

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA
BAHASA INGGRIS SEBAGAI SARANA PENUNJANG
PELAYANAN FOOD AND BEVERAGE
PADA HOTEL YOSCHI'S, BROMO
PROBOLINGGO



Diajukan untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya pada Program D3 Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember

Oleh :

Ardhi Nugroho

NIM. 970103101008

PROGRAM DIPLOMA 3 BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS JEMBER

2000

Asal	: Hedi-h	Klass	5
	Pembelian		420
Terima	: 7 JUL 2001		NUG
No. Induk	1023624		8

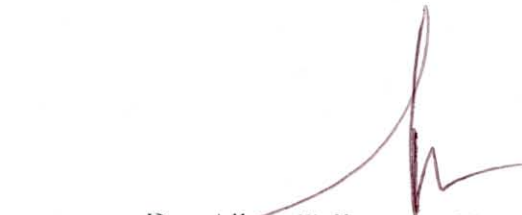
HALAMAN PENGESAHAN

Pengawas Penanggung jawab :



Digdoyo D.P.
General Manager

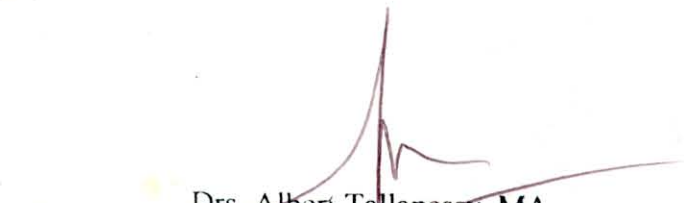
Dosen Pembimbing :



Drs. Albert Tallapessy, MA
NIP : 131 759 846

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA ini disahkan oleh :

Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris,



Drs. Albert Tallapessy, MA
NIP : 131 759 846

Dekan Fakultas Sastra, Universitas Jember :



Drs. H. Marwoto
NIP : 130 368 790

MOTTO

Ada dua kemerdekaan, kemerdekaan semu; yaitu dimana seseorang bebas melakukan apa yang diinginkannya; dan kemerdekaan sejati, dimana seseorang bebas melakukan apa yang harus dilakukannya

(**Charles Kingsley**)

Jangan katakan pada saya seberapa keras anda telah bekerja. Katakanlah pada saya seberapa banyak anda telah selesaikan

(**Walter Elliot**)

Kita biasanya menilai diri kita dari apa yang kita rasa dapat kita lakukan, sementara orang lain menilai kita dari apa yang telah kita lakukan

(**Henry Wadsworth Long fellow**)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tulisan ini kupersembahkan untuk :

- 1 Ayah,Ibu dan Adikku yang sangat aku hormati dan aku sayangi;
- 2 Seluruh keluargaku tercinta;
- 3 Teman-teman seperjuangan ;
- 4 Alma Materku.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan kegiatan Praktek Kerja Nyata pada hotel Yoschi's. Adapun maksud dan tujuan penyusunan laporan ini untuk memenuhi persyaratan tugas akhir dalam menyelesaikan studi Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Perlu kiranya dikemukakan bahwa didalam penyusunan laporan ini bukan hanya kerja penulis semata, melainkan juga memperoleh dukungan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

- 1 Bapak Drs. H. Marwoto, Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember;
- 2 Bapak Drs. Albert Tallapessy, MA dosen pembimbing dan ketua program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember;
- 3 Bapak Digdoyo D.P, General Manager Hotel Yoschi's, yang telah memberikan ijin Praktek Kerja Nyata di Hotel Yoschi's;
- 4 Semua karyawan-karyawati Hotel Yoschi's yang memberikan bantuan dan bimbingan dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata di Hotel Yoschi's;
- 5 Ayah,Ibu dan Adikku, yang tