

**LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)**

**AKTIVITAS PETUGAS *PASTRY AND BAKERY SECTION* DI  
HOTEL NOVOTEL MAKASSAR GRAND SHAYLA CITY  
CENTRE**



**HIKMAWATI  
1910211004**

**PROGRAM STUDI D3 BINA WISATA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU-ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS FAJAR  
MAKASSAR  
2022**

## **LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)**

### **AKTIVITAS PETUGAS *PASTRY AND BAKERY SECTION* DI HOTEL NOVOTEL MAKASSAR GRAND SHAYLA CITY CENTRE**



Diajukan Sebagai Laporan Tugas Akhir (LTA)  
Pada Program Studi D3 Bina Wisata

**HIKMAWATI  
1910211004**

**PROGRAM STUDI D3 BINA WISATA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU-ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS FAJAR  
MAKASSAR  
2022**

**LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)**

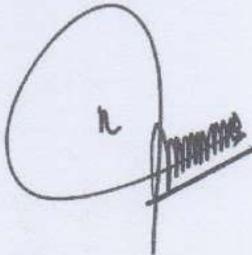
**AKTIVITAS PETUGAS *PASTRY AND BAKERY SECTION* DI HOTEL  
NOVOTEL MAKASSAR GRAND SHAYLA CITY CENTRE**

disusun dan diajukan oleh

**HIKMAWATI  
1910211004**

telah diperiksa dan diseminarkan  
Makassar, 02 September 2022

Pembimbing,



**Nasrullah, SST.Par., M.Sc.**  
NIDN: 0910078501

Ketua Program Studi D3 Bina Wisata  
Fakultas Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial  
Universitas Fajar



**PRODI BINA WISATA  
UNIVERSITAS FAJAR**

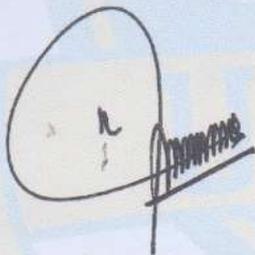


**Erna Cahyani, S.ST.Par., M.Si.**  
NIDN: 0921037601

## LEMBAR PENGESAHAN

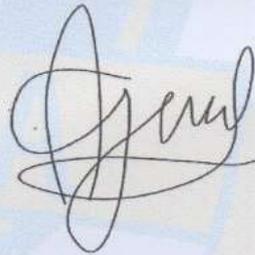
Nama : Hikmawati  
Stambuk : 1910211004  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial  
Program Studi : D3 Bina Wisata  
Jenjang/Konsentrasi : -  
Universitas : Universitas Fajar  
Judul Laporan Tugas Akhir : *Aktivitas Petugas Pastry and Bakery  
Section di Hotel Novotel Makassar  
Grand Shayla City Centre*

**Pembimbing Tugas Akhir**



**Nasrullah, SST.Par., M.Sc.**  
NIDN: 0910078501

**Pembimbing Lapangan**



**Gandi Hermawan**  
*Pastry Sous Chef*

**Mengetahui,**  
**Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial**  
**Universitas Fajar**



**UNIVERSITAS FAJAR**  
**DEKAN FAKULTAS**  
**Dr. Yusmanita, S.Sos., M.I.Kom**  
NIDN: 0925096902

## LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)

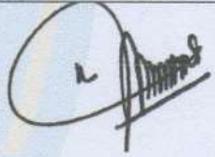
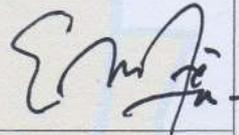
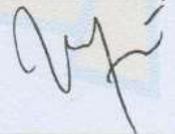
### AKTIVITAS PETUGAS PASTRY AND BAKERY SECTION DI HOTEL NOVOTEL MAKASSAR GRAND SHAYLA CITY CENTRE

disusun dan diajukan oleh

HIKMAWATI  
1910211004

TELAH DISEMINARKAN  
PADA HARI JUMAT TANGGAL 02 SEPTEMBER 2022

#### TIM PENGUJI

Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
Nasrullah, SST.Par., M.Sc. NIDN: 0910078501	Ketua Penguji	
Erna Cahyani, S.ST.Par., M.Si. NIDN: 0921037601	Sekretaris Penguji	
Dr. Sn. Irfan Palippui, SS., M.Hum NIDN: 1910018402	Anggota Penguji	

Ketua Program Studi D3 Bina Wisata  
Fakultas Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial  
Universitas Fajar

  
PRODI BINA WISATA  
UNIVERSITAS FAJAR

Erna Cahyani, S.ST.Par., M.Sc.  
NIDN: 0921037601

## KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur alhamdulillah pada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan pertolongan-Nya Penulis dapat menyusun hingga menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul “**Aktivitas Petugas Pastry and Bakery Section di Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre**” sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Laporan Tugas Akhir (LTA) ini disusun berdasarkan pengalaman penulis pada saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre yang berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung sejak tanggal 18 Maret 2022 sampai 16 Juni 2022.

Laporan Tugas Akhir (LTA) ini merupakan salah satu persyaratan akademik pada Program Studi D3 Bina Wisata, Fakultas Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Fajar, guna memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata (A.Md.Par.). Penyusunan Laporan Tugas Akhir (LTA) ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu dengan rasa syukur penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Ayahanda Ramlin dan Ibunda (Alm.) Misrah, yang selalu memberikan kasih sayang, semangat, dukungan dan doanya yang tidak henti kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir (LTA) ini dan selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Fajar. Semoga Ibunda tercinta (Alm.) Misrah ditempatkan di tempat yang paling indah disisiNya, aamiin.
2. Ibu Dr. Hj. Yusmanizar, S.Sos., M.I.Kom., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Fajar, yang telah membantu penulis dalam menyetujui surat permohonan pengajuan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ke

Hotel Novotel Makassar Gand Shayla City Centre dan menyetujui surat permohonan penarikan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ke Novotel Makassar Grand Shayla City Centre.

3. Bapak Nasrullah, SST.Par., M.Sc., selaku ketua Program Studi D3 Bina Wisata sekaligus sebagai pembimbing penulis, yang telah meluangkan waktunya dalam membimbing, mengarahkan, dan membantu penulis dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir (LTA) ini, sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Dr. Sn. Irfan Palipui, SS., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Akademik sekaligus dosen tetap pada Program Studi D3 Bina Wisata Universitas Fajar, yang selalu memberikan dorongan dan motivasi serta telah menyalurkan ilmunya kepada penulis selama masa perkuliahan di Universitas Fajar dan selama penyusunan Laporan Tugas Akhir (LTA).
5. Ibu Erna Cahyani, S.ST.Par., M.Si., selaku dosen tetap pada Program Studi D3 Bina Wisata Universitas Fajar, yang telah menyalurkan ilmunya dan selalu memberikan dorongan, arahan dan motivasinya kepada penulis selama masa perkuliahan di Universitas Fajar dan selama penyusunan Laporan Tugas Akhir (LTA).
6. Kakanda Mirawati, A.Md.Par., selaku Sekretaris Program Studi D3 Bina Wisata, yang selalu siap membantu dan memberikan informasi terkait dengan perkuliahan pada Program Studi D3 Bina Wisata selama masa perkuliahan di Universitas Fajar.
7. Bapak Mustari, sebagai *Executive Chef*, yang selalu memberikan nasihatnya kepada penulis selama penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre.

8. Bapak Hendra Pramana, sebagai *Sous Chef*, yang telah banyak membantu penulis selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre serta telah menyetujui permohonan pengajuan izin cuti kerja kepada penulis sesuai dengan waktu yang telah diajukan, sehingga sangat membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir (LTA).
9. Bapak Gandhi Hermawan, sebagai *Pastry Sous Chef*, yang selalu siap membantu penulis selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre serta dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir (LTA). Kepada Kakak Syamsul, Kakak Suhardi, Kakak Iswandi, Kakak Sahrir, Kakak Rifky, teman-teman *training* dan seluruh staf hotel khususnya pada *food and beverage product department*, yang selalu membantu, membimbing dan mengarahkan penulis selama masa Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre.
10. Seluruh keluarga dan orang terdekat, khususnya kepada kakak dan adik tercinta (Muhijir, Kurniawati, Elfita Ningsih), yang selalu memberikan motivasi, dukungan dan doanya kepada penulis dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir (LTA).
11. Teman-Teman seperjuangan penulis di Program Studi D3 Bina Wisata angkatan 2019 (Riskawati, St. Nursafirah, Yusriani, Amma Gulaman, (Alm.) Fardilla Abu Bakar, Nurul Saffa, Ayu lestari Ali, Riswan Halek, Faturrahman), yang telah memberikan bantuan, dukungan dan motivasinya kepada penulis selama masa perkuliahan di Universitas Fajar, selama masa Praktik Kerja Lapangan (PKL) serta selama penyusunan Laporan Tugas Akhir (LTA).

Penyusunan Laporan Tugas Akhir (LTA) ini disusun dengan sebaik-baiknya, namun penulis menyadari bahwa masih banyak kesalahan dan kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Demikian yang dapat penulis sampaikan, dengan kerendahan hati penulis memohon maaf atas keterbatasan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir (LTA) ini. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih, semoga Laporan Tugas Akhir (LTA) ini bermanfaat bagi pembaca dan dapat menjadi referensi khususnya bagi teman-teman yang akan menyusun Laporan Tugas Akhir (LTA) berikutnya.

Makassar, Agustus 2022

Hikmawati  
1910211004

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGUJI.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan Penulisan Laporan Tugas Akhir (LTA) .....	4
1.3 Manfaat Penulisan Laporan Tugas Akhir (LTA) .....	5
1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) .....	6
<b>BAB II GAMBARAN UMUM NOVOTEL MAKASSAR GRAND SHAYLA CITY CENTRE.....</b>	<b>7</b>
2.1. Sejarah Novotel Makassar Grand Shayla City Centre .....	7
2.2 Visi dan Misi Novotel Makassar Grand Shayla City Centre .....	8
2.3 Profil Novotel Makassar Grand Shayla Makassar City Centre.....	9
2.3.1 Fasilitas-Fasilitas Novotel Makassar Grand Shayla Makassar City Centre .....	10
2.3.2 Fasilitas Layanan Bagi Tamu Novotel Makassar Grand Shayla Makassar City Centre .....	15
2.4 Struktur Organisasi Novotel Makassar Grand Shayla City Centre .....	18
2.5 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Product Department</i> .....	26

<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Tugas Utama dan Tambahan .....	30
3.1.1 Tugas Utama .....	30
3.1.2 Tugas Tambahan .....	38
3.2 Masalah dan solusi.....	39
3.2.1 Masalah .....	39
3.2.2 Solusi .....	40
3.3 Temuan Hal-Hal Baru Selama Melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Novotel Makassar Grand Shayla City Centre .....	41
3.4 Pembahasan .....	43
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>47</b>
4.1 Kesimpulan.....	47
4.2 Saran .....	47
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>49</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Novotel Makassar Grand Shayla City Centre.....	19
Gambar 2.2 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Product Department</i> .....	27

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Fasilitas Novotel Makassar Grand Shayla City Centre.....	xii
Lampiran 2 Dokumentasi penulis selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Novotel Makassar Grand Shayla City Centre .....	xix
Lampiran 3 Dokumentasi Bersama Seksi-Seksi <i>Food and Beverage Product</i> Novotel Makassar Grand Shayla City Centre .....	xxiii
Lampiran 4 Dokumentasi Penyerahan Sertifikat oleh <i>Human Resource Department</i> .....	xxvi
Lampiran 5 Sertifikat Praktik Kerja Lapangan (PKL).....	xxvii

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Secara umum telah diketahui bahwa hubungan antara industri perhotelan dengan pariwisata sangat berkaitan erat. Kenyataan ini tidak terlepas bahwa industri perhotelan menjadi salah satu tulang punggung yang menunjang pembangunan sektor pariwisata. Banyak sekali kontribusi industri perhotelan yang berimplikasi untuk pertumbuhan pariwisata. Hal ini dapat menjadi alasan karena hotel merupakan akomodasi yang menyediakan fasilitas untuk para pengunjung, baik pengunjung lokal maupun pengunjung manca negara yang sedang berwisata. Fasilitas akomodasi seperti industri perhotelan, menyediakan berbagai jenis fasilitas pelayanan untuk digunakan sebagai tempat beristirahat, bersantai, serta menjadi tempat tinggal sementara untuk para pengunjung yang biasa disebut dengan wisatawan (Intan Normalita Sari, 2021). Industri pariwisata merupakan kumpulan beragam macam bidang usaha yang secara bersama-sama menghasilkan bahan-bahan dan jasa atau pelayanan, baik secara langsung maupun tidak langsung yang hendaknya diperlukan oleh pengunjung, salah satunya adalah usaha akomodasi di bidang industri perhotelan (Zahrulianingdyah, 2018).

Hotel dalam makna luas dapat merujuk pada seluruh kategori penginapan, sedangkan dalam makna sempit hotel merupakan suatu akomodasi yang dibangun secara khusus untuk menyediakan fasilitas berupa penginapa untuk para pejalan dengan menyediakan pelayanan makanan dan minuman. Hotel adalah suatu akomodasi yang dikelola secara komersial, yang menyediakan berbagai fasilitas pelayanan untuk para pengunjung seperti pelayanan penginapan, makanan dan minuman, serta layanan yang lainnya

berdasarkan pertumbuhan dan perkembangan kebutuhan (Ramadhani, Suryadi, & Irmayani, 2018). Novotel Makassar Grand Shay City Centre adalah *brand* yang bergabung di jaringan *Accor group* dan merupakan Novotel pertama di Makassar. Novotel Makassar Grand Shayla City Centre merupakan hotel bintang 4 (empat) dengan kelas *midscale* yang memiliki fasilitas dan pelayanan yang memadai dan memiliki bagian-bagian penting didalamnya sehingga dapat bersaing dengan hotel-hotel lain yang ada di kota Makassar, bagian tersebut meliputi: *front office department*, *security department*, *marketing department*, *accounting department*, *housekeeping department*, *purchasing department*, *engineering department*, *personalia (human resource department)* dan *food and beverage department*.

*Food and beverage* adalah salah satu departemen di hotel atau di *restaurant*, yang mempunyai tugas untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu, baik di hotel maupun dibidang pengolahan makanan dan minuman lainnya (Asep Parantika, 2021). *Food and beverage* merupakan salah satu bidang yang vital dan sangat penting dalam industri pariwisata, tanpa bidang ini para tamu akan kesulitan dalam memenuhi kebutuhan makanan dan minumannya. Departemen *food and beverage product*, merupakan tempat dimana bahan makanan mentah diolah menjadi bahan makanan matang, pembuatan saus, *fresh fruit* dan lain-lain (Hery Kurnia, Ida Ayu Sriyogani, 2021).

*Food and beverage product department* pada Hotel Novotel Makassar Gand Shayla City Centre adalah bagian kepala dapur yang memegang seluruh jenis kegiatan pengolahan dan penyajian makanan mulai dari *appetizer*, *main course*, dan *dessert*. Dimana di dalamnya terdapat dua departemen yaitu

*steward* dan *kitchen*. *Steward* adalah bagian dari *food and beverage product department* yang bertugas membersihkan alat-alat *untensils* maupun *equipment* serta membersihkan area *kitchen*. *Kitchen department* terbagi menjadi beberapa *section* diantaranya adalah *main kitchen*, *cold kitchen*, *butcher*, serta *pastry and bakery*.

*Pastry and bakery* merupakan seksi yang bertugas dalam mengolah dan menyajikan makanan seperti *bread*, *cake*, dan segala jenis *dessert* lainnya (Hery Kurnia, Ida Ayu Sriyogani, 2021). *Pastry* atau patiseri merupakan pengetahuan dalam pengolahan dan penyajian makanan, khususnya mengolah dan menyajikan berbagai jenis kue. Patiseri berasal dari bahasa Perancis yaitu "*patisserie*" yang artinya kue-kue. Dengan demikian patiseri sering diartikan sebagai ilmu pengetahuan yang mempelajari tentang seluk beluk kue baik kue *continental*, *oriental* maupun kue Indonesia mulai dari persiapan, pengolahan, hingga kue siap disajikan (Desmafianti & Fauzzia, 2021).

*Bakery* merupakan pengolahan jenis makanan seperti *bread*, *croissant*, *cookies* dan produk lainnya (Andriana & Khoerunisa, 2020). Sedangkan dalam dunia perhotelan *pastry* adalah salah satu departemen *food and beverage product* yang tugasnya membuat aneka kue dan *dessert* untuk keperluan *pastry corner*, *breakfast*, *coffee break*, *lunch* dan *dinner*. *Bakery* dalam dunia perhotelan adalah salah satu bagian dari *pastry* yang tugasnya membuat aneka roti dan keperluan *breakfast*, *lunch*, *dinner*, *pastry corner*, dan *coffee break* (Intan Normalita Sari, 2021).

*Pastry and bakery Section* pada Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre adalah seksi yang mempunyai tugas utama dalam pengolahan dan penyediaan berbagai makanan penutup (*dessert*) seperti, makanan ringan

(*snack*), cake (kue modern), jajanan pasar (kue tradisional), roti (*bread*), *danish*, dan *croissant*. Dalam Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre, *pastry section* dibagi menjadi dua bagian yaitu *pastry* dan *bakery*. *Pastry* yang bertanggung jawab tersedianya segala jenis *dessert*, sedangkan *bakery* bertanggung jawab dalam pembuatan berbagai jenis roti (*bread*), *croissant* dan *danish*. Jenis produk *pastry and bakery section* pada Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre, meliputi proses pembuatan dan penggunaan bahan yang berbeda. Hal ini menjadi salah satu faktor yang menarik perhatian penulis sebagai *trainee*, sehingga penulis tertarik untuk mengangkat judul Laporan Tugas Akhir (LTA) sebagai “**Aktivitas Petugas *Pastry and Bakery Section* di Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre**”.

## 1.2 Tujuan Penulisan Laporan Tugas Akhir (LTA)

Adapun tujuan penulis dalam penyusunan laporan tugas akhir adalah sebagai berikut

1. Menguraikan jenis dan proses pengolahan produk *pastry and bakery* di Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre.
2. Menguraikan seluruh kegiatan yang penulis lakukan selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre.
3. Agar penulis dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat selama masa perkuliahan dan masa Praktik Kerja Lapangan (PKL) dalam bentuk karya ilmiah.

### 1.3 Manfaat Penulisan Laporan Tugas Akhir (LTA)

Adapun beberapa manfaat dari penyusunan Laporan Tugas Akhir (LTA) ini sebagai berikut:

1. Manfaat bagi penulis
  - a. Mendapatkan pengetahuan secara langsung tentang penulisan karya ilmiah
  - b. Mendapatkan wawasan tentang prospek kerja di dunia industri perhotelan
  - c. Mengetahui secara langsung tentang jenis produk *pastry and bakery section* khususnya di *food and beverage product departmen*.
  - d. Dapat menguraikan seluruh kegiatan selama penulis melaksanakan Praktik kerja Lapangan (PKL) di Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre.
2. Manfaat bagi Program D3 Bina Wisata Universitas Fajar
  - a. Dapat digunakan menjadi referensi penulisan Laporan Tugas Akhir (LTA) bagi mahasiswa semester akhir.
  - b. Dapat menciptakan mahasiswa lulusan Program D3 Bina Wisata yang berkompeten, sehingga mudah masuk dalam dunia pekerjaan khususnya di industri perhotelan.
  - c. Sebagai Informasi untuk para mahasiswa semester akhir yang akan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di industri perhotelan.
  - d. Menambah relasi antara industri perhotelan dengan Universitas fajar khususnya pada Program Studi D3 Bina Wisata, sehingga mempermudah mahasiswa mendapatkan tempat Praktik Kerja Lapangan (PKL) di industri perhotelan.

3. Manfaat bagi Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre
  - a. Mendapatkan tambahan tenaga kerja dari penulis yang telah melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL).
  - b. Menjalin hubungan baik dengan Universitas Fajar, sehingga mempermudah untuk mendapatkan tenaga kerja saat dibutuhkan.

#### **1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL)**

Penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di salah satu hotel bintang 4 (empat) di Kota Makassar yaitu Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre, khususnya di *pastry and bakery section food and beverage product department*. Penulis Melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) selama 3 (tiga) bulan, mulai dari tanggal 18 Maret 2022 sampai dengan tanggal 16 Juni 2022.

**BAB II**  
**GAMBARAN UMUM**  
**HOTEL NOVOTEL MAKASSAR GRAND SHAYLA CITY CENTRE**

**2.1. Sejarah Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre**

Novotel didirikan oleh Paul Dudbrule dan Gerad Pelisson tahun 1967 di perancis dengan jaringan hotel standar juga modern yang hanya memiliki satu fasilitas kamar mandi per kamarnya, dan merupakan hotel yang bergabung dalam jaringan *Accor Group* meliputi wilayah Asia Pasifik dan wilayah Indonesia, dimana di dalamnya terdapat hotel dengan jumlah kurang lebih 400 hotel serta memiliki 60 resor dalam sejumlah kota besar di setiap negara.

Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre merupakan hotel dengan urutan ke-100 didalam jaringan *Accor Hotels* yang merupakan hotel milik PT. Bosowa Propertindo. Lokasi Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre, sebelumnya pernah menjadi lokasi hotel Raodah dan pernah dijadikan sebagai tempat sekretariat di tahun 2009 oleh tim pemenang Susilo Bambang Yudhoyono dan Jusuf Kalla. Karena perusahaan Bosowa mempunyai rencana untuk membuat suatu *apartment*, lokasi ini langsung diambil alih oleh perusahaan bosowa pada tahun 2010.

Selang waktu lima tahun, lokasi tersebut dibangun menjadi sebuah hotel yang diberi nama Novotel Makassar Grand Shayla City Centre yang dipimpin langsung oleh Bapak H. Aksa Mahmud. Novotel Makassar Grand Shayla City Centre, resmi dibuka oleh Bapak H. Aksa Mahmud, pada tanggal 10 Oktober 2015 di Barru *Ballroom*. Peresmian Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre, dirangkaikan dengan perayaan Novotel serta memperingati *accor hotels* dengan tema “Perayaan Novotel Yang Ke-100 Tahun” (Dokumen Novotel Makassar Grand Shayla City Centre, 2022).

## 2.2 Accor Values Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre Sebagai Visi dan Misi Hotel

1. *Guest Passion: Hospitality is our trade, pleasing people what drives us. Our guests at the driver of our decisions, of our actions. We put them first, we care for them. We go the extra mile for them, we enjoy doing it.*

Gairah tamu: Perhotelan adalah bidang kita, memberikan kepuasan kepada tamu adalah dorongan kita. Tamu kita adalah penentu keputusan dari tiap tindakan yang kita buat. Kita mengutamakan mereka. Peduli terhadap mereka dan bersedia melakukan yang lebih untuk mereka. Kita menikmati apa yang kita lakukan.

2. *Respect: we are connected with the world, and to others. We enjoy the mix of cultures. We are proud of our differences. We put you first and we value you, who ever you are. We care for the planet.*

Rasa Hormat: kita terhubung dengan dunia, juga dengan orang lain. Kita apresiasi perbedaan budaya. Kita bangga akan perbedaan. Kita dahulukan anda dan kita hargai Anda, siapapun anda kita peduli pada planet ini.

3. *Innovation: We heard it was impossible, but together we did it. We stand for bringing guest dreams to life. We dreamed it, We did it, they loved it. We are curious, We welcome ideas. We are free to try, to test, to learn.*

Inovasi: Kami pernah dengar bahwa itu tidak mungkin, tapi bersama kita telah melakukannya". "Kita berjuang untuk mewujudkan impian para tamu. Kita telah bermimpi. Kita telah berhasil, dan mereka menyukainya. Kita ingin tahu, kita menerima ide-ide, kita terbuka untuk mencoba, menguji dan mempelajari.

4. *Trust: We believe in natural kindness. We support and value each individual and acknowledge their value. We deliver on our commitments. We say what we do. We do what we say.*

Rasa Percaya: Kita percaya pada kebaikan yang tulus. Kita dukung dan hargai masing-masing individu serta kita akui nilai mereka. Kita penuhi komitmen kita. Kita katakan apa yang kita lakukan. Kita lakukan apa yang kita katakan.

5. *Spirit Of Conquest: Our guest are globetrotters, and so are we. We want to be where they want to be we explore, we initiate, and we develop. We are ambitious for our guests. We make the impossible. We have fun doing it.*

Semangat Penaklukan: Para tamu kita adalah penjelajah dunia, begitu pula dengan kita. Kita ingin berada dimanapun mereka inginkan. Kita mengeksplorasi, memulai dan mengembangkan. Kita ambisius akan para tamu. Kita membuat hal yang tidak mungkin menjadi mungkin dan kita senang melakukannya.

