepat melakukan tugasnya.
6. Menunjukkan kinerja bahwa organisasi efisien dan dikelola dengan baik.
7. Menyediakan pedoman bagi setiap pegawai di unit pelayanan dalam melaksanakan pemberian pelayanan sehari-hari.
8. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas pemberian pelayanan.

9. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan. Menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai situasi.

2.6.4 Prinsip-prinsip SOP

Dalam PERMENPAN PER/21/M-PAN/11/2008 disebutkan bahwa penyusunan SOP harus memenuhi prinsip-prinsip yaitu kemudahan dan kejelasan, efisiensi dan efektivitas, keselarasan, keterukuran, dinamis, berorientasi pada pengguna, kepatuhan hukum, dan kepastian hukum. Berikut penjelasan dari prinsip-prinsip SOP:

1. Konsisten

SOP harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapapun dan dalam kondisi apapun oleh seluruh jajaran organisasi pemerintahan.

2. Komitmen

SOP harus dilaksanakan dengan komitmen penuh dari seluruh jajaran organisasi, dari *level* yang paling rendah dan tertinggi.

3. Perbaikan berkelanjutan

Pelaksanaan SOP harus terbuka terhadap penyempurnaan-penyempurnaan untuk memperoleh prosedur yang benar-benar efisien dan efektif.

4. Mengikat

SOP harus mengikat pelaksana dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur standar yang telah ditetapkan.

5. Seluruh unsur memiliki peran penting

Seluruh pegawai peran-peran tertentu dalam setiap prosedur yang distandarkan. Jika pegawai tertentu tidak melaksanakan perannya dengan baik, maka akan mengganggu keseluruhan proses, yang akhirnya juga berdampak pada proses penyelenggaraan pemerintahan.

6. Terdokumentasi dengan baik

Seluruh prosedur yang telah distandarkan harus didokumentasikan dengan baik, sehingga dapat selalu dijadikan referensi bagi setiap mereka yang memerlukan.

BAB 3. METODE PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA

3.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

3.1.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dilakukan di Hotel Bumi Surabaya *City Resort* Jl. Jend. Basuki Rakhmat 106-128 Surabaya 60271, Indonesia, *Phone*: +62 31 531 1234, *Fax*: +62 31 532 1508, *Web*: www.bumisurabaya.com

3.1.2 Gambaran Umum Perusahaan

Pada tanggal 16 Desember 1979, Hotel *Hyatt* Bumi Surabaya telah diresmikan oleh Menteri Perhubungan pada waktu itu Bapak Roesmin Noerjadin. Setelah melampaui masa *Commerical Operation*, di peroleh Izin Usaha Tetap No.104/T/PARPOSTEL/1990 tanggal 12 Februari 1990 yang dikeluarkan oleh Ketua Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) atas nama Menteri PARPOSTEL. Sebagai hotel yang terletak di tempat yang strategis di daerah bisnis dan hiburan yang ramai di kota pelabuhan terbesar kedua di Indonesia. Sejak tahun 1989 *Hyatt* Bumi Surabaya berubah menjadi *Hyatt Regency* Surabaya. Sejak akhir desember 1993 *Hyatt Regency* Surabaya yang merupakan hotel satu-satunya hotel berbintang lima berlian yang dapat dicapai dengan mudah dari pusat perkantoran, pusat perbelanjaan maupun tempat-tempat hiburan malam. Perjalanan dari *Airport* ke hotel dapat ditempuh hanya dalam waktu 20 menit. Setelah menyelesaikan pembangunan perluasan *Tower Hyatt Regency* Surabaya yang baru dan renovasi dalam bulan Desember 1993. *Hyatt Regency* Surabaya mempunyai 230 kamar *Regency Tower*, 12 *unit apartment*, 5 restoran, *Ballroom*, dan 4 *function room* yang telah di perluas, pusat kebugaran jasmani yang serba komputer dan tempat parkir yang dapat menampung 400 unit kendaraan. Di dalam komplek hotel ini terdapat pula Gedung Perkantoran berlantai 6 yang telah di sewa olah Bank of Tokyo, Shang Hai dan Hongkong Bank, Garuda Indonesia, Japan Airlines, *Cathay Pasific* dan beberapai maskapai penerbangan asing lainnya. Mengingat letaknya yang strategis di pusat daerah bisnis dan sebagai hotel dengan predikat “Bintang Lima Berlian”, hotel ini menguasai kurang lebih

40% pangsa pasar pengunjung yang datang ke Jawa Timur, dan merupakan hotel pilihan bagi para pemimpin politik dan para pengusaha yang berkunjung di Surabaya.

Pembangunan fisik perluasan hotel sesuai dengan jadwal yaitu bulan November 1993, secara prinsip telah dapat diselesaikan, baik bangunan *Regency Tower*, *Apartment* maupun Gedung perkantoran. Untuk mempertimbangkan pembangunan keadaan fisik tersebut Gubernur KDH Tk.I Jawa Timur Bapak Soelarso telah mengadakan kunjungan kerja di Proyek kita pada tanggal 20 November 1993. Bertepatan dengan ulang tahun *Hyatt Regency* Surabaya yang ke 14, peresmianya Bapak Joop Ave selaku menteri Parpostal dan Bapak Susilo Soedarman selaku Menko Polkam. Setelah diadakan evaluasi oleh Direktorat Jendral Pariwisata, Departemen Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi, dinilai layak untuk diberikan penghargaan sebagai Hotel Bintang Lima Berlian dengan surat keputusan No: Kep03/PPKH/DIRJEN/XII/1993 tertanggal 11 Desember 1993. Pada tanggal 1 November 2008 *Hyatt Regency* Surabaya berubah nama menjadi Hotel Bumi Surabaya. Kemudian pada tahun 2013 Hotel Bumi Surabaya berubah menjadi Bumi Surabaya *City Resort*. Hotel Bumi Surabaya *City Resort* terletak dipusat kota yang merupakan jantung bisnis dan hiburan dengan akses mudah ke pusat perdagangan dunia, distrik keuangan dan pusat peberlanjajaan yang mudah dijangkau dari lokasi tersebut. Adapun fasilitas yang disediakan dihotel antara lain:

1. Akomodasi

Hotel Bumi Surabaya *City Resort* memiliki 230 kamar tamu dan 12 *apartment* yang terdapat di lantai 3. Adapun jenis-jenis atau tipe kamar adalah sebagai berikut:

- *Classic Twin* : 45 rooms
- *Classic Corner* : 67 rooms
- *Classic King* : 81 rooms
- *Classic Club Twin* : 7 rooms
- *Classic Club Corner* : 10 rooms
- *Classic Club King* : 8 rooms

- *Classic Suite* : 8 rooms
- *Classic Executive Suite* : 2 rooms
- *Classic Penthouse* : 2 rooms
- *Single Apartment* : 4 rooms
- *Double Apartment* : 8 rooms

2. Fasilitas Kamar Tamu

- *Bath Room* dengan *Standing Shower*
- *Toilet Bowl*
- Meja kerja beserta lampu
- *Lounge chair* yang nyaman untuk bersantai sambil menonton TV
- *International Direct Dialing (IDD) telephone* untuk semua kamar
- *Air conditioning*
- *Minibar*
- TV satelit semua saluran
- *Hair dryer*
- *Internet access and free wi-fi*

3. Restaurant

- *Arummanis Restaurant*

Lokasi : *Ground floor level of tower building*

Kapasitas : *90 Seats*

Jam Buka : *Senin – Jumat, Pukul 06.00 – 24.00*

- *Penawaran Spesial*

Breakfast : *Senin – Jumat, Pukul 06.00 – 10.00*

Sabtu, Minggu dan Hari Libur, Pukul 06.00 – 10.30

Pasar Senggol (Buffet Lunch)

Price at IDR 239.000++

- *Discount 50% Senin – Jumat*
- *Discount 45% Sabtu*
- *Discount 40% Minggu (Sunday Bruchh)*

- *Menu Buffet*

Makanan tradisional, menu yang ditawarkan yaitu angkringan Jogja,

Japanese food, Oriental and Internasional food▪ *Siti Inggil Restaurant*

Lokasi : *Garden nearby Majapahit Garden*
 Kapasitas : *90 Seats*
 Penawaran Spesial : *Pasar Malam (Buffet Dinner)*
Discount 35% Senin – Minggu

▪ *Kizahashi Japanese Restaurant*

Lokasi : *Ground floor*
 Kapasitas : *130 Seats*
 Jam Buka : *Lunch : Senin – Minggu, Pukul 12.00 – 15.00*
Dinner : Senin – Minggu, Pukul 18.00 – 23.00

