

**TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB *COOK HELPER* DALAM  
PENANGANAN *LUNCH* DAN *DINNER* DI *BANQUET*  
*KITCHEN* SHERATON SURABAYA HOTEL AND TOWERS**

**LAPORAN AKHIR**



**OLEH :**

**AHMAD ISDANA ARDIANSYAH**

**1700711015**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERHOTELAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**2020**

***THE DUTIES AND RESPONSIBILITIES OF COOK HELPER  
WHILE HANDLING LUNCH AND DINNER IN THE BANQUET  
KITCHEN SHERATON SURABAYA AND TOWERS***

**FINAL REPORT**



**BY :**

**AHMAD ISDANA ARDIANSYAH**

**1700711015**

**STUDY PROGRAM OF DIPLOMA III HOSPITALITY  
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES  
UNIVERSITY OF MUHAMMADIYAH JEMBER**

**2020**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Telah Disetujui Untuk Diajukan Pada Sidang Ujian

Tugas Akhir Program Studi Diploma III Perhotelan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

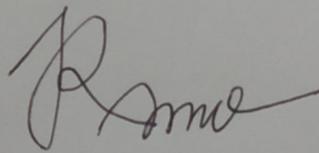
Universitas Muhammadiyah Jember

Nama : Ahmad Isdana Ardiansyah

NIM : 1700711015

Judul : Tugas dan Tanggung Jawab *Cook Helper* Dalam Penanganan  
*Lunch dan Dinner di Banquet Kitchen Sheraton Surabaya Hotel*  
*and Towers*

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing



Cristian Rizqi Anggraini, ST. Par., M.M

Mengetahui  
Ketua Prodi D III Perhotelan



Syah Riza Octavy Sandy, SE., S.Kom., M.Si

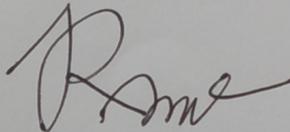
NPK. 0510416

## LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Akhir ini Telah Diuji dan Disahkan Pada :

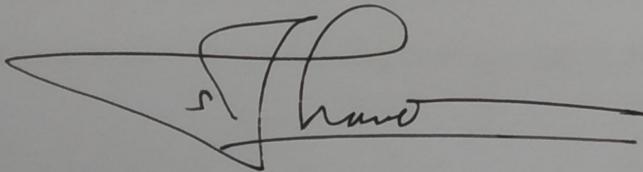
Hari : Jum'at  
Tanggal : 17 Juli 2020  
Tempat : Program Studi Diploma III Perhotelan  
Judul : Tugas dan Tanggung Jawab *Cook Helper* Dalam Penanganan *Lunch* dan *Dinner* di *Banquet Kitchen Sheraton Surabaya Hotel and Towers*

Tim Penguji  
Ketua,



Cristian Rizqi A., ST. Par. M.M

Penguji I



Drs. Juhanda, M.Par  
NPK. 0505556

Penguji II



Syah Riza O. S., SE., S.Kom., M.Si  
NPK. 0510416

Mengesahkan,  
Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



## PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Ahmad Isdana Ardiansyah  
NIM : 1700711015  
Program Studi : D III Perhotelan  
Judul Laporan Tugas Akhir : Tugas dan Tanggung Jawab *Cook Helper*  
Dalam Penanganan *Lunch* dan *Dinner* di  
*Banquet Kitchen* Sheraton Surabaya Hotel  
and Towers  
Dosen Pembimbing : Cristian Rizqi Anggraini, ST. Par., M.M

Menyatakan bahwa Laporan Akhir ini adalah bukan hasil menjiplak sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila terdapat pelanggaran di kemudian hari.

Jember, 17 Juli 2020

Pembimbing

Cristian Rizqi A., ST. Par., M.M

Mahasiswa

Ahmad Isdana Ardiansyah  
NIM. 1700711015



**MOTTO :**

*“Sebaik – baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia”*

HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutni

## **KATA PENGANTAR**

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Panyayang, Saya panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, serta Shalawat serta salam yang tercurahkan untuk junjungan nabi besar Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul “Tugas dan Tanggung Jawab Cook Helper Dalam Penanganan Lunch dan Dinner di Banquet Kitchen Sheraton Surabaya Hotel and Towers” dengan baik dan tepat waktu. Laporan tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan di Prodi D3 Perhotelan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Jember.

Penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, disampaikan terima kasih yang tidak terhingga kepada pihak – pihak sebagai berikut :

1. Ibu Dr. Juariyah, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Jember
2. Syah Riza Octavy Sandy, SE., S.Kom., M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Perhotelan
3. Cristian Rizqi Anggraini ST. Par., M.M. Selaku Dosen Pembimbing tugas akhir.
4. Bapak Masri Selaku General Manager Sheraton Surabaya Hotel and Tower

5. Bapak Steve Tanudharma selaku *executive chef* di Sheraton Surabaya Hotel and Tower
6. Seluruh staff di Banquet Kitchen Sheraton Surabaya Hotel and Tower
7. Seluruh keluarga besarku khususnya Bapak, Ibu, serta Adikku Rizki Maulidhani yang memberikan semangat, dukungan, do'a dan selalu membantu kelancaran perkuliahanku
8. Sahabatku Amaydha Islami dan teman-teman Kampus Prodi D3 Perhotelan yang selalu menemani perjalanan kuliah hingga saat ini, baik dalam keadaan suka maupun duka serta teman – teman lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulisan selama ini mendapatkan balasan dari Allah SWT. Kritik dan saran dari semua pihak diharapkan untuk memperbaiki tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Aamiin.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Jember, 17 Juli 2020

Penyusun

Ahmad Isdana Ardiansyah

## DAFTAR ISI

|  |          |
|--|----------|
| Judul.....   | i        |
| Title.....   | ii       |
| Lembar Persetujuan.....                            | iii      |
| Lembar Pengesahan .....                            | iv       |
| Lembar Pernyataan Orisinalitas Laporan Akhir ..... | v        |
| Abstrak.....                                       | vi       |
| Abstract.....                                      | vii      |
| Motto.....   | viii     |
| Kata Pengantar.....                                | ix       |
| Daftar Isi.....                                    | xi       |
| Daftar Tabel .....                                 | xv       |
| Daftar Gambar.....                                 | xvi      |
| Daftar Lampiran.....                               | xvii     |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                      | <b>1</b> |
| 1.1 Latar Belakang .....                           | 1        |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                          | 5        |
| 1.3 Tujuan Penulisan .....                         | 5        |
| 1.4 Manfaat Penulisan .....                        | 5        |
| 1.5 Lokasi Penelitian .....                        | 6        |
| 1.5.1 Tempat Penelitian .....                      | 6        |
| 1.5.2 Waktu Penelitian.....                        | 6        |

