

**PELAKSANAAN PELAYANAN OPERASIONAL KITCHEN
SECTION DI HOTEL BALAIRUNG JAKARTA**

LAPORAN TUGAS AKHIR



UMMI RAHMATUSSYIFA

NIM : 33118010004

**PROGRAM STUDI DIPOLMA – III
MANAJEMEN PERUSAHAAN KONSENTRASI MICE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2022

**PELAKSANAAN PELAYANAN OPERASIONAL KITCHEN
SECTION DI HOTEL BALAIRUNG JAKARTA**

Laporan Tugas Akhir Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md.) Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Mercu Buana



UMMI RAHMATUSSYIFA

NIM : 33118010004

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI DIPOLMA – III
MANAJEMEN PERUSAHAAN KONSENTRASI MICE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**

LAPORAN TUGAS AKHIR

PERANAN PELAYANAN OPERASIONAL KITCHEN SECTION DI HOTEL BALAIRUNG JAKARTA

Oleh :

Nama : Ummi Rahmatussyifa

NIM : 33118010004

Disetujui untuk Ujian Akhir Laporan Tugas Akhir

Pada Tanggal :

Senin, 22 Agustus 2022

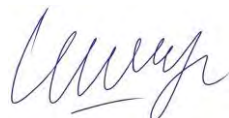
Onggo Pramudito, ST., MM Pembimbing

MERCU BUANA



Mengetahui,

Ketua Program Studi Diploma – III Manajemen Perusahaan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana



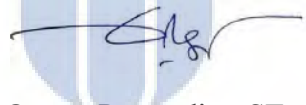
Dr. Catur Widayanti, SE., MM.

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Ummi Rahmatussyifa
NIM : 33118010004
Program Studi : D3 Manajemen
Judul Tugas Akhir : PELAKSANAAN PELAYANAN OPERASIONAL
KITCHEN SECTION DI HOTEL BALAIRUNG
JAKARTA
Tanggal Sidang : 2 September 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing



Onggo Pramudito, ST., MM

UNIVERSITAS

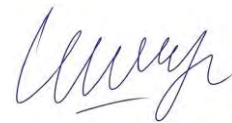
MERCU BUANA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi D3 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Dr. Catur Widayati, SE.,MM

LPTA 09221554



Please Scan QRCode to Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ummi Rahmatussyifa

NIM : 33118010004

Program Studi : Diploma – III Manajemen Perusahaan

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan laporan tugas akhir ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Senin 22 Agustus 2022

The image shows a handwritten signature in black ink over a yellow official stamp. The stamp contains the text 'MERCU BUANA TEMBAK' and the identification number '1FAKX076090359'. To the left of the stamp is a vertical barcode-like element with the text 'SPESIAL AB. RUP SA'.

Ummi Rahmatussyifa

NIM : 33118010004

RINGKASAN

Salah satu bagian dari pariwisata dengan disediakan akomodasi berupa tempat istirahat ataupun penginapan, seperti *resort, residential, motel* dan hotel. Hotel yang akan dijadikan objek penelitian adalah PT Balairung Citrajaya Sumbar, hotel Balairung Jakarta. Seiring dengan perkembangan MICE (*meeting, incentive, convention, exhibition*) yang banyak menggabungkan antara kegiatan bisnis dengan pariwisata, maka fungsi hotel tidak lagi hanya untuk sarana akomodasi menginap sementara, akan tetapi mulai banyak digunakan untuk kepentingan bisnis. Oleh karena itu bagian *kitchen Ssection* pun berperan melayani *customer* di *restaurant* dan *room service*, dalam menyediakan persoalan makanan, seperti *breakfast, lunch*, dan *dinner* dengan tetap mengikuti SOP yang sudah ditetapkan dan selalu berkoordinasi dengan department lain agar memberikan pelayanan terbaik untuk tamu, seperti dari tamu yang menginap sampai dengan tamu yang sedang mengadakan acara di hotel.