• Penawaran Spesial : *Tepayaki Set Menu*

▪ *Cascade Restaurant*

Lokasi : *At 3rd floor tower*
 Kapasitas : *Dining area : 60 Seats*
Gazebo : 48 Seats
 Jam Buka : *Senin – Minggu, Pukul 06.00 – 11.00*

▪ *Primavera Restaurant*

Lokasi : *At 3rd floor tower*
 Kapasitas : *Dining area : 70 Seats*
Primavera lounge : 12 Seats
 Jam Buka : *Senin – Minggu, Pukul 06.00 -23.00*

4. *Lounge dan Bakery*▪ *Delicatessen*

Lokasi : *Lobby*
 Jam buka : *Senin - Minggu, Pukul 12.00 - 20.00*
 Penawaran spesial : *Produk-produk dari Pastry dan Bakery*

▪ *Lobby Lounge*

Lokasi : *Lobby*
 Jam buka : *Senin - Minggu, Pukul 09.00-22.00*
 Penawaran special : *cappuccino, beberapa jus dan beberapa jenis*

cocktails dan moctails

- *Executive Lounge*

Lokasi : Lantai 23
 Jam buka : Senin – Minggu, Pukul 06.00 – 22.00
 Penawaran spesial : Teh, Kopi, *Breakfast, Evening Cocktail* dan *Snack*

- Beberapa Keuntungan
 - *Check-in / Check-out*
 - *Free Wi-Fi access di Lounnge*

5. Fasilitas Hiburan

- Kolam Renang

Jam Buka : Pukul 05.30 – 22.00

- *Club Olympia dan Fitness Center*

Jam Buka : Senin – Jumat, Pukul 05.30 – 22.00
 Sabtu – Minggu, Pukul 05.30 – 21.00
 Hari Libur, Pukul 06.00 – 09.00

- *Opening Hours*

Gym : Pukul 05.30 – 22.00

Massage Service : Senin – Minggu, Pukul 08.00 – 22.00 (*order form room*)

Senin – Minggu, Pukul 08.00 – 20.00 (*order at club room*)

- Jenis-jenis dari pelayanan *massage* :

- *Javanese Healing BD Spa*
- *Aromatherapy body Spa*
- *Candle body Therapy*
- *Coin body Therapy*

- *Room Service*

Jam Buka : Buka 24 jam, Setiap hari

6. Fasilitas *Banquet* dan *Meeting*

Dapat di gunakan untuk berbagai macam acara, seperti pesta pernikahan, pesta pertunangan, pesta ulang tahun, *meeting* dan lain-lain.

- Jenis- jenis ruangan *meeting* yang terdapat di Hotel Bumi Surabaya City Resort, Antara lain :
 - Isyana Ballroom : 550 pax (*Lunch, Dinner, Round table set-up*)
 - Isyana Room : 300 pax (*Lunch, Dinner, Round table set-up*)
 - Rajasa Room : 150 pax (*Lunch, Dinner, Round table set-up*)
 - Airlangga Room : 120 pax (*Lunch, Dinner, Round table set-up*)
 - Gajahmada Room : 50 pax (*Lunch, Dinner, Round table set-up*)
 - Wijaya Room : 20 pax (*Lunch, Dinner, Round table set-up*)
 - Trowulan Room 1 : 30 pax (*Lunch, Dinner, Round table set-up*)
 - Trowulan Room 2 : 30 pax (*Lunch, Dinner, Round table set-up*)
 - Trowulan Room 3 : 50 pax (*Lunch, Dinner, Round table set-up*)

7. Fasilitas Lain

- *High Speed Internet Access* di setiap kamar
- *Free Wi-fi Internet Access* di Publik Area
- *Laundry and Dry Cleaning Service*
- *Bussine Centre*
- *Parking and Valet Service*
- *Concierge Service*
- *Safe Deposit Box*
- *Free Shuttle Service to Shopping Mall*
- *In House Clinic*
- *24 Hours at your service*
- *Transportation*
 - *Free antar jemput ke Surabaya Shopping Centre*
 - *Valet Parking*
 - *Limousine dan Layanan Taksi*
 - *Rental Mobil*

3.1.3 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Jadwal pelaksanaan Praktek Kerja Nyata sesuai dengan Surat Tugas Nomor 4898/UN25.1.2/SP/2016 yaitu dimulai dari Bulan Januari 2017 sampai dengan

Bulan Mei 2017 di Hotel Bumi Surabaya *City Resort* pada bagian *Food and Beverage Product Department* tepatnya di *Pastry Section*.

Pada Hotel Bumi Surabaya *City Resort*, waktu kerja untuk seorang *trainee* dibagi menjadi 2 *shift* seperti pada Tabel 3.1

Tabel 3.1 Jam kerja kegiatan Praktek Kerja Nyata di Hotel Bumi Surabaya *City Resort*

<i>Shift</i>	Jam Kerja	Istirahat
<i>Morning Shift</i>	06.30 – 14.30 WIB	10.30 – 11.30 WIB
	07.00 – 15.00 WIB	10.30 – 11.30 WIB
	08.00 – 16.00 WIB	13.00 – 14.00 WIB
<i>Evening Shift</i>	14.00 – 22.00 WIB	16.30 – 17.30 WIB

Jadwal yang telah ditentukan dapat berubah setiap saat bila diperlukan. Dalam satu minggu, *trainee* mendapatkan libur satu hari dengan sistem 6/1 yaitu 6 hari kerja dan 1 hari libur. Jika *trainee* masuk pada tanggal merah, maka *trainee* akan mendapatkan 1 DP (*Day Payment*) atau 1 hari libur dan jika *trainee* libur pada tanggal merah, maka disebut PH (*Public Holiday*) tetapi *trainee* tersebut masih tetap dapat *day off* 1 hari.

3.2 Ruang Lingkup Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan

Pada pelaksanaan Praktek Kerja Nyata akan dibuat Laporan Tugas Akhir oleh penulis dengan judul “Tugas dan Tanggung Jawab *Pastry Section* dalam Menyiapkan serta Menyajikan Hidangan Penutup untuk Tamu di Hotel Bumi Surabaya *City Resort*”. Sehingga pada pelaksanaan Praktek Kerja Nyata penulis ditempatkan pada bagian *Food and Beverage Product Department* tepatnya di *Pastry Section*.

3.2.2 Kegiatan yang dilakukan selama Praktek Kerja Nyata

Kegiatan yang dilakukan selama Praktek Kerja Nyata di Hotel Bumi Surabaya *City Resort* yaitu mengetahui cara bekerja di *Commissary* (tempat penyimpanan sayur dan buah), mengetahui cara memotong serta menyimpan buah dan sayur di *chiller commissary*, mengetahui cara membuat berbagai macam hidangan penutup, mengetahui bagaimana cara kerja sebagai karyawan,

mengetahui bagaimana cara menjaga *outlet* yang ada didepan Arummanis *Restaurant* dan Kizahashi *Restaurant* seperti, *outlet* (Wedang Jahe, Wedang Rempah, Angsle dan Ronde), *outlet* (Bubur Madura, Tauwa, Pukis, Roti Bakar dan Pisang Bakar), *outlet* (*Crepes* Coklat Keju dan Jajanan Pasar), *outlet* (Es Teler, Es *Pudding*, Es Rumput Laut, Es Doger, *Ice cream*, Es Puter Kelapa, *Pineapple and Guava Sherbet*, aneka *Pudding*, *klapertart* dan *Jelly* beserta *sauce caramel* dan *sauce vanilla*), *outlet* (Putu, Serawut, Getuk, Gatot dan aneka Jamu), mengetahui cara menyiapkan serta menyajikan hidangan di *outlet*, dan mengetahui cara melayani tamu yang datang ke *outlet*.

Tabel 3.2 *Weekly Activity* Selama di Hotel Bumi Surabaya *City Resort*

Waktu Pelaksanaan (a)	Kegiatan (b)	Penanggung Jawab (c)
Minggu pertama Tanggal 12 - 18 Januari 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diterima di Hotel Bumi Surabaya <i>City Resort</i> 2. Mengisi presensi 3. Mengambil <i>uniform</i> diruang <i>linen</i> 4. Memasuki ruang loker untuk mengganti pakaian 5. Berangkat menuju dapur <i>Pastry</i> 6. Berkenalan dengan seluruh karyawan diarea <i>Pastry and Bakery</i> Hotel Bumi Surabaya <i>City Resort</i> 7. Mengambil lontong di dapur <i>Pastry</i> dan ditata di <i>chiller Commissary</i> 8. Ditempatkan dan ditugaskan di <i>Commissary</i> 9. Mengupas dan memotong kentang untuk <i>breakfast, lunch and dinner</i> 10. Menukarkan baju <i>supplier</i> dan <i>towel</i> di ruang <i>linen</i> 11. Membuat pakan ayam dan pakan burung yang kemudian diambil oleh petugas <i>housekeeping</i> 12. <i>Clear up display</i> buah s setelah <i>breakfast</i> di Arummanis <i>Restaurant</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Isa Baroro selaku <i>Assistant Personnel Manager</i> 2. Henni Ekasari selaku <i>Chef Pastry</i>

(a)	(b)	(c)
	<ol style="list-style-type: none"> 13. Menata <i>display</i> buah untuk <i>breakfast</i> 14. Membuat <i>mix lettuce</i> 15. Mengganti <i>display</i> jamu dan <i>display</i> Kizahashi Restaurant 16. Membuat rujak manis untuk <i>lunch and dinner</i> 17. Membuat <i>mix vegetable</i> untuk <i>breakfast, lunch and dinner</i> 18. Memotong <i>lime</i> untuk <i>dinner</i> 19. Memotong daun untuk rebusan dan angkringan saat <i>dinner</i> 20. Membuat cabe <i>chopped</i> 21. Membuat bawang merah dan bawang putih <i>slice</i> 22. Membuat bawang merah dan bawang putih <i>chopped</i> 23. Membuat acar untuk <i>dinner</i> dan acara <i>banquet</i> 24. Menata barang di <i>chiller Commissary</i> 25. Memotong buah semangka buat jus 26. Memotong aneka buah untuk acara <i>banquet</i> 27. Mengecek barang yang dikirim oleh <i>supplier</i> 28. Membersihkan ruangan di area <i>commissary</i> 29. Menata <i>chiller</i> menggunakan sistem Fisrt In First Out (FIFO) 	
Minggu kedua Tanggal 19 - 25 Januari 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi presensi 2. Mengambil <i>uniform</i> diruang <i>linen</i> 3. Memasuki ruang loker untuk mengganti pakaian 4. Mengambil lontong di dapur <i>Pastry</i> dan ditata di <i>chiller Commissary</i> 5. Ditempatkan dan ditugaskan di <i>Commissary</i> 6. Mengupas dan memotong kentang untuk <i>breakfast, lunch and dinner</i> 7. Menukarkan baju <i>supplier</i> dan 	Henni Ekasari selaku <i>Chef Pastry</i>

(a)	(b)	(c)
	<p><i>towel</i> di ruang <i>linen</i></p> <p>8. Membuat pakan ayam dan pakan burung yang kemudian diambil oleh petugas <i>housekeeping</i></p> <p>9. <i>Clear up display</i> buah setelah <i>breakfast</i> di Arummanis Restaurant</p> <p>10. Menata <i>display</i> buah untuk <i>breakfast</i></p> <p>11. Membuat <i>mix lettuce</i></p> <p>12. Mengganti <i>display</i> jamu dan <i>display</i> Kizahashi Restaurant</p> <p>13. Membuat rujak manis untuk <i>lunch and dinner</i></p> <p>14. Membuat <i>mix vegetable</i> untuk <i>breakfast, lunch and dinner</i></p> <p>15. Memotong <i>lime</i> untuk <i>dinner</i></p> <p>16. Memotong daun untuk rebusan dan angkringan saat <i>dinner</i></p> <p>17. Membuat cabe <i>chopped</i></p> <p>18. Membuat bawang merah dan bawang putih <i>slice</i></p> <p>19. Membuat bawang merah dan bawang putih <i>chopped</i></p> <p>20. Membuat acar untuk <i>dinner</i> dan acara <i>banquet</i></p> <p>21. Menata barang di <i>chiller Commissary</i></p> <p>22. Memotong buah semangka buat jus</p> <p>23. Memotong aneka buah untuk acara <i>banquet</i></p> <p>24. Mengecek barang yang dikirim oleh <i>supplier</i></p> <p>25. Membersihkan ruangan di area <i>commissary</i></p> <p>26. Menata <i>chiller</i> menggunakan sistem FIFO</p>	
Minggu ketiga Tanggal 26 Januari - 01 Februari 2017	<p>1. Mengisi presensi</p> <p>2. Mengambil <i>uniform</i> diruang <i>linen</i></p> <p>3. Memasuki ruang loker untuk mengganti pakaian</p> <p>4. Mengambil lontong di dapur</p>	Henni Ekasari selaku <i>Chef Pastry</i>

(a)	(b)	(c)
	<p><i>Pastry</i> dan ditata di <i>chiller Commissary</i></p> <p>5. Ditempatkan dan ditugaskan di <i>Commissary</i></p> <p>6. Mengupas dan memotong kentang untuk <i>breakfast, lunch and dinner</i></p> <p>7. Menukarkan baju <i>supplier</i> dan <i>towel</i> di ruang <i>linen</i></p> <p>8. Membuat pakan ayam dan pakan burung yang kemudian diambil oleh petugas <i>housekeeping</i></p> <p>9. <i>Clear up display</i> buah setelah <i>breakfast</i> di <i>Arummanis Restaurant</i></p> <p>10. Menata <i>display</i> buah untuk <i>breakfast</i></p> <p>11. Membuat <i>mix lettuce</i></p> <p>12. Mengganti <i>display</i> jamu dan <i>display</i> <i>Kizahashi Restaurant</i></p> <p>13. Membuat rujak manis untuk <i>lunch and dinner</i></p> <p>14. Membuat <i>mix vegetable</i> untuk <i>breakfast, lunch and dinner</i></p> <p>15. Memotong <i>lime</i> untuk <i>dinner</i></p> <p>16. Memotong daun untuk rebusan dan angkringan saat <i>dinner</i></p> <p>17. Membuat cabe <i>chopped</i></p> <p>18. Membuat bawang merah dan bawang putih <i>slice</i></p> <p>19. Membuat bawang merah dan bawang putih <i>chopped</i></p> <p>20. Membuat acar untuk <i>dinner</i> dan acara <i>banquet</i></p> <p>21. Menata barang di <i>chiller Commissary</i></p> <p>22. Memotong buah semangka buat jus</p> <p>23. Memotong aneka buah untuk acara <i>banquet</i></p> <p>24. Mengecek barang yang dikirim oleh <i>supplier</i></p> <p>25. Membersihkan ruangan di area <i>commissary</i></p>	

(a)	(b)	(c)
	26. Menata <i>chiller</i> menggunakan sistem FIFO	
Minggu keempat Tanggal 02 - 08 Februari 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi presensi 2. Mengambil <i>uniform</i> diruang <i>linen</i> 3. Memasuki ruang loker untuk mengganti pakaian 4. Mengambil lontong di dapur <i>Pastry</i> dan ditata di <i>chiller Commissary</i> 5. Ditempatkan dan ditugaskan di <i>Commissary</i> 6. Mengupas dan memotong kentang untuk <i>breakfast, lunch and dinner</i> 7. Menukarkan baju <i>supplier</i> dan <i>towel</i> di ruang <i>linen</i> 8. Membuat pakan ayam dan pakan burung yang kemudian diambil oleh petugas <i>housekeeping</i> 9. <i>Clear up display</i> buah s setelah <i>breakfast</i> di <i>Arummanis Restaurant</i> 10. Menata <i>display</i> buah untuk <i>breakfast</i> 11. Membuat <i>mix lettuce</i> 12. Mengganti <i>display</i> jamu dan <i>display</i> <i>Kizahashi Restaurant</i> 13. Membuat rujak manis untuk <i>lunch and dinner</i> 14. Membuat <i>mix vegetable</i> untuk <i>breakfast, lunch and dinner</i> 15. Memotong <i>lime</i> untuk <i>dinner</i> 16. Memotong daun untuk rebusan dan angkringan saat <i>dinner</i> 17. Membuat cabe <i>chopped</i> 18. Membuat bawang merah dan bawang putih <i>slice</i> 19. Membuat bawang merah dan bawang putih <i>chopped</i> 20. Membuat acar untuk <i>dinner</i> dan acara <i>banquet</i> 21. Menata barang di <i>chiller Commissary</i> 	Henni Ekasari selaku <i>Chef Pastry</i>

(a)	(b)	(c)
	22. Memotong buah semangka buat jus 23. Memotong aneka buah untuk acara <i>banquet</i> 24. Mengecek barang yang dikirim oleh <i>supplier</i> 25. Membersihkan ruangan di area <i>commissary</i> 26. Menata <i>chiller</i> menggunakan sistem FIFO	
Minggu kelima Tanggal 09 - 15 Februari 2017	1. Mengisi presensi 2. Mengambil <i>uniform</i> di ruang <i>linen</i> 3. Memasuki ruang loker untuk mengganti pakaian 4. Mengambil lontong di dapur <i>Pastry</i> dan ditata di <i>chiller Commissary</i> 5. Ditempatkan dan ditugaskan di <i>Commissary</i> 6. Mengupas dan memotong kentang untuk <i>breakfast, lunch and dinner</i> 7. Menukarkan baju <i>supplier</i> dan <i>towel</i> di ruang <i>linen</i> 8. Membuat pakan ayam dan pakan burung yang kemudian diambil oleh petugas <i>housekeeping</i> 9. <i>Clear up display</i> buah setelah <i>breakfast</i> di <i>Arummanis Restaurant</i> 10. Menata <i>display</i> buah untuk <i>breakfast</i> 11. Membuat <i>mix lettuce</i> 12. Mengganti <i>display</i> jamu dan <i>display</i> <i>Kizahashi Restaurant</i> 13. Membuat rujak manis untuk <i>lunch and dinner</i> 14. Membuat <i>mix vegetable</i> untuk <i>breakfast, lunch and dinner</i> 15. Memotong <i>lime</i> untuk <i>dinner</i> 16. Memotong daun untuk rebusan dan angkringan saat <i>dinner</i> 17. Membuat cabe <i>chopped</i>	Henni Ekasari selaku <i>Chef Pastry</i>

(a)	(b)	(c)
	18. Membuat bawang merah dan bawang putih <i>slice</i> 19. Membuat bawang merah dan bawang putih <i>chopped</i> 20. Membuat acar untuk <i>dinner</i> dan acara <i>banquet</i> 21. Menata barang di <i>chiller Commissary</i> 22. Memotong buah semangka buat jus 23. Memotong aneka buah untuk acara <i>banquet</i> 24. Mengecek barang yang dikirim oleh <i>supplier</i> 25. Membersihkan ruangan di area <i>commissary</i> 26. <i>Set up and clear up outlet</i> wedang jahe, wedang rempah, angkle dan ronde 27. <i>Set up and clear up outlet</i> hidangan <i>breakfast bakery</i> di <i>Kizahashi Restaurant</i> 28. <i>Set up and clear up outlet</i> putu, gatot, getuk, serawut dan aneka jamu 29. Meracik setiap menu hidangan yang ada di <i>outlet</i> 30. Menyambut tamu yang datang 31. Melayani tamu yang datang ke <i>outlet</i> 32. Membuat wafel 33. Membersihkan area <i>outlet</i> masing-masing 34. Mempresentasikan setiap hidangan yang ada di masing-masing <i>outlet</i> kepada tamu yang datang 35. <i>Set up and clear up outlet</i> bubur madura, <i>pineapple sherbet</i> , es puter, <i>yogurt</i> , aneka <i>pudding</i> dan <i>jelly</i> beserta <i>vanilla sauce</i> 36. Menata <i>chiller</i> dan menambah menu hidangan menggunakan sistem FIFO	
Minggu keenam	1. Mengisi presensi	Henni Ekasari

(a)	(b)	(c)
Tanggal 16 - 22 Februari 2017	<ol style="list-style-type: none"> 2. <i>Set up and clear up outlet</i> wedang jahe, wedang rempah, angkle dan ronde 3. <i>Set up and clear up outlet</i> putu, gatot, getuk, serawut dan aneka jamu 4. <i>Set up and clear up outlet</i> bubur madura, <i>pineapple sherbet</i>, es puter, <i>yogurt</i>, aneka <i>pudding</i> dan <i>jelly</i> beserta <i>vanilla sauce</i> 5. <i>Set up and clear up outlet</i> es teler, es puter, es <i>pudding</i>, es rumput laut, es doger, <i>pineapple sherbet</i>, aneka <i>pudding</i>, <i>yogurt</i>, <i>jelly</i> beserta <i>vanilla sauce</i> dan <i>klapertart</i> beserta <i>caramel sauce</i> 6. Meracik setiap menu hidangan yang ada di <i>outlet</i> 7. Menyambut tamu yang datang 8. Melayani tamu yang datang ke <i>outlet</i> 9. Mempresentasikan setiap hidangan yang ada di masing-masing <i>outlet</i> kepada tamu yang datang 10. Membersihkan area <i>outlet</i> masing-masing 11. Menambah menu hidangan menggunakan sistem FIFO 	selaku <i>Chef Pastry</i>
Minggu ketujuh Tanggal 23 Februari – 01 Maret 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi presensi 2. <i>Set up and clear up outlet</i> wedang jahe, wedang rempah, angkle dan ronde 3. <i>Prepare, set up and clear up outlet</i> putu, gatot, getuk, serawut dan aneka jamu 4. <i>Prepare, set up and clear up outlet</i> es teler, es puter, es <i>pudding</i>, es rumput laut, es doger, <i>pineapple sherbet</i>, aneka <i>pudding</i>, <i>yogurt</i>, <i>jelly</i> beserta <i>vanilla sauce</i> dan <i>klapertart</i> beserta <i>caramel sauce</i> 5. Meracik setiap menu hidangan yang ada di <i>outlet</i> 	Henni Ekasari selaku <i>Chef Pastry</i>

(a)	(b)	(c)
	<ol style="list-style-type: none"> 6. Menyambut tamu yang datang 7. Melayani tamu yang datang ke <i>outlet</i> 8. Menghias dan menyiapkan kue untuk <i>The Club Lounge</i> 9. Memeras kelapa parut 10. Mempresentasikan setiap hidangan yang ada di masing-masing <i>outlet</i> kepada tamu yang datang 11. Membuat onde-onde, aneka <i>pudding</i> dan <i>jelly</i> 12. <i>Clear up Delicatessen</i> 13. Membersihkan area <i>outlet</i> masing-masing 14. Menambah menu hidangan menggunakan sistem FIFO 	
Minggu kedelapan Tanggal 02 - 08 Maret 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi presensi 2. <i>Set up and clear up outlet</i> bubur madura, <i>pineapple sherbet</i>, es puter, <i>yogurt</i>, aneka <i>pudding</i> dan <i>jelly</i> beserta <i>vanilla sauce</i> 3. <i>Set up and clear up outlet</i> putu, gatot, getuk, serawut dan aneka jamu 4. <i>Set up and clear up</i> bubur madura, pukis, roti bakar dan pisang bakar 5. <i>Set up and clear up crepes</i> coklat keju dan jajanan pasar 6. <i>Set up and clear up outlet</i> es teler, es puter, es <i>pudding</i>, es rumput laut, es doger, <i>pineapple sherbet</i>, aneka <i>pudding</i>, <i>yogurt</i>, <i>jelly</i> beserta <i>vanilla sauce</i> dan <i>klapertart</i> beserta <i>caramel sauce</i> 7. <i>Set up and clear up</i> tauwa 8. <i>Set up and clear up outlet</i> wedang jahe, wedang rempah, angle dan ronde 9. <i>Set up and clear up outlet</i> hidangan <i>breakfast bakery</i> di <i>Kizahashi Restaurant</i> 10. Membuat wafel 	Henni Ekasari selaku <i>Chef Pastry</i>

(a)	(b)	(c)
	11. Meracik setiap menu hidangan yang ada di <i>outlet</i> 12. Menyambut tamu yang datang 13. Melayani tamu yang datang ke <i>outlet</i> 14. Mebersihkan area <i>outlet</i> masing-masing 15. Mempresentasikan setiap hidangan yang ada di masing-masing <i>outlet</i> kepada tamu yang datang 16. Menambah menu hidangan menggunakan sistem FIFO	
Minggu kesembilan Tanggal 09 - 14 Maret 2017	1. Mengisi presensi 2. <i>Set up and clear up outlet</i> hidangan <i>breakfast bakery</i> di <i>Kizahashi Restaurant</i> 3. Membuat wafel 4. <i>Set up and clear up outlet</i> putu, gatot, getuk, serawut dan aneka jamu 5. <i>Set up and clear up</i> tauwa 6. <i>Set up and clear up outlet</i> wedang jahe, wedang rempah, angkle dan ronde 7. <i>Set up and clear up</i> bubur madura, pukis, roti bakar dan pisang bakar 8. Meracik setiap menu hidangan yang ada di <i>outlet</i> 9. Menyambut tamu yang datang 10. Melayani tamu yang datang ke <i>outlet</i> 11. Membersihkan area <i>outlet</i> masing-masing 12. Mempresentasikan setiap hidangan yang ada di masing-masing <i>outlet</i> kepada tamu yang datang 13. Menambah menu hidangan menggunakan sistem FIFO	Henni Ekasari selaku <i>Chef Pastry</i>
Minggu kesepuluh Tanggal 15 - 23 Maret 2017	1. 3 hari izin ke kampus 2. 2 hari <i>day off</i> 3. 2 hari <i>day payment</i> 4. 2 hari sakit	

(a)	(b)	(c)
Minggu kesebelas Tanggal 24 - 30 Maret 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi presensi 2. <i>Prepare, set up and clear up outlet</i> putu, gatot, getuk, serawut dan aneka jamu 3. Menyambut tamu yang datang 4. Melayani tamu yang datang ke <i>outlet</i> 5. Menghias dan menyiapkan kue untuk <i>The Club Lounge</i> 6. Memeras kelapa parut 7. Mempresentasikan setiap hidangan yang ada di masing-masing <i>outlet</i> kepada tamu yang datang 8. <i>Prepare, set up and clear up outlet</i> es teler, es puter, es <i>pudding</i>, es rumput laut, es doger, <i>pineapple sherbet</i>, aneka <i>pudding</i>, <i>yogurt</i>, <i>jelly</i> beserta <i>vanilla sauce</i> dan <i>klapertart</i> beserta <i>caramel sauce</i> 9. Meracik setiap menu hidangan yang ada di <i>outlet</i> 10. Membersihkan area <i>outlet</i> masing-masing 11. Menambah menu hidanga menggunakan sistem FIFO 12. <i>Set up and clear up outlet</i> wedang jahe, wedang rempah, angsl dan ronde 13. <i>Set up and clear up</i> tauwa 14. <i>Set up and clear up</i> bubur madura, pukis, roti bakar dan pisang bakar 15. <i>Set up and clear up outlet</i> hidangan <i>breakfast bakery</i> di <i>Kizahashi Restaurant</i> 16. Membuat wafel 17. <i>Set up and clear up</i> <i>crepes</i> coklat keju 	Henni Ekasari selaku <i>Chef Pastry</i>
Minggu kedua belas Tanggal 01 - 06 April 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi presensi 2. <i>Set up and clear up</i> <i>crepes</i> coklat keju 3. <i>Set up and clear up</i> <i>outlet</i> putu, gatot, getuk, serawut dan aneka 	Henni Ekasari selaku <i>Chef Pastry</i>

(a)	(b)	(c)
	<p>jamu</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. <i>Set up and clear up outlet</i> bubur madura, <i>pineapple sherbet</i>, es puter, <i>yogurt</i>, aneka <i>pudding</i> dan <i>jelly</i> beserta <i>vanilla sauce</i> 5. <i>Set up and clear up</i> tauwa 6. <i>Set up and clear up outlet</i> wedang jahe, wedang rempah, angkle dan ronde 7. <i>Set up and clear up outlet</i> es teler, es puter, es <i>pudding</i>, es rumput laut, es doger, <i>pineapple sherbet</i>, aneka <i>pudding</i>, <i>yogurt</i>, <i>jelly</i> beserta <i>vanilla sauce</i> dan <i>klapertart</i> beserta <i>caramel sauce</i> 8. Meracik setiap menu hidangan yang ada di <i>outlet</i> 9. Menyambut tamu yang datang 10. Melayani tamu yang datang ke <i>outlet</i> 11. Membersihkan area <i>outlet</i> masing-masing 12. Mempresentasikan setiap hidangan yang ada di masing-masing <i>outlet</i> kepada tamu yang datang 13. Menambah menu hidangan menggunakan sistem FIFO 	
Minggu ketiga belas Tanggal 07 - 13 April 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi presensi 2. <i>Set up and clear up outlet</i> bubur madura, <i>pineapple sherbet</i>, es puter, <i>yogurt</i>, aneka <i>pudding</i> dan <i>jelly</i> beserta <i>vanilla sauce</i> 3. <i>Set up and clear up outlet</i> wedang jahe, wedang rempah, angkle dan ronde 4. <i>Set up and clear up outlet</i> hidangan <i>breakfast bakery</i> di <i>Kizahashi Restaurant</i> 5. Membuat wafel 6. <i>Set up and clear up</i> tauwa 7. <i>Set up and clear up outlet</i> es 	Henni Ekasari selaku <i>Chef Pastry</i>

(a)	(b)	(c)
	<p>teler, es puter, es <i>pudding</i>, es rumput laut, es doger, <i>pineapple sherbet</i>, aneka <i>pudding</i>, yogurt, <i>jelly</i> beserta <i>vanilla sauce</i> dan <i>klapertart</i> beserta <i>caramel sauce</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 8. <i>Set up and clear up</i> bubur madura, pukis, roti bakar dan pisang bakar 9. <i>Set up and clear up crepes</i> coklat keju 10. Meracik setiap menu hidangan yang ada di <i>outlet</i> 11. Menyambut tamu yang datang 12. Melayani tamu yang datang ke <i>outlet</i> 13. Membersihkan area <i>outlet</i> masing-masing 14. Mempresentasikan setiap hidangan yang ada di masing-masing <i>outlet</i> kepada tamu yang datang 15. Menambah menu hidangan menggunakan sistem FIFO 	
Minggu keempat belas Tanggal 14 - 20 April 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi presensi 2. <i>Set up and clear up outlet</i> wedang jahe, wedang rempah, angle dan ronde 3. <i>Set up and clear up outlet</i> hidangan <i>breakfast bakery</i> di <i>Kizahashi Restaurant</i> 4. Membuat wafel 5. <i>Set up and clear up crepes</i> coklat keju 6. <i>Set up and clear up outlet</i> es teler, es puter, es <i>pudding</i>, es rumput laut, es doger, <i>pineapple sherbet</i>, aneka <i>pudding</i>, yogurt, <i>jelly</i> beserta <i>vanilla sauce</i> dan <i>klapertart</i> beserta <i>caramel sauce</i> 7. <i>Set up and clear up</i> bubur madura, pukis, roti bakar dan pisang bakar 8. <i>Set up and clear up outlet</i> putu, 	Henni Ekasari selaku <i>Chef Pastry</i>

(a)	(b)	(c)
	<p>gatot, getuk, serawut dan aneka jamu</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. Meracik setiap menu hidangan yang ada di <i>outlet</i> 10. Menyambut tamu yang datang 11. Melayani tamu yang datang ke <i>outlet</i> 12. Membersihkan area <i>outlet</i> masing-masing 13. Mempresentasikan setiap hidangan yang ada di masing-masing <i>outlet</i> kepada tamu yang datang 14. Menambah menu hidangan menggunakan sistem FIFO 	
<p>Minggu kelima belas Tanggal 21 - 26 April 2017</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi presensi 2. <i>Set up and clear up outlet</i> wedang jahe, wedang rempah, angkle dan ronde 3. <i>Set up and clear up outlet</i> es teler, es puter, es <i>pudding</i>, es rumput laut, es doger, <i>pineapple sherbet</i>, aneka <i>pudding</i>, yogurt, <i>jelly</i> beserta <i>vanilla sauce</i> dan <i>klapertart</i> beserta <i>caramel sauce</i> 4. <i>Set up and clear up</i> tauwa 5. <i>Set up and clear up outlet</i> putu, gatot, getuk, serawut dan aneka jamu 6. <i>Set up and clear up crepes</i> coklat keju 7. <i>Set up and clear up outlet</i> hidangan <i>breakfast bakery</i> di <i>Kizahashi Restaurant</i> 8. Membuat wafel 9. Meracik setiap menu hidangan yang ada di <i>outlet</i> 10. Menyambut tamu yang datang 11. Melayani tamu yang datang ke <i>outlet</i> 12. Membersihkan area <i>outlet</i> masing-masing 13. Mempresentasikan setiap hidangan yang ada di masing- 	<p>Henni Ekasari selaku <i>Chef Pastry</i></p>

