

**PERANAN *COOK HELPER* DALAM MENANGANI
EVENT DI *BANQUET KITCHEN* HOTEL
INTERCONTINENTAL BANDUNG**

LAPORAN

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
dalam Menyelesaikan Program Pendidikan Diploma III
Jurusan/Program Studi Manajemen Administrasi (Man.Adm. Perhotelan)
Pada Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti



**RANGGA RAMADHAN
23160062**

**AKADEMI SEKRETARI DAN MANAJEMEN ARIYANTI
BANDUNG
2019**

HALAMAN PENGESAHAN PERUSAHAAN

Judul : Peranan Cook Helper Dalam Menangani Event di Banquet Kitchen
Hotel Intercontinental Bandung

Penulis : Rangga Ramadhan

NIM : 23160062

HOTEL INTERCONTINENTAL BANDUNG

Pembimbing,

Riyono
Executive Sous Chef Banquet

HALAMAN PERSETUJUAN LEMBAGA

Judul : Peranan Cook Helper Dalam Menangani Event di Banquet
Kitchen Hotel Intercontinental Bandung

Nama : Rangga ramadhan

NIM : 23160062

Pembimbing,

Hedi Setiadi.SS.,M.Hum.
NIK.413027502

Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti

Mengetahui,

Direktur,

Pembantu Direktur I

Drs.Deni S. Hambali, M.Si
NIK.447196026

Ela Juliaha, S.Pd., M.Pd
NIK.447105123

ABSTRAK

Industri Perhotelan adalah salah satu industri yang berperan penting dalam perkembangan ekonomi dan dunia pariwisata di Indonesia, seperti yang kita ketahui secara umum hotel adalah seluruh atau sebagian bangunan yang digunakan untuk pelayanan kamar, makanan dan minuman serta rekreasi yang dikelola dengan tujuan komersial.

Adapun beberapa permasalahan yang penulis bahas yaitu peranan *cook helper* dalam menangani event yang ada di banquet kitchen hotel Intercontinental Bandung, apa saja yang harus disiapkan seorang Cook Helper dalam menghadapi event, kendala yang dihadapi saat menghadapi event dan juga solusinya.

Untuk memenuhi penguraian laporan secara menyeluruh berdasarkan keadaan saat ini, penulis menggunakan metode deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengklarifikasikan mengenai suatu permasalahan yang nyata dan sejumlah permasalahan yang berkenaan dengan masalah yang sedang di teliti. Teknik pengumpulan yang diambil penulis ada tiga cara yaitu : penelitian secara langsung (*observasi*), wawancara (*interview*), dan study pustaka (*literatur*)

Dari permasalahan yang di paparkan di atas, maka dari itu penulis tertarik untuk mengangkat judul peranan cook helper dalam menghadapi event di banquet kitchen hotel InterContinental Bandung.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Peranan Cook Helper Dalam Menangani Event di Banquet Kitchen Hotel Intercontinental Bandung”**.

Maksud dan tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program Studi Diploma III manajemen Administrasi Perhotelan untuk mencapai gelar Ahli Madya pada Akademi Sekertari dan Manajemen Ariyanti Bandung.

Terselesaikannya Tugas Akhir ini tentunya mendapat dukungan dari berbagai pihak oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Deni Supardi Hambali, M.Si selaku Direktur Akademi Sekertari dan Manajemen Ariyanti Bandung.
2. Ibu Ella Juliaha, S.pd, selaku Pembantu Direktur I Akademi Sekertari dan Manajemen Ariyanti Bandung.
3. Bapak Yana Sonjaya, S.pd MM, selaku Pembantu Direktur II Sekertari dan Manajemen Ariyanti Bandung.
4. Bapak Zein Bastian, SE MM, selaku Pembantu Direktur III Sekertari dan Manajemen Ariyanti Bandung.
5. Bapak Hedi Setiadi, SS.,M.Hum. sebagai Dosen Pembimbing Tugas Akhir, yang telah membimbing dengan penuh kesabaran serta memberikan dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Terima kasih kepada Fajar Ramadan yang telah membantu saya dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini.
7. Seluruh staf *banquet* yang telah membantu dan memberikan motivasi dalam penulisan laporan ini.
8. Team *banquet kitchen* yang telah membantu dan memberikan motivasi dalam penulisan laporan ini.

Bandung, 28 juni 2019
Penulis,

Rangga Ramadhan

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN PERUSAHAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN LEMBAGA	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Maksud dan Tujuan Laporan	3
1.3.1 MaksudLaporan.....	3
1.3.2 Tujuan Laporan	3
1.4 Kegunaan Laporan.....	4
1.5 Metode dan Teknik Pengumpulan Data	4
1.5.1 Metode Penulisan	4
1.5.2 Teknik Pengumpulan Data	5
1.6 Waktu dan Tempat Pelaksanaan	5
1.6.1 Waktu Pelaksanaan	5
1.6.2 Tempat Pelaksanaan	6
BAB II DATA DAN LANDASAN TEORI	7

