

TUGAS AKHIR

PEMBUATAN HAVEN SIGNATURE SANDWICH OLEH COMMIS DI HOTEL THE HAVEN SUITES BALI BERAWA



I Wayan Ardi Antika

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR

**PEMBUATAN HAVEN SIGNATURE SANDWICH OLEH
COMMIS DI HOTEL THE HAVEN SUITES BALI BERAWA**



Oleh:

I Wayan Ardi Antika

NIM 1915823116

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA**

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

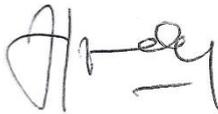
**PEMBUATAN HAVEN SIGNATURE SANDWICH OLEH
COMMIS DI HOTEL THE HAVEN SUITES BALI BERAWA**

Oleh
I Wayan Ardi Antika
Nim : 1915823116

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing 1,



I Ketut Suja,SE.,M.Si
NIP.196412311990031031

Pembimbing 2,



Dr. I Made Darma Oka.S.ST.Par.,S.Sos.,M.Par
NIP. 196510202000121001

Disahkan oleh

Jurusan Pariwisata

Kemla,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP.196312281990102001



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Wayan Ardi Antika
NIM : 1915823116
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PEMBUATAN HAVEN SIGNATURE SANDWICH OLEH
COMMIS DI HOTEL THE HAVEN SUITES BALI BERAWA”**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, Agustus 2022
Yang membuat pernyataan,



NAMA : I Wayan Ardi Antika
NIM : 1915823116
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul Proses Pembuatan Haven Signature Sandwich oleh Commis di Hotel The Haven Suites Bali Berawa ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Adapun Tujuan penulisan laporan tugas akhir ini sebagai laporan Tugas Akhir ini sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan penulis banyak mendapatkan saran, bantuan, serta motivasi dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Kaprodi DIII Perhotelan telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Ketut Suja,SE.M.Si, selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Dr. I Made Darma Oka ,S..ST.Par.,S,Sos.,M.Par. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak I Gede Bimbi Sanjaya selaku General Manager di The Haven Suites Bali Berawa yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Haven Suites Bali Berawa untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Deden Agoes Rifana selaku Human Capital Manager di The Haven Suites Bali Berawa yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Haven Suites Bali Berawa untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak I Nyoman Winaya selaku Sous Chef di The Haven Suites Bali Berawa yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
10. Seluruh staf The Haven Suites Bali Berawa yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
11. Bapak I Ketut Suwandi dan Ibu Ni Made Arsani selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

12. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Juli 2022

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir	3
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Pengertian Hotel.....	6
B. Klasifikasi Hotel.....	7
C. Pengertian Restoran.....	8
D. Pengertian Dapur.....	9
E. Metode Memasak.....	12
F. Pengertian Juru Masak.....	14
G. Pengertian dan Tujuan Penggunaan Resep	14
H. Pengertian Sandwich.....	15

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	16
A. Lokasi dan Sejarah The Haven Suites Bali Berawa	16
B. Bidang Usaha dan Fasilitas	16
C. Struktur Organisasi.....	21
BAB IV PEMBAHASAN.....	25
A. Proses Pembuatan Haven Signature Sandwich	25
1. Tahap Persiapan	25
2. Tahap Proses Pembuatan.....	36
3. Tahap Penyajian	42
B. Hambatan Yang dihadapi Dalam Pembuatan Haven Signature Sandwich ...	43
1. Hambatan Dalam Proses Pembuatan Fish Meuniere	43
2. Cara Mengatasi Hambatan	44
BAB V PENUTUP	45
A. Kesimpulan.....	45
B. Saran	47

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi F&B Product	21
Gambar 4.1 Cutting Board	27
Gambar 4.2 Wok Range	28
Gambar 4.3 Spatula Stainless.....	28
Gambar 4.4 Knife.....	28
Gambar 4.5 Tong	29
Gambar 4.6 Grill	29
Gambar 4.7 Blender	29
Gambar 4.8 Wok Fried.....	30
Gambar 4.9 Bowl	30
Gambar 4.10 Mixer	30
Gambar 4.11 Strainer	31
Gambar 4.12 Oven	31
Gambar 4.13 Ciabatta Bread.....	37
Gambar 4.14 Grill Chiken Slice.....	38
Gambar 4.15 Grill Bacon And Pinapple	38
Gambar 4.16 Simple Salad.....	39
Gambar 4.17 Herb Dressing.....	40
Gambar 4.18 French Fries.....	40
Gambar 4.19 Haven Signature Sandwich	42