(a)	(b)	(c)
	<p>masing <i>outlet</i> kepada tamu yang datang</p> <p>14. Menambah menu hidangan menggunakan sistem FIFO</p> <p>15. <i>Set up and clear up</i> bubur madura, pukis, roti bakar dan pisang bakar</p> <p>16. <i>Set up and clear up outlet</i> bubur madura, <i>pineapple sherbet</i>, es puter, <i>yogurt</i>, aneka <i>pudding</i> dan <i>jelly</i> beserta <i>vanilla sauce</i></p>	
<p>Minggu keenam belas Tanggal 27 April - 03 Mei 2017</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi presensi 2. <i>Set up and clear up outlet</i> es teler, es puter, es <i>pudding</i>, es rumput laut, es doger, <i>pineapple sherbet</i>, aneka <i>pudding</i>, <i>yogurt</i>, <i>jelly</i> beserta <i>vanilla sauce</i> dan <i>klapertart</i> beserta <i>caramel sauce</i> 3. <i>Set up and clear up outlet</i> wedang jahe, wedang rempah, angkle dan ronde 4. <i>Set up and clear up outlet</i> tauwa 5. <i>Set up and clear up outlet</i> putu, gatot, getuk, serawut dan aneka jamu 6. <i>Set up and clear up</i> bubur madura, pukis, roti bakar dan pisang bakar 7. <i>Set up and clear up</i> <i>crepes</i> coklat keju 8. <i>Set up and clear up outlet</i> hidangan <i>breakfast bakery</i> di <i>Kizahashi Restaurant</i> 9. Membuat wafel 10. Meracik setiap menu hidangan yang ada di <i>outlet</i> 11. Menyambut tamu yang datang 12. Melayani tamu yang datang ke <i>outlet</i> 13. Membersihkan area <i>outlet</i> masing-masing 14. Mempresentasikan setiap 	<p>Henni Ekasari selaku <i>Chef Pastry</i></p>

(a)	(b)	(c)
	<p>hidangan yang ada di masing-masing <i>outlet</i> kepada tamu yang datang</p> <p>15. Menambah menu hidangan menggunakan sistem FIFO</p>	
<p>Minggu ketujuh belas Tanggal 04 - 10 Mei 2017</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi presensi 2. <i>Prepare, set up and clear up outlet</i> putu, gatot, getuk, serawut dan aneka jamu 3. Menyambut tamu yang datang 4. Melayani tamu yang datang ke <i>outlet</i> 5. Menghias dan menyiapkan kue untuk <i>The Club Lounge</i> 6. Memeras kelapa parut 7. <i>Set up and clear up crepes</i> coklat keju 8. <i>Prepare, set up and clear up outlet</i> wedang jahe, wedang rempah, angkle dan ronde 9. Membuat biji ronde 10. <i>Set up and clear up outlet</i> tauwa 11. <i>Set up and clear up</i> bubur madura, pukis, roti bakar dan pisang bakar 12. <i>Set up and clear up outlet</i> hidangan <i>breakfast bakery</i> di <i>Kizahashi Restaurant</i> 13. Membuat wafel 14. <i>Set up and clear up outlet</i> es teler, es puter, es <i>pudding</i>, es rumput laut, es doger, <i>pineapple sherbet</i>, aneka <i>pudding</i>, <i>yogurt</i>, <i>jelly</i> beserta <i>vanilla sauce</i> dan <i>klapertart</i> beserta <i>caramel sauce</i> 15. Meracik setiap menu hidangan yang ada di <i>outlet</i> 16. Membersihkan area <i>outlet</i> masing-masing 17. Mempresentasikan setiap hidangan yang ada di masing masing <i>outlet</i> kepada tamu yang datang 	<p>Henni Ekasari selaku <i>Chef Pastry</i></p>

(a)	(b)	(c)
	18. Menambah menu hidangan menggunakan sistem FIFO	
Minggu kedelapan belas Tanggal 11 - 20 Mei 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi presensi 2. <i>Prepare, set up and clear up outlet</i> putu, gatot, getuk, serawut dan aneka jamu 3. Menyambut tamu yang datang 4. Melayani tamu yang datang ke <i>outlet</i> 5. Menghias dan menyiapkan kue untuk <i>The Club Lounge</i> 6. Memeras kelapa parut 7. <i>Prepare, set up and clear up outlet</i> es teler, es puter, es <i>pudding</i>, es rumput laut, es doger, <i>pineapple sherbet</i>, aneka <i>pudding</i>, <i>yogurt</i>, <i>jelly</i> beserta <i>vanilla sauce</i> dan <i>klapertart</i> beserta <i>caramel sauce</i> 8. <i>Set up and clear up outlet</i> bubur madura, <i>pineapple sherbet</i>, es puter, <i>yogurt</i>, aneka <i>pudding</i> dan <i>jelly</i> beserta <i>vanilla sauce</i> 9. Meracik setiap menu hidangan yang ada di <i>outlet</i> 10. Membersihkan area <i>outlet</i> masing-masing 11. Mempresentasikan setiap hidangan yang ada di masing-masing <i>outlet</i> kepada tamu yang datang 12. Menambah menu hidangan menggunakan sistem FIFO 	Henni Ekasari selaku <i>Chef Pastry</i>

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Data yang digunakan dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata yaitu jenis data kualitatif. Menurut Sugiyono (2003:14), “data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, skema dan gambar”. Data kualitatif yang digunakan penulis dalam Praktek Kerja Nyata ini meliputi wawancara dan observasi.

3.3.2 Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam praktek kerja nyata antara lain:

1. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung di lapangan oleh peneliti sebagai obyek penulisan (Umar, 2003:56). Sumber data primer ini berupa wawancara langsung kepada karyawan *pastry* di Hotel Bumi Surabaya *City Resort* dan observasi atau praktek langsung tentang menyiapkan dan menyajikan makanan penutup untuk tamu ditempat Praktek Kerja Nyata yang penulis lakukan.
2. Sumber data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya penelitian harus melalui orang lain atau mencari melalui dokumen (Sugiyono, 2005:62). Data ini diperoleh dengan menggunakan studi literatur yang dilakukan terhadap banyak buku dan diperoleh berdasarkan catatan-catatan yang berhubungan dengan penelitian, selain itu peneliti mempergunakan data yang diperoleh dari internet, artikel, skripsi dan lain-lain. Penulis menggunakan data sekunder untuk mendukung informasi dari data primer yang diperoleh dari wawancara dan observasi.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini adalah sebagai berikut:

a. Wawancara

Menurut Mulyana (2004:180), “wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang melibatkan seseorang yang lain, memperoleh informasi dari seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, berdasarkan tujuan tertentu”. Melalui wawancara ini penulis dapat memperoleh informasi secara mendalam dari karyawan *pastry* di Hotel Bumi Surabaya *City Resort*.

b. Studi Pustaka

Menurut Nazir (1998:112), “studi kepustakaan merupakan langkah yang penting dimana setelah seorang peneliti menetapkan topik penelitian, langkah selanjutnya adalah melakukan kajian yang berkaitan dengan teori yang berkaitan dengan topik penelitian”. Dalam pencarian teori peneliti akan

mengumpulkan informasi sebanyak-banyaknya dari kepustakaan yang berhubungan. Sumber-sumber kepustakaan yang penulis gunakan dapat diperoleh dari buku, jurnal, majalah, internet dan lain-lain.

c. Observasi

Menurut Supardi (2006:88), “metode observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki”. Dalam menyusun laporan Praktek Kerja Nyata ini, penulis melakukan observasi secara langsung dengan mengamati cara kerja dan aktivitas yang dilakukan oleh karyawan *pastry* di Hotel Bumi Surabaya *City Resort* dalam menyiapkan dan menyajikan hidangan penutup untuk tamu.

d. Dokumentasi

Menurut Arikunto (2006:158), “dokumentasi adalah mencari dan mengumpulkan data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, rapat, agenda dan sebagainya”. Dokumen yang penulis gunakan berupa buku resep yang ada di Hotel Bumi Surabaya *City Resort* dan data mengenai tugas dan tanggung jawab *pastry section*.

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kegiatan Praktek Kerja Nyata pada Hotel Bumi Surabaya *City Resort* tentang Tugas dan Tanggung Jawab *Pastry Section* dalam menyiapkan serta menyajikan hidangan penutup untuk tamu di Hotel Bumi Surabaya *City Resort* dapat ditarik kesimpulan yaitu hotel merupakan usaha komersial yang menyediakan akomodasi atau penginapan, pelayanan makan dan minum dan juga terdapat departemen-departemen penting didalamnya yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. Setiap departemen melakukan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada setiap departemen. Salah satu departemen yang memiliki peranan penting dalam menghidangkan hidangan penutup yaitu *Pastry Section*. *Pastry Section* merupakan bagian dari *food and beverage department* yang bertugas untuk menyediakan berbagai macam *cake, dessert, snack, ice cream, cookies, sherbet* dan beberapa produk lainnya.

Hotel Bumi Surabaya *City Resort* lebih mengutamakan menu *buffet*, jadi kebanyakan tugas dan tanggung jawab *pastry section* yaitu menyediakan hidangan penutup untuk menu *buffet* mulai dari *breakfast, lunch and dinner*. Dengan adanya menu yang bervariasi dengan kualitas produk yang terbaik tentu akan meningkatkan kepuasan tamu. Dengan produk *pastry section* yang juga berkualitas serta karyawan yang bekerja secara efisien, hal tersebut akan meningkatkan kredibilitas Hotel Bumi Surabaya secara signifikan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kegiatan Praktek Kerja Nyata pada Hotel Bumi Surabaya *City Resort*, maka saran yang sekiranya bermanfaat untuk Hotel Bumi Surabaya *City Resort* antara lain:

1. Peralatan-peralatan yang rusak menjadi kendala dalam proses pembuatan hidangan penutup yang harus segera diperbaiki. Serta peralatan memasak untuk *pastry* ditambah lagi, untuk mempercepat dalam hal pekerjaan supaya selesai

dengan tepat waktu

2. Penambahan jumlah staf, karena jika salah satu staff tidak masuk kerja, pekerjaan di *pastry* menjadi kurang efektif.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta: Bina Aksara.
- Atmoko, Tjipto. 2012. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Jakarta: Skripsi Unpad.
- Bartono, P.H dan Ruffino E.M. 2005. *Food Product Management*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Darsono, A. 1992. *Kantor Depan Hotel (Front Office)*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Hartatik, Indah Puji. 2014. *Praktis Mengembangkan SDM*. Yogyakarta: Laksana.
- Insani, Istyadi. 2010. *Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai Pedoman Pelaksanaan Administrasi Perkantoran dalam Rangka Peningkatan Pelayanan dan Kinerja Organisasi Pemerintah*. Jurnal Standar Operasional Prosedur. Bandung: Galeri Ciubuleut Hotel.
- Laksmi, Fuad dan Budiantoro. 2008. *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Pernaka.
- Mangkuwerdoyo, S. 1999. *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Moekijat. 2008. *Adminitrasi Perkantoran*. Bandung: Mandar Maju.
- Mulyana, Dedy. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial lainnya*. Bandung: PT Remaja Rosidakarya.
- Nazir. 1998. *Metode Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/21/M-PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operational Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan.
- Rachman, Abdul Arief, 2005. *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Jakarta: Graha Mulya.
- Sailendra, Annie. 2015. *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Yogyakarta: Cetakan Pertama. Trans Idea Publishing.
- Sihite, Richard. 2000. *Food Product (Dasar-dasar Tata Boga)*. Surabaya: SIC.

- Subagjo, Adjab. 2007. *Manajemen Pengelolaan Kue dan Roti*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sudiara, Bagus Putu. 2001. *Pedoman Pusat Pendidikan dan Latihan Pariwisata*. Denpasar: Dhyana Pura.
- Sugiarto, Endar. 2003. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Pusat Bahasa Depdiknas.
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sulastiyono, Agus, 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: PT Alfa Beta
- Supardi, M.d. 2006. *Metodologi Penelitian*. Mataram: Yayasan Cerdas Press.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Tempat PKN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Jl. Kalimantan – Kampus Tegalboto Telp. (0331) 335586, 331342 Fax. (0331) 335586
 Jember 68121 Email : fisip@unj.ac.id

Nomor : 3903/UN25.1.2/SP/2016 7 November 2016
 Lampiran : dua eksemplar
 Hal : Permohonan Tempat Magang

Yth. Pimpinan Bumi Surabaya City Resort
 Jl. Jend. Basuki Rakhmad 106-128
 Surabaya

Dalam rangka mengembangkan wawasan praktis mahasiswa Program Studi Diploma Tiga Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, maka setiap mahasiswa yang telah menyelesaikan minimal 108 SKS diwajibkan mengikuti kegiatan magang (Praktek Kerja Lapang) untuk penyelesaian laporan tugas akhir. Sehubungan dengan hal tersebut, kami berharap dengan hormat kesediaan Saudara memberikan kesempatan kegiatan magang mahasiswa kami pada instansi yang Saudara pimpin. Adapun nama mahasiswa yang akan mengikuti kegiatan magang adalah :

No	NAMA	NIM	Program Studi
1.	Nur Islamiyah	140903102005	DIII Usaha Perjalanan Wisata
2.	Gresya Afkarina	140903102048	DIII Usaha Perjalanan Wisata
3.	Aisiah Dewi Rosalia	140903102047	DIII Usaha Perjalanan Wisata
4.	Ma'rifatul Hasanah	140903102058	DIII Usaha Perjalanan Wisata

Bersama ini kami lampirkan 2 (dua) eksemplar proposal Praktek Kerja Nyata (PKN).

Atas perhatian dan kesediaannya disampaikan terima kasih.

a.n Dekan
 Pembantu Dekan I,

Drs. Himawan Bayu Patriadi, MA., Ph.D.
 NIP.19610828 199201 1 001

CP :
 Nur. I. (01937533318)
 Gresya A. (082244067636)

Lampiran 2 Surat Penerimaan Tempat Praktek Kerja Nyata

Hotel Bumi Surabaya

Hotel Bumi Surabaya
 Jl. Jend. Basuki rahmat 106-182
 Surabaya 6027, Indonesia

Phone: +62 31 531 1234
 Fax: +62 31 532 1508

Surabaya, 8 December 2016

Kepada Yth.
 Bapak Drs. Himawan Bayu Patriadi, MA., Ph.D.
 Kepala
 Universitas Jember
 Jl. Kalimantan – Kampus Tegalboto
 Jember 68121

Dengan hormat,

Kami beritahukan hasil interview/wawancara yang telah dilaksanakan pada tanggal 5,6,7 December 2016 seperti terlampir :

Peserta wajib mengikuti program dibawah ini yang akan diadakan pada :

<u>Tanggal</u>	<u>Waktu</u>	<u>Acara</u>
13 & 14 Dec 2016	10.00 – 17.00 WIB	Program orientasi
15,16, 19, 20, 21 Dec 2016	10.00 – 17.00 WIB	Pelatihan ketrampilan dasar
11 & 18 Jan 2017	09.30 – 16.00 WIB	Administrasi
12 & 19 Jan 2017	09.30 WIB	Mulai OJT

Persyaratan : Peserta OJT memakai seragam sekolah lengkap, rapi dan bersih
 Segera melengkapi seluruh persyaratan yang kurang pada saat interview termasuk foto copy kartu Asuransi Kesehatan kepada kami.

Apabila didalam surat ini ada yang kurang jelas mohon menghubungi Talent and Organizational Development Bumi Surabaya City Resort di telepon : 031-5311234 ext. 80183 dengan Ibu Isa Baroro.

Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami



Isa Baroro
 Assistant Personnel Manager

Mahasiswa Universitas Jember yang diterima OJT di Hotel Bumi Surabaya Periode Jan 2017 - Jul 2017

No	Nama	Sekolah	Periode	Departement
1	Gresya Afkarina	Universitas Jember	12 Jan - 12 Jul 2017	3 m TCL, 3 m FO Admin
2	Nur Islamiyah	Universitas Jember	12 Jan - 12 Jul 2017	6 m Finance
3	Ma'rifatul Hasanah	Universitas Jember	12 Jan - 12 Jul 2017	6 m Pastry
4	Ai'ah Dewi Rosalia	Universitas Jember	12 Jan - 12 Jul 2017	6 m AK



Lampiran 3 Surat Tugas Melaksanakan Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Jalan Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegalboto
 Telp. (0331) 335586 - 331342, Fax (0331) 335586 Jember 68121
 Email : fisip@unej.ac.id

SURAT TUGAS
 Nomor : 4898/UN25.1.2/SP/2016

Berdasarkan surat dari Assistant Personnel Manager Hotel Bumi Surabaya tanggal 8 Desember 2016, perihal Persetujuan Tempat Magang, maka dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum di bawah ini :

No	NAMA	NIM	Program Studi
1.	Gresya Afkarina	140903102048	DIII Usaha Perjalanan Wisata
2.	Nur Islamiyah	140903102005	DIII Usaha Perjalanan Wisata
3.	Ma'rifatul Hasanah	140903102058	DIII Usaha Perjalanan Wisata
4.	Aisiah Dewi Rosalia	140903102047	DIII Usaha Perjalanan Wisata

Untuk melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Industri/Praktek Kerja Lapangan di Hotel Bumi Surabaya terhitung mulai tanggal 12 Januari 2017 s.d. 12 Juli 2017.

