

**HOT KITCHEN SECTION  
MARRIOT HOTEL HARBOUR BAY BATAM**

**LAPORAN**



**Oleh:**

**Muhammad Rangga Ariandi**

**2023030030**

**PROGRAM STUDI MANAJAMEN KULINER  
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM**

**2025**

**HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI**  
**Laporan Kegiatan On The Job Training Mahasiswa**  
**Manajemen Kuliner**  
**(Batam Marriot Harbour Bay)**

Dengan ini menyatakan, mahasiswa dengan

Nama: Muhammad Rangga Ariandi

NIM : 2023030030

Prodi: Manajemen Kuliner

Telah melaksanakan OJT/ Kerja di Batam Marriot Hotel Harbour

Bay selama 6 bulan, mulai tanggal 22 Agustus 2024 s/d 21 Januari  
2025

Batam, 24 Januari 2025

| Mengetahui,                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Learning &amp; Development Manager</p>  <p>Henny Tambunan<br/>Director of Human Resources</p> | <p>Kepala Prodi Manajemen Kuliner Politeknik<br/>Pariwisata Batam</p>   <p>Rosie Oktavia P R, MM, Par<br/>NIDN. 1007109204</p> |
| <p>Koordinator OJT Politeknik<br/>Pariwisata Batam</p>  <p>Khatir<br/>NIK.2208356</p>            | <p>Dosen Pembimbing OJT</p>  <p>Kamelia Santika, A.Md<br/>NIDN : 2210360</p>                                                                                                                                        |

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya kepada penulis sehingga laporan Praktik Kerja Nyata ini dapat terselesaikan dalam waktu yang telah direncanakan. Penulis menyadari bahwa laporan Praktik Kerja Nyata ini tidak akan terselesaikan jika tidak ada dukungan dari berbagai pihak-pihak yang terkait, oleh karena itu penyusun mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. Siska Amelia Maldin, S.Pd., M.Pd Pjs. Direktur Politeknik Pariwisata Batam
2. Ibu Rosie Oktavia Puspita Rini, S,Par,M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Kuliner Politeknik Pariwisata Batam
3. Ibu Kamelia Santika,A.Md selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberi masukan dan saran dan bimbingan selama penyusunan penulisan laporan ini
4. Seluruh dosen Manajemen Kuliner yang telah memberikan bimbingan selama penulisan laporan ini.
5. Pihak Batam Marriott Hotel Harbour Bay yang telah memberikan ijin untuk melaksanakan Praktik Kerja Nyata.
6. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa melimpahkan do'a dan dukungan yang tiada hentinya bagi penulis untuk menyelesaikan laporan ini.
7. Seluruh teman-teman seperjuangan Manajemen Kuliner 2023 yang telah memberi motivasi, semangat, masukan, dan kritik yang berarti bagi penulis dalam menyelesaikan laporan ini.
8. Semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam kelancaran penyusunan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa, penulisan laporan ini masih jauh dari kata sempurna baik dari isi laporan, kata-kata, penulisan dan lain-lain. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca sebagai bahan pembelajaran untuk kesempurnaan laporan Praktik Kerja Nyata.

## DAFTAR ISI

|                                                                                           |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| KATA PENGANTAR .....                                                                      | iii |
| DAFTAR ISI .....                                                                          | iv  |
| DAFTAR GAMBAR .....                                                                       | v   |
| DAFTAR TABEL .....                                                                        | vi  |
| BAB 1 PENDAHULUAN .....                                                                   | 1   |
| 1.1 Latar Belakang .....                                                                  | 1   |
| 1.2 Tujuan Praktik Kerja Nyata .....                                                      | 2   |
| 1.3 Manfaat Praktik Kerja Nyata .....                                                     | 2   |
| 1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan .....                                                    | 3   |
| BAB 2 KAJIAN TEORI DAN GAMBARAN UMUM .....                                                | 4   |
| 2.1 Hotel.....                                                                            | 4   |
| 2.1.1 Defenisi Hotel .....                                                                | 4   |
| 2.2 Traders Hotel .....                                                                   | 5   |
| 2.2.1 Sejarah Hotel Marriott Harbour Bay Batam.....                                       | 5   |
| 2.2.2 Visi, Misi dan <i>Core Values</i> Batam Marriott Harbour Bay .....                  | 7   |
| 2.2.3 Struktur Organisasi.....                                                            | 8   |
| 2.2.4 Fasilitas Batam Marriot Hotel Harbour Bay .....                                     | 10  |
| BAB III PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING.....                                              | 16  |
| 3.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan On The Job Training.....                                    | 16  |
| 3.1.1 Struktur Organisasi Kitchen Batam Marriott Hotel Harbour Bay .....                  | 16  |
| 3.1.2 Peran dan Tanggung Jawab Staf <i>Kitchen</i> Batam Marriott Hotel Harbour Bay ..... | 17  |
| 3.2 Rincian Pekerjaan .....                                                               | 19  |
| 3.2.1 Pengadaan Bahan .....                                                               | 19  |
| 3.2.2 Persiapan Bahan .....                                                               | 19  |
| 3.2.3 Pengolahan Bahan .....                                                              | 20  |
| 3.2.4 Penyimpanan Produk.....                                                             | 20  |
| 3.2.5 Penindustrian Barang .....                                                          | 21  |
| 3.2.6 Produk – Produk Goji Kitchen .....                                                  | 21  |
| 3.2.7 Peralatan Goji Kitchen.....                                                         | 23  |
| 3.3 Faktor Pendukung dan Penghambat .....                                                 | 24  |
| BAB IV PENUTUP.....                                                                       | 26  |
| 4.1 Kesimpulan.....                                                                       | 26  |
| 4.2 Saran.....                                                                            | 26  |
| LAMPIRAN .....                                                                            | 27  |
| DAFTAR PUSTAKA.....                                                                       | 29  |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                   |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Gambar 2. 1 Tampak Dari Luar Bangunan Batam Marriott Harbour Bay .....            | 6         |
| Gambar 2. 2 Tampak Reseptionis Marriott Harbour Bay .....                         | 6         |
| <i>Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Batam Marriott Harbour Bay.....</i>            | <i>8</i>  |
| <i>Gambar 2. 4 Deluxe Room di Batam Marriott Hotel Harbour Bay .....</i>          | <i>11</i> |
| Gambar 2. 5 Deluxe double di Batam Marriott Hotel Harbour Bay .....               | 12        |
| Gambar 2. 6 M Club Room Batam Marriott Hotel Harbour Bay .....                    | 12        |
| Gambar 2. 7 Function Room Batam Marriott Hotel Harbour Bay .....                  | 13        |
| Gambar 2. 8 Grand Ballroom di Batam Marriott Hotel Harbour Bay .....              | 13        |
| Gambar 2. 9 Kolam Renang di Batam Marriott Hotel Harbour Bay .....                | 13        |
| Gambar 2. 10 Goji Kitchen di Batam Marriott Hotel Harbour Bay .....               | 14        |
| Gambar 2. 11 Jianghe Restaurant di Batam Marriott Hotel Harbour Bay .....         | 14        |
| Gambar 2. 12 Altitude Rooftop & Bar .....                                         | 14        |
| Gambar 2. 13 Mill & Co café di Batam Marriott Hotel Harbour Bay .....             | 15        |
| Gambar 3. 1 Struktur Organisasi FB Product Batam Marriott Hotel Harbour Bay ..... | 16        |
| Gambar 3. 2 Tuna chevice.....                                                     | 21        |
| Gambar 3. 3 stuffing.....                                                         | 23        |

## DAFTAR TABEL

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| Tabel 3. 1 Peralatan Goji Kitchen..... | 23 |
|----------------------------------------|----|

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sarjana Terapan Pariwisata Politeknik Batam ialah salah satu lembaga pendidikan yang mempelajari tentang bagaimana cara menghadapi sektor pariwisata khususnya di Batam supaya para pelaku pariwisata tidak merasa bosan dan jenuh untuk menetap sementara waktu ataupun hanya untuk berlibur dan menikmati pelayanan- pelayanan yang disediakan oleh para penyedia jasa yang bergerak dalam bidang hotel dan restoran.

Untuk memenuhi hal-hal tersebut perlu adanya pembelajaran yang lebih mendalam terkait masalah pelayanan yang dilakukan di sebuah hotel dan restoran, maka dari itu Pariwisata Politeknik Pariwisata Batam khususnya Program Studi Manajemen Kuliner mewajibkan kepada semua mahasiswa semester VIII untuk melakukan Praktik Kerja Nyata supaya mahasiswa dapat mempertimbangkan seperti apa kegiatan-kegiatan yang dilakukan di hotel dan restoran khususnya pada departemen masing-masing.

Kegiatan yang dilakukan dalam Praktik Kerja Nyata adalah melakukan penelitian atau menggali informasi-informasi di masing-masing departemen yang ada di hotel, kemudian mahasiswa akan mengumpulkan informasi-informasi yang di dapat dari hotel untuk dijadikan laporan.

Hotel merupakan sebuah perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan dalam bentuk penginapan, makanan dan minuman yang di jual secara terus-menerus dan profesional. Karena hotel bergerak di dalam bidang jasa maka cara mengelolanya harus berdasarkan pada prosedur-prosedur untuk mempermudah dalam mempersiapkan semua kegiatan diri masing-masing yang ada di hotel tersebut. Adapun departemen-departemen yang ada di hotel ialah:

1. Front Office Department
2. Housekeeping Department
3. Food and Beverage Product Department
4. Food and Beverage Service Department
5. *Engineering* Departement
6. Human and Resources Department
7. Sales and Marketing Department
8. *Accounting* Department
9. *Security* Department

## 1.2 Tujuan Praktik Kerja Nyata

Adapun tujuan Praktik Kerja Nyata ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk memberikan wawasan kepada mahasiswa/i mengenai operasional yang ada di hotel.
2. Sebagai bahan pertimbangan antara materi yang telah diajarkan dalam perkuliahan dengan penelitian yang dilakukan secara langsung di hotel.
3. Mahasiswa/I mampu memahami tugas-tugas yang dilakukan khususnya di *Food and Beverage Product Department*
4. Sebagai syarat untuk menyelesaikan Praktik Kerja Nyata

## 1.3 Manfaat Praktik Kerja Nyata

Adapun manfaat dari Praktik Kerja Nyata yang dibagi menjadi 3 bagian yakni sebagai berikut :

- a. Mahasiswa/i tidak merasa takut ketika mendapat pekerjaan di bidang yang ditekuni
- b. Mahasiswa/i dapat mengetahui tugas-tugas yang dilakukan di *Food and Beverage Product Department*
- c. Memberikan Mahasiswa/i pengetahuan tentang industri perhotelan
- d. Mahasiswa dapat menghargai waktu dan tidak mengabaikan aturan-aturan yang berlaku di industri perhotelan.

### 1) Bagi Universitas :

- a. Terjalannya kerjasama antara Universitas dengan hotel tempat mahasiswa melakukan Praktek Kerja Nyata.
- b. Universitas dapat meningkatkan kualitas lulusannya melalui pengalaman Praktek Kerja Nyata.
- c. Universitas akan lebih dikenal di dunia industri.

### 2) Bagi Hotel :

- a. Dapat membawa nama baik hotel terkait dengan mengadakan Praktek Kerja Nyata untuk mahasiswa di perusahaan tersebut.
- b. Memberikan saran dan masukan kepada hotel terkait mengenai SOP (Standard Operational Procedure) yang berlaku, untuk meningkatkan kualitas yang sudah baik menjadi lebih baik lagi.
- c. Meninjau SDM (Sumber Daya Manusia) sebagai dasar perekrutan pegawai dengan diadakannya Praktek Kerja Nyata untuk mahasiswa.

#### **1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan**

Kegiatan Praktek Kerja Nyata dilakukan selama 6 bulan dan telah dilakukan sejak tanggal 22 Agustus sampai pada tanggal 21 Januari di Batam Marriott Hotel Harbour Bay dan menggeluti bidang dibagian Hot Kitchen. Terdapat jadwal pelaksanaan kerja untuk para staf dan training di hotel. Ada 4 shift kerja, yang pertama ada Morning shift, dimulai dari jam 07.00 pagi s.d 03.00 sore. Yang kedua ada Middle shift, dimulai dari jam 10.00 pagi s.d 19.00 malam. Yang ketiga ada Afternoon shift, dimulai dari jam 15.00 sore s.d 22.00 malam dan yang terakhir ada Night shift, dimulai dari jam 22.00 malam s.d 07.00 pagi. Kegiatan Praktek Kerja Nyata dilakukan di Batam Marriott Hotel Harbour Bay merupakan hotel yang berlokasi di Downtown Harbour Bay, tepatnya di Jalan Duyung, Sungai Jodoh, Kecamatan Batu Ampar, Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau.

## **BAB 2**

### **KAJIAN TEORI DAN GAMBARAN UMUM**

#### **2.1 Hotel**

##### **2.1.1 Defenisi Hotel**

Menurut Dirjen Pariwisata – Depparpostel yang dikutip dari (Retnaningrum, 2016) Menurut Dirjen Pariwisata – Depparpostel Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan, untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial.

Selain menurut (Widanaputra, 2009) definisi hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap.

Lalu berikutnya, penjelasan mengenai pengertian hotel menurut Ikhsan (2008:2) yang dikutip pada jurnal (Retnaningrum, 2016) pengertian hotel merupakan suatu lembaga yang menyediakan para tamu untuk menginap, dimana setiap orang dapat menginap, makan, minum dan menikmati fasilitas yang lainnya dengan melakukan transaksi pembayaran.

Dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan pengertian atau definisi hotel adalah badan usaha akomodasi atau perusahaan yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum dengan fasilitas jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman, jasa layanan kamar, serta jasa pencucian pakaian. Fasilitas ini diperutukkan bagi masyarakat yang bermalam di hotel tersebut ataupun masyarakat yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel tersebut.

## 2.2 Traders Hotel

### 2.2.1 Sejarah Hotel Marriott Harbour Bay Batam

Batam Marriott Hotel Harbour Bay merupakan hotel yang berlokasi di Downtown Harbour Bay, tepatnya di Jalan Duyung, Sungai Jodoh, Kecamatan Batu Ampar, Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau. Hotel ini terletak di kawasan hiburan dan bisnis dengan kelebihan berupa akses langsung menuju ke Terminal Ferry Internasional Harbour Bay, yang dimana terminal ferry ini menghubungkan Kota Batam dengan Singapura dan Malaysia. Batam Marriott Hotel Harbour Bay terletak di lokasi yang sangat strategis, posisi hotel yang sangat strategis ini mampu membantu meningkatkan perekonomian industri pariwisata Kota Batam.