Kata Kunci: pariwisata, hotel, pelayanan, *kitchen senction*, hotel Balairung.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji serta syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan judul “Peranan *Kitchen Section* Dalam Operasional Di Hotel Balairung Jakarta”.

Laporan tugas akhir ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Penyusunan laporan tugas akhir ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan tugas akhir ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Christine Catur Widayanti, SE, MM selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Onggo Pramudito, ST, MM selaku dosen pembimbing dalam penulisan Tugas Akhir yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, pengetahuan, dan nasehat – nasehat yang sangat bermanfaat demi menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh Dosen Diploma III Manajemen MICE yng telah membimbing penulis selama proses belajar.
6. Manajemen Hotel Balairung serta Cheff & Staff Kitchen Section yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk observasi.
7. Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis beserta Staf Perpustakaan Universitas Mercu Buana yang telah membantu dan berbagai dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Mentor yang mendampingi saat penyusunan Tugas Akhir, Mohamad

Rheza Harsono Effendy.

9. Teristimewah, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral serta material yang tiada hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan laporan tugas akhir.
10. Serta teman – teman Diploma III Manajemen MICE 2018 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu saling memberikan semangat satu sama lain.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam laporan tugas akhir ini. Akhir kata, semoga laporan tugas akhir ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 22 Agustus 2022



Ummi Rahmatussyifa

DAFTAR ISI

LAPORAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR	iii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iv
RINGKASAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Laporan Tugas Akhir	4
1.4 Manfaat Laporan Tugas Akhir	4
1.4.1 Penulis/Mahasiswa	4
1.4.2 Hotel	4
1.4.3 Universitas	4
1.5 Metode Laporan Tugas Akhir	5
1.5.1 Desain Penulisan Tugas Akhir	5
1.5.2 Pengumpulan Data Laporan Tugas Akhir	5
BAB II	6
LANDASAN TEORI	6
2.1 Teori.....	6
2.1.1 Hotel.....	6
2.1.2 Pelayanan.....	13
2.1.3 Food and Beverage Department	16
2.1.4 Kitchen Section	17
2.1.5 Standar Operasional Prosedur	21
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Berpikir Penelitian	25
BAB III	26
HASIL DAN PEMBAHASAN	26
3.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	26
3.1.1 Profil Hotel Balairung Jakarta	26

Gambar 3.1 Logo Hotel Balairung Jakarta	26
3.1.2 Sejarah Hotel Balairung Jakarta	27
3.1.3 Struktur Organisasi PT. Balairung Citrajaya Sumbar	30
3.1.4 Struktur Organisasi Kitchen Section Hotel Balairung Jakarta	31
3.2 Pembahasan	32
3.2.1 Pelaksanaan Wawancara.....	32
3.2.2 Tugas dan Tanggung Jawab Kitchen Section.....	32
3.2.3 <i>Standar Operasional Prosedur (SOP) Kitchen Section</i>	34
3.2.4 Proses Pelayanan Operasional Kitchen Section	38
3.2.4 Permasalahan yang di Hadapi	45
3.2.5 Pemecah Masalah.....	46
BAB IV	48
KESIMPULAN DAN SARAN	48
4.1 Kesimpulan.....	48
4.2 Saran	48
Daftar Pustaka	50



DAFTAR GAMBAR

3.1 Logo Hotel Balairung Jakarta.....	26
3.2 <i>Flowchart</i> Organisasi PT. Balairung Citrajaya Sumbar	30
3.3 Struktur Organisasi <i>Kitchen Section</i>	31
3.4 Restaurant Hotel Balairung Jakarta.....	40
3.5 Salah Satu Daftar Menu (<i>Dessert</i>)	41
3.6 <i>Banquet Room</i>	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Wawancara dengan <i>Executive Chef</i>	52
Lampiran 2 <i>Meeting Room</i> Hotel Balairung Jakarta.....	57
Lampiran 3 <i>Buffet</i> Prasmanan Hotel Balairung Jakarta.....	58
Lampiran 4 Menu Makanan dan Minuman Hotel Balairung Jakarta.....	58