6. *Sustainable Performance: We stand for creating value, for as many as possible, over the long term.*

Performa Yang Berkesinambungan: Kami memperjuangkan perwujudan nilai-nilai, sebanyak-banyaknya, untuk jangka panjang (Dokumen Novotel Makassar Grand Shayla City Centre, 2022).

### **2.3 Profil Hotel Novotel Makassar Grand Shayla Makassar City Centre**

Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre merupakan hotel ke-100 yang bergabung di jaringan *Accor Hotels* di Indonesia dan merupakan Novotel pertama di Kota Makassar. Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City

Centre merupakan hotel bintang empat bertaraf internasional di atas kelas *midscale* yang terletak di Jalan Chairil Anwar No. 28, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre dilengkapi kolam renang *outdoor* dengan pemandangan laut, memiliki pusat spa dan pusat kebugaran serta masing-masing kamar hotel dilengkapi televisi kabel layar datar dan beberapa kamar memiliki area tempat duduk. Properti ini menyediakan layanan meja depan 24 jam, *wi-fi* di seluruh hotel tidak dikenai biaya dan juga memiliki *the square restaurant* yang menyajikan berbagai menu lokal dan internasional. Hotel ini dekat dengan berbagai objek wisata seperti Pantai Losari, Museum Fort Rotterdam, Trans Studio Amusement Theme Park, dan Ratu Indah Mall. Hotel ini disebut cocok untuk tamu difabel, karena menghadirkan permukaan yang lebih tinggi, toilet dengan pegangan tangan serta akses kursi roda.

### **2.3.1 Fasilitas-Fasilitas Hotel Novotel Makassar Grand Shayla Makassar City Centre**

Fasilitas pada Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre merupakan suatu hal yang sangat penting dalam mendukung dan menunjang potensi pelayanan pada Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre. Karena tanpa adanya fasilitas, Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre tidak dapat beroperasi dengan sempurna. Oleh karena itu fasilitas sangat berperan penting dalam perkembangan dan kemajuan bagi Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre. Fasilitas Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre seperti pada gambar Lampiran 1. Berikut fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre yang cukup lengkap dengan klasifikasi hotel bintang 4 (empat) yaitu:

## 1. Kamar Hotel

Sebagai hotel bintang 4 Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre memiliki 320 jenis kamar, yang terdiri atas:

### a. *Superior Room*

Kamar superior room merupakan tipe kamar dengan ukuran 28 m<sup>2</sup>, memiliki 91 kamar *superior queen bed* dan 134 *superior twin bed*. Pemandangan mengarah ke *city view*, fasilitas yang terdapat didalamnya antara lain: *LCD TV, Wi-Fi, coffee and tea maker, safe deposit box, free air mineral, hair dryer* dan *rain shower*.

### b. *Deluxe Room*

*Deluxe Room* merupakan tipe kamar dengan ukuran 30 m<sup>2</sup>, memiliki 37 kamar *deluxe queen bed* dan 24 kamar *deluxe twin bed*. Pemandangan mengarah ke *city view*, fasilitas yang terdapat didalamnya antara lain: *LCD TV, Wi-Fi, coffee and tea maker, safe deposit box, free air mineral, Minibar*.

### c. Executive Room

*Executive Room* adalah tipe kamar dengan ukuran 32 m<sup>2</sup>. Tipe kamar terletak di lantai 12, memiliki 9 kamar *executive queen bed* dan 14 kamar *executive twin bed*, *Pemandangan mengarah ke city view*, fasilitas yang terdapat didalamnya antara lain: *LCD TV, Wi-Fi, coffee and tea maker, safe deposit box, free minibar, free voucher access executive lounge*, dan *free air mineral*.

### d. *Junior Suite Room*

Jumlah kamar tipe ini ada 5 kamar dimana terletak dari lantai 3 sampai dengan lantai 7, yang berarti ada 1 kamar disetiap lantainya. Kamar

*junior suite room* ini berukuran 60 m<sup>2</sup>. Pemandangan mengarah ke *city view*, fasilitas yang terdapat didalamnya antara lain: *LCD TV, Wi-Fi, safe deposit box, coffee and tea maker, free minibar, bathtub*, dan *free air mineral*.

e. *Apartment Suite*

*Apartment Suite* adalah tipe kamar yang memiliki luas 64 m<sup>2</sup>. Tipe kamar ini berjumlah 2 kamar dan terletak di lantai 11, fasilitas yang terdapat didalamnya anatara lain: *LCD TV, Wi-Fi, safe deposit box, coffee and tea maker, free minibar, free air mineral*, dan *ironing board*.

f. *Business Suite*

*Bussines Suite* merupakan tipe kamar yang memiliki luas 91 m<sup>2</sup>. Kamara *bussines suite* berjumlah 3 kamar yang terletak di lantai 8, 9 dan lantai 10, fasilitas yang terdapat didalamnya antara lain: *LCD TV, Wi-Fi, safe deposit box, coffe and tea maker, free minibar, free air mineral, ironing board, bathtub*, dan *kitchen set*.

g. *Presidential Suite*

Kamar *presidential suite* terletak di lantai 12, Tipe kamar ini hanya ada satu kamar dan memiliki ukuran 204 m<sup>2</sup>. Fasilitas yang terdapat didalamnya anatara lain: *LCD TV, Wi-Fi, safe deposit box, coffee and tea maker, free minibar, free air mineral, ironing board, bathtub, kitchen set*, dan *small meeting room* (kapasitas 7-10 orang).

2. *Square Restaurant*

*Square Restaurant* menyediakan menu masakan tradisional dan internasional. Terletak di *ground* dengan kapasitas kurang lebih 150 kursi namun di masa pandemi sekarang, maka kapasitas kursi setengah dari

biasanya. Untuk *breakfast* pada hari senin-jumat buka pukul 06.00-10.00 Wita, sedangkan hari *weekend* buka pukul 05.00-11.00 Wita, *buffet lunch* pukul 12.00-15.00 Wita, dan *buffet dinner* pukul 18.00-22.00 Wita.

### 3. *Lounge Bar*

*Lounge Bar* terletak di *lobby* lantai dasar (*ground*) dan buka mulai pukul 06.00-23.00 Wita. *Lounge bar* merupakan tempat untuk melepas lelah dengan musik yang santai dan menenangkan. *Lounge bar* menawarkan berbagai jenis minuman mulai dari *mocktail*, *smoothies*, *fresh juice*, *soft drink and mineral water*, *coffe*, *tea*, dan lain sebagainya.

### 4. *Recreation and Activity*

Adapun fasilitas rekreasi dan aktivitas yang ada di Novotel Makassar Grand Shayla City Centre yaitu, *kid's come*, *swimming pool*, *in balance fitness* dan *in balance spa* yang terletak di lantai 2.

#### a. *Kid's Corner*, terletak di samping *fitness room* dan di *depan spa room*.

Fasilitas ini biasanya buka pukul 07.00-19.00 Wita. Fasilitas ini adalah tempat bermain diperuntukkan bagi anak-anak tamu yang menginap di hotel.

#### b. *Swimming Pool*, terletak di lantai 2. Fasilitas ini hanya dapat digunakan oleh tamu yang menginap saja dan buka pada pukul 07.00-19.00.

#### c. *In Balance Spa*, merupakan tempat dimana tamu dapat menyantarkan diri dengan segala aktivitas liburan.

#### d. *In Balance Fitness*, merupakan salah satu fasilitas hotel yang bisa dinikmati oleh tamu yang menginap dan buka pada pukul 07.00-19.00 Wita.

e. *Executive Lounge*

*Executive Lounge* adalah fasilitas yang digunakan untuk bersantai sambil menikmati waktu kosong atau tempat yang menjadi ruang tunggu bagi tamu yang berkunjung maupun menginap di hotel tepatnya di lantai.

5. *The Attic Sky Lounge*

*The Attic Sky Lounge* pertama kalinya hadir dan sebagai satu-satunya tempat di Kota Makassar yang menawarkan pemandangan yang sangat indah yang dilengkapi dengan *multi function room* yang digunakan sebagai ruang meeting atau event lainnya dan menyediakan area *indoor* dan *outdoor*, sehingga mampu menampung kapasitas kurang lebih 200 orang di dalamnya.

6. *Meeting Room*

Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre mempunyai 9 ruang rapat atau pertemuan yang terletak di lantai 2, kecuali *ballroom* yang terletak di *ground floor* dan *attic hall* terletak di lantai 15. Setiap ruangan memiliki kesamaan *interior* dan fasilitas *LCD projector, screen, television, audio visual*, kursi dan meja. Adapun ruang pertemuan yang disediakan di Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre yaitu: baru *ballroom, attic hall, somba meeting room, bone meeting room, soppeng meeting room, eureka meeting room, pajung meeting room, gowa meeting room, mangkau meeting room*, dan *luwu meeting room*.

### 2.3.2 Fasilitas Layanan Bagi Tamu Hotel Novotel Makassar Grand Shayla

#### Makassar City Centre

Adapun fasilitas layanan yang dimiliki oleh Novotel Makassar Grand Shayla City Centre sebagai berikut:

1. *Receptionist* 24 jam

*Receptionist* merupakan bagian dari *front office departmen*, yang dimana bagian *receptionist* ini merupakan pelayan/orang yang pertama kali dan sering berkomunikasi dengan tamu. *Receptionist* bertugas melayani tamu mulai dari proses kedatangan tamu (*check-in*), selama tamu menginap, dan sampai dengan proses keberangkatan tamu (*check-out*). *Receptionist* juga bertugas menangani keluhan tamu, melakukan *wake up call*, menyimpan data informasi tamu, memberikan informasi mengenai Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre seperti fasilitas yang akan didapatkan, dan lain sebagainya.

2. Layanan Pembersih Kamar

Layanan pembersih kamar adalah pekerjaan staf *housekeeping* yang membersihkan kamar hotel, termasuk kamar mandi, merapikan tempat tidur dan mengosongkan kamar dari sampah.

3. Layanan *Room Service* 24 jam

Layanan *room service* adalah layanan *operasional food and beverage service department* yang bertanggung jawab untuk mengantar makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu saat menginap di Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre.

#### 4. Layanan *Concierge*

*Concierge service* merupakan layanan yang selalu on call di depan pintu *lobby* Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre, membantu tamu membukakan pintu untuk menyambut tamu yang masuk (*check-in*) dan keluar (*check-out*), membawa barang bawaan yang berat untuk tamu, dan memberikan fasilitas penggunaan mobil gratis untuk antar jemput di bandara .

#### 5. Layanan *Bell Boy* 24 jam

Penjaga pintu adalah petugas *bell boy* di kantor depan yang bertanggung jawab atas penanganan bagasi saat tamu *check-in*, *check-out* dan *change room*.

#### 6. Layanan *Spa*

Layanan *spa* di Hotel Novotel Makassar Grand Shayla merupakan layanan yang diberikan kepada tamu hotel. Dimana layanan *spa* ini bertugas untuk melakukan pijatan, perawatan tubuh, *treatment* kecantikan bagi tamu/pelanggan yang berkunjung ke Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre.

#### 7. Layanan *Gym*

Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre juga menyediakan layanan *gym* untuk tamu hotel baik secara gratis maupun berbayar. *Gym* adalah tempat olahraga yang memberikan layanan penunjang seperti, layanan senam, atletik maupun kardio. Layanan *gym* Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre ini berada di lantai dua.

#### 8. Layanan *Laundry*

*Laundry department* adalah bagian yang bertanggung jawab terhadap pencucian baik pencucian tamu yang berupa *laundry*, *dry cleaning*, dan *pressing*, maupun seragam karyawan dan *linen-linen hotel* serta pencucian pakaian atau *linen* dari luar hotel. Layanan *laundry* berada di *basement*.

#### 9. Kolam Renang

Kolam renang di Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre adalah tempat mandi dan berenang bagi tamu hotel. Hotel Novotel Makassar Grand shayla City Centre menyediakan dua jenis kolam renang, jenis pertama untuk anak-anak dan jenis kedua untuk dewasa. Kolam renang ini terletak di lantai dua, dekat dengan ruangan *gym* dan *spa*.

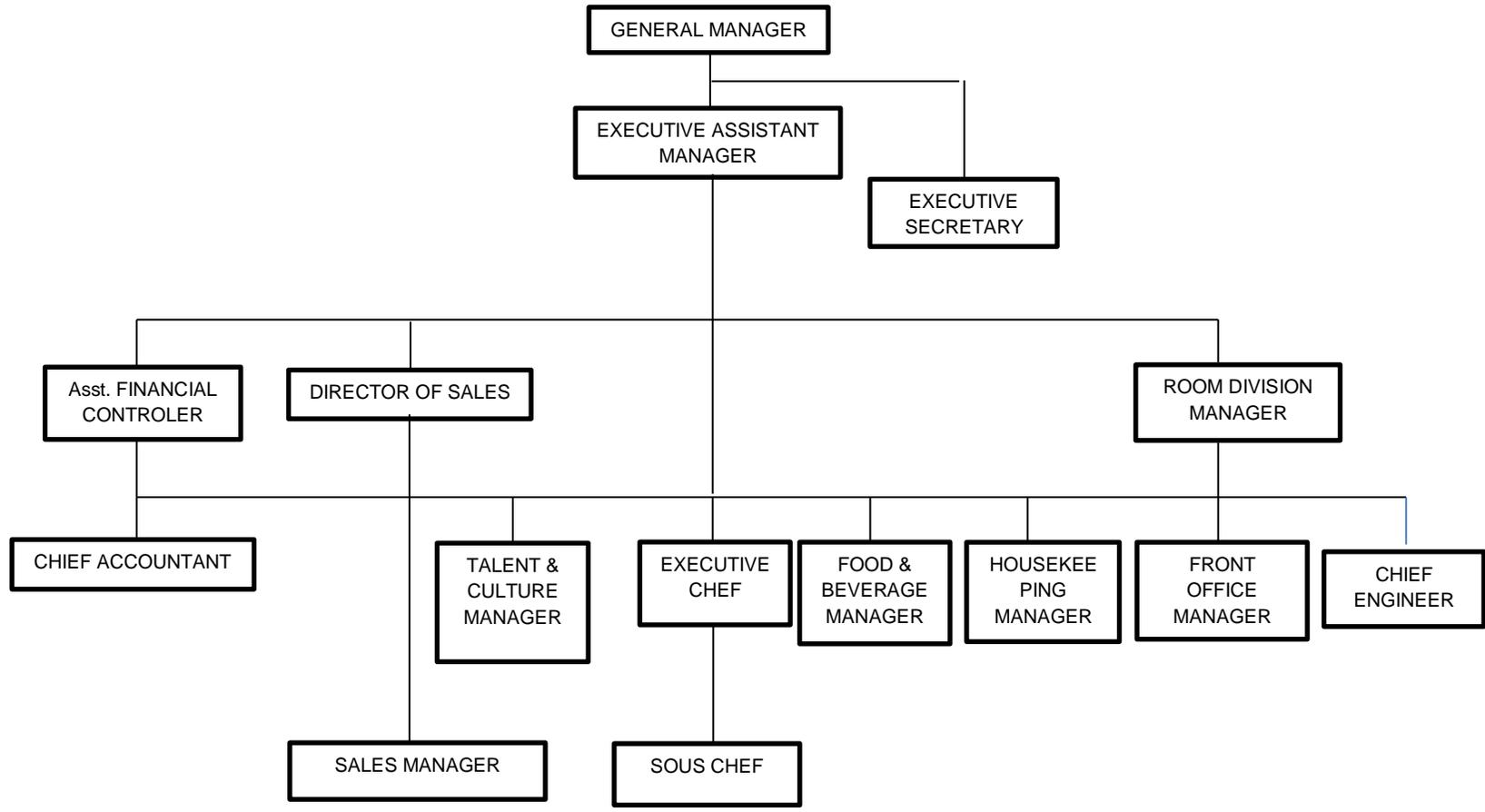
#### 10. Layanan Parkir

Tempat Parkir di Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre ada tiga, yang pertama di *basement* untuk parkir motor karyawan dan pengunjung/tamu hotel, kedua berada di *ground floor* khusus untuk parkir mobil, dan ketiga berada di lantai satu juga khusus untuk parkir mobil. Layanan parkir ini digunakan secara gratis oleh karyawan hotel maupun tamu yang berkunjung dan menginap di Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre.

#### **2.4 Struktur Organisasi Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre**

Dalam setiap perusahaan struktur organisasi sangat penting, karena dengan adanya struktur organisasi segala aktivitas berupa tugas dan tanggung jawab antar bagian maupun antar individu dapat berjalan dengan baik dan terstruktur. Struktur organisasi Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre, terdiri dari beberapa departemen yang ada didalamnya dan setiap departemen memiliki seksi-seksi. Struktur organisasi Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre seperti pada Gambar 2.1.

**STRUKTUR ORGANISASI HOTEL NOVOTEL MAKASSAR GRAND SHAYLA CITY CENTRE**



Sumber: Dokumen Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre, 2022

Berikut tugas dan tanggung jawab dari bagian-bagian struktur organisasi Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre, yaitu:

1. *General Manager*

- a. Bertanggung jawab atas seluruh pejabat pada suatu organisasi atau instansi.
- b. *General Manager* berkewajiban memikul tanggung jawab dan menciptakan keputusan mengenai pencapaian tujuan perusahaan dan fungsi primer serta sebagai pengendali seluruh aktivitas dalam instansi.
- c. Mengelola aktivitas-aktivitas hotel, mengkoordinasi semua aktivitas hotel pada suatu aktivitas yang terpadu agar mencapai tujuan instansi/perusahaan.
- d. Menetapkan tujuan, kebijaksanaan dan mekanisme internal hotel.

2. *Executive Secretary*

- a. Bertugas membantu *general manager* khususnya pada hal administrasi.
- b. Mendampingi *general manager* ketika dalam tugas-tugas eksteren yang bertanggung jawab terhadap *general manager*.
- c. Bertanggung jawab terhadap komunikasi dan korespondensi.
- d. Mendistribusikan beberapa catatan penting.
- e. Meninjau dan mengulas pekerjaan staf.

3. *Executive Assistant Manager*

- a. Bertanggung jawab agar menjalankan perintah yang disampaikan *general manager* kemudian meneruskan ke manager.

- b. Meneruskan hasil laporan menurut para *manager* pada *general manager*.
- c. Mengambil alih tugas *general manager* ketika general manager berhalangan.

#### 4. *Financial Controller*

- a. Melakukan penilaian atas laporan keuangan.
- b. Merancang, mengkordinasi dan mengevaluasi *policy finance* administrasi, Mengulas realisasi kerja perusahaan secara bersiklus atau rutin.
- c. Melakukan penilaian *planning* bulanan perusahaan.
- d. Memonitor juga mengontrol dana pengeluaran operasional.
- e. Melakukan *update* data atas insiden yang berkapasitas resiko terhadap perusahaan dan melaporkan eksklusif ke pihak manajemen.
- f. Memperhatikan berita-berita keuangan yang sedang berkembang.
- g. Melakukan pengecekan terhadap laporan audit.

#### 5. *Director of Sales*

- a. Mengatur serta memonitor perencanaan, penetapan, pengaturan kuota, pelaporan, manajemen, optimisasi proses penjualan, pembinaan penjualan, desain tugas, implementasi acara penjualan, identifikasi dan rekrutmen penjualan, sampai keperluan administrasi.
- b. Selain itu menjadi direktur penjualan bertanggung jawab atas produktivitas dan efektivitas proses kerja semua tim yang ditugaskan pada departemen penjualan.
- c. Memiliki kewenangan menjadi pemimpin dan bertanggung jawab atas laporan kinerja tim pada *general manager*.

- d. Membantu karyawan penjualan untuk manajemen dan pemahaman mengenai kendala, hambatan dan hal lain yang kurang konsisten pada proses peningkatan taktik penjualan.

6. *Room Division Manager*

- a. Bertanggung jawab memastikan operasional di *front office*, *housekeeping* dan *laundry* dapat berjalan lancar dan baik dapat memuaskan tamu dengan pelayanan yang berkualitas dalam suatu hotel.
- b. Memastikan bahwa masing-masing pimpinan departemen dalam *room division* bertanggung jawab atas pencapaian dan mempunyai target yang bisa diukur sinkron menggunakan rancangan usaha dan pernyataan misi hotel.
- c. Menyiapkan laporan bulanan, mengevaluasi peningkatan standar, pencapaian, ketenagakerjaan dan biaya.

7. *Talent and Culture Manager*

- a. Merampingkan proses perekrutan.
- b. Mendorong para *manager* agar mampu memperkuat budaya dan nilai perusahaan melalui pekerjaan dan perilaku mereka saat memimpin.
- c. Mengidentifikasi kesenjangan kemampuan antar karyawan, memberikan acara *training* dan pengembangan karyawan.
- d. Mengidentifikasi dan menghargai karyawan yang mempunyai kinerja baik.

8. *Front Office Manager*

- a. Menyeleksi, menempatkan, melatih, dan mengulas kinerja karyawan *front office*.

- b. Membuat laporan bulanan mengenai daftar tamu, taraf hunian juga untung/rugi pada bagian *front office*.
- c. Menjaga kedisiplinan petugas *front office* dengan cara memberikan teguran/nasihat bahkan hukuman bagi yang melanggar.
- d. Membuat anggaran tahunan, menganalisis operasi dan pendapatan hotel secara harian berdasarkan sisi pendapatan harga kamar.

9. *Food and Beverage Manager*

- a. Merencanakan, mengarahkan, mengawasi dan mengkoordinasikan acara kerja karyawan pada bagian *food and beverage* menggunakan orientasi dalam layanan terbaik sehingga pelanggan mendapatkan kepuasan.
- b. Bertanggung jawab menaikkan *output* penjualan *food and beverage*, mengendalikan porto sinkron menggunakan aturan yang sudah ditentukan.
- c. Membuat acara kerja selama setahun (pelatihan, anggaran, pendapatan dan acara aktivitas lainnya).

10. *Executive Chef*

- a. Menyusun menu.
- b. Membuat *standard recipe* bersama *food cost*.
- c. Membuat *purchase order* (bahan-bahan).
- d. Membuat perkiraan (*forecast*) yang akan dicapai.
- e. Memimpin *staff* dan bawahannya.
- f. Mengawasi jalannya operasional *kitchen*.

### 11. *Chief Engineer*

- a. Bertanggung jawab mengontrol dan memastikan alat-alat *meeting* yang dipakai berfungsi secara normal.
- b. Memastikan penyaluran energi listrik yang relatif keseluruhan bagian hotel, pemeliharaan dan pemugaran bangunan dan perabot hotel.
- c. Membuat perencanaan aktivitas operasional *engineering*.
- d. Mengatur aktivitas operasional *engineering*.
- e. Melakukan aktivitas operasional *engineering*.
- f. Mengontrol jalannya pelaksanaan aktivitas operasional *engineering*.

### 12. *Chief Accountant*

- a. Bertugas mengawasi aplikasi administrasi dan akuntansi yang dilakukan staf akuntan, mulai dengan proses pengumpulan dan pemilahan bukti transaksi, perhitungan, sampai intup kedalam sistem sinkron menggunakan mekanisme yang telah dibentuk perusahaan.
- b. Melakukan peninjauan harian terhadap akun kas, peninjauan mingguan terhadap akun piutang dan utang, serta melakukan peninjauan bulanan terhadap seluruh akun.
- c. Melakukan supervisi waktu ketika proses pengumpulan data dan perhitungan *cost* produksi.
- d. Melakukan rekonsiliasi seluruh akun (nominal dan permanen) dalam waktu tutup buku. Memberikan persetujuan terhadap berbagai macam penyesuaian dan saran yang diharapkan supaya catatan yang dibentuk bisa mewakili transaksi yang sesungguhnya secara akurat.

### 13. *Housekeeping Manager*

- a. Mengkoordinir dan memantau pekerjaan karyawan *housekeeping* melalui *briefing* dan pengawasan agar kegiatan operasional berjalan dengan lancar.
- b. Melakukan supervisi secara pribadi terhadap aktivitas operasional *housekeeping* secara menyeluruh melalui penyelenggaraan dengan cara pemeriksaan secara rutin agar menghasilkan kualitas layanan baik.
- c. Melakukan realisasi secara khusus mengenai *planning* kerja sehingga mendelegasikan segala tugas pada bagian *supervisor* atau koordinasi menggunakan departemen yang berkait langsung agar mencapai target sinkron menggunakan jadwal kerja yang sudah ditargetkan.
- d. Bertanggung jawab terhadap kerusakan dan kehilangan dengan menaikkan pengendalian sistem kerja pada masing-masing departemen.
- e. Bertanggung jawab terhadap aktivitas operasional *housekeeping* secara holistik atau menyeluruh terhadap *personal manager*.