2.1 Data	7
2.1.1 Sejarah Singkat Hotel Intercontinental.....	7
2.1.2 Struktur Organisasi Banquet Kitchen.....	10
2.1.3 Uraian Tugas Struktur Organisasi Banquet Kitchen	10
2.1.4 Subjek Laporan.....	13
2.1.4.1 Apa Saja Yang Harus Disiapkan Cook Helper Dalam Menangani Event di Banquet Kitchen Hotel Intercontinental Bandung.....	13
2.1.4.2 Kendala Yang Dihadapi Cook Helper Dalam Menangani Event di Banquet Kitchen Hotel Intercontinental Bandung	14
2.1.4.3 Solusi Yang Tepat Untuk Mengatasi Kendala Yang Dihadapi Cook Helper di Banquet Kitchen Hotel Intercontinental Bandung	15
2.2 Landasan Teori	16
2.2.1 Pengertian Hotel	16
2.2.2 Pengertian Food & Beverage Produk Departement	16
2.2.3 Pengertian Banquet Kitchen	17
2.2.4 Pengertian Cook Helper	18
BAB III PEMBAHASAN.....	19
3.1 Apa Saja Yang Harus Dipersiapkan Seorang Cook Helper Dalam Menghadapi Event Di Banquet Kitchen Hotel Intercontinental Bandung	19

3.2 Apa Saja Kendala Yang Di Hadapi Cook Helper Dalam Menangani Event Di Banquet Kitchen Hotel Intercontinental Bandung....	20
3.3 Bagaimana Solusi Yang Tepat Untuk Mengatasi Kendala Yang Dihadapi Cook Helper di Hotel Intercontinental Bandung.....	21
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	21
4.1 Kesimpulan.....	21
4.2 Saran	22
DAFTAR PUSTAKA	23
LAMPIRAN	24

DAFTAR GAMBAR

Daftar Gambar 2.1 Struktur Organisasi	10
---	----

Daftar Tabel

Tabel 1.1 Waktu pelaksanaan PKL dan Penulisan laporan	6
---	---

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dan pertumbuhan ekonomi di zaman sekarang sangat pesat dan cepat. Banyak pelaku bisnis yang memajukan dan mengembangkan usaha mereka tidak hanya di satu Negara. Dengan kemajuan seperti di zaman sekarang para pelaku bisnis sudah mulai membuka cabang-cabang baru di setiap kota bahkan Negara guna memenuhi kebutuhan pasar ataupun Konsumen. Tentunya mereka pun akan melakukan kunjungan, pertemuan bahkan rapat untuk pembahasan kemajuan perusahaan mereka.

Melihat peluang seperti itu tentunya banyak pihak yang mengambil kesempatan dan peluang untuk menunjang keperluan jasa dan pangan guna menunjang kebutuhan tersebut. Salah satunya adalah industri perhotelan, yang secara umum mereka menjual beberapa produk pelayanan jasa yang berbentuk nyata seperti kamar hotel, *meeting room*, *ballroom*, restoran, dan lain sebagainya.

Dari tahun ke tahun industri perhotelan menjadi bisnis yang sangat menjanjikan. Banyak tamu-tamu hotel datang bukan cuma untuk menginap. Mereka mengadakan *meeting*, *gathering*, dan *wedding* di hotel maka dari itu, pihak hotel sendiri membuat Section khusus untuk menghadapi event-event tersebut. Yaitu Section Banquet Kitchen.

Banquet Kitchen adalah section khusus untuk menangani *event-event* besar yang di adakan di hotel. Dalam menghadapi event yang melibatkan banyak tamu

Banquet Kitchen memerlukan banyak tenaga kerja, untuk membantu *chef* dan para staf Banquet Kitchen dalam meringankan pekerjaannya, maka dari itu ada yang namanya *Cook Helper*.

Cook helper merupakan salah satu bagian yang ada di *department kitchen* yang khusus membantu tugas-tugas *chef* dan staf kitchen yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dan berperan cukup penting dalam pelaksanaan operasional *Banquet Kitchen*.

Dalam menghadapi *event* seringkali timbul beberapa permasalahan yang dihadapi, seperti saat *event* sedang berjalan makanan yang disajikan di Buffet habis sedangkan stok makanan di kitchen kosong atau habis. Dari permasalahan yang dipaparkan di atas, maka dari itu penulis tertarik untuk mengangkat judul **“PERANAN *COOK HELPER* DALAM MENANGANI *EVENT* DI *BANQUET KITCHEN* HOTEL INTERCONTINENTAL BANDUNG”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas maka untuk memudahkan dalam penyelesaian permasalahan yang menjadi dasar dalam penulisan ini, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apa saja yang harus dipersiapkan seorang *Cook Helper* dalam menghadapi event yang ada di Banquet Kitchen Hotel Intercontinental Bandung.
2. Apa saja kendala yang di hadapi *Cook Helper* dalam menangani *event* di Banquet Kitchen Hotel Intercontinental Bandung.

3. Bagaimana solusi yang tepat untuk mengatasi kendala yang dihadapi Cook Helper di Banquet Kitchen Intercontinental Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Laporan

Maksud dari penulisan Tugas Akhir ini memiliki beberapa maksud tujuan, adapun maksud dan tujuan laporan Tugas Akhir ini akan di paparkan dalam pembahasan ini.

1.3.1 Maksud Laporan

1. Sebagai salah satu syarat menumpuh ujian sidang di Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti serta untuk menyelesaikan Diploma III Jurusan Administrasi Perhotelan.
2. Untuk melengkapi teori yang telah didapat di perkuliahan dan mebandingkan dengan teori dan praktek dilapangan.

1.3.2 Tujuan Laporan

1. Untuk mengetahui apa saja yang harus dipersiapkan seorang *Cook Helper* dalam menghadapi *event* yang ada di *Banquet Kitchen* Hotel Intercontinental Bandung.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi *Cook Helper* dalam menangani *event* di Banquet Kitchen Hotel Intercontinental Bandung.
3. Untuk mengetahui solusi yang tepat dalam mengatasi kendala yang dihadapi *Cook Helper* di Hotel Interconcontinental Bandung.