|                                     |   |           |
|-------------------------------------|---|-----------|
| 1.6                                 | Jenis dan Sumber Data .....                           | 7         |
| 1.6.1                               | Jenis Data .....                                      | 7         |
| 1.6.2                               | Sumber Data.....                                      | 7         |
| 1.7                                 | Teknik Pengumpulan Data .....                         | 8         |
| 1.8                                 | Teknik Analisis Data .....                            | 10        |
| 1.8.1                               | Teknik Analisis Deskriptif.....                       | 10        |
| 1.8.2                               | Teknik Analisis SWOT.....                             | 10        |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b> |   | <b>11</b> |
| 2.1                                 | Pengertian Pariwisata .....                           | 11        |
| 2.2                                 | Pengertian Wisatawan .....                            | 12        |
| 2.3                                 | Pengertian dan Jenis Hotel .....                      | 12        |
| 2.3.1                               | Pengertian Hotel .....                                | 12        |
| 2.3.2                               | Jenis Hotel .....                                     | 13        |
| 2.4                                 | Departemen yang ada di Hotel .....                    | 14        |
| 2.5                                 | Pengertian <i>Food and Beverage Departement</i> ..... | 15        |
| 2.6                                 | Pengertian <i>Food and Beverage Product</i> .....     | 17        |
| 2.7                                 | Pengertian <i>Banquet</i> .....                       | 18        |
| 2.8                                 | <i>Cook Helper</i> .....                              | 19        |
| 2.8.1                               | Pengertian <i>Cook Helper</i> .....                   | 19        |
| 2.8.2                               | Tugas dan Tanggung Jawab <i>Cook Helper</i> .....     | 19        |
| 2.9                                 | Pengertian Lunch dan Dinner.....                      | 20        |
| 2.9.1                               | Lunch.....  | 20        |
| 2.9.2                               | Dinner .....  | 20        |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>  | <b>22</b> |
| 3.1 Gambaran Umum Sheraton Surabaya Hotel and Towers .....  | 22        |
| 3.1.1 Sejarah Singkat Sheraton Surabaya Hotel and Towers .....  | 22        |
| 3.1.2 Fasilitas – fasilitas di Sheraton Surabaya Hotel and Towers .....   | 25        |
| 3.1.3 Struktur Organisasi di Sheraton Surabaya Hotel and Towers .....   | 29        |
| 3.1.4 Departemen – departemen yang ada di Sheraton Surabaya Hotel<br>and Towers .....   | 29        |
| 3.2 Gambaran Umum <i>Food and Beverage Product</i> di Sheraton Surabaya Hotel<br>and Towers .....   | 33        |
| 3.2.1 Struktur Organisasi di <i>Food and Beverage Product</i> .....   | 33        |
| 3.2.2 Seksi – seksi yang ada di <i>Food Beverage product</i> .....  | 35        |
| 3.3 Gambaran Khusus <i>Banquet Kitchen</i> di Sheraton Surabaya Hotel and<br>Towers .....   | 36        |
| 3.3.1 Struktur Organisasi <i>Banquet Kitchen</i> .....  | 37        |
| 3.3.2 Alat dan Perlengkapan <i>Banquet Kitchen</i> .....  | 38        |
| 3.3.3 <i>Live Cooking</i> .....   | 42        |
| 3.4 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Cook Helper</i> dalam Penanganan <i>Lunch</i> dan<br><i>Dinner</i> di <i>Banquet Kitchen</i> Sheraton Surabaya Hotel and Towers .....                           | 44        |
| 3.5 Analisis SWOT Terhadap Tugas dan Tanggung Jawab <i>Cook Helper</i> dalam<br>Penanganan <i>Lunch</i> dan <i>Dinner</i> di <i>Banquet Kitchen</i> Sheraton Surabaya<br>Hotel and Towers ..... | 49        |
| 3.6 Kendala dan Solusi .....  | 51        |
| 3.6.1 Kendala .....   | 51        |

|                                 |           |
|---------------------------------|-----------|
| 3.6.2 Solusi .....              | 52        |
| <b>BAB IV PENUTUP .....</b>     | <b>53</b> |
| 4.1 Kesimpulan.....             | 53        |
| 4.2 Saran.....                  | 53        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>     | <b>54</b> |
| <b>LAMPIRAN – LAMPIRAN.....</b> | <b>56</b> |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 3.5.1 <i>Metric SWOT analysis</i> ..... | 49 |
|---|----|

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 3.1.3.1 Struktur Organisasi di Sheraton Surabaya Hotel and Tower .....   | 29 |
| Gambar 3.2.1.1 Struktur Organisasi di <i>Food and Beverage Department</i> ..... | 33 |
| Gambar 3.3.1.1 Struktur Organisasi <i>Banquet Kitchen</i> .....                 | 37 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|   |    |
|---|----|
| Lampiran 1 Buffet Indonesian Food ..... | 56 |
| Lampiran 2 Live Cooking Western .....   | 56 |
| Lampiran 3 Live Cooking Chinese .....   | 57 |