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 4.1 Bahan Ciabatta Bread.....	32
Tabel 4.2 Bahan Grill Chicken slice	33
Tabel 4.3 Bahan Herb Dressing	33
Tabel 4.4 Bahan Bacon And Pinapple Grill.....	34
Tabel 4.5 Bahan Simple Salad	34
Tabel 4.6 Bahan French Fries	35
Tabel 4.7 Bahan Haven Signature Sandwich.....	35

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

The Haven Suite Bali Berawa merupakan salah satu hotel bintang 5 yang berlokasi di Banjar Berawa, Jl Pemelisan Agung, Tibubeneng, Kuta Utara, Badung. Hotel ini memiliki beberapa *Department* diantaranya *Food And Beverage Department*, *Security Department*, *Sales And Marketing Department*, *Housekeeping Department*, *Human Resource Department*, *Accounting Department*, *Engineering Department*, *Front Office Department*, *Purchasing Department*. Selain menyediakan fasilitas kamar The Haven Suite Bali Berawa juga menyediakan jasa makanan dan minuman.

Food and Beverage Department adalah salah satu *department* yang ada di The Haven Suites Bali Berawa yang bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel dan dikelola secara profesional. *Food and Beverage Department* dibagi menjadi 2 bagian yaitu *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*.

Food and Beverage Product bertanggung jawab menyajikan makanan, mulai dari proses pemasakan sampai makanan siap untuk disajikan kepada tamu. *Food and Beverage Product* juga mengelola makanan mulai dari makanan pembuka sampai makanan penutup. *Food and Beverage Service* bertanggung jawab menangani penghidangan makanan dan minuman, penyiapan beberapa jenis

minuman salah satunya minuman campuran (*mixed drinks*). Dalam suatu hotel *Food and Beverage Service* bertanggung jawab sebagai penjamu pelayanan makanan dan minuman kepada tamu mulai dari tamu datang sampai meninggalkan restoran.

Ketumbar Restoran merupakan satu-satunya restoran yang ada di The Haven Suites Bali Berawa. Restoran ini menyediakan beberapa menu yaitu *Chicken Parmigianan, Beef Tenderloin Steak, Haven Signature Sandwich, Soup Buntut, Nasi Goreng Kampung Dan Mie Goreng Jawa. Sandwich* merupakan salah satu makanan yang ada di hotel ini Sajian ini pertama kali dipopulerkan di Inggris pada paruh kedua abad ke-18, dan sebenarnya konsepnya sudah ditemukan lebih dulu di Turki dan Yunani. Tokoh yang mempopulerkan *sandwich* di Inggris pertama kali adalah seorang aristokrat atau golongan bangsawan Inggris bernama John Montagu, *Earl of Sandwich* keempat. Bangsawan ini sangat menggemari bermain kartu sampai lupa waktu, karena kegemarannya inilah John Montagu akhirnya meminta dibuatkan makanan yang praktis oleh juru masaknya. Sajian makanan yang dibuatkan adalah sajian roti lapis isi daging yang memudahkan sang Earl untuk tetap mengisi perut selagi berkonsentrasi dengan permainannya. Dari situlah sajian ini makin sering dikonsumsi dan makin populer di kalangan masyarakat London. *Sandwich* terdiri dari roti (*bread*), olesan (*spread*), isian (*filling*) serta hiasan (*garnish*). Olesan yang baik digunakan untuk *sandwich* adalah yang lunak, mudah dioles tapi tidak berair atau basah, contohnya yang sering digunakan yaitu mentega, *butter* maupun *mayonaise*. *Sandwich* sendiri merupakan makanan yang memiliki berat 160 – 200 gram di setiap porsinya.