1.4 Kegunaan Laporan

1. Bagi penulis

Dengan adanya praktek kerja lapangan penulis dapat membandingkan antara teori yang diperoleh pada saat perkuliahan dengan keadaan yang terjadi di dunia kerja secara langsung, serta untuk mendapatkan pengalaman dan memperoleh pengetahuan tentang “Peranan cook helper dalam menangani event di banquet kitchen hotel Intercontinental Bandung”.

2. Bagi Lembaga Pendidikan

Hasil laporan ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi bagi mahasiswa/mahasiswi dalam membawa wawasan atau ilmu pengetahuan yang relevan berhubungan dan juga terjadi kerja sama antara pihak kampus dan perusahaan.

3. Bagi Perusahaan

Laporan ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan bagi hotel Intercontinental Bandung.

1.5 Metode dan Teknik Pengumpulan Data

1.5.1 Metode Penulisan

Dalam penyusunan laporan ini saya menggunakan metode deskriptif yaitu mengargumentasikan dan memaparkan secara terperinci sesuai dengan data dan fakta yang ada, pengumpulan data dan membahas dengan menarik kesimpulan secara khusus.

1.5.2 Tehnik Pengumpulan Data

1. Observasi (Pengamatan Langsung)

Penulis melakukan pengamatan secara langsung di dapur dengan memperhatikan operasional kerja dapur khususnya dalam proses persiapan awal memasak.

2. Wawancara

Wawancara ini dilakukan penulis dengan *Executive Chef* Hotel Intercontinental Bandung dan beberapa karyawan dapurnya untuk mendapatkan data tentang persiapan awal memasak di hot kitchen Hotel Intercontinental Bandung.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan dijadikan bahan untuk penulisan laporan tugas akhir.

1.6 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

1.6.1 Waktu Pelaksanaan

Penulis melakukan praktek kerja lapangan ini mulai dari proses perijinan sampai dengan akhir praktek kerja lapangan. Praktek kerja lapangan di mulai dari tanggal 05 februari 2019 sampai tanggal 05 agustus 2019.

Adapun jadwal praktek kerja lapangan dibagi menjadi 2 *shift* :

1. *Morning* : 07:00 – 16:00 WIB
2. *Afternoon* : 13:00 – 22:00 WIB

Tabel 1.1 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan dan Penulisan Laporan .

Uraian kegiatan	Waktu																			
	Februari				Maret				April				Mei				Juni			
	Minggu ke				Minggu ke				Minggu ke				Minggu ke				Minggu ke			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Permohonan surat pkl																				
Pelaksanaan PKL																				
Bimbingan LTA																				
Pengumpulan data, pengolahan data																				
Penulisan laporan																				
Akhir pelaksanaan PKL																				
Laporan selesai																				

1.6.2 Tempat Pelaksanaan

Praktek kerja lapangan dilaksanakan di Hotel Intercontinental Bandung yang beralamat di:

Jl. Resor Dago Pakar Raya 2B Resor Dago Pakar, Mekarsaluyu, kec.Cimenyan, Bandung, Jawa Barat. 40198, Indonesia

Telp : +62-22-87806688

E-mail : icbandung.reservation@ihg.com

Website : www.intercontinental.com

BAB II

DATA DAN LANDASAN TEORI

2.1 Data

2.1.1 Sejarah Singkat Hotel Intercontinental

Pada awalnya Presiden Roosevelt yang merupakan Presiden Amerika Serikat pada waktu itu meminta Juan Trippe yang merupakan pimpinan maskapai penerbangan Pan American untuk membentuk Intercontinental Hotel Cooperation yang merupakan bagian dari program perbaikan pasca perang dunia ke-2.

Pada awalnya perluasan perusahaan tersebut meliputi sepanjang rute penerbangan hingga Amerika Latin yang pada akhirnya meliputi seluruh belahan dunia. Bangunan pertama dari Intercontinental Hotel Cooperation di bangun pada tahun 1947 yang diberi nama Hotel Grande di Belem Brazil, hotel-hotel lain yang berada dibawah naungan yang sama pun di bangun beberapa tahun kemudian.

Phoenicia Intercontinental Beirut merupakan hotel pertama yang di bangun di luar Amerika Latin dan dibuka pada tahun 1961. Menyusul dua tahun kemudian Intercontinental Hotel di Frankfurt Jerman, pun dibuka yang sekaligus merupakan perusahaan hotel pertama yang dibuka di Eropa.

Intercontinental Hotel Cooperation telah mampu mewujudkan secara resmi pembangunan reputasi, membawa standar tinggi dari akomodasi pelayanan kepada wisatawan Internasional. Pada tahun 1981, maskapai penerbangan Pan American World menjual *asset* Internasional Hotel Cooperation kepada Saigon Group PLC yang memiliki 27 jaringan hotel.

Hanya sebagian *asset* yang dijual dan selebihnya tetap dipertahankan menjadi bagian dari portfolio Intercontinental Hotel Cooperation kepada Saion Group PLC yang memiliki bisnis Jepang. Intercontinental Cooperation pun kembali bergulir kepemilikannya. Pada tahun 1988 dimiliki oleh Bass PLC yang kemudian berganti nama menjadi Intercontinental Hotels Group hingga sekarang.