### 14. *Sales Manager*

- a. Mengelola penjualan melalui pengembangan *planning* usaha.
- b. Menetapkan sasaran terhadap penjualan individu dan tim.
- c. Melacak target penjualan kemudian melaporkan hasilnya.
- d. Mengawasi kegiatan dan kinerja tim penjualan.
- e. Berkoordinasi melalui *marketing* agar mendatangkan generasi pemimpin.

- f. Mengembangkan tim melalui motivasi, konseling dan pengetahuan mengenai produk.
- g. Mempromosikan organisasi dan produk.

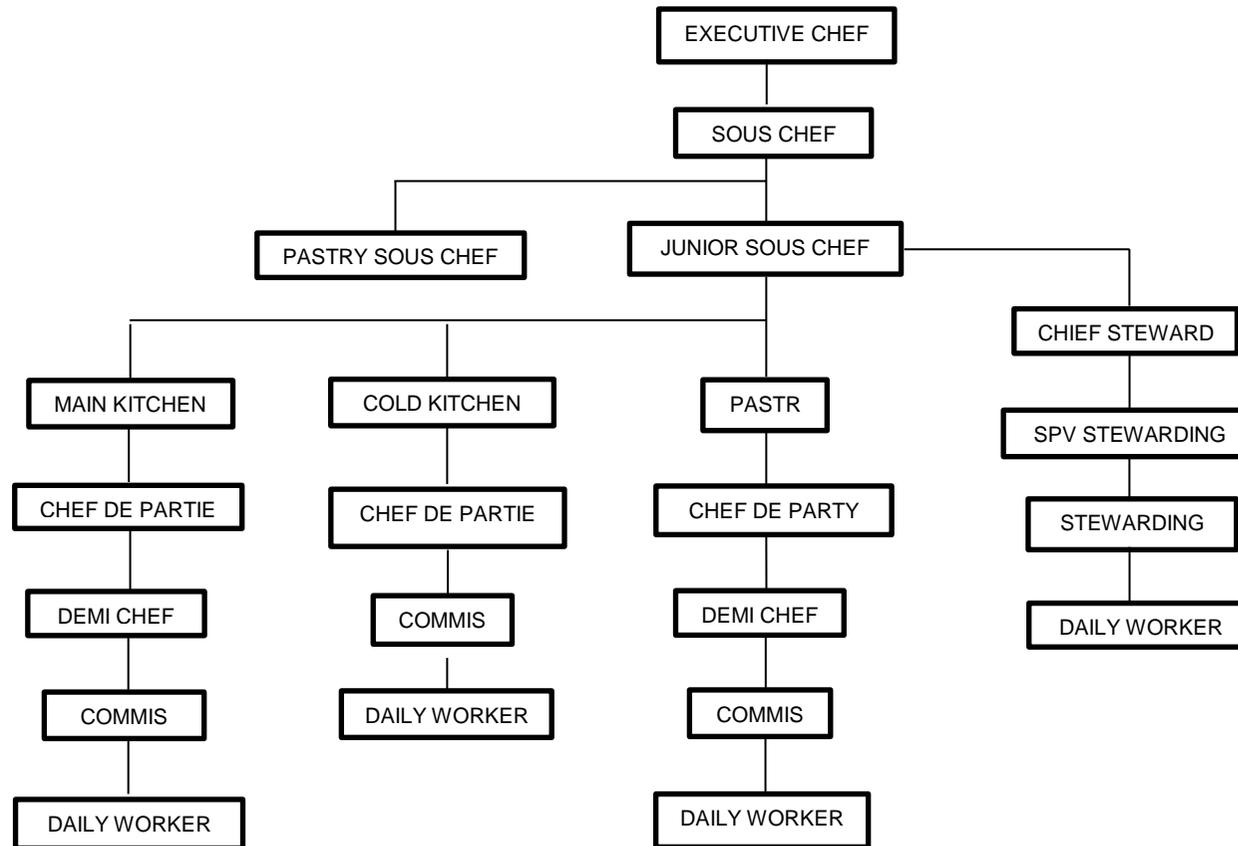
#### 15. *Sous Chef*

- a. Mengawasi *treatment*, penggunaan komoditas makanan yang tersedia pada dapur demi memperlancar tugas kerja tim dapur.
- b. Melakukan penjumlahan terhadap total hidangan makanan yang terjual pada setiap menu sehingga dapat menghasilkan gambaran mengenai persiapan yang lebih utama.
- c. Mengatur dan mengurutkan laporan *sales product* yang sudah terjual.
- d. Menangani perkara yang memerlukan penanganan langsung dan melaporkan pada *chef* masalah yang memerlukan penanganan khusus.

### **2.5 Struktur Organisasi *Food and Beverage Product Department***

Struktur organisasi *food and beverage product department* pada Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre, merupakan struktur organisasi yang didalamnya terdapat dua departemen yaitu *steward* dan *kitchen* yang dimana memiliki seksi-seksi disetiap departemennya. Struktur organisasi *food and beverage product department* seperti pada Gambar 2.2.

### STRUKTUR ORGANISASI *FOOD AND BEVERAGE PRODUCT DEPARTMENT*



Sumber: Dokumen Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre, 2022

Berikut tugas dan tanggung jawab dari bagian-bagian struktur organisasi *food and beverage product department* Novotel Makassar Grand Shayla City Centre, yaitu:

1. *Exekutive Chef*
  - a. Mengelola seluruh bagian dapur.
  - b. Menyusun menu.
  - c. Membuat standar menu dan *food cost*.
  - d. Mengawasi jalannya operasional *kitchen*.
2. *Sous Chef*
  - a. Bertugas menggantikan *executive chef* ketika sedang berhalangan atau sedang libur.
  - b. Dalam keadaan hotel yang sedang ramai *sous chef* juga bisa ikut turun tangan untuk mengolah makanan.
3. *Pastry Sous Chef* merencanakan,
  - a. mengatur dan mengawasi pekerjaan di dalam *pastry and bakery*.
  - b. Bertanggung jawab dalam mengolah menu dan makanan untuk keperluan *dessert*.
4. *Junior Sous Chef*
  - a. Tugas dan tanggung jawabnya sama seperti *sous chef*.
  - b. Melakukan *reporting* langsung ke *sous chef* dan *executive chef*.
5. *Chief Steward* adalah posisi tertinggi di *steward section* yang memiliki
  - a. Bertugas mendaftarkan semua permintaan peralatan memasak yang diperlukan.
  - b. Melakukan distribusi.

- c. Memastikan tidak ada mikroorganisme yang tertinggal dalam peralatan yang telah dicuci.
  - d. Melakukan kegiatan *restocking* untuk penyetokan ulang peralatan masak, dan memastikan setiap peralatan, bahan mentah serta lingkungan bisa dijamin telah menyediakan fungsi kerja bagi *chef*.
6. *Stewarding Supervisor*
- a. Bertanggung jawab atas peminjaman alat-alat dari gudang dan persewaan.
  - b. Membuat jadwal kerja untuk seluruh staf serta pembayarannya.
7. *Chef De Partie (CDP)*
- a. Bertugas mengawasi kelancaran operasional *kitchen* pada salah satu seksi yang menjadi tanggung jawabnya.
  - b. Mengorganisir dan membagi tugas bawahannya dan ikut secara langsung turun tangan dalam mengolah makanan.
8. *Demi Chef*
- a. Bertugas dan bertanggung jawab sama seperti *chef de partie*
  - b. *Ikut secara langsung dalam mengolah makanan di dapur.*
9. *Commis*
- a. Bertugas membantu atasan dengan langsung mengolah makanan.
  - b. Mengambil alih tugas *demi chef* saat berhalangan hadir.
10. *Daily Worker*
- a. Bertugas dalam membantu atas pekerjaan dari masing-masing seksi yang ada di dalamnya.
  - b. Membantu *commis* maupun atasan lain dalam persiapan, penyediaan, dan pengolahan makanan.

## **BAB III**

### **PEMBAHASAN**

#### **3.1 Tugas Utama dan Tambahan**

Tugas utama adalah tugas pokok atau inti yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang berdasarkan kedudukan dan jabatannya dalam suatu perusahaan/instansi dimana mereka bekerja. Sedangkan tugas tambahan adalah tugas sampingan, diluar dari tugas utama/pokok yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dalam suatu perusahaan/instansi yang dapat memberikan manfaat dan keuntungan baik bagi perusahaan maupun personal.

##### **3.1.1 Tugas Utama**

Adapun tugas utama yang penulis dapatkan di *Pastry and Bakery Section Food and Beverage Product Departmen*, sebagai berikut:

##### **1. Membuat Produk *Pastry***

Produk *pasrtry* di Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre memiliki cara dan proses pembuatan yang berbeda-beda baik dalam pembuatan *cake* (kue modern), jajanan pasar (kue tradisional), *hot dessert* (hidangan panas), maupun *cold dessert* (hidangan dingin). Berikut cara dan proses pembuatan produk *pastry* yang penulis kerjakan saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre:

##### **a. *Cake* (kue modern)**

*Cake* adalah jenis kue modern yang digemari oleh masyarakat karena rasanya manis, bercita rasa tinggi, dan tampilannya bermacam-macam serta menarik. Bahan dasar dalam pembuatan *cake* adalah tepung, gula, lemak, dan telur, kemudian dilakukan pemanggangan dengan *oven*. Jenis *cake* (kue modrn) yang disajikan selama penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre antara lain:

*sponge cake, butter cake, banana cake, red velvet cake, cheese cake, black forest cake, pudding, marble cake, klapertart, choux, eclair, swiss roll, lady finger tiramisu, strowberry shortcake, chocolate mousse, brownies, pumkin pie, chocolate lava, crepes sezette, wedding chiffon cake, shirini, sahlab, munghalabiya, umm ali, coconut chiboust, castella, panna cotta.* Cara membuat *cake* (kue modern) yaitu dengan dimasak (*boil*) dan dibakar (*bake*). Berikut cara membuat *cake* dengan dipanggang (*bake*) dan dimasak (*boil*), yaitu:

- 1) *Persiapan*. Sebelum melakukan proses pengolahan, perlu adanya persiapan yang lengkap yaitu dengan mempersiapkan seluruh bahan dan alat yang akan digunakan dalam proses pembuatan atau pengolahan *cake*.
- 2) *Penimbangan*. Dalam proses pembuatan *cake* langkah pertama yang harus dilakukan adalah menimbang bahan secara keseluruhan sesuai dengan takaran pada standar resep (*standard recipe*), tidak kurang dan tidak lebih. Masing-masing bahan diletakkan dalam wadah terpisah dengan memisahkan antara bahan basah dengan bahan kering.
- 3) *Mixing*. Proses *mixing* dilakukan dengan urutan memasukkan bahan sesuai standar resep (*standard recipe*). Setelah memisahkan bahan basah dengan bahan kering penulis melakukan *mixing* bahan basah terlebih dahulu. Setelah bahan basah tercampur rata atau larut dan mengembang, turunkan bahan kering secara perlahan kemudian *mixing* sampai adonan benar-benar tercampur rata.
- 4) *Baking*. Setelah semua bahan di *mixing* menjadi satu adonan, turunkan/masukkan adonan yang sudah di *mixing* kedalam tray

pemanggangan yang sudah diolesi dengan *butter*. Kemudian masukkan kedalam *oven* untuk dilakukan proses pemanggangan (*bake*) dalam suhu dan waktu yang tepat sesuai standar resep pada jenis *cake* yang diolah.

- 5) Sedangkan dalam pembuatan *cake* dengan cara dimasak (*boil*), setelah melakukan penimbangan bahan, satukan semua bahan kedalam *stock pot* lalu di masak sampai mendidih. Setelah mendidih angkat dan tuang kedalam cetakan, diamkan beberapa jam hingga *cake* benar-benar padat untuk dihidangkan.

b. Jajanan pasar (kue tradisional)

Kue Tradisional merupakan kue Nusantara sebagai wujud hasil budaya warisan para leluhur bangsa yang diajarkan secara turun temurun. Adapun jenis jajanan pasar (kue tradisional) yang disajikan selama penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre yaitu: barongko jelly, talam, srikaya panggang, bingka, dodol, pisang goreng, cantik manis, hitam manis, sarang semut, pukis, lapis may-may, onde-onde, bolu sakura, apam gula aren, kue lumpur, kue kaca mata, katrisala. Cara membuat jajanan pasar yaitu dengan dikukus (*steam*) dan dipanggang (*bake*). Berikut cara pembuatannya yaitu:

- 1) Persiapan. Sebelum melakukan proses pengolahan, siapkan seluruh bahan dan alat yang akan digunakan dalam proses pembuatan atau pengolahan *cake*.
- 2) Penimbangan. Dalam proses pembuatan jajanan pasar langkah pertama yang harus dilakukan adalah menimbang bahan secara keseluruhan sesuai dengan takaran pada standar resep (*standard recipe*), tidak kurang dan tidak lebih.

- 3) *Mixing*. Pada jajanan pasar proses mixing dilakukan dengan menggunakan *hand whisk*, campur semua bahan lalu di kocok sampai semua bahan tercampur rata.
- 4) *Steam*. Turunkan adonan yang sudah di kocok rata kedalam cetakan berisi plastik *roll* yang sudah diolesi dengan *butter*. Setelah air kukusan mendidih, masukkan cetakan yang isinya adonan jajanan pasar ke dalam kukusan. Kukus adonan jajanan pasar hingga matang dalam waktu kurang lebih 2 jam.
- 5) Sedangkan cara membuat jajanan pasar dengan di panggang (*bake*) adalah melakukan penimbangan semua bahan sesuai standar resep, kocok semua bahan menggunakan *hand whisk*, turunkan adonan kedalam cetakan pemanggangan yang sudah diolesi *butter* kemudian *bake* dalam *oven* dengan suhu dan waktu yang tepat sesuai standar resep.

c. Hidangan Panas (*Hot Dessert*)

*Hot dessert* adalah *dessert* yang disajikan pada temperatur panas atau hangat. Penyajian *hot dessert* harus benar-benar panas atau hangat termasuk alat hidang yang dipergunakan harus dipanaskan dahulu. Beberapa hidangan panas (*hot dessert*) yang disajikan selama penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre antara lain: kolak biji salak, kolak ubi, kolak pisang, kolak campur, bubur bassang, bubur sum-sum, bubur kacang hijau, bubur ketan hitam, dan sanggara balanda. Cara membuat jajanan pasar, yaitu dengan cara dimasak (*boil*).

#### d. Hidangan Dingin (*Cold Dessert*)

*Cold dessert* adalah *dessert* yang disajikan pada suhu dingin, walaupun disajikan pada suhu dingin tidak menutup kemungkinan proses pengolahannya melalui proses pemasakan sebelum disajikan secara dingin, dengan memasukkan kedalam lemari pendingin. Penyajian *dessert* dalam suhu dingin harus benar-benar disajikan pada suhu dingin tak terkecuali alat hidangnya. Beberapa hidangan dingin (*cold desserter*) yang disajikan selama penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Hotel Novotel Makassar Grand Shayla Makassar antara lain: *pudding, mousse, ice cream, fruit pie, cake*, es buah, es campur, es kuwut, es cendol, es pallu butung, es pisang hijau.

#### 2. Membuat Produk *Bakery*

*Bakery section* adalah bagian yang mempunyai tugas untuk mengolah berbagai macam roti seperti, *croissant, danish, white* dan *brown toast, soft, hard roll*, dan lain sebagainya untuk keperluan konsumsi tamu, baik tamu yang ada di *coffe shop, cake shop, delivery* ataupun untuk konsumsi tamu di *banquet*. Berikut jenis produk *bakery* yang disajikan selama penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Center antara lain: *croissant, danish, white toast, brown toast, pizza, burger, banana bread, pizza bread, cheese pillow*, roti abon, roti coklat keju, *bread buttrrer sugar, chocolate bread*. Jenis produk *bakery* tersebut, tidak terlepas dari proses pembuatannya. Proses pembuatan pada produk *bakery* sebagai berikut:

##### a. Seleksi Bahan

Bahan baku merupakan faktor yang menentukan dalam proses produksi atau pembuatan bahan makanan. Jika bahan baku yang digunakan

mutunya baik maka diharapkan produk yang dihasilkan juga berkualitas. Evaluasi mutu dilakukan untuk menjaga agar bahan yang digunakan dapat sesuai dengan syarat mutu yang ditetapkan oleh perusahaan, sehingga dihasilkan mutu yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.

b. Penimbangan

Semua bahan ditimbang sesuai dengan formula. Penimbangan bahan harus dilakukan dengan benar agar tidak terjadi kesalahan dalam penggunaan jumlah bahan. Ragi, garam, dan bahan tambahan merupakan bahan yang dibutuhkan dalam jumlah sedikit, tetapi sangat penting agar dihasilkan roti yang berkualitas baik sehingga harus diukur dengan teliti. Dalam penimbangan, sebaiknya tidak menggunakan sendok atau cangkir sebagai takaran.

c. Pengadukan atau pencampuran (*mixing*)

*Mixing* berfungsi mencampur secara homogen semua bahan, mendapatkan hidrasi yang sempurna pada karbohidrat dan protein, membentuk dan melunakkan gluten, serta menahan gas pada gluten (*gas retention*). Tujuan *mixing* adalah untuk membuat dan mengembangkan daya rekat. *Mixing* harus berlangsung hingga tercapai perkembangan optimal dari gluten dan penyerapan airnya. Dengan demikian, pengadukan adonan roti harus sampai kalis. Pada kondisi tersebut gluten baru terbentuk secara maksimal.

d. Peragian (*Fermentation*)

Fungsi ragi (*yeast*) dalam pembuatan roti adalah proses aerasi adonan dengan mengubah gula menjadi gas karbondioksida, sehingga mematangkan dan mengempukkan gluten dalam adonan. Kondisi dari

gluten ini akan memungkinkan untuk mengembangkan gas secara merata dan menahannya, membentuk cita rasa akibat terjadinya proses fermentasi. Suhu ruangan 35°C dan kelembapan udara 75% merupakan kondisi yang ideal dalam proses fermentasi adonan roti. Semakin panas suhu ruangan, semakin cepat proses fermentasi adonan roti. Sebaliknya, semakin dingin suhu ruangan selama peragian, adonan menjadi lebih besar dan ringan.

e. Pengukuran atau penimbangan adonan (*Deviding*)

Roti agar sesuai dengan besarnya cetakan atau berdasarkan bentuk yang digunakan adonan perlu ditimbang, adonan dipotong-potong dalam beberapa bagian. Proses penimbangan harus dilakukan dengan cepat karena proses fermentasi tetap berjalan.

f. Pembulatan adonan (*Rounding*)

Tujuan membuat bulatan-bulatan adonan adalah untuk mendapatkan permukaan yang halus dan membentuk kembali struktur gluten. Setelah istirahat singkat lagi, adonan dapat dibentuk menjadi panjang seperti yang dikehendaki.

g. Pengembangan Singkat (*Intermediate Proof*)

*Intermediate proof* adalah tahap pengistirahatan adonan untuk beberapa saat pada suhu 35°C-36°C dengan kelembapan 80-83% selama 6-10 menit. Langkah tersebut dilakukan untuk mempermudah adonan digulung dengan *roll pin* dan digulung. Selanjutnya, adonan yang telah dicampur hingga kalis dilanjutkan dengan proses peragian.

#### h. Pembuatan Adonan (*Moulding*)

Tahap pembentukkan adonan dilakukan dengan cara adonan yang telah di istirahatkan digiling pakai roll pin, kemudian digulung atau dibentuk sesuai dengan jenis roti yang diinginkan. Pada saat penggilingan, gas yang ada di dalam adonan keluar dan adonan mencapai ketebalan yang di inginkan sehingga mudah untuk digulung atau dibentuk.

#### i. Peletakan Adonan dalam Cetakan (*Panning*)

Adonan yang sudah digulung dimasukkan kedalam cetakkan dengan cara bagian lipatan diletakkan di bawah agar lipatan tidak lepas yang mengakibatkan bentuk roti tidak baik. Selanjutnya, adonan didiamkan dalam cetakan (*pan proof*). Sebelum dimasukkan kedalam pembakaran proses ini dilakukan agar roti berkembang sehingga hasil akhir roti diperoleh dengan bentuk dan mutu yang baik.

#### j. Pembakaran (*Baking*)

Setelah dibentuk sesuai yang dikehendaki dan dikembangkan secara optimal, adonan siap dipanggang di dalam *oven*. Ada dua cara memanggang roti, yaitu dengan uap dan tanpa uap, tergantung jenis roti yang dibuat. Untuk beberapa jenis roti, memanggang dengan uap itu lebih baik atau memang perlu untuk memberikan uap di dalam *oven*. Ini akan menghasilkan kelembaban yang tinggi dalam *oven* yang akan menjaga kulit roti tetap basah, sehingga *oven proof* lebih baik dan pengembangan volume roti dicapai. Proses pemasakan roti memerlukan suhu mulai dari suhu 260°C-1000°C. Proses fisik adalah penguapan alkohol dan air. Proses pemanggangann terjadi di kulit, dimana berbagai jenis gula menjadi karamel dan memberi warna pada kulit.

### 3.1.2 Tugas Tambahan

Adapun tugas tambahan yang penulis dapatkan di *Pastry and Bakery Section Food and Beverage Product Departmen*, sebagai berikut:

1. *Stand by* di *buffet breakfast, lunch, dan dinner*

Pada saat *breakfast, lunch dan dinner*, penulis diperintahkan oleh *sous chef* maupun *executive chef* untuk *stand by* di *buffet* guna melayani makanan dan minuman tamu hotel. Penulis melayani tamu dengan sapaan “selamat pagi, selamat siang, selamat malam”, kemudian penulis menawarkan kepada tamu semua jenis makanan yang ada di *buffet*, mengambil makanan sesuai dengan yang tamu inginkan, dan penulis memberikan makanan tersebut kepada tamu dengan ucapan “silahkan Bapak/Ibu, terimakasih”.

2. *Stand by* di gerobak *waffle*

Penulis diperintahkan oleh *pastry sous chef* atau staf *pastry* untuk *stand by* di gerobak *waffle* saat *breakfast*. *Stand by* di gerobak *waffle* ini dilakukan per satu minggu secara bergiliran dengan *trainee* lainnya. Penulis melakukan pelayanan kepada tamu dengan membuat *waffle, brown toast, white toast, dan baguette* sesuai dengan *request* tamu hotel.

3. Memasukkan barang-barang di *loading dock* dan menyusunnya di *kitchen store* dan *commissary*

*Loading dock* adalah tempat penyimpanan barang-barang yang di pesan dari luar hotel. Disini, penulis melakukan pengangkatan barang-barang di *loading dock* mulai dari barang yang akan disimpan di *kitchen store* maupun barang yang akan disimpan di *commissary*. Setelah melakukan pengangkatan barang-barang, penulis menyusun barang-barang tersebut sesuai dengan tempat penyimpanannya.

4. Mencuci peralatan *untensil* dan membersihkan area *pastry and bakery*

Setelah melakukan aktivitas produksi di dalam area *pastry*, penulis dan anak training lainnya mencuci peralatan yang sudah digunakan seperti, *hand whisk*, *scraper* (spatula plastik), *rolling pin*, *bowl*, *knife*, dan alat kecil lainnya. Kemudian penulis dan *trainee* lainnya membersihkan area *pastry* seperti, lantai, *working table*, mesin *mixer*, dan *pastry chiller*.

5. Memeriksa stok barang *pastry and bakery* di *kitchen store* dan melakukan pemesanan barang

Pada saat *pastry sous chef* atau staf *pastry* berhalangan hadir/sibuk, penulis melakukan pemeriksaan terhadap stok barang untuk bahan produk *pastry and bakery* di *kitchen store* dengan membawa alat tulis. Penulis mencatat apa saja barang yang kosong dan yang kurang untuk di pesan. Kemudian penulis melakukan pemesanan barang *pastry and bakery* sesuai dengan stok barang yang kosong atau yang sedang dibutuhkan.

## **3.2 Masalah dan solusi**

### **3.2.1 Masalah**

Adapun masalah-masalah yang penulis alami saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre antara lain:

1. Penulis mendapatkan komplain dari tamu saat *stand by di gerobak waffle*

Pada saat penulis *stand by di gerobak waffle*, penulis sering mendapatkan komplain secara langsung dari tamu karena dengan alasan tamu lama menunggu *waffle*, *brown toast*, *white toast* maupun *baguette* yang mereka *request* diantarkan di meja makannya sehingga banyak yang *cancel*.

## 2. Kekurangan bahan baku

Kekurangan bahan baku pada *pastry and bakery* sering kali terjadi, sehingga penggunaan bahan pada produk *pastry and bakery* tidak sesuai standar. Faktor inilah yang menyebabkan hasil kualitas rasa dan tekstur produk *pastry and bakery* tidak bagus dan berbeda dengan *produk pastry and bakery* yang menggunakan bahan baku sebelumnya.

## 3. Jam kerja yang tidak sesuai dengan aturan hotel

Berdasarkan aturan, normal jam kerja di Novotel Makassar Grand Shayla City Centre adalah 10 jam per *shift*, tetapi yang sering terjadi jam kerja anak training, *daily worker* dan *staff* setiap harinya lewat dari aturan yang telah ditetapkan. Sehingga banyak dari mereka mengalami kewalahan berat bahkan sampai jatuh sakit.

### 3.2.2 Solusi

Adapun solusi yang penulis lakukan atas masalah yang terjadi saat penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre antara lain:

1. Pada saat penulis mengalami komplain dari tamu karena dengan alasan tamu lama menunggu makanannya diantarkan di meja makannya, penulis meminta bantuan kepada *waiters* untuk mengantarkan makanan yang tamu pesan di gerobak *waffle*. Upaya ini penulis lakukan agar tamu tidak lagi komplain karena lama menunggu makanannya di antarkan.
2. Kekurangan bahan baku saat melakukan produksi *pastry and bakery*, dalam menangani masalah ini, penulis meminta bantuan dan saran kepada *pastry sous chef* maupun staf *pastry* terkait dengan bahan baku yang kurang atau minim. Penulis disarankan untuk menggunakan bahan tambahan lainnya

atau menggunakan bahan yang hanya tersedia di *kitchen store*. Contohnya, membuat *pudding*: fresh milk di ganti dengan susu bubuk dan air. Contoh lainnya, membuat roti: S.500 tidak digunakan dalam pembuatan roti sehingga menghasilkan roti yang teksturnya kasar/tidak lembut. Solusi lainnya pada masalah ini, *pastry sous chef* melakukan pemesanan barang yang kosong secara langsung menggunakan uang pribadi.

3. Jam kerja yang tidak sesuai dengan aturan hotel yang sebenarnya, terkait masalah ini banyak sekali *trainee* maupun staf yang mengalami kelelahan berat bahkan jatuh sakit. Untuk mewaspadai dan menangani masalah seperti ini, penulis meminta izin kepada *pastry sous chef* maupun staf *pastry* untuk beristirahat di *locker room* bahkan untuk pulang lebih awal dari sebelumnya, jika penulis sudah tidak mampu untuk melanjutkan pekerjaan.

### **3.3 Temuan Hal-Hal Baru Selama Melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre**

Adapun hal-hal baru yang penulis temukan selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre antara lain:

1. Pengolahan roti-roti sisa atau yang sudah tidak layak dimakan

Biasanya di rumah, jika ada roti yang sudah tidak layak dimakan langsung di buang. Tetapi di Hotel Novotel Grand Shayla City Centre, mengolah roti-roti sisa yang sudah tidak layak dimakan menjadi *Bread and Butter Pudding*. Dimana prosesnya, roti-roti sisa dipotong kemudian di campuri dengan *fresh milk*, gula dan telur yang sudah di kocok larut serta ditaburi dengan kismis di atasnya. Diamkan beberapa menit sampai *fresh milk*, gula dan telur yang

sudah di kocok meresap kedalam potongan roti-roti sisa. Setelah larut dan meresap, bake dengan suhu 160°C dalam waktu 1 jam.

## 2. Proses Pembuatan Pudding

Sepengetahuan penulis proses pembuatan *pudding* semua bahannya dicampur dan dimasak dengan cara diaduk sampai *pudding* matang atau mendidih. Dengan proses ini penulis kewalahan dan kepanasan karena *stand by* di dapur dalam mengaduk adonan *pudding* dan penulis tidak dapat mengerjakan pekerjaan yang lainnya. Di Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre, penulis mendapatkan cara membuat *pudding* tanpa harus *stand by* di dapur dan penulis dapat mengerjakan pekerjaan yang lainnya. Cara pembuatan *pudding* tersebut adalah dengan cara memasak *fresh milk* terlebih dahulu sampainya mendidih, setelah mendidih masukkan gula dan agar-agar secara perlahan sambil diaduk hingga larut. Angkat dan tuang dalam cetakan.

## 3. Proses memanaskan makanan dan melelehkan bahan beku di dalam *microwave*

Seperti yang kita ketahui *microwave* adalah alat untuk memanaskan makanan yang dingin menjadi kembali hangat atau panas. Pada saat penulis melaksanakan Praktik Keja Lapangan (PKL) di Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre, penulis pernah melelehkan coklat batang dan gula di dalam *microwafe* menggunakan *bowl* keramik yang dimana di dalamnya penulis menyimpan garpu. Beberapa menit kemudian terjadi bunyi ledakan di dalam *microwave*, setelah dibuka ternyata ledakan *bowl* keramik. Dari peristiwa ini, penulis mengetahui bahwa tidak boleh memasukkan barang

logam atau aluminium pada saat memanaskan atau melelehkan sesuatu di dalam *microwave*.

#### 4. Pintu *Chiller* harus ditutup rapat

Hal ini mungkin terdengar biasa saja bagi kita yang belum mengetahuinya, namun hal ini bisa menjadi masalah yang fatal jika sering terjadi pada pintu *chiller* yang tidak tertutup rapat. Karena, ketika pintu *chiller* tidak tertutup rapat maka akan menghambat proses pendinginan sehingga udara dingin yang dihasilkan oleh evaporator akan terbuang dengan percuma. Selain itu akan menyebabkan kerusakan pada *chiller* juga menyebabkan kerusakan pada barang-barang yang ada di dalamnya.

### 3.4 Pembahasan

Seperti yang telah dijelaskan pada pembahasan sebelumnya, penulis telah melaksanakan dan menyelesaikan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada industri akomodasi di kota Makassar yaitu di Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre selama tiga bulan, terhitung dari tanggal 18 Maret sampai 16 Juni 2022. Penulis ditempatkan di *pastry and bakery section food and beverage product department*. Sehingga selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) penulis fokus menjadi petugas *pastry and bakery* setiap harinya secara berulang.

Petugas *pastry and bakery section* memiliki peran dan tanggung jawab dalam proses pengolahan dan penyajian makanan mentah menjadi olahan makanan matang atau siap saji untuk *dessert* seperti, pengolahan dan penyajian *cake* (kue modern), Jajanan pasar (kue tradisional), *hot dessert* (hidangan panas), *cold dessert* (hidangan dingin), *bread* (roti), *croissant*, dan *danish*. Jenis produk *pastry and bakery* tentu saja berbeda, produk *pastry* dapat dikategorikan menjadi 4 (empat) jenis yaitu *cake*, jajanan pasar, hidangan panas dan hidangan

dingin. Sedang jenis *produk bakery* dapat dikategorikan menjadi 3 (tiga) jenis yaitu *bread (brown and white toast, roti abon, roti cokelat, dan roti cokelat keju, baguette, banana bread, pizza bread, cheese pillow), croissant, dan danish*.

Proses pengolahan produk *pastry and bakery* meliputi proses yang berbeda, berikut proses pengolahan produk *pastry* dengan teknik panggang (*bake*), kukus (*steam*), dan dimasak (*boil*) yang pernah penulis kerjakan saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada *pastry and bakery section food and beverage product department* di Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre yaitu:

1. Panggang (*bake*)

Teknik panggang (*bake*) pada *pastry section* digunakan untuk proses pembuatan *cake* yang meliputi proses persiapan alat dan bahan, penimbangan antara bahan basah dan bahan kering, mixing (pengadukan atau pencampuran bahan menggunakan *mixer*), dan baking (proses pemanggangan dalam *oven*). Sedangkan pada proses pengolahan jajanan pasar yang menggunakan teknik panggang (*bake*), proses pengolahannya meliputi, persiapan alat dan bahan, penimbangan semua bahan, mixing semua bahan menggunakan *hand whisk*, tuang adonan dalam cetakan pemanggangan, kemudian *bake* dalam *oven* dengan suhu dan waktu yang tepat (tidak kurang dan tidak lebih).

2. Kukus (*steam*)

Teknik kukus (*steam*) pada *pastry section* digunakan untuk proses pengolahan jajanan pasar, proses pengolahannya meliputi, persiapan alat dan bahan, penimbangan semua bahan dicampur, mixing semua bahan

menggunakan *hand whisk*, tuang adonan dalam cetakan kemudian kukus sampai matang.

### 3. Dimasak (*boil*)

Teknik dimasak (*boil*) merupakan teknik pengolahan *cake* dengan cara dimasak, proses pengolahan *cake* dengan dimasak (*boil*) meliputi, persiapan alat dan bahan, penimbangan semua bahan dicampur, mixing semua bahan menggunakan *hand whisk*, *boil* dalam *stock pot* sampai mendidih, angkat dan tuang dalam cetakan.

Seperti itulah proses pengolahan *produk pastry* dengan teknik panggang (*bake*), dimasak (*boil*), dan kukus (*steam*) pada *pastry section*. Selain itu, adapun proses pengolahan produk *bakery* yang pernah penulis kerjakan saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada *pastry and bakery section food and beverage product departmen* di Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre yaitu: seleksi bahan baku, penimbangan bahan dipisah antara bahan basah dengan bahan kering seperti garam dengan *yeast*, *Mixing* semua bahan sampai kalis, peragian atau proses fermentasi, pengukuran atau penimbangan adonan, pembulatan adonan guna untuk mendapatkan permukaan yang halus, pengembangan singkat (tahap pengistirahatan adonan), pembuatan adonan (tahap pembentukan adonan dengan cara digulung menggunakan *roll pin*), panning (peletakkan adonan dalam cetakan sebelum di *bake*), kemudian yang terakhir yaitu pembakaran (*baking*) dalam oven dengan suhu dan waktu sesuai standar resep.

Selain dari aktivitas penulis sebagai petugas *pastry and bakery section*, penulis juga mengalami masalah-masalah saat melaksanakan tugas utama maupun tugas tambahan selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di

Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre. Tidak terlepas dari itu, penulis melakukan tindakan-tindakan baik tindakan dengan meminta bantuan staf hotel maupun tindakan langsung dari penulis, guna sebagai solusi atau jalan keluar atas masalah-masalah yang dialami. Dan lebih uniknya, penulis mendapatkan temuan hal-hal baru yang tidak pernah penulis dapat di rumah, kampus maupun lingkungan luar lainnya. Temuan hal-hal baru yang penulis temukan di Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre yaitu pengolahan kembali roti-roti sisa atau yang sudah tidak layak di konsumsi, proses pembuatan *pudding* yang berbeda dengan pembuatan *pudding* sepengetahuan penulis, tidak boleh meletakkan barang logam atau aluminium saat proses memanaskan makanan dan melelehkan bahan beku di dalam *microwave*, dan pintu *chiller* yang harus di tutup dengan rapat.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan secara keseluruhan yang telah di uraikan diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa selama penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre, penulis banyak mendapatkan ilmu dan pengetahuan baru yang sangat bermanfaat dari aktivitas penulis sebagai petugas *pastry and bakery section* baik pada tugas utama maupun pada tugas tambahan yang penulis kerjakan. Selain dari itu, penulis juga mendapatkan pengetahuan yang unik, dengan beberapa temuan hal-hal baru selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) khususnya pada *pastry and bakery section food and beverage product department* di Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre yang tidak pernah penulis dapatkan di rumah, sekolah, kampus maupun lingkungan luar lainnya.

#### **4.2 Saran**

Berdasarkan hasil dari pembahasan diatas, penulis memberikan beberapa saran kepada Hotel Novotel Makassar Grand Shayla city Centre sebagai berikut:

1. Untuk menghindari komplain dari tamu salah satunya adalah keterlambatan dalam mengantar makanan saat *breakfast*. Hal ini terjadi akibat kurangnya operasional pelayanan yang diterapkan oleh hotel kepada tenaga kerjanya. Dalam hal ini, sebaiknya hotel menerapkan operasional pelayanan yang baik seperti: menempatkan *waiters* sebagaimana fungsi dan kerjanya sebagai pelayan kebutuhan makanan dan minuman bagi tamu didalam hotel, tidak hanya melayani tamu untuk minum, *set up table, clear up, polish, room*

*service, folding napkin*, tetapi juga melayani tamu dalam hal kebutuhan makanan seperti: mengantar makanan tamu ke meja makannya saat *breakfast*.

2. Kekurangan bahan baku sangat mempengaruhi hasil kualitas makanan maupun minuman yang diproduksi. Sebaiknya pihak hotel melakukan peninjauan terhadap aktivitas tenaga kerja di dalamnya, sehingga masalah seperti keterbatasan atau kekurangan bahan baku tidak terjadi secara terus-menerus. Hal ini tidak hanya mendapat komplain dari konsumen hotel tetapi juga akan merugikan dan mengurangi kualitas layanan pada hotel.
3. Jam kerja yang tidak sesuai dengan aturan hotel. Menurut penulis, hal ini sangat tidak baik dan berdampak buruk terhadap kesehatan tenaga kerja hotel. Sebaiknya pihak hotel menerapkan jam kerja yang sesuai dengan aturan kerja hotel yang sebenarnya. Hal ini, selain berdampak fatal kepada kesehatan tenaga kerja hotel juga berdampak pada operasional hotel. Karena, apabila tenaga kerja banyak yang yang jatuh sakit maka hotel tidak dapat beroperasi dengan sempurna.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriana, R., & Khoerunisa, F. (2020). Kreasi Pizza Ubi Jalar Ungu Sebagai Peluang Usaha Home Industry. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(2), 52–62.
- Asep Parantika, D. C. I. (2021). Analisa Kreativitas Up Selling Sebagai Bagian Tugas dan Tanggung Jawab Server di Sofia Restaurant The Gunawan Luxury Residence Jakarta Selatan. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 6(1), 35–43.
- Desmafianti, G., & Fauzzia, W. (2021). Peranan Pastry Section dalam Menjaga Kualitas Produk Pastry di Best Western Premier La Grande Hotel Bandung. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 3(2), 43–52. Retrieved from <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP/article/view/628%0Ahttps://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP/article/download/628/423>
- Dokumen Novotel Makassar Grand Shayla City Centre. (2022). *Sejarah, Visi dan Misi, Serta Fasilitas-Fasilitas Yang Ada Di Novotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre*.
- Dokumen Novotel Makassar Grand Shayla City Centre. (2022). *Struktur Organisasi Novotel Makassar Grand Shayla City Centre*.
- Dokumen Novotel Makassar Grand Shayla City Centre. (2022). *Struktur Organisasi F&B Product Department*.
- Dokumen Pribadi*. (2022).
- Hery Kurnia, Ida Ayu Sriyogani, N. (2021). Implementasi Nilai-Nilai Pancasila dalam Food and Beverage Department di Restoran Hotel New Saphir Yogyakarta. *Jurnal Basicedu*, 5(5), 1683–1688.
- Intan Normalita Sari. (2021). Peran Pastry Dan Bakery Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Toko Deli Hotel Majapahit Surabaya. *Journal of Tourism and*

*Creativity*, 5(2), 6.

Ramadhani, T. S., Suryadi, S., & Irmayani, D. (2018). Sistem Informasi Stok Gudang Pada Platinum Hotel Berbasis Web. *Jurnal Informatika*, 6(2), 35–40. <https://doi.org/10.36987/informatika.v6i2.745>

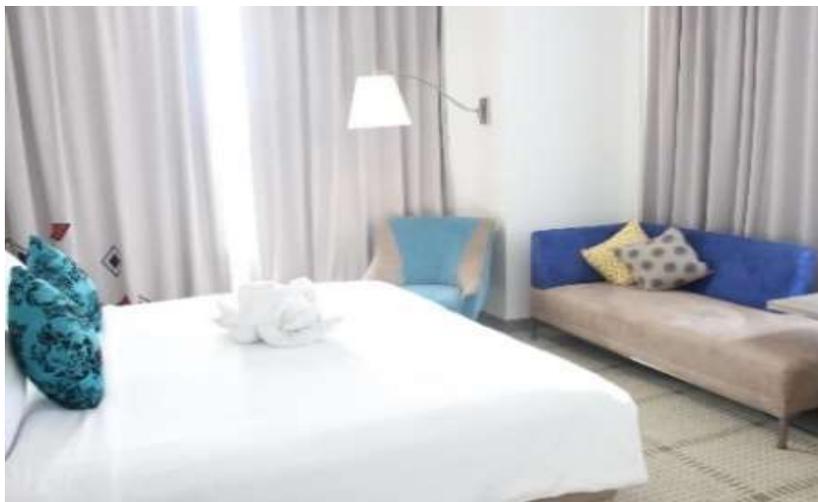
Zahrulianingdyah, A. (2018). Kuliner Sebagai Pendukung Industri Pariwisata Berbasis Kearifan Lokal. *Teknobuga*, 6(1), 1–9.

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran 1 Fasilitas Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre



Gambar 1.1 *Superior queen dan Twin bed*



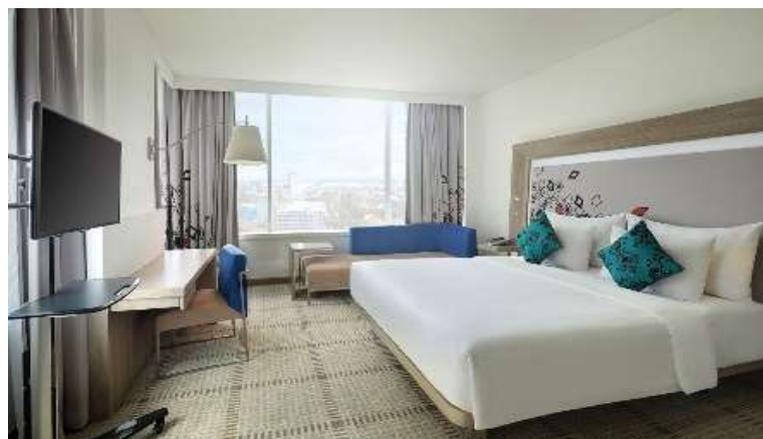
Gambar 1.2 *Deluxe queen dan Twin bed*



Gambar 1.3 *Executive queen bed dan Executive twin bed*



Gambar 1.4 *Junior suite*



Gambar 1.5 *Apartment suite*



Gambar 1.6 *Business suite*



Gambar 1.7 *Presidential suite*



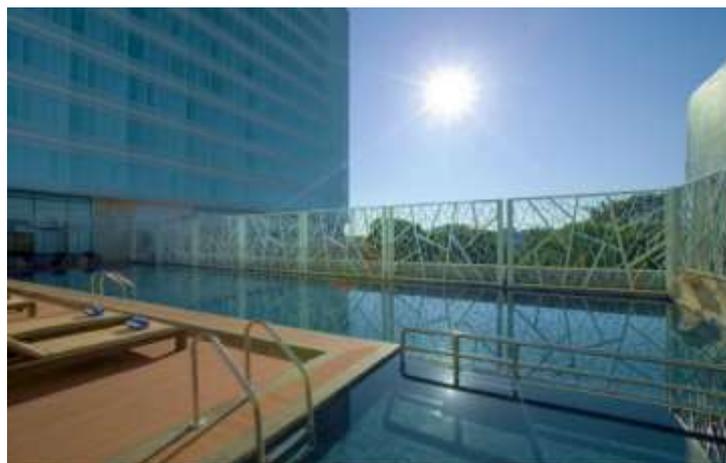
Gambar 1.8 *Square restaurant*



Gambar 1.9 Lounge bar



Gambar 1.10 Kid's corner



Gambar 1.11 Swimming pool



Gambar 1.12 *In balance spa*



Gambar 1.13 *In balance fitness*



Gambar 1.14 *The attic sky lounge*



Gambar 1.15 *Barru ballroom*



Gambar 1.16 *Somba meeting room*



Gambar 1.17 *Soppeng meeting room*



Gambar 1.18 Pajung *Meeting Room*



Gambar 1.19 Gowa (musala)



Gambar 1.20 Luwu *meeting room*

Lampiran 2 Dokumentasi Penulis Selama Melaksanakan Praktik Kerja Lapangan  
(PKL) di Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre



Gambar 2.1 Membuat *pudding*



Gambar 2.2 Membuat *red velvet cake*



Gambar 2.3 Membuat roti



Gambar 2.4 Membuat *banana cake*



Gambar 2.5 Membuat *waffle*



Gambar 2.6 Menggoreng donat



Gambar 2.7 *Set-up dessert*



Gambar 2.8 Menyiapkan *coffee break*



Gambar 2.9 *Stand by di buffet*

Lampiran 3 Dokumentasi Bersama Seksi-Seksi *Food and Beverage Product*  
*Department* Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre



Gambar 3.1 Dokumentasi bersama *executive chef*



Gambar 3.2 Dokumentasi bersama *sous chef*



Gambar 3.3 Dokumentasi bersama *pastry sous chef*



Gambar 3.4 Dokumentasi bersama *pastry sous chef*



Gambar 3.5 Dokumentasi bersama staf *pastry section*



Gambar 3.6 Dokumentasi bersama staf dan *trainee pastry section*



Gambar 3.7 Dokumentasi bersama staf dan *trainee Food and Beverage Product Department*

Lampiran 4 Penyerahan Sertifikat dan Plakat oleh *Human Resource Department*



Gambar 4.1 Serah terima sertifikat



Gambar 4.2 serah terima plakat

Lampiran 5 Sertifikat Praktik Kerja Lapangan (PKL)



Gambar 5.1 Sertifikat Praktik Kerja Lapangan (PKL) Penulis

## Lampiran 6 Biodata Penulis

### 6.1 Biodata Penulis

#### Biodata Penulis

Nama Lengkap : Hikmawati

Nama Panggilan : Hikmah

TTL : Karampi, 01 Maret 2001

Alamat : Jl. Sarae Ruma, Kec. Langgudu, Bima, NTB

Pendidikan : SDN 05 Inpres Sido

SMPN 11 Langgudu

SMAN 2 Langgudu

Universitas Fajar

Telepon : 0853 3725 8062

Lampiran 7 Kartu Konsultasi Bimbingan



**PROGRAM STUDI D3 BINA WISATA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU-ILMU SOSIAL**  
**UNIVERSITAS FAJAR**  
 Terakreditasi B BAN-PT SK No. 481/sk/ban-pt/Akred/Opt-III/XII/2014  
 Jl. Prof. Abdurrahman Basalamah No. 101 Telp. (0411) 447508-459938 Fax. (0411) 441119  
 Makassar 90231

**KARTU KONSULTASI/BIMBINGAN**  
**LAPORAN TUGAS AKHIR**

Nama Mahasiswa : Hikmawati  
 NIM : 1910211004  
 Program Studi : D3 Bina Wisata  
 Pembimbing : Nasrullah, SST.Par., M.Sc.

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Pembimbing	Paraf Pembimbing
1	Rabu, 03 Agustus 2022	- Judul Laporan Tugas Akhir (LTA) - Saraf Penulisan dalam sampul & tabel	- Produksi dijamin petugas - jarak penulisan 1-0 cm	k
2	Kamis, 04 Agustus 2022	Kata Pengantar	- Penulisan kata terimakasih tidak disamping - Penulisan kata dga tidak menggunakan tanda form	k
3	Senin, 08 Agustus 2022	Latar Belakang	- setiap akhir paragraf sebelum paragraf paragraf selanjutnya terbagi/terkait - Penulisan sumber di awal atau akhir paragraf	k
4	Kamis, 11 Agustus 2022	Gambar Umum-Hotel	- isinya singkat dan jelas - setiap gambar terdapat sumber	k
5	Rabu, 17 Agustus 2022	Kata Asing	penulisan kata asing diiringkan (italik)	k
6	Kamis, 18 Agustus 2022	Pembahasan Laporan Jurnal	Berdasarkan yang dikerjakan selama masa praktik kerja Lapangan	k
7	Jumat, 19 Agustus 2022	Kesimpulan & saran	- kesimpulan berdasarkan hasil pembahasan - saran berdasarkan masalah-masalah yang didapat	k

Gambar 7.1 Tampilan Kartu Konsultasi Bimbingan Laporan Tugas Akhir Penulis