Batam Marriott Hotel Harbour Bay merupakan bagian dari Marriott International, diresmikan pada tanggal 1 Oktober 2020 dan merupakan hotel bintang 5 pertama di Kota Batam. Hotel ini memiliki 216 kamar dengan berbagai tipe kamar yang tersedia, seperti tipe kamar *Deluxe King*, *Deluxe Double*, dan *Presidential Suite*. Pada hotel ini juga tersedia kamar tipe *M Club King* dan *Double* yang memiliki akses ke *lounge* eksklusif yang memiliki *ballroom* seluas 1300 m<sup>2</sup> dengan ruang VVIP dan area *pre-function* yang menjadi pilihan tepat untuk berbagai situasi dan keadaan. Batam Marriott Hotel Harbour Bay, mempunyai 5 Meeting Room, 3 Ballroom dan 1 Grand Ballroom. 5 meeting room terdiri dari Rempang Room, Nipa Room, Nirup Room, Galang Room. Nama-nama tersebut merupakan nama pulau-pulau di Batam.

Fasilitas-fasilitas lainnya yang terdapat pada hotel ini adalah terdapatnya berbagai macam restoran. *Goji Kitchen and Bar* yang merupakan restoran 24 jam yang menyediakan *buffet* atau *à la carte dining*. *Jianghe* merupakan restoran yang menghadirkan hidangan *cantonese chinese*. *The Lounge* merupakan restoran yang terdapat pada *lobby* hotel ini, menyediakan ruang bagi pengunjung sehingga para pengunjung dapat bekerja, bersosialisasi, atau hanya sekedar relaksasi dengan *snack* dan minuman ringan. *Mill and Co* merupakan butik yang menyajikan pastry dan kue, serta turut menyajikan teh dan kopi. Terdapat juga *Altitude Rooftop Bar* yang merupakan restoran semi terbuka yang terinspirasi dari apartemen khas New York, menyajikan berbagai menu makanan berupa *seafood* mentah, *steak*, dan berbagai macam *snack* dan *appetizer* dari seluruh penjuru Asia.

Pada Batam Marriott Hotel Harbour Bay juga terdapat fasilitas lain seperti

*Fitness Center* yang buka selama 24 jam untuk para pengunjung yang ingin berolahraga. Terdapat juga kolam renang *outdoor* dan kolam renang untuk anak-anak serta *Pool Bar* yang menyajikan minuman alkohol dan non alkohol.

Fasilitas lainnya adalah pelayanan spa dan pijat untuk para pengunjung yang ingin berelaksasi. Kehadiran Batam Marriott Hotel Harbour Bay diharapkan mampu memajukan industri pariwisata perhotelan di Kota Batam dan diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi lingkungan sekitar hotel ini, baik dari segi ekonomi, pemerintahan, maupun untuk masyarakat setempat.

*Gambar 2. 1 Tampak Dari Luar Bangunan Batm Marriott Harbour Bay*



*Sumber: Batam Marriott Harbour Bay*

*Gambar 2. 2 Tampak Reseptionis Marriott Harbour Bay*



*Sumber : Batam Marriott Harbour Bay*

### 2.2.2 Visi, Misi dan *Core Values* Batam Marriott Harbour Bay

Visi dari Marriott International selaku perusahaan induk dari Batam Marriott Hotel Harbour Bay adalah "To be the World's Favorite Travel Company". Visi yang sangat sederhana ini bertujuan agar mudah diimplementasikan serta agar seluruh anggota dapat melihat visi Marriott International untuk masa depan. Marriott International ingin meninggalkan warisan berupa keunggulan dan kehebatan di dalam industri *service*. Marriott International mempunyai target untuk menjadi perusahaan travel terfavorit di seluruh dunia.

Marriott International memiliki misi "To enhance the lives of our customers by creating and enabling unsurpassed vacation and leisure experience", yang bermakna bahwa Marriott International ingin meningkatkan kualitas hidup para pelanggan dengan cara memberikan pelayanan terbaik agar pengalaman liburan dan waktu senggang pelanggan tidak terganggu oleh hal lainnya. Marriott International ingin memberikan pelayanan premium dan terbaik agar dapat meningkatkan kualitas hidup para pelanggan.

*Core values* dari Marriott International selaku perusahaan induk dari Marriott Batam Hotel Harbour Bay adalah sebagai berikut :

#### 1) *Putting People First*

Filosofi utama dari Marriott International adalah menciptakan sebuah budaya kerja sedemikian rupa sehingga menaruh orang-orang menjadi prioritas utama. Budaya ini telah terbukti menjadi faktor penting dalam kesuksesan sebuah organisasi atau perusahaan, serta seluruh pekerja dan karyawan diharapkan menguasai dan mengimplementasikan hal ini.

#### 2) *Pursuing Excellence*

Marriott International mempunyai kebanggaan tersendiri akan kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga para karyawan diharapkan mampu menunjukkan kualitas pelayanan yang professional.

#### 3) *Embracing Change*

Marriott International merupakan perusahaan yang dibangun dan dibentuk oleh keluarga Marriott, sehingga menyebabkan perusahaan ini sudah tidak asing dengan perubahan, dan Marriott International sangat terbuka untuk menerima dan beradaptasi dengan perubahan-perubahan yang ada. Karyawan di Marriott International diharapkan mampu beradaptasi dan menerima perubahan-perubahan apabila diperlukan.

#### 4) *Acting with Integrity*

Dari semua nilai-nilai fundamental (*core values*) yang ada, integritas merupakan nilai yang paling utama. Agar sebuah perusahaan dapat berkembang sebagai sebuah perusahaan yang terpercaya, maka seluruh karyawan diharapkan mampu menjalankan tugasnya dengan integritas tinggi.

## 5) *Serving the World*

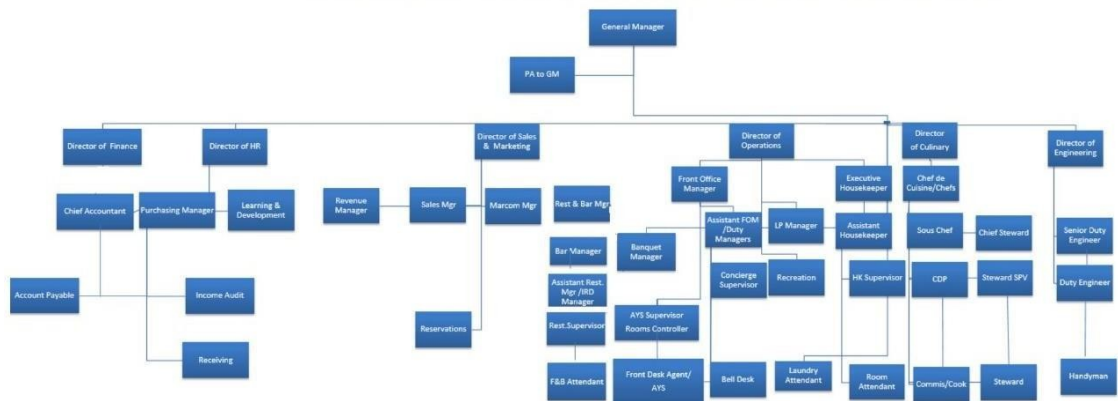
Seluruh karyawan Marriott International diharapkan mampu berkomitmen bukan hanya untuk perusahaan ini tetapi juga memberikan komitmen ke masyarakat dan dunia. Seluruh karyawan diharapkan mampu untuk memberikan kontribusi ke masyarakat dan mampu membantu dunia agar dapat menjadi lebih baik dan berkelanjutan (*sustainable*).