Perluasan Intercontinental Hotels Group yang cepat diikuti dengan ketertarikan dari Negara-negara timur jauh dan Negara timur tengah yang dibuktikan dengan program utama dari renovasi dari Intercontinental Hotel di Budapest, Madrid, Vienna, Chicago, dan New York. Beberapa label hotel yang berada dibawah naungan Intercontinental Hotels Group antara lain:

1. Intercontinental Hotel Resort
2. Crowne Plaza
3. Holiday Inn
4. Hotel Indigo
5. Staybridge Suites
6. Cadlewood
7. Even Hotel
8. Holiday inn Express
9. Holiday Inn Club Vacation

Intercontinental Hotels Group (IHG) adalah perusahaan perhotelan terbesar di dunia berdasarkan jumlah kamar tamu. IHG memiliki tujuh *brand* yang sangat berbeda. Masing-masing *brand* sangatlah berbeda dan menarik jenis tamu

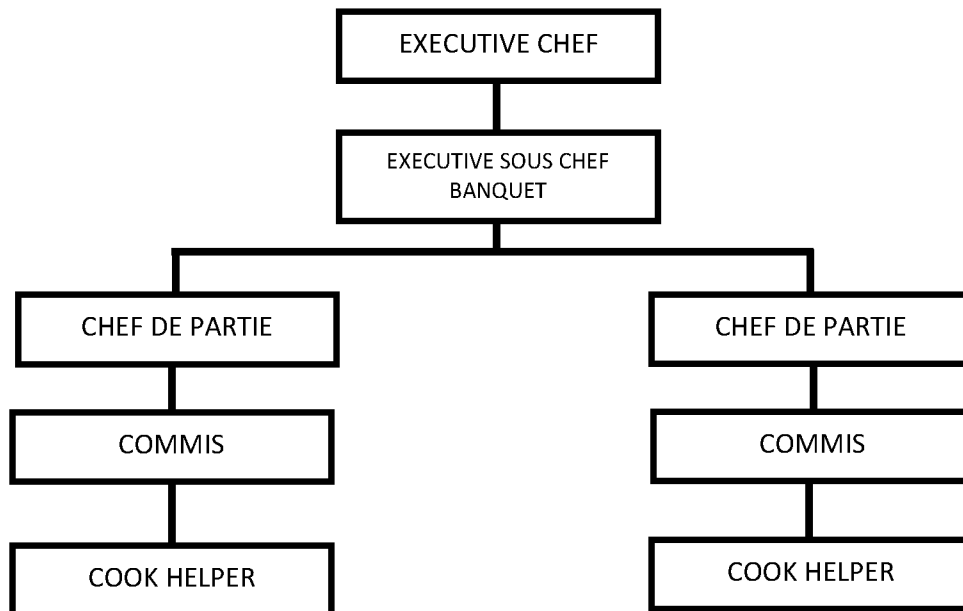
yang berbeda yang mencari pengalaman yang berbeda ketika melakukan perjalanan atau liburan.

Visi IHG adalah menjadi salah satu perusahaan hebat di dunia dengan menciptakan *Great Guest Love Hotel*, itu dikelola dengan baik dan menguntungkan. Itulah hotel yang diinginkan orang secara konsisten untuk menginap di dalamnya.

Agar Intercontinental Hotel & Resort lebih dipilih secara konsisten, kita harus menempatkan tamu dan pengalaman dipilih secara konsisten. Yang kita sampaikan kepada mereka di inti dari apa saja yang kita lakukan.

Intercontinental Bandung berdiri sejak april 2015 dengan status Pre-Opening. Hotel yang didirikan oleh Purnawarman Suriadi ini memiliki bangunan unik 18 lantai dan villa tampak indah dengan pemandangan kota Bandung, terdapat juga lapangan Golf. Hotel ini berdiri di bukit dago yang berlokasi di Dago Pakar Resor. Hotel ini dapat dicapai dalam 45 menit dari kota Bandung dan juga dekat dengan beberapa objek wisata seperti Taman Hutan Raya Dago Pakar, Tebing Keraton, Gedung Sate, Lembang dan banyak lagi.

2.1.2. Struktur Organisasi Banquet Kitchen



2.1.3. Uraian Tugas Struktur Organisasi *Banquet Kitchen*

1. Executive Chef

a. Uraian Tugas

- 1) Membuat anggaran tahunan untuk makanan dan rencana kerja.
- 2) Menghadiri rapat antara kepala bagian dan rapat-rapat lainnya yang ditentukan oleh General Manager
- 3) Mengawasi tata cara keselamatan kerja dan memenuhi kelengkapannya, agar dapat diciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman
- 4) Mengawasi jalannya pelayanan makanan
- 5) Menjaga Food Cost atau standar portion
- 6) Mengawasi sepenuhnya atas kelancaran kitchen secara keseluruhan

b. Tanggung Jawab

- 1) Bertanggung jawab untuk merencanakan program *training* untuk karyawan dapur atau juru masak
- 2) Mengambil keputusan dalam hal koordinasi semua kegiatan *opeasional departmennya*
- 3) Bertanggung jawab atas terlaksananya tugas-tugas atau pekerjaan yang dilaksanakan departmennya

2. Executive Sous Chef Banquet Kitchen

a. Uraian Tugas

- 1) Membantu standar presentasi dari suatu standar recipe makanan
- 2) Membuat anggaran tahunan untuk makanan dan rencana kerja
- 3) Menangani Banquet Production
- 4) Menghadiri rapat *briefing chef*
- 5) Menjaga *food cost Banquet kitchen*
- 6) Mengawasi sepenuhnya atas kelancaran operasional banquet kitchen secara keseluruhan

b. Tanggung Jawab

- 1) Bertanggung jawab atas pengambilan keputusan dalam hal koordinasi semua kegiatan operasional outletnya.
- 2) Bertanggung jawab atas terlaksananya tugas-tugas dan pekerjaan outletnya
- 3) Bertanggung jawab atas pengadaan bahan makanan untuk banquet kitchen