Demikian surat tugas ini untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Jember, 27 Desember 2016

an Dekan
Wakil Dekan I,




Drs. Himawan Bayu Patriadi, MA., Ph.D.
 NIP 19610828 199201 1 001

Disampaikan Kepada :

1. Pimpinan Hotel Bumi Surabaya
2. Kaprodi D3 Usaha Perjalanan Wisata
3. Mahasiswa yang Bersangkutan

Lampiran 4 Surat Keterangan Hasil Praktek Kerja Nyata



Bumi Surabaya City Resort
Jl. Jend. Basuki Rahmat 106 - 108
Surabaya 60271, Indonesia

Phone: +62 31 531 1034
Fax: +62 31 532 1008
bumisurabaya.com

SURAT KETERANGAN

No : SK-BSCR/2017/TRN/006

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : MA'RIFATUL HASANAH
Asal Sekolah : UNIVERSITAS JEMBER

Telah diterima untuk mengikuti pelatihan **ON THE JOB TRAINING**

Pada department/division

PASTRY – FOOD AND BEVERAGES DIVISION
12 Januari – 20 Mei 2017

Surabaya, 20 Mei 2017
Hormat kami,

Isa Baroro
Assistant Personel Manager

Hotel Bumi Surabaya

TRAINEE FINAL ASSESSMENT FORM

Name : Ma'rifatul Hasanah Training Period : 12 Jan – 20 May 2017
 School : Universitas Jember Division/Department : Pastry, Food & Beverages Division

Grading : E = Excellent G = Good F = Fair P = Poor

ASSESSMENT	E	G	F	P	REMARKS
Job Knowledge	V				
Quality of Work	V				
Quantity of Work	V				
Reliability	V				
Initiative		V			
Appearance	V				
Attendance		V			
Safety and Hygiene		V			
Attitude to Supervisor	V				
Interrelation Skills	V				
Customer Relation		V			
Command of English		V			
Absence with Permission					Days
Absence without permission					Days
Absence of Sick with DC					Days

Comments : Ma'rifatul has shown good performance during on the job training. She was enthusiastic, active, loyal and willing to assist others.

Acknowledged by,

Hotel Bumi Surabaya
 Human Resources Development
Isa Baroro
 Assistant Personnel Manager

Lampiran 5 Surat Tugas Dosen Pembimbing



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegalboto Telp. (0331) 335586, 331342 Fax. (0331) 335586 Jember 68121

SURAT TUGAS

Nomor: 1088 /UN25.1.2/SP/2017

Berdasarkan Rekomendasi Komisi Bimbingan Tugas Akhir Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember, maka menugaskan nama tersebut dibawah ini:

NO	NAMA	PANGKAT/ GOLONGAN	JABATAN	KETERANGAN
1.	Pramesi Lokaprasidha, S.S., M.Par NIP 198801052015042003	Penata Muda Tk. I / IIIb	Tenaga Pengajar	DPU

Untuk membimbing karya tulis akhir mahasiswa :

Nama : Ma'rifatul Hasanah

NIM : 140903102058

Program Studi : D III Usaha Perjalanan Wisata

Judul : Tugas Dan Tanggung Jawab *Pastry Section* Dalam Menyiapkan Serta Menyajikan Hidangan Penutup Untuk Tamu Di Hotel Bumi Surabaya City Resort

Demikian untuk mendapat perhatian dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Ditetapkan di Jember
 Pada Tanggal : 15 Maret 2017
 Dekan




Dr. Ardiyanto, M.Si.
 NIP 195808101987021002

Tembusan

1. Kasubag. Pendidikan
2. Mahasiswa yang bersangkutan
3. Pertinggal

Lampiran 6 Nilai Hasil Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Kalimantan Kampus Tegalloto Telp. 0331-335586, 331342 Fax. 0331-335586 Jember 68121
Telp. (0331) 332736

**NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**


NO.	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1	Penguasaan Materi Tugas	75	B
2	Kemampuan / Kerjasama	80	AB
3	Etika	80	AB
4	Disiplin	80	AB
NILAI RATA - RATA		78,75	AB

Identitas Mahasiswa yang dinilai :

Nama : Ma'rifatul Hasanah
NIM : 140903102058
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

Yang menilai :

Nama : Henni. Ekasari
Jabatan : Pastry Chef
Instansi : Hotel Bumi Surabaya
Tanda Tangan :


 Hotel Bumi Surabaya
Talent & Organizational Development

PEDOMAN PENILAIAN :

NO.	HURUF	ANGKA	KRITERIA
1	A	≥ 80	ISTIMEWA
2	AB	75 ≤ AB < 80	SANGAT BAIK
3	B	70 ≤ B < 75	BAIK
4	BC	65 ≤ BC < 70	CUKUP BAIK
5	C	60 ≤ C < 65	CUKUP
6	CD	55 ≤ CD < 60	KURANG
7	D	50 ≤ D < 55	
8	DE	45 ≤ DE < 50	SANGAT KURANG
9	E	< 45	

Lampiran 7 Daftar Kegiatan Konsultasi Bimbingan Laporan PKN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegalboto Telp. (0331) 335586, 331342 Fax. (0331) 335586 Jember 68121

DAFTAR KEGIATAN KONSULTASI / BIMBINGAN KARYA TULIS AKHIR
PROGRAM DIII USAHA PERJALANAN WISATA

Nama : Ma'rifatul Hasanah
NIM : 140903102058
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : DIII Usaha Perjalanan Wisata
Alamat : Dusun Darungan RT 001 RW 005, Desa Kemuning Lor, Arjasa, Jember
Judul Laporan
(dalam Bahasa Indonesia)

TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB PASTRY SECTION DALAM MENYIAPKAN SERTA
MENYAJIKAN HIDANGAN PENUTUP UNTUK TAMU DI HOTEL BUMI SURABAYA
CITY RESORT

(dalam Bahasa Inggris)

*Duties and responsibilities of pastry section in preparing and serving dessert for guests in the
Bumi Hotel Surabaya City Resort*

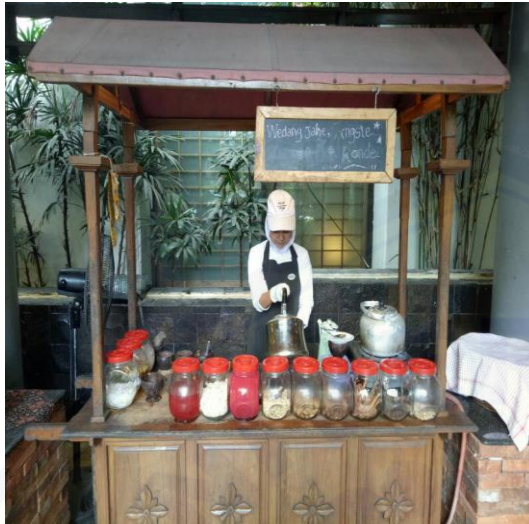
Dosen Pembimbing : Pramesi Lokaprasidha, S.S., M.Pa

No	Hari/Tanggal	Jam	Uraian Keterangan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	Jum'at / 17 / 03 / 17	09.00	Bab I (via email)	
2.	Senin / 19 / 03 / 17	13.00	Revisi Bab I (via email)	
3.	Kamis / 13 / 04 / 17	10.00	Bab II (via email)	
4.	Kamis / 27 / 04 / 17	14.00	Revisi Bab I dan II	
5.	Senin / 29 / 05 / 17	11.00	ACC Bab I dan II	
6.	Selasa / 30 / 05 / 17	10.00	Bab III, IV dan V	
7.	Kabu / 31 / 05 / 17	09.00	ACC Bab III, IV dan V	
8.	Senin / 12 / 06 / 17	09.00	Bimbingan final	
9.	Kabu / 19 / 06 / 17	11.00	Acc Sidang	

Catatan :

1. Harap dibawa setiap konsultasi untuk ditandatangani oleh Dosen Pembimbing
2. Diserahkan ke Bagian Akademik pada mendaftar ujian Laporan Akhir (Karya Tulis Akhir)

Lampiran 8 *Outlet* Wedang jahe, wedang rempah, angkle dan ronde



Lampiran 9 *Outlet* Tauwa, bubur madura, pukis, roti bakar dan pisang bakar



Lampiran 10 *Outlet Crepes coklat keju*



Lampiran 11 *Outlet Terang bulan, rangin, aneka kue kering tradisional Indonesia dan jajanan pasar*



Lampiran 12 *Outlet* aneka *pudding* dan *jelly* beserta *vanilla sauce* dan *klapertart* beserta saus karamel, es puter kelapa dan *pineapple or guava sherbet*, es teller, es *pudding*, es rumput laut dan es doger



Lampiran 13 *Outlet* aneka jamu seperti temulawak, kunyit asem, sinom dan *beer* jawa beserta putu, serawut, getok dan gatot



Lampiran 14 *Outlet* hidangan *breakfast bakery* di Kizahashi restaurant



Lampiran 15 *Outlet* aneka kue kering tradisional Indonesia