### 2.2.3 Struktur Organisasi

Berikut merupakan bagan organisasi beserta penjelasan tentang *job desk* di Batam Marriott Hotel Harbour Bay Batam :

*Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Batam Marriott Harbour Bay*

## ORGANIZATION CHART BATAM MARRIOTT HARBOUR BAY



*Sumber: Batam Marriott Hotel Harbour Bay Batam*

a. General Manager

- 1) Mengawasi fungsi operasional hotel sesuai dengan bagan organisasi.
- 2) Mengadakan rapat dan pertemuan berkala dengan semua kepala departemen.
- 3) Memastikan kepatuhan penuh terhadap kontrol operasional hotel, SOP, kebijakan, prosedur, dan standar layanan.
- 4) Menangani keluhan dan mengawasi prosedur pemulihan layanan.
- 5) Bertanggung jawab atas penyusunan, presentasi, dan pencapaian anggaran

operasional tahunan hotel, rencana pemasaran serta penjualan, dan anggaran modal.

- 6) Mengelola keuntungan hotel, memastikan target pendapatan dan kepuasan pelanggan terpenuhi.
- 7) Memastikan semua keputusan yang dibuat oleh pihak hotel.
- 8) Menyampaikan tujuan anggaran hotel dan menetapkan tujuan strategis jangka pendek dan panjang.
- 9) Mengembangkan tindakan perbaikan, melaksanakan penghematan biaya.

b. Director of Sales

- 1) Membuat strategi pemasaran dan penjualan.
- 2) Bertanggung jawab atas publikasi dan periklanan hotel.
- 3) Memperkenalkan hotel dan fasilitasnya sekaligus melakukan kontrak kerjasama kepada calon pengguna jasa hotel.
- 4) Memastikan penjualan kamar memenuhi target.

c. Director of Culinary

- 1) Memeriksa kesiapan dan kerapian area kerja dan peralatan dapur
- 2) Memeriksa kesiapan dan kerapian staf dapur serta memberikan petunjuk dan penjelasan tentang seluruh pekerjaan yang harus dikerjakan.
- 3) Menetapkan kualitas dan kuantitas bahan makanan.
- 4) Memeriksa bahan makan yang akan diterima.
- 5) Merancang menu dan resep dan mengawasi mutu makanan.

d. Director of Operator

- 1) Menciptakan menu, sistem penyajian, strategi penjualan, mengarahkan pelaksanaan serta menilai keberhasilan.
- 2) Melakukan analisa tentang pesaing
- 3) Merumuskan kebijaksanaan pengendalian biaya operasional.

e. Director of Housekeeping

- 1) Bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian fasilitas hotel.
- 2) Membersihkan dan merapikan kamar yang telah digunakan oleh tamu sesegera mungkin setelah tamu *check out*
- 3) Melaporkan kepada *Front Office* apabila kamar telah siap dijual.

f. Front Office Manager

- 1) Bertanggung jawab kepada *General Manager* hotel mengenai semua

hal yang bersangkutan dengan semua kegiatan operasional dan administrasi kantor depan.

- 2) Menyiapkan dan memeriksa untuk tamu penting.
- 3) Menerima complain dari tamu
- 4) Menangani tamu yang kabur tanpa *check out*.

g. Director of Engineering

- 1) Bertanggung jawab untuk memperbaiki dan menjaga peralatan dan fasilitas hotel.
- 2) Membuat laporan mengenai perbaikan atau pembaharuan fasilitas dan peralatan hotel.
- 3) Melaksanakan pengawasan dan pembiayaan terhadap *property operation, maintenance* dan *energy cost*.

h. Director of HRD

- 1) Bertanggung jawab terhadap semua administrasi karyawan.
- 2) Melakukan perekrutan karyawan.
- 3) Membuat program pengembangan keterampilan karyawan.
- 4) Menciptakan sistem mutasi, promosi, dan demosi.
- 5) Menjamin berlakunya seluruh pelaksanaan penyelesaian perselisihan perburuhan hingga pemutusan hubungan kerja.

#### **2.2.4 Fasilitas Batam Marriot Hotel Harbour Bay**

1. Function Room
2. Meeting Room
3. Ballroom
4. Praying Room
5. Wi-fi Access
6. Restaurant
7. Room Service
8. VIP Lounge (MCLUB)
9. Pool & Bar
10. Gym
11. Spa
12. Laundry Service
13. Shuttle Service
14. Free Parking Area

## 15. Security Area

Batam Marriott Hotel Harbour Bay Terdiri 13 lantai, memiliki 216 kamar dengan berbagai tipe kamar yang tersedia, seperti tipe kamar Deluxe King, Deluxe Double, Executive Suite, dan Presidential Suite. Pada hotel ini juga tersedia kamar tipe M Club King dan Double yang memiliki akses ke lounge eksklusif yang memiliki ballroom seluas 1300 m2 dengan ruang VVIP dan area pre-function yang menjadi pilihan tepat untuk berbagai situasi dan keadaan.

Batam Marriott Hotel Harbour Bay, mempunyai 5 Meeting Room, 3 Ballroom dan 1 Grand Ballroom. terdiri dari Rempang Room, Nipa Room, Nirup Room, Galang Room Ada 5 meeting room, 2 Fasilitas yang disediakan ada free akses kolam renang, free Wi-Fi di semua public area dan area kamar, serta dilengkapi dengan fasilitas keamanan CCTV dan *security* yang siap menjaga 24 jam dan layanan kamar 24 jam.

Selain itu juga terdapat Commercial area, praying room, sky lounge, gym, laundry service dan parkir bebas biaya. Berikut adalah tipe-tipe kamar di Batam Marriott Hotel Harbour Bay :

- a. Deluxe King , dengan ukuran kamar 37.0 m<sup>2</sup> kamar ini terdapat fasilitas kamar yaitu AC, King bed ,Water Heater Pot, Coffee and Tea, Desk, air mineral gratis, televisi, blackout curtain, air panas, shower, hair dryer, dan toiletries.

*Gambar 2. 4 Deluxe Room di Batam Marriott Hotel Harbour Bay*



*Sumber : Batam Marriott Hotel Harbour Bay*

- b. Deluxe Double, dengan ukuran kamar 37.0 m<sup>2</sup> kamar ini terdapat fasilitas kamar yaitu AC, double size bed, Water Heater Pot, Coffee and Tea, Desk, air

mineral gratis, televisi, blackout curtain, air panas, shower, hair dryer, dan toiletries.

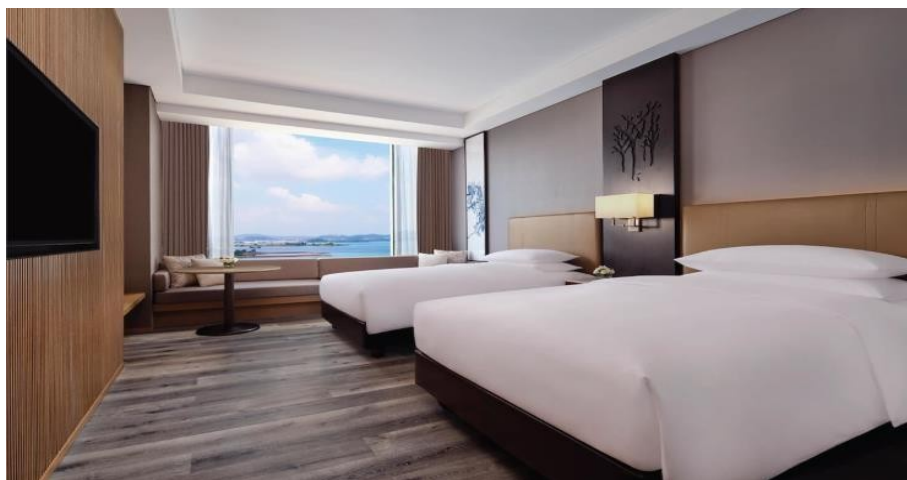
*Gambar 2. 5 Deluxe double di Batam Marriott Hotel Harbour Bay*



*Sumber : Batam Marriott Hotel Harbour Bay*

- c. M Club, dengan ukuran kamar 37.0 m<sup>2</sup> kamar ini terdapat fasilitas kamar yaitu AC, king sized bed, Water heater pot, Coffee and Tea, living room, television, sofa, desk, 2 chairs, shower, air panas, hair dryer, bathroom tub, dan toiletries. Room ini memiliki keuntungan fasilitas Lounge yang berkelas serta pelayanan yang eksklusif. Ada 2 tipe kamar, single dan double bed.

*Gambar 2. 6 M Club Room Batam Marriott Hotel Harbour Bay*



*Sumber : Batam Marriott Hotel Harbour Bay*

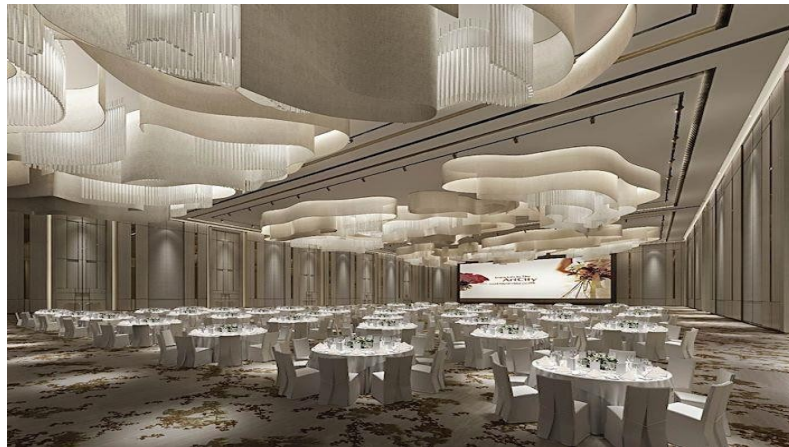
Hotel ini juga mempunyai 5 Meeting Room, 3 Ballroom dan 1 Grand Ballroom. 5 meeting room terdiri dari Rempang Room, Nipa Room, Nirup Room, Galang Room. Kemudian di lantai 5 terdapat pool dan gym. Lantai kamar terdapat pada lantai 4 sampai dengan 12. Di lantai 13 terdapat Altitude Rooftop & Bar.

*Gambar 2. 7 Function Room Batam Marriott Hotel Harbour Bay*



*Sumber : Batam Marriott Hotel Harbour Bay*

*Gambar 2. 8 Grand Ballroom di Batam Marriott Hotel Harbour Bay*



*Sumber : Batam Marriott Hotel Harbour Bay*

*Gambar 2. 9 Kolam Renang di Batam Marriott Hotel Harbour Bay*



*Sumber : Batam Marriott Hotel Harbour Bay*

*Gambar 2. 10 Goji Kitchen di . Batam Marriott Hotel Harbour Bay*



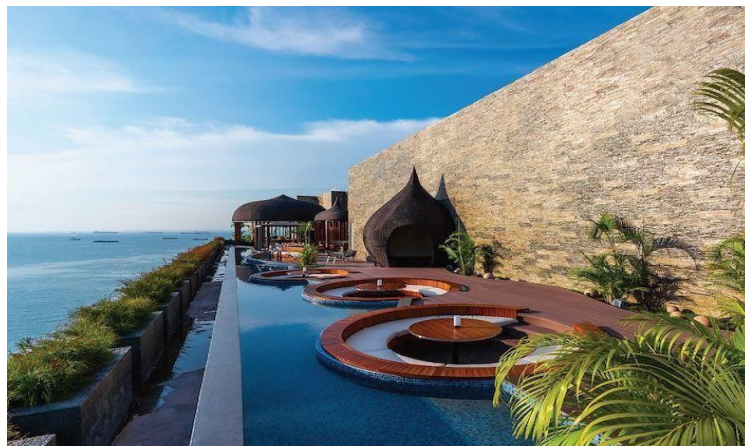
*Sumber : Batam Marriott Hotel Harbour Bay*

*Gambar 2. 11 Jianghe Restaurant di Batam Marriott Hotel Harbour Bay*



*Sumber : Batam Marriott Hotel Harbour Bay*

*Gambar 2. 12 Altitude Rooftop & Bar*



*Sumber : Batam Marriott Hotel Harbour Bay*

*Gambar 2. 13 Mill & Co café di Batam Marriott Hotel Harbour Bay*



*Sumber: Batam Marriott Hotel Harbour Bay*

## BAB III

### PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING

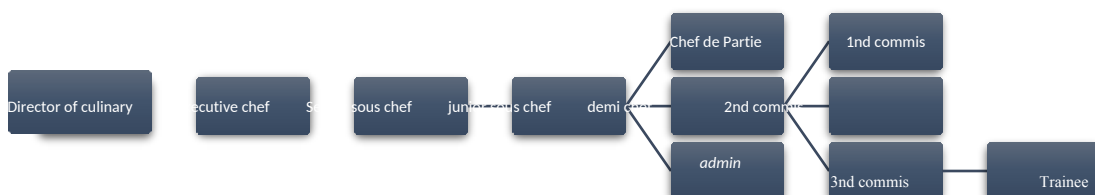
#### 3.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan On The Job Training

Pada bab ini penulis akan menjelaskan mengenai *Food and Beverage Product Department* dan kegiatan yang telah dilakukan. *Food and Beverage Product Department* atau Departemen Produk Makanan dan Minuman adalah departemen yang memiliki peran memproduksi serta menyiapkan makanan dan minuman yang telah dieksekusi di *kitchen* (dapur) lalu akan disajikan di berbagai area pelayanan seperti bar, café, restoran, ballroom, conference room, atau bahkan in-room dining service. Jika dilihat dari penjelasan diatas, maka sudah pasti bahwa *Food and Beverage Product Department* memiliki peranan yang sangat penting pada area pelayanan terlebih bagi hotel, sebagai area pelayanan dikarenakan merupakan sumber pendapatan (*outlet*) kedua setelah penjualan kamar (*room sales*).

Apabila tingkat hunian kamar meningkat, maka staf *kitchen* Food and Beverage Product Department akan dibutuhkan. Selain daripada itu, bukan hanya staf yang menjadi pendukung sebuah dapur tetapi juga kualitas dari staf itu sendiri. Jika dilihat dari standart operasional prosedur yang ada di Batam Marriott Hotel Harbour Bay ada banyak sekali aturan yang harus dijalankan untuk menjadi seorang staf kitchen. Oleh karena itu, hanya orang terpilih saja yang dapat bekerja di Batam Marriott Hotel Harbour Bay. Pada Bab ini, penulis akan menjelaskan struktur dan peran daripada kitchen di Batam Marriott Hotel Harbour Bay.

##### 3.1.1 Struktur Organisasi Kitchen Batam Marriott Hotel Harbour Bay

Dilihat dari pembahasan diatas, berikut struktur organisasi dari kitchen Batam Marriott Hotel Harbour Bay :



*Gambar 3. 1 Struktur Organisasi FB Product Batam Marriott Hotel Harbour Bay*

*Sumber : Batam Marriott Hotel Harbour Bay*

### 3.1.2 Peran dan Tanggung Jawab Staf *Kitchen* Batam Marriott Hotel Harbour Bay

Dari struktur organisasi di atas menyatakan bahwa ada perbedaan jabatan/posisi dalam suatu bagian di *kitchen*. Dari perbedaan tersebut dapat dibagi peran dan tanggung jawab masing-masing jabatan yang akan dijelaskan berikut ini:

#### a. *Director of Culinary* (Direktur Kuliner)

Bertanggung jawab langsung kepada pimpinan hotel dalam bidang produk makanan, mulai dari penerimaan dan penyimpanan bahan makanan, persiapan, pengolahan maupun penjualan dan perlengkapan serta peralatan dapur yang digunakan. Berikut peran-peran *Director of Culinary* meliputi :

- 1) Memeriksa kesiapan dan kerapian area kerja dan peralatan dapur.
- 2) Memeriksa kesiapan dan kerapian staf dapur serta memberikan petunjuk dan penjelasan tentang seluruh pekerjaan yang harus dikerjakan.
- 3) Menetapkan kualitas dan kuantitas bahan makanan.
- 4) Memeriksa bahan makan yang akan diterima.
- 5) Mengatur pelaksanaan penjualan makanan.
- 6) Merancang menu dan resep dan mengawasi mutu makanan.
- 7) Mengawasi kelancaran pekerjaan.
- 8) Merencanakan dan mengawasi biaya operasional dapur termasuk pembelian barang.
- 9) Menangani hubungan kerja dengan bagian lain.

#### b. *Assistant Executive Chef*

Bertanggung jawab untuk mengawasi kegiatan staf dapur dan memantau produksi serta penyajian makanan. Adapun peran-peran dari *Assistant Executive Chef* adalah sebagai berikut:

- 1) Mengawasi kegiatan dapur serta staf dapur.
- 2) Melakukan pemantauan produksi dan penyajian makanan.
- 3) Membantu dan menggantikan *Director of Culinary / Executive Chef* apabila tidak hadir.

#### c. *Chef de Partie* dan *Sous Chef*

Bertanggung jawab kepada kepala dapur terutama dalam mengawasi setiap kegiatan di seksi untuk kelancaran pekerjaan di dapur. Adapun peran-peran dari *Chef de Partie* dan *Sous Chef* ialah sebagai berikut :

- 1) Mengawasi setiap kegiatan di seksi yang menjadi tanggung jawabnya.
- 2) Melakukan koordinasi dan pembagian tugas kepada staf bawahannya.

- 3) Membuat permintaan barang (*food request*).
- 4) Mengawasi kegiatan produksi dan memastikannya selalu dalam standar yang telah ditentukan oleh hotel.
- 5) Membantu menyelesaikan segala persoalan yang dihadapi saat proses operasional.
- 6) Memberikan *operational briefing* setiap hari.

d. *Demi Chef*

*Demi Chef* adalah seorang asisten koki yang bekerja dalam persiapan makanan, penyajian, dan memasak. Seorang *Demi Chef* diawasi oleh *Chef de Partie*. Adapun peran-peran *Demi Chef* adalah sebagai berikut:

- 1) Memberikan informasi kepada staff dapur dan makanan khusus untuk keesokan harinya agar dapat dipersiapkan.
- 2) Mengawasi agar tidak ada barang yang hilang.
- 3) Membuat laporan harian dan menulis semua kegiatan harian dalam *log book*.

e. *First Commis*

Seorang *First Commis* dianggap mampu untuk mengambil alih tanggung jawab atasannya dan jika *Chef de Partie* berhalangan datang kerja, maka *First commis* dapat menggantikan dia. Peran-perannya meliputi :

- 1) Menyiapkan bahan-bahan mentah serta peralatan yang diperlukan untuk pengolahan makanan.
- 2) Mengolah makanan sesuai standar yang telah yang telah ditentukan.
- 3) Membantu pelaksanaan inventori secara berkala.

f. *Second/Third Commis*

*Second* dan *Third Commis* tidak jauh berbeda perannya dengan *First Commis*, berikut peran-perannya meliputi :

- 1) Melaksanakan pengolahan makanan sesuai standar yang ditentukan.
- 2) Membantu tugas *First Commis* dalam kegiatan persiapan pembuatan makanan dan membeikan hiasan pada makanan.
- 3) Membantu membersihkan area kerja yang akan dan telah digunakan.

g. *Trainee*

*Trainee* merupakan orang yang sedang dilatih untuk suatu pekerjaan atau karir. Seorang *trainee* bertanggung jawab untuk menyiapkan bahan-bahan, memasak makanan, dan membersihkan dapur. Adapun peran-peran *trainee* di dapur adalah sebagai berikut:

- 1) Mengatur dapur dengan semua peralatan yang diperlukan.
- 2) Membersihkan (mencuci), memotong, dan memarut bahan makanan sesuai permintaan koki.
- 3) Memastikan semua bahan makanan yang digunakan segar.
- 4) Membersihkan semua piring, stasiun kerja, peralatan memasak, dan area penyimpanan makanan.
- 5) Menyapu dan mengepel lantai.
- 6) Membantu inventarisasi, baik pembongkaran dan pengiriman.
- 7) Menyiapkan makanan sesuai dengan pesanan.

#### *h. Admin*

Peran Admin dalam kegiatan operasional di kitchen merupakan salah satu peran yang berat karena harus menjaga segala kebutuhan bahan baku makanan untuk sajian makanan terpenuhi setiap hari. Admin akan memesan bahan makanan melalui berkas *market list* atau *purchase requisition*.

### **3.2 Rincian Pekerjaan**

#### **3.2.1 Pengadaan Bahan**

Pada tahap ini, pengadaan bahan baku untuk *goji kitchen restaurant* selalu dilakukan pengecekan secara berkala, yang dilakukan setiap siang. Dalam pengecekan bahan tersebut selalu didampingi oleh *admin kitchen* setelah pengecekan barang selesai, selanjutnya *admin kitchen* akan membuat *market list* atau yang sering dibilang *market purchase requisition* kemudian akan di serahkan kepada *di rector of culinary* dengan tujuan meninjau kembalian permintaan barang yang akan dibeli. Setelah disetujui oleh *director of culinary* hasil print *market list* tadi akan di berikan kepada *manager purchase*, *cost control* dan *financial controller*. Setelah disetujui maka pihak *purchasing* akan menghubungi pihak *supplier*. Kemudian di esok an harinya barang yang sudah dipesan akan datang, lalu ketika dalam penerimaan barang tersebut, terlebih dahulu di timbang guna untuk memastikan sesuai *quantity* yang diperlukan oleh *kitchen*.

#### **3.2.2 Persiapan Bahan**

Di tahap ini, adalah persiapan diri sebelum memproses adonan. Yang pertama adalah mencuci tangan hingga siku selama 20 menit dengan air dan sabun lalu mengeringkan tangan menggunakan serbet kerja yang bersih setiap kali membuat produk dengan tujuan menjaga kebersihan dari setiap produk yang akan diolah serta menggunakan celemek dan topi masak agar rambut tidak tercecer ke dalam

adonan. Kemudian, penulis menyiapkan alat dan bahan yang akan digunakan seperti *bowl* dan *pot sauce* yang lebar dan dalam agar bahan masakan tidak tumpah ketika dalam proses pengadukan serta bahan bermutu baik agar menghasilkan rasa, aroma dan tekstur yang pas. Penulis menyiapkan bahan yang akan digunakan untuk *steak sauce* seperti *mushroom* untuk *mushroom sauce*, menggiling black pepper untuk *black pepper sauce*, membuat BBQ *sauce*, lalu *bearnaise sauce* yang dibuat dari *butter*, kuning telur, dan *vinegar*.

Penulis juga menyiapkan bahan dalam keadaan suhu ruangan supaya adonan tidak mengalami kegagalan dan memastikan bahan sesuai takaran resep, maka dilakukanlah penimbangan bahan dengan benar agar tidak terjadi kegagalan pada produk. Bahan kering seperti tepung akan disaring terlebih dahulu agar udara bisa masuk kedalam adonan. Terakhir, sebelum memanggang panaskan oven turbo sebelum akan memanggang *pizza dough*.

### 3.2.3 Pengolahan Bahan

Pada tahap ini, penulis menjelaskan bagaimana cara pengolahan bahan. Setelah melakukan persiapan alat dan bahan, penulis akan melakukan proses pengolahan. Dalam pembuatan *mushroom sauce*, bahan-bahannya adalah *sauce demi glace*, *chopped mushroom*, *onion*, *rosemary*. Sedangkan, untuk *black pepper sauce* menggunakan *demi glace*, *grounded black pepper*, *rosemary*.

### 3.2.4 Penyimpanan Produk

Produk seperti *saucers*, di *goji kitchen* daging, vegetable dan seafood digunakan untuk breakfast dikemas dengan plastik wrap agar produk yang dihasilkan tidak keras atau basi saat disajikan pada tamu lalu dimasukkan ke dalam chiller. Sedangkan ala carte dessert seperti cold cheese cake, apple strudel, chocoholic, lemongrass creme brulle chiller khusus pastry. Di Marriott Harbour Bay Batam menerapkan aturan dalam penyimpanan produk *goji kitchen*, diantaranya:

- 1) Memastikan produk disimpan dalam keadaan layak konsumsi
- 2) Menyimpan produk daging dan seafood di freezer dengan suhu antara -2 hingga 5°C
- 3) Penyimpanan suhu ruang untuk bahan-bahan kering.
- 4) Disaat proses penyimpanan, produk ditutup dengan plastic wrap atau container lid dan ditata agar mudah diambil disaat dibutuhkan.
- 5) Memberi label nama, tanggal pembuatan dan tanggal kadaluarsa.
- 6) Menerapkan metodi FIFO atau *First In First Out* yang artinya barang baru

disimpan sedangkan barang lama dipakai terlebih dahulu

### **3.2.5 Penindustrian Barang**

Distribusi produk goji kitchen biasanya dipasarkan ke goji bar yang ada di Batam Marriot Hotel Harbour Bay.

### **3.2.6 Produk – Produk Goji Kitchen**

*Goji kitchen* memiliki beragam produk-produk yang biasanya di sajikan pada *buffet breakfast*. Berikut macam jenis olahan goji kitchen sebagai berikut

#### **1. *Tuna Cheviche***

Tuna cheviche on crispy seaweed, adalah makanan dengan kategori small plate yang bahan dan cara pembuatannya sebagai berikut:

Bahan:

- a. Tuna chunk
- b. Shallot
- c. Corn kernel
- d. Romaine
- e. Chili
- f. Corriander

Pembuatan:

1. Campurkan tuna, shallot corn kernel, corriander, chili, di dalam mangkuk berukuran sedang. Kemudian tambahkan air jeruk nipis, minyak, garam, dan merica ke dalam mangkuk.
2. Aduk semua bahan hingga tercampur rata. Dinginkan tuna ceviche selama satu jam di dalam mesin pendingin sebelum disajikan. Kemudian tambahkan air perasan lemon.

*Gambar 3. 2 Tuna cheviche*



(Sumber: Batam Marriott Hotel Harbour Bay)

## 2. *Stuffing potato*

*Stuffing puff* adalah makanan dengan kategori *small plate* yang bahan dan cara pembuatannya sebagai berikut:

Bahan:

1. Kentang rebus
2. Pomegranate
3. Panipuri
4. Chickpea
5. Yogurt
6. Tamarind sc
7. Corriander leaf
8. Bhujia
9. Mint chutney

Cara Pembuatan :

1. Goreng panipuri sampai mengembang.
2. Letakkan kentang rebus, pomegranate, chickpea ke dalam panipuri.
3. Masukkan sedikit yoghurt dan tamarind sc ke dalam panipuri.
4. Tambahkan sedikit taburan bhujia di atas panipuri dan kemudian tambahkan daun corriander sebagai *garnish*.
5. Berikan tetesan mint chutney sebagai saus kondimen.

*Gambar 3. 3 stuffing potato*



*Sumber: Batam Marriott Hotel Harbour Bay*

### **3.2.7 Peralatan Goji Kitchen**

Peralatan dan mesin memainkan peran yang sangat penting, terutama dalam produksi produk roti, memastikan pekerjaan rutin di departemen goji kitchen. Tanpa peralatan dan perlengkapan dapur yang tepat, tentunya akan menghambat proses produksi pastry yang baik. Keterampilan dan kemampuan staff untuk menggunakan peralatan departemen kue akan membantu mempercepat operasional pastry section. Dengan cara ini, para staf dapat menghindari kecelakaan dan cedera yang seharusnya tidak terjadi. Selain itu, kerusakan pada peralatan memanggang dapat dihindari sebisa mungkin. Peralatan dan perlengkapan yang biasa digunakan dalam pengolahan produk pastry antara lain peralatan berukuran besar dan sedang, penulis akan memperkenalkan satu persatu peralatan berukuran besar, sedang dan kecil, antara lain sebagai berikut:

*Tabel 3. 1 Peralatan Goji Kitchen*

| NO | Nama            | Keterangan      | Jumlah |
|----|-----------------|-----------------|--------|
| 1  | Working Table   | Stainless       | 1      |
|    |                 | Wooden          | 4      |
|    |                 |                 |        |
| 2  | Refrigerator    | Chiller         | 1      |
|    |                 | Freezer         | 1      |
| 3  | Vegetable Knife | Stainless Steel | 5      |
| 4  | Microplane      | Stainless Steel | 1      |

|    |                 |                 |    |
|----|-----------------|-----------------|----|
| 5  | Peeler          | Stainless Steel | 1  |
| 6  | Sheet pan       | Aluminium       | 5  |
| 7  | Scale           | Digital scale   | 1  |
| 8  | Jug             | Plastic         | 2  |
| 9  | Bowl            | Stainless Steel | 1  |
| 10 | Pizza Cutter    | Stainless Steel | 1  |
| 11 | Oyster Knife    | Stainless Steel | 1  |
| 12 | Scraper         | Stainless Steel | 1  |
| 13 | Small Brush     | Rubber          | 2  |
| 14 | Rolling Pin     | Wooden          | 2  |
| 15 | Paring Knife    | Stainless Steel | 1  |
| 16 | Bread Knife     | Stainless Steel | 1  |
| 17 | Carving Knife   | Stainless Steel | 1  |
| 18 | Scissors        | Stainless Steel | 1  |
| 19 | Spatula Pallete | Stainless Steel | 5  |
| 20 | Tong            | Stainless Steel | 10 |

|    |                   |                                                 |    |
|----|-------------------|-------------------------------------------------|----|
| 21 | Spatula           | Rubber                                          | 5  |
| 22 | Balloon Whisk     | Stainless Steel                                 | 4  |
| 23 | Sauce Pan         | Stainless Steel                                 | 10 |
| 24 | Frying Pan        | Stainless Steel                                 | 10 |
| 25 | Grater            | Stainless Steel                                 | 1  |
| 26 | Mortar dan Pestle | Granite                                         | 1  |
| 27 | Cutting Board     | Plastic                                         | 6  |
| 28 | Oven Turbo        | Dapat memuat<br>tray berukuran 20<br>cm × 20 cm | 1  |

(Sumber: Batam Marriott Hotel Harbour Bay)

### 3.3 Faktor Pendukung dan Penghambat

Selama 6 bulan mengadakan praktek kerja lapangan di Batam Marriott Hotel Harbor Bay pada bagian *Altitude kitchen section*, penulis mendapat banyak pengalaman dan pelajaran berharga, menambah ilmu pengetahuan tentang dunia perhotelan yang

sesungguhnya.

Mengetahui cara bekerja dan bertanggung jawab atas suatu pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, Penulis banyak mendapatkan nasehat serta pelajaran disana, namun tidak semua pekerjaan berjalan dengan lancar, karena terjadi masalah-masalah yang menghambat analisis operasional pada *Altitude kitchen*. Adapun penghambat yang penulis temui dalam praktek kerja lapangan sebagai berikut :

1. Terjadinya keterlambatan bahan baku yang tersedia di *store shelf*.
2. Kurangnya sarana dan prasarana untuk operasional, terutama bagi peserta *trainee*. Sehingga *trainee* tidak bisa langsung mengaplikasikan produk yang diajarkan oleh karyawan yang ada. Keterbatasan alat yang dimiliki membuat terganggunya produksi produk, oleh karena itu *trainee* juga harus belajar kreatif memecahkan masalah di setiap pekerjaan, jika tidak banyak pekerjaan yang belum selesai.
3. Hotel ini kekurangan staf. Penulis dituntut untuk bertindak seperti staf. Tidak ada pelatihan dasar untuk karyawan dan *trainee* baru. *Trainee* dipaksa untuk bekerja, dan pekerjaan masing-masing cabang tidak memiliki arahan yang pasti. Namun, inilah cara "*leaning by doing*". Penulis merasa berlega hati mengingat pentingnya kesadaran aktif yang telah diajarkan di kampus sangat berguna. Dengan ini, penulis terbiasa menangkap hal-hal baru yang belum dipelajari sama sekali. Karena tidak semua staff dapat mengajarkan hal-hal baru kepada *trainee* maka penulis sebagai *trainee* harus berinisiatif pribadi.

Selain daripada itu, banyak tugas yang tidak diselesaikan terlebih dahulu atau pada waktu yang tepat, karena karyawan sendiri sering bolos atau "hilang" di tempat kerja. Selain faktor penghambat, adapun faktor pendukung yang penulis temui dalam praktek kerja nyata lapangan sebagai berikut :

1. Semua tim dapat bekerja sama dengan baik walaupun terjadi *miss communication*.
2. kemampuan karyawan yang memadai sehingga mampu dan *capable* dalam menyelesaikan kerja sesuai dengan waktu dan tidak terjadi kesalahan pemotongan dan kegagalan dalam pembuatan produk.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Batam Marriott merupakan hotel dengan fasilitas pelayanan dengan kelas bintang lima (*five star*). Oleh sebab itu, kinerja semua department harus mendapatkan nilai yang memuaskan. Salah satunya goji restaurant (*breakfast*) merupakan salah satu department yang bertanggung jawab untuk menangani bahkan menyajikan beberapa rotasi menu sarapan dalam bentuk prasmanan (*buffet*) yang dapat menggugah selera tamu. Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya, setelah menganalisis semua data yang telah diperoleh. Oleh karena itu penulis dapat menarik kesimpulan, adapun kesimpulan sebagai berikut :

1. Goji restaurant juga memiliki peran yang sangat penting dalam kelancaran operasional hotel, seperti menyajikan sarapan dalam bentuk prasmanan (*buffet*) dengan beberapa rotasi menu.
2. Goji restaurant juga sangat memperhatikan kualitas bahan baku yang digunakan agar bisa mendapatkan penyajian yang maksimal dan juga dapat memuaskan para tamu
3. Selain menjaga dan memperhatikan kualitas bahan, goji restaurant juga sangat memperhatikan area kebersihan pada kitchen, kelengkapan, kebersihan peralatan, serta formula standar ukuran porsi yang telah dikembangkan hotel .

#### **4.2 Saran**

Dalam penulisan laporan ini, penulis dapat memberikan saran yang dapat digunakan sebagai bahan masukan yang bersifat dan membangun bagi Batam Marriott Hotel Harbour Bay maupun *Goji restaurant section* adalah sebagai berikut :

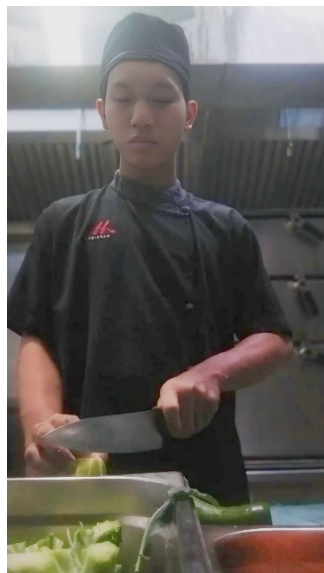
1. Diharapkan bagian *food and beverage product management* dilengkapi dengan perlengkapan peralatan yang diperlukan demi tercapaiannya hasil yang maksimal dalam operasional pekerjaan.
2. Diharapkan untuk menambah tenaga kerja (*staff*) untuk goji kitchen restaurant dikarenakan selalu terjadi keterlambatan penyajian dan juga pelayanan saat menyajikan makanan pada tamu .
3. Sebaiknya bagi seluruh karyawan hotel harus datang tepat waktu demi menjaga kedisiplinan seluruh karyawan.

## LAMPIRAN

### 1. Menu breakfast dan menu pass around



## 2. *Aktifitas selama magang*



## DAFTAR PUSTAKA

Retnaningrum. (2016). Beach Resort Hotel di Pantai Jungwok Gunungkidul. *Beach Resort Hotel Di Pantai Jungwok Gunungkidul*, 16–38.

Widanaputra, A. A. G. (2009). Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi. *Graha Ilmu Yogyakarta*, 241, 1–23.