3. Chef De Partie

a. Uraian Tugas

- 1) Sebagai asisten Executive Sous chef Banquet
- 2) Memberikan tugas-tugas harian kepada setiap juru masak yang di bawahnnya
- 3) Menyelesaikan permasalahan yang timbul pada saat operasional
- 4) Mengatur pembagian kerja
- 5) Memberikan *operasional briefing* setiap hari
- 6) Mengawasi penyediaan dan pengadaan dapur

b. Tanggung Jawab

- 1) Bertanggung jawab kepada Executive Sous chef Banquet
- 2) Bertanggung jawab atas kelancaran kerja di outletnya
- 3) Bertang jawab atas terciptanya kedisiplinan di outletnya
- 4) Bertanggung jawab mengawasi pengadaan makanan

4. Commis

a. Uraian Tugas

- 1) Menguasai pengetahuan dan teknik dalam pengolahan makanan
- 2) Memelihara dan merawat peralatan dapur serta bahan yang ada diseksinya masing-masing
- 3) Memenuhi standar bahan makanan yang sudah ditentukan
- 4) Membantu inventori bulanan

b. Tanggung Jawab

- 1) Bertanggung jawab terhadap makanan sesuai dengan spesialisasinya

- 2) Bertanggung jawab terhadap kesesuaian makanan di masing-masing bagiannya

5. Cook Helper

a. Uraian Tugas

- 1) Melaksanakan perintah atasan untuk mengambil dan mendistribusikan bahan makanan dari gudang ke *section* yang memerlukan.
- 2) Melaksanakan persiapan bahan-bahan makanan yang diperlukan.
- 3) Membantu melaksanakan pengolahan makanan yang di proses oleh *commis/cook*.
- 4) Menjaga kebersihan dan kesehatan lingkungan kerja

b. Tanggung Jawab

- 1) Bertanggung jawab atas kelengkapan, kebersihan, pemeliharaan serta penyimpanan peralatan dapur
- 2) Bertanggung jawab membantu menjaga kualitas makanan yang akan disajikan

2.1.4. Subjek Laporan

Adapun subjek laporan yang akan dibahas pada laporan ini adalah :

2.1.4.1. Apa Saja Yang Harus di Persiapkan Seorang Cook Helper Dalam Menghadapi Event Yang Ada di Banquet Kitchen Hotel Intercontinental Bandung

Cook helper adalah sebagai pelaksana yang bekerja atas perintah atasannya. Kepangkatannya juga dinilai berdasarkan kemampuan, kecepatan dan

lamanya bekerja untuk membantu Commis/Cook dalam operasional agar berjalan dengan lancar.

Hal yang pertama yang harus disiapkan seorang Cook helper saat menghadapi event adalah mengenali menu-menu yang akan dihidangkan di event tersebut, mulai dari hidangan utama sampai hidangan penutup.

Sebelum memulai pekerjaan biasanya selalu membaca Banquet Event Order (BO), karena semua *jobdesk* ada di situ. Di dalam Banquet Event Order memberikan informasi tentang menu-menu makanan yang akan dihidangkan dan berapa banyak tamu yang akan datang. Setelah mengetahui makanan apa saja yang akan dihidangkan dan berapa banyak tamu yang akan datang, mulailah seorang cook helper melakukan *preparations*.

2.1.4.2. Kendala Yang di Hadapi Cook Helper Dalam Menangani Event di Banquet Kitchen Hotel Intercontinental Bandung

Di setiap departemen yang ada di hotel pasti memiliki kendala yang di hadapi dalam operasionalnya, begitu pula kendala yang dihadapi seorang Cook Helper di Banquet Kitchen.

1. Kurangnya kelengkapan *condiment* pada salah satu menu *stall/buffet*.
2. Kurangnya pengetahuan *recipe* makanan yang ada di *banquet kitchen*.
3. Makanan yang dihidangkan habis dan stock refill makanan dibelakang pun habis.

2.1.4.3. Solusi yang Tepat Untuk Mengatasi Kendala Yang di Hadapi Cook Helper di Banquet Kitchen Hotel Intercontinental Bandung

Setiap kendala yang dihadapi tentu saja ada solusi dan tindakan yang harus di ambil, supaya setiap kendala yang di hadapi dapat segera terselesaikan.

1. Sebelum acara dimulai, *prepare condiment-condiment* untuk menu yang akan dihidangkan. Setelah *set up* makanan, cek kembali apakah *condiment-condiment* untuk makanan sudah lengkap atau belum.
2. Kurangnya pengetahuan *recipe* makanan di *banquet*, sering terjadi ini disebabkan karena pengetahuan seorang *cook helper* tentang makanan belum terlalu luas. Jika tidak tahu harus berani bertanya atau menambah pengetahuan dan wawasan tentang makanan.
3. Saat makanan yang dihidangkan habis dan makanan persediaan untuk refill pun juga habis. *cook helper* dan staff lainnya dengan cekatan harus membuat ulang makanan yang habis.

2.2. Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Hotel

Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan, minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan, dan dikelola secara professional untuk mendapatkan keuntungan (Rumekso, 2002;2)

Kata Hotel digunakan sejak abad ke 18 di London, Inggris. Saat itu yang disebut hotel adalah *Garni*. Sebuah kamar besar yang dilengkapi dengan sarana tempat menginap/tinggal untuk penyewaan secara harian, mingguan atau bulanan.

