

TUGAS AKHIR

**PEMBUATAN *PANCAKE* DENGAN CAMPURAN TEPUNG
GLUTEN FREE OLEH *COMMIS I* PADA *FOUR
SEASONS RESORT UBUD***



Dewa Ayu Dwitayani

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANYAR
2023**

TUGAS AKHIR

**PEMBUATAN *PANCAKE* DENGAN CAMPURAN TEPUNG
GLUTEN FREE OLEH *COMMIS I* PADA *FOUR
SEASONS RESORT UBUD***



Disusun oleh :
Dewa Ayu Dwitayani
2015823301

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANYAR
2023

**PEMBUATAN *PANCAKE* DENGAN CAMPURAN *TEPUNG*
GLUTEN FREE OLEH *COMMIS I* PADA *FOUR SEASONS*
RESORT UBUD**

Oleh

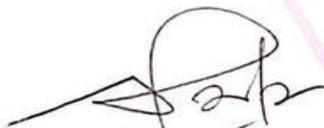
Dewa Ayu Dwitayani
NIM 2015823301

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

Disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II



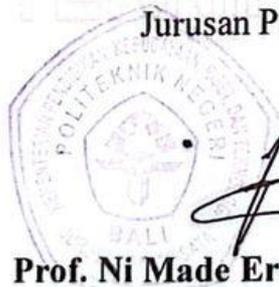
I Ketut Suparta, S.,H.,M.H.
NIP 196608301992031003



Gilang Ramadan, S.Pd., M.Tr.Par
NIP -

Disahkan oleh

Jurusan Pariwisata Ketua,



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI JURUSAN PARIWISATA
Jl. Raya Sukawati, Batuan, Sukawati, Gianyar Regency, Bali 80582
Telp.: (0361) 298450 Laman: www.pnb.ac.id
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dewa Ayu Dwitayani
NIM : 2015823302
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

“PEMBUATAN *PANCAKE* DENGAN CAMPURAN TEPUNG *GLUTEN FREE* OLEH *COMMIS I* PADA *FOUR SEASONS RESORT UBUD*”

Bahwa 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.

Gianyar, Juli 2023
Yang membuat pernyataan,



Nama : Dewa Ayu Dwitayani
NIM : 2015823301
PS : D3 Perhotelan Jurusan
Pariwisata Politeknik
Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi/ Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **PEMBUATAN PANCAKE DENGAN CAMPURAN TEPUNG *GLUTEN FREE* OLEH *COMMIS I* PADA FOUR SEASONS RESORT UBUD** ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pembuatan Pancake Dengan Campuran Tepung Gluten Free Oleh Commis I Pada Four Seasons Resort Ubud.

Dalam proses penulisan laporan ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Ni Wayan Wahyu Astuti, SSt.Par., M.Par. selaku Ketua Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
2. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd, M.Pd selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
3. Anak Agung Istri Hendriani, S.Pd.,M.Pd. selaku Bagian Akademik Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
4. INyoman Sudana dan Ni Kadek Artini selaku orang tua yang selalu mendukung saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini
5. I Ketut Suparta, S.H.,M.H selaku dosen pembimbing 1 yang selalu memberikan arahan dan masukkan kepada penulis
6. Gilang Ramadan, S.Pd., M.Par selaku dosen pembimbing 2 yang selalu

memberikan masukan dalam perbaikan Tugas Akhir ini

7. Gianni Costa selaku *General Manager* di Four Seasons Resort Ubud yang telah memberikan kesempatan untuk masuk ke industri dan memperoleh informasi dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Ibu Sri Wahyuni selaku *HRD* di Four Seasons Resort Ubud yang telah memberikan kesempatan untuk memperoleh informasi dalam penyusunan Tugas Akhir ini
9. I Wayan Sutariawan selaku *Executive Chef* di Four Seasons Resort Ubud yang telah memberikan kesempatan untuk memperoleh informasi dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
10. Karyawan pada Food and Beverage Pastry team di Four Seasons Resort Ubud yang telah membantu dalam memberikan informasi dan masukan untuk menyusun Tugas Akhir ini.
11. Dosen dan karyawan di Kampus Politeknik Negeri Bali Gianyar yang juga banyak memberikan doa, dukungan, informasi, serta ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
12. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar 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 BaliKampus Gianyar maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.



Gianyar, Juli 2023

Dewa Ayu Dwitayani

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORSINALITAS TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan kegunaan penulisan.....	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data Tugas Akhir	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Analisis Data.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Pengertian Hotel.....	8
B. Pengertian <i>Pastry & Bakery</i>	9
1. Pengertian <i>Pastry</i>	9
2. Pengertian <i>Bakery</i>	9
C. Pengertian <i>Pancake</i>	10
D. Pengertian <i>Gluten</i>	11
E. Pengertian <i>Commis/Juru Masak</i>	11
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	13
A. Lokasi dan Sejarah Four Seasons Resort Ubud	13
1. Lokasi Hotel.....	14
2. Sejarah Hotel.....	14
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	16
C. Struktur Organisasi <i>Pastry & Bakery</i>	22
BAB IV PEMBAHASAN	26
A. Proses Pembuatan <i>Gluten Free Pancake</i>	26
1. Tahap Persiapan Diri	27
2. Tahap Pembuatan <i>Gluten Free Pancake</i>	34

3. Tahap Penyajian <i>Gluten Free Pancake</i>	36
B. Hambatan/Kendala Pembuatan <i>Gluten Free Pancake</i>	39
BAB V PENUTUP	39
A. Kesimpulan	39
B. Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	42



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo hotel.....	12
Gambar 3.2 Lokasi hotel.....	13
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Hotel.....	21
Gambar 4.1 <i>Grill Pancake</i>	29
Gambar 4.2 <i>Stainless Bowl</i>	29
Gambar 4.3 Timbangan	30
Gambar 4.4 <i>Ballon Whisk</i>	30
Gambar 4.5 <i>Rubber Spatula</i>	31
Gambar 4.6 <i>Scraper</i>	31
Gambar 4.7 <i>Insert Stainless</i>	32
Gambar 4.8 Adonan gluten free pancake.....	35
Gambar 4.9 Adonan gluten free pancake.....	35
Gambar 4.10 Proses grill gluten free pancake.....	36
Gambar 4.11 Pancake yang sudah matang.....	36
Gambar 4.12 Maple syrup.....	37
Gambar 4. 13 Pancake	37
Gambar 4. 14 Cream pada pancake.....	38
Gambar 4. 15 <i>Garnish Pancake</i>	38
Gambar 4. 16 <i>Plattingan</i> gluten free pancake	39

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jenis-jenis dan Jumlah Kamar di Four Seasons Resort Ubud.....	16
Table 4.1 Bahan- Bahan Adonan Gluten Free Pancake.....	3



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia pariwisata saat ini semakin berkembang pesat seiring dengan berjalanya laju perekonomian dunia. Pengertian Pariwisata menurut Undang-Undang RI No 10 tahun 2009 pasal 1 adalah “Berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah”. Pada saat ini dunia pariwisata banyak dikembangkan oleh masyarakat sekitar objek pariwisata. Dengan adanya objek wisata, wisatawan akan berkunjung ke objek wisata dan membutuhkan penginapan atau hotel untuk beristirahat.

Salah satu hotel berbintang 5 yang terletak di daerah Ubud Bali yang memiliki pemandangan yang sangat menarik dan pelayanan yang sangat baik adalah Four Seasons Resort, hotel ini berlokasi di daerah Sayan Ubud, Kecamatan Gianyar, Kabupaten Gianyar, Bali. Dengan brand Four Seasons yang berarti 4 musim, Hotel ini memiliki 60 *suite* dan villa yang di setiap villanya dilengkapi dengan *private pool*, hotel ini juga memiliki 2 *kitchen* dan 2 restaurant yaitu Ayung Terrace Restaurant dan Riverside Restaurant..

Untuk menunjang jalanya operasional pada hotel, Four Seasons Resort Ubud memiliki beberapa departement, seperti *Front Office Departement*, *Housekeeping Departement*, *Food and Baverage Service Departement*, *Food*

and Beverage Product Departement, Human Resources Departement, Sales and Marketing Departement, Finance Departement dan juga Security Departement. Masing- masing departement yang ada di Four Seasons Resort memiliki fungsi dan tugas yang berbeda-beda sesuai dengan peraturan yang ada di hotel.

Salah satu departement yang memiliki peran yang sangat penting dalam penanganan dan pengadaan makanan dan minuman yang ada di hotel yaitu *Food and Beverage Product Departement*. *Departement* ini memiliki tugas utama yaitu menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuma yang akan diberikan atau dipesan oleh tamu baik itu tamu di hotel maupun tamu di luar hotel. *Departement Food and Beverage Product* memiliki peran dalam membuat makanan mulai dari *appetizer, main course, soup, dan dessert*. Dalam pelaksanaan tugasnya *departement* ini dibagi menjadi beberapa *section* yaitu *Main section* yang dibagi menjadi *cold kitchen* dan *hot kitchen* dan juga ada *Pastry and Bakery section*.

Pada Four Seasons Resort Ubud, *pastry section* yang bertugas untuk menyiapkan dan menyajikan berbagai macam hidangan dessert seperti *cake, coklat, ice cream dan slice fruit*. Salah satu *dessert* yang disajikan di Four Seasons Resort untuk tamu yaitu *Pancake, dessert* ini menjadi menu yang paling digemari tamu pada saat tamu melakukan *breakfast* di pagi hari.

Pancake adalah makanan *dessert* yang terbuat dari telur, susu, tepung terigu, *baking powder*, gula pasir, dan minyak yang dimasak diatas *grill* . *Pancake* sering disebut sebagai kue karena bentuknya gepeng dan tipis. Ada 3 jenis

pancake yang ada di Four Seasons Resort diantaranya *Blueberry Pancake*, *Cokelat Pancake*, *Strawbery Pancake*, *Kid Pancake*, dan *Gluten Free Pancake* yang biasanya disajikan dengan cara disusun dan ditemani dengan *maple syrup* dan *nutela*.

Pada *zaman modern* seperti saat ini, banyak orang memperhatikan pola makan mereka sehingga banyak orang ingin mengonsumsi makanan sehat atau biasa disebut dengan *healty food*. Salah satu menu *special* yang paling digemari tamu yang disajikan pada saat *breakfast* di Four Seasons Resort Ubud adalah *Gluten Free Pancake*. *Pancake* pada umumnya berbahan dasar tepung terigu, sehingga meningkatkan penggunaan tepung terigu di masyarakat *pancake* ini merupakan *pancake* yang berbahan dasar tepung *gluten free*. Tepung *gluten free* merupakan tepung yang bebas akan kandungan gandum

Alasan penulis mengambil judul tersebut karena penulis ingin memperkenalkan *dessert* yang memiliki tekstur yang lembut, kenyal dan lembab.

Waktu yang dibutuhkan pada saat membuat *pancake* ini tidak seperti *pancake* pada umumnya saat membuat *gluten free pancake* hanya membutuhkan waktu sekitar 8 menit sedangkan *pancake* biasa membutuhkan waktu 11 hingga

15 menit untuk matang. Dalam pembuatan *dessert* ini sangat membutuhkan kehati-hatian dan ketelitian, semua alat yang dipakai harus dibersihkan terlebih dahulu agar tidak terkontaminasi oleh yang lainnya. *Dessert* ini sangat cocok untuk tamu yang memiliki *alergic* terhadap gluten maupun tamu yang sedang melakukan diet *gluten*.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk membahas judul tugas akhir tentang “Pembuatan *Pancake* Dengan Campuran Tepung *Gluten Free* Oleh *Commis I* Pada Four Seasons Bali Resort Ubud ”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah langkah-langkah dalam pembuatan *Pancake* dengan campuran tepung *Gluten Free* di Four Seasons Resort Ubud.
2. Apa saja hambatan yang dihadapi dalam pembuatan *Pancake* dengan campuran tepung *Gluten Free* di Four Seasons Resort Ubud.

C. Tujuan Penulisan dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dan kegunaan

1. Tujuan Penulisan
 - a. Untuk mengetahui langkah – langkah dalam membuat *Pancake* dengan campuran tepung *Gluten Free* di Four Seasons Resort ubud.
 - b. Untuk mendeskripsikan apa saja hambatan yang dihadapi dalam membuat *Pancake* dengan campuran tepung *Gluten Free* di Four Seasons Resort Ubud
2. Kegunaan Penulisan

Adapun kegunaan dari penulisan tugas akhir ini yaitu :

a Bagi Mahasiswa

- 1) Penulisan ini diharapkan dapat memadukan dan membandingkan teori yang di dapat di bangku kuliah dengan praktek bisnis yang sebenarnya serta penulisan ini sebagai salah satu syarat dalam meraih gelar diploma I. II (D3) jurusan pariwisata pada prodi perhotelan.
- 2) Sebagai salah satu syarat dalam meraih gelar diploma III (D3) jurusan pariwisata pada prodi perhotelan.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

- 1) Hasil penulisan ini dapat dipakai sebagai bahan bacaan ilmiah diperpustakaan kepada pembaca yang ingin menambah pengetahuan khususnya di bidang *Pastry & Bakery* hotel
- 2) Serta hasil penulisan ini dapat dipakai sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai referensi dalam ilmu tata boga atau dapat dijadikan sebagai rujukan pada penulisan selanjutnya yang terkait dengan cara pembuatan *pancake* dengan campuran tepung *gluten free*.
- 2) Untuk dijadikan bahan alternatif dalam membuat produk olahan lainnya.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Untuk menyelesaikan tugas akhir ini penulis menggunakan bebenulisan diantaranya

1. Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode dan teknik pengumpulan data tersebut sebagai berikut :

a. Metode Observasi

Observasi merupakan metode penelitian dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada objek penelitian yaitu di Four Seasons Resort dimana penulis terlibat langsung dalam pembuatan pancake saat melaksanakan *On The Job Training* di Four Seasons Resort Ubud

b. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan proses dalam memperoleh keterangan dengan tujuan penelitian untuk tanya jawab sambil bertatap muka antara sipenanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden. Narasumber penulis adalah *commis I pastry* di Four Seasons Resort Ubud.

c. Metode Kepustakaan

Metode Kepustakaan ini yakni pengumpulan data-data dengan cara membaca, memahami, membahas isi buku dan hasil-hasil laporan terlebih dahulu yang terkait dengan masalah yang sedang diteliti.

2. Teknik Analisis Data

Adapun teknik yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah teknik *deskriptif kualitatif* yaitu dengan memaparkan informasi yang didapatkan tentang gambaran aktivitas pembuatan *Pancake* yang berbahan dasar tepung *gluten free* yang dilakukan di Four Seasons Resort Ubud,

3. Teknik Penyajian Analisis Data

Dalam penulisan ini, penyajian hasil analisis data dilaksanakan dengan menggunakan teknik informal yaitu dengan menggunakan kata-kata biasa

dengan menjelaskan informasi yang telah diperoleh terkait dengan pembuatan Pancake dengan campuran tepung *Gluten Free* di oleh *Commis I* di Four Seasons Resort Ubud.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berasarkan pembahasan tentang pembuatan gluten free pancake oleh commis I pastry pada four seasons resort ubud pada bab IV diatas dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Proses pembuatan *gluten free pancake* antara lain : persiapan lingkungan, persiapan peralatan dan persiapan bahan kemudian dilanjutkan dengan proses pengolahan yang selalu berpedoman pada resep yang sesuai dengan standar hotel, dan setelah proses pengolahan selesai dilanjutkan dengan proses penyajian *gluten free pancake*.
2. Hambatan - hambatan yang dialami pada saat pembuatan *gluten free pancake* yaitu adonan *pancake* yang kekurangan *baking powder*, adonan yang tidak tercampur rata, adonan yang lengket pada saat di *grill*. Dari semua hambatan dapat diatasi dengan baik oleh *commis I pastry* pada four seasons resort ubud.

B. Saran

1. Dalam tahap persiapan diri peralatan dan bahan harus selalu melihat atau menggunakan standar yang telah ditetapkan oleh hotel agar tidak terjadi sesuatu yang tidak diinginkan saat proses pembuatan *gluten free pancake*.
2. Dalam tahap pengolahan *gluten free pancake*, pada tahap grill sebaiknya jangan terlalu banyak menambahkan butter spray karena butter memiliki kandungan lemak yang bisa berakibat pada tamu yang sedang melakukan diet atau bisa mencoba dengan cara lain yaitu dengan mengecilkan suhu api pada grill.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Bartono., dan Ruffino. 2005. *Food Product Management: di Hotel dan Restoran*. Yogyakarta: Andi
- Femina. 2012. *Health&Diet: Yuk Kenalan dengan Gluten!*. Diakses pada 25 Juli 2023 dari <https://www.femina.co.id/article/yuk-kenalan-dengan-gluten->
- Hendrasty, H.K. 2013. *Bahan Produk Bakery*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Husniati, W.N. 2013. *Perbaikan Mutu Tepung Singkong Melalui Teknologi Fermentasi Untuk Menghasilkan Tepung Moka*. Jurnal Riset Industri 7(1): 25-33
- Ihsan, D.N. 2021. *Substitusi Tepung Wortel pada Pembuatan Pancake* . Prosiding Pendidikan Teknik Boga Busana FT UNY. 16(1): 1-4
- Ikhsan, A., dan Priantara, I.B.T. 2008. *Sistem Akuntansi Perhotelan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Indaryani, I. 2022. *Analisis Umur Simpan PMT Ibu Menyusui Pancake Berbasis Alpukat*. (Skripsi Sarjana, Universitas Hasanuddin).
- Suardani, M. 2015. *Buku Ajar Pengolahan Makanan 1*. Bali: Politeknik Negeri Bali
- Subagjo, A. 2007. *Manajemen Pengolahan Kue & Roti*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sulastiyono, A. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Wiguna, Komang Diama Suka. 2021. *Tugas Akhir Proses Pembuatan Nasi Goreng Bali Oleh Commis Pada Hot Kitchen Section Di The Aveda Boutique Hotel Bali*. Bukit Jimbaran: Politeknik Negeri Bali