Ketumbar Restoran memiliki *signature dish* tersendiri yang berbeda dari hotel lainnya. *Signature dish* ini memiliki makna yaitu makanan yang menjadi ciri khas dari Ketumbar Restoran sehingga paling dominan diminati oleh pengunjung yang datang ke restoran ini. Salah satu contoh *signature dish* yang ada di restoran ini yaitu Haven Signature *Sandwich* adalah *sandwich* yang memiliki ciri khas berbeda dari *sandwich* lainnya karena terdapat potongan buah nenas yang dipanggang di atas *grill* dan memberikan rasa yang segar dengan menggunakan roti *ciabatta* yang memiliki tekstur garing di bagian luar dan lembut di bagian dalam *sandwich*.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk menguraikan lebih jelas mengenai *Haven Signature Sandwich* dan membahas dalam penulisan tugas akhir dengan judul: ” Pembuatan Haven Signature Sandwich oleh Commis di Hotel The Haven Suites Bali Berawa“

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah proses pembuatan *Haven Signature Sandwich* oleh *Commis* di Hotel The Haven Suites Bali Berawa?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam pembuatan *Haven Signature Sandwich* dan cara mengatasi kendala tersebut.

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

1. Tujuan penulisan
 - a. Untuk mengetahui proses pembuatan *Haven Signature Sandwich* oleh *Commis* di Hotel The Haven Suites Bali Berawa.

- b. Untuk mengetahui kendala yang dialami pada saat pembuatan *Haven Signature Sandwich* dan bagaimana mengatasinya.

2. Kegunaan Penulisan

a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat kelulusan untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali. Selain itu dapat meningkatkan pemahaman dalam bidang *Food & Beverage Product* dengan mengetahui perbandingan antara teori yang didapat di perkuliahan dengan kenyataan yang ada di industri perhotelan.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Adapun manfaat penulisan tugas akhir sebagai sumber landasan dan menambah informasi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali serta pihak lain yang ingin mengetahui lebih lanjut mengenai *Food and Beverage Product* dan proses pembuatan *Haven Signature Sandwich*.

c. Bagi The Haven Suites Bali Berawa

Diharapkan dapat meningkatkan pelayanan serta kualitas makanan dan minuman yang tersedia khususnya pada bagian *Food and Beverage Product*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Adapun metode dan teknik yang dipergunakan dalam pembuatan tugas akhir ini, yaitu metode:

1. Metode Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung dilapangan atas segala kegiatan dalam proses pembuatan *Haven Signature Sandwich*.

b. Metode Wawancara

Pengumpulan data dengan cara melakukan sesi tanya jawab kepada *Sous Chef* di The Haven Suite Bali Berawa berkaitan dengan pembuatan *Haven Signature Sandwich*.

c. Metode Kepustakaan

Pengumpulan data yang diperoleh dari berbagai buku, dan sumber yang berkaitan dengan pembuatan Tugas Akhir ini.

2. Teknik Analisis Data

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan teknik analisis deskriptif, yaitu dengan memaparkan langkah demi langkah pembuatan *Haven Signature Sandwich* dan penanganan permasalahan serta cara mengatasinya di hotel The Haven Suite Bali Berawa.

3. Teknik penyajian hasil analisis

Teknik penyajian data yang digunakan adalah teknik formal dan teknik penyajian deskriptif dimana menyajikan data berupa tanda baik tanda baca, gambar, bagan, tabel dengan jelas, tegas, dan ringan mengenai Prosedur Pembuatan *Haven Signature Sandwich* oleh commis di hotel The Haven Suite Bali Berawa.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian tentang Proses Pembuatan Haven Signature Sandwich penulis dapat menarik kesimpulan bahwa :

1. Proses Pembuatan Haven Signature Sandwich oleh Cmmis di Hotel The Haven Suites Bali Berawa dilakukan melalui 3 tahap, yaitu : tahap persiapan, tahap proses penyajian, tahap penyajian
 - a. Tahap *Preparing* (Persiapan). Tahap persiapan ini harus dilakukan dengan baik karena banyak sekali hal yang harus dipersiapkan sehingga menghasilkan Haven Signature Sandwich yang maksimal dan membuat tamu yang menyantapnya menjadi puas. Tahap persiapan dibagi menjadi tiga tahapan yaitu tahap persiapan diri, persiapan peralatan kerja dan persiapan bahan makanan.
 - b. Tahap *cooking* (Proses Pembuatan). Tahapan ini dimulai dari tahap membuat semua peneman yang memerlukan waktu lama dalam proses pembuatannya seperti *french fries*, *simple salad* dan *herb dressing*. Jika sudah jadi maka akan disimpan dan pada saat ada order *commis* tinggal mengambil peneman yang sudah dibuat tadi sehingga akan menghemat waktu, dan pada saat pembuatan Haven Signature Sandwich seorang *commis* harus memastikan pengaturan api dan alat yang digunakan sesuai dengan standar.

- c. Tahap *Plating* (Penataan di atas piring saji). Tahap penyajian ini dimana Haven Signature Sandwich beserta penemanya di tata di atas piring kayu berbentuk persegi panjang yang sangat naturan dan menarik.
2. Hambatan dan cara mengatasi hambatan dalam Proses Pembuatan Haven Signature Sandwich oleh Comimis di Hotel The Haven Suites Bali Berawa yaitu :
 - c. *Stock* bahan yang susak. Hal ini diatasi dengan cara seorang *commis* sebelum bekerja harus mengecek ketersediaan dan kualitas dari bahan yang akan digunakan dan jika didapati bahan yang tidak sesuai standar maka harus segera diganti dan disimpan dengan baik sesuai dengan standar yang berlaku.
 - d. kurangnya pemahaman tentang tingkat kematangan daging ayam.hal ini diatasi dengan cara seorang *commis* di The Haven Suites Bali Berawa harus lebih memahami lebih dalam tentang tingkat kematangan daging tidak hanya daging ayam melainkan semua jenis daging dan selalu memastikan kematangan daging dengan cara menoreh sedikit bagian daging untuk melihat kematangan dagingnya sudah pas atau tidak.
 - c. Peralatan yang akan digunakan tidak berfungsi dengan maksimal. Untuk mengatasi hambatan mengenai *wok range* yang tidak berfungsi secara maksimal dikarenakan kehabisan gas maka dari pihak *kitchen* harus segera melakukan koordinasi dengan *eginering* untuk pemasangan gas yang baru agar tidak menghambat proses pembuatan Haven Signature Sandwich.

B. Saran

Berdasarkan pengalaman dan pengamatan penulis alami selama pengumpulan data untuk tugas akhir ini, maka penulis mempunyai beberapa saran bagi pihak hotel, yaitu : kepada pihak chef sebaiknya memmberikan breafing terhadap commis sebelum memulai pekerjaan sehingga commis selalu bekerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono, 2012. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung : Alfabeta
- Bartono dan Ruffino, B. d. 2006. *Dasar Dasar Food Product*. Yogyakarta: Andi.
- Bartono PH dan Ruffino E.M. 2005. *Tata Boga Industri*. Yogyakarta: Andi
- Damardjati, R. 2006. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*, Jakarta: PT Gramedia.
- Elistyawati, Ida Ayu. 2009. *Pengolahan Makanan 1*, Badung : Politeknik Negeri
Bali.
- Prihastuti Ekawatiningsih, 2013 . *Restoran Jilid 2*, Jakarta : Direktorat Pembinaan
Sekolah Menengah Kejuruan
- Iskandar, H. M. 2015. *Teori Pengolahan Makanan*. Jakarta: PT Gramedia
Widiarsana Indonesia.
- Mertayasa, L. G. 2012. *Food and Beverage Service Operasional*. Yogyakarta: CV
Andi Offset.
- Sulastiyono, Agus 2011. *Teknik dan Prosedur Devisi Kamar pada Bidang Hotel*
Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Suarthana, I. W. 2006. *Manajemen Perhotelan*. Kuta Utara: Mapindo.
- Wiyasha, I.B.M. 2010. *Akutansi Perhotelan Penerapan Uniform System Of
Lodging Industry. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.