Kata Hotel sendiri merupakan perkembangan dari bahasa Prancis, *Hostel*, berasal dari kata Latin, *Hospes*, dan mulai diperkenalkan kepada masyarakat umum pada tahun 1797 (Yayuk Sri Perwani, 1993;2)

2.2.2 Pengertian Food & Beverage Produk Departement

Menurut Soekesno dan Pendit, 1998:4 , menyebutkan bahwa *food and beverage department* merupakan bagian dari hotel yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional.

Food & Beverage department merupakan *department* yang sangat mutlak diperlukan di hotel dalam penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman, dalam menjalankan tugasnya *Food & Beverage department* terbagi menjadi dua bagian yang saling bergantung satu sama lain dan harus saling bekerjasama.

2 bagian tersebut adalah:

1. *Front service*

Yaitu bagian yang langsung berhadapan dengan tamu, terdiri dari bar, *restraurant*, *banquet*, dan *room service*.

2. *Back service*

Yaitu bagian yang tidak langsung berhadapan dengan tamu, terdiri dari *kitchen* dan *stewarding*.

Department food & beverage product terdapat beberapa *section*:

3. *Hot Kitchen*

Hot kitchen adalah section yang terdapat dalam Food & Beverage Product yang menangani berbagai macam Main Course. Hot kitchen di bagi menjadi dua yaitu Kitchen Banquet, dan Kitchen A'la carte.

4. *Cold Kitchen*

Cold kitchen adalah section yang merupakan tempat pengolahan bahan-bahan makanan yang membuat hidangan pembuka (*cold appetizer*).

5. *Banquet Kitchen*

Banquet Kitchen adalah section yang merupakan tempat pengolahan makanan yang menangani event seperti *Meeting*, *Gathering*, dan *Wedding*.

6. *Pastry*

Pastry adalah section yang mempersiapkan, mengolah dan menyajikan produk *cake*, *chocolate*, *biscuit special occasion product*, penyajian produk *pastry* pada *coffee break*, *tea time*, *dessert*, *pastry* dan juga dijual bebas untuk tamu yang datang.

7. *Butcher*

Butcher adalah section yang menyiapkan dan mengkhususkan pada daging, ayam, ikan dan sejenisnya. Selain itu menyiapkan bahan baku mentah dan setengah jadi.

2.2.3 **Pengertian *Banquet Kitchen***

Banquet secara umum adalah pelayanan suatu acara yang sudah di pesan dan di rencanakan sebelumnya melingkupi pelayanan dan makanan, ruangan dan

kelengkapan peralatan yang dibutuhkan dalam waktu tertentu. *Banquet* adalah bentuk penyajian mewah dari sebuah *function*. Selain itu penggunaan ruangan dan personil hotel, dalam pelaksanaannya perlu di ingat juga pula inventaris hotel.

Menurut Sukandi (1998;2), *Banquet* adalah suatu pelayanan khusus suatu jamuan atau acara dimana pelayanan tersebut berada atau terpisah dengan pelayanan yang ada di *restraurant*, *coffe shop*, atau *grill room*.

Ruang lingkup kerja *Banquet Kitchen* menangani kegiatan, sebagai berikut:

1. *Meeting*
2. *Wedding*
3. *Gathering*
4. *Birthday Party*

2.2.4 Pengertian Cook Helper

Peranan cook helper sangat dibutuhkan keberadaanya, yakni membantu melaksanakan berbagai pekerjaan cook, kemampuan yang setidaknya harus dimiliki oleh seorang cook helper yaitu mulai dari persiapan bahan makanan sampai pada proses pengolahan makanan (Komar,2006;46).

Menurut Pendit (1998), setiap *chef de partie* dibantu oleh juru masak (cook) dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab, jumlahnya tergantung pada volume pekerjaannya masing-masing. *cook* pertama (senior cook) adalah pangkat yang diberikan kepada seorang cook yang dianggap mampu mengalihkan tanggung jawab sebagai *chef de partie* apabila yang bersangkutan berhalangan hadir. Sedangkan yang kedua dan yang ketiga (*cook helper*) adalah pelaksana

yang bekerja atas perintah atasannya. Kepangkatan mereka dinilai berdasarkan kecakapan atau kemampuan dan lamanya bekerja.

Kata *chef* berasal dari istilah bahasa Prancis “*chef de cuisine*” yang berarti *kitchen director* atau orang yang mengelola dapur. Seorang *chef* mengatur segala sesuatu yang terjadi di dapur dari penentuan menu, kreasi makanan, pemilihan makanan, persiapan memasak hingga hasil akhir masakan dengan standar yang tinggi. Disitulah di perlukan seorang *cook helper* atau yang biasa disebut *kitchen assistants*.

Cook Helper adalah salah satu bagian yang sangat penting dalam *management kitchen*, yang membantu meringankan dan melancarkan operasional dapur hotel. *Richard Komar* menjelaskan bahwa *Cook Helper* secara umum merupakan pekerjaan ringan dengan tingkat resiko yang relatif kecil seperti mempersiapkan bahan makanan yang akan dimasak. Menurut *Richard Komar* tugas dan tanggung jawab *cook helper* yaitu :

a. Tugas Pokok

1. Ruang Lingkup

- a) Membantu pelaksanaan pengolahan makanan yang diproses oleh cook.
- b) Melaksanakan persiapan bahan-bahan makanan yang diperlukan.
- c) Menjaga kebersihan dan kesehatan lingkungan kerja.

2. Uraian Tugas

- a) Melaksanakan perintah atasan untuk mengambil dan mendistribusikan bahan makanan dari gudang ke *section* yang memerlukan.
- b) Menghadiri *briefing* yang diberikan oleh atasan setiap hari.

- c) Membantu menangani pengolahan makanan di bawah bimbingan *cook*.
- d) Melaksanakan pembersihan area kerja.

b. Tanggung Jawab

- 1) Produk : membantu menangani pengolahan makanan atas bimbingan *cook*.
- 2) Peralatan : bertanggung jawab atas kelengkapan, kebersihan, pemeliharaan, serta penyimpanan peralatan dapur.
- 3) Operasional : menangani penyiapan komoditi dan "*Mise en Place*" dan melaksanakan perintah yang diberikan oleh atasannya dengan patuh.

BAB III PEMBAHASAN

3.1 Apa Saja Yang Harus Disiapkan Seorang Cook Helper Dalam Menghadapi Event Di Banquet Kitchen Hotel Intercontinental Bandung

Sesuai dengan tema yang penulis pilih pada pembuatan Laporan Tugas Akhir ini maka berikut penulis memberikan gambaran tentang apa saja yang harus di disiapkan dalam menghadapi event di banquet kitchen hotel Intercontinental Bandung.

Berikut Tugas yang harus disiapkan Seorang Cook Helper dalam menghadapi event di *banquet kitchen*:

1. *Preparations* bahan-bahan makanan yang akan di olah keesokan harinya
2. *Preparations condiment* untuk event, seperti sauce dan acar.
3. menyimpan bahan-bahan makanan untuk event kedalam *chiller* agar tidak busuk

Tugas seorang *cook helper* saat event dimulai:

1. membantu *staff kitchen banquet* untuk membuat makanan yang akan dihidangkan.
2. Menyiapkan makanan yang akan di set up di *buffet*.
3. Menyiapkan *condiment* sebagai pelengkap makanan yang akan dihidangkan di *buffet stall live cooking*.
4. Menjaga dan mengecek *buffet* jangan sampai makanan yang akan dihidangkan habis.

Adapun menurut Richard Komar tugas dan tanggung jawab *cook helper* yaitu :

a. Tugas Pokok

1. Ruang Lingkup

- a) Membantu pelaksanaan pengolahan makanan yang diproses oleh cook.
- b) Melaksanakan persiapan bahan-bahan makanan yang diperlukan.
- c) Menjaga kebersihan dan kesehatan lingkungan kerja.

2. Uraian Tugas

- a) Melaksanakan perintah atasan untuk mengambil dan mendistribusikan bahan makanan dari gudang ke *section* yang memerlukan.
- b) Menghadiri *briefing* yang diberikan oleh atasan setiap hari.
- c) Membantu menangani pengolahan makanan di bawah bimbingan *cook*.
- d) Melaksanakan pembersihan area kerja.

b. Tanggung Jawab

- 1) Produk : membantu menangani pengolahan makanan atas bimbingan *cook*.
- 2) Peralatan : bertanggung jawab atas kelengkapan, kebersihan, pemeliharaan, serta penyimpanan peralatan dapur.
- 3) Operasional : menangani penyiapan komoditi dan "*Mise en Place*" dan melaksanakan perintah yang diberikan oleh atasannya dengan patuh.

Gambaran ini sesuai dengan kondisi yang penulis hadapi saat, melaksanakan *on job training* di bagian *banquet kitchen*. Adapun gambaran tersebut sebagai berikut.

Sebelum melakukan pekerjaan kami selalu membaca *banquet event order*, karena dari situ kami bisa tau *jobdesk* di hari itu. Mulai dari mempersiapkan bahan makanan yang akan di olah, dan memperkirakan jumlah tamu yang akan datang.

Memperkirakan jumlah tamu yang datang dengan benar, itu membantu kita dalam mempersiapkan bahan makanan yang akan diolah. Jika tamu yang datang sebanyak 200 orang, berapa banyak makanan yang harus disiapkan. Ini berguna untuk meminimalisir terjadinya kesalahan yang akan terjadi pada saat *event* berlangsung, seperti kehabisan makanan yang di hidangkan kepada tamu. Setelah tahu menu apa yang dihidangkan dan berapa banyak tamu yang akan datang, mulailah melakukan *preparations*.

Kami tidak hanya mempersiapkan bahan makanan yang akan diolah saja, mulai dari mempersiapkan tempat untuk menyimpan makanan seperti *insert* atau *soup turin*. Mempersiapkan *condiment* dan juga *garnish* untuk mempercantik hidangan yang akan disajikan.

Sesudah makanan dibuat, sambil menunggu waktu *set up* makanan tiba masukan makanan yang sudah matang ke dalam *hot box*, ini berguna agar kehangatan makanan tetap terjaga.

Tempatkan cadangan makanan sedekat mungkin, misalkan saat acara *wedding* diselenggarakan di *ballrom* 1, simpan cadangan makanan di *ballroom* 2. Hal ini dilakukan bila mana saat acara sedang berjalan dan makanan yang disajikan di *buffet* habis, kita tidak usah jauh-jauh untuk mengambil cadangan makanan ke belakang. Karena kita sudah menyimpan cadangan makanan sedekat

mungkin, hal ini juga berguna untuk menghemat tenaga, dan tidak membuat tamu menunggu terlalu lama.

3.2 Apa saja kendala yang di hadapi Cook Helper dalam menangani event di Banquet Kitchen Hotel Intercontinental Bandung

Selama penulis melakukan *on job training* di Hotel Intercontinental Bandung, penulis mendapatkan beberapa kendala saat bekerja. Yang pertama kurangnya kelengkapan *condiment* pada hidangan *buffet* maupun *stall*, ini terjadi karena ketidaktepatan saat melakukan *set up* makanan. Cenderung karena di kejar waktu membuat kita menjadi tidak fokus. Alhasil terjadi kesalahan kurangnya kelengkapan *condiment* yang disajikan.

Kendala yang kedua kurangnya pengetahuan tentang *recipe* makanan yang ada di *banquet kitchen*, ini karena kurangnya wawasan seorang *cook helper* tentang makanan. Imbasnya adalah ketika ada event yang sedang berlangsung, *cook helper* akan bingung mau melakukan apa karena tidak tahu *recipe* yang ada di *banquet kitchen*, ini sangat memperhambat seorang *cook helper* dalam melakukan pekerjaannya.

Kendala yang terakhir adalah makanan yang di hidangan habis dan *stock* makanan untuk mengisinya pun juga habis, sedangkan acara masih berjalan. Ini kesalahan yang fatal, ini terjadi karena kurang cermatnya *cook helper/cook* dalam memperkirakan tamu yang datang dan mempersiapkan makanan yang dihidangkan.

3.3 Bagaimana Solusi Yang Tepat Untuk Mengatasi Kendala Yang di Hadapi Cook Helper Hotel Intercontinental Bandung

Adapun upaya yang dilakukan *cook helper* dalam mengatasi hambatan yang terjadi didalam operasional kerja *banquet kitchen* Hotel Intercontinental Bandung sebagai berikut:

1. Sebelum acara dimulai, prepare *condiment-condiment* makanan untuk *buffet* atau *stall*. Contohnya *condiment* untuk *buffet* seperti acar, kerupuk dan *sauce*. Setelah melakukan *set up* makanan cek kembali apakah *condiment* sudah lengkap atau belum, jika belum cepat segera lengkapi.
2. Jangan malu atau takut untuk bertanya, jika kita tidak tahu tentang *recipe* makanan yang ada di *banquet kitchen*. Sebagai seorang *cook helper* harus aktif dan banyak bertanya kepada atasan, luangkan waktu untuk belajar dan menambah pengetahuan dan wawasan tentang makanan.
3. Seperti yang penulis sampaikan di bab sebelumnya, pentingnya membaca *banquet event order* (BO) sebelum melakukan pekerjaan. Karena dari situ kita bisa tahu berapa banyak tamu yang akan datang, dan juga akan menjadi tolak ukur seberapa banyak Chef/Cook akan membuat makanan.

Kendala-kendala ini terjadi karena ketidak telitian seorang *commis chef/cook helper* pada saat bekerja (*human error*). Pentingnya berkomunikasi kepada staf dan kepada *on job training* lainnya supaya bisa meminimalisir kesalahan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Untuk melengkapi pembuatan laporan tugas akhir ini, penulis mengajukan beberapa kesimpulan untuk Hotel Intercontinental Bandung mudah-mudahan pembangunan atau masukan untuk memperbaiki kekurangan yang dirasakan, sehingga dapat lebih baik lagi kedepannya.

Dari uraian diatas maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Sebagai seorang *cook helper* yang membantu meringankan pekerjaan seorang cook atau staf kitchen dalam menangani berbagai event, seperti wedding, birthday party, coffee break dan acara lainnya, seorang *cook helper* harus bisa bekerja secara cepat dan terorganisasi dalam mempersiapkan berbagai *condiment* dari bahan mentah, *sauce*, bumbu hingga menyajikan makanan yang telah siap untuk di hidangkan kepada tamu hotel. Dengan adanya *cook helper* ini, membantu mensukseskan dan melancarkan *operational kitchen banquet* dalam menangani *event*, serta menjamin membantu agar kelangsungan event berjalan dengan lancar.
2. Keberhasilan akan *event* yang dikerjakan di *banquet kitchen* tidak luput dari berbagai macam kendala yang dihadapi dengan adanya komunikasi yang kuat, membantu meminimalisir tingkat kesalahan.
3. Dengan adanya Praktek Kerja Lapangan ini penulis dapat mengetahui pasti cara kerja dilapangan secara langsung.

4.2. Saran

untuk melengkapi pembuatan laporan tugas akhir ini, penulis mengajukan saran untuk Hotel Intercontinental Bandung, mudah-mudahan menjadi pertimbangan atau masukan untuk memperbaiki kekurangan yang dirasakan, sehingga dapat lebih baik kedepannya.

1. Perlu adanya kerja sama team dalam menghadapi berbagai macam *event* yang ada di *banquet kitchen*.
2. Lebih ditingkatkan lagi komunikasi antar staf *kitchen* dan sesama *on job training* karena itu sangat membantu, demi kelancaran *event tersebut*.
3. Memberikan pembinaan secara maksimal secara menyeluruh kepada *cook helper* dengan memanfaatkan waktu yang ada, agar menjadi sumber daya manusia yang optimal dan dapat memberikan hasil yang maksimal kepada hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Bartono PH, dan Ruffino E, M (2005). *food product* manajemen di hotel dan restoran. Yogyakarta; penerbit Andi.
- Jonh B, knight (1990). *Quality of production planning and management New York*; Van Nostrand Reinhold
- Komar, Richard. 2006. Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran. Bandung: Graha Ilmu.
- Lawson, Fred. 1995. Hotels & Resort, Planning Design and Refurbishment. New Rumecko, SE.2002. *housekeeping hotel*. Yogyakarta:Andi
- Soekesno,(2000). *Management food and baverage, service hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Yayuk Sri Perwani,1993. Teori dan petunjuk praktek *housekeeping* untuk akademi perhotelan, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- York: Van Nostrand Reinhold Company.
- <http://Hotelier.co.id/Mengenal-posisi-kerja-di-kitchen.3/10/17.17.20>
- <http://umro7ul.blogspot.co.id/2015/05/pengertian-chef.html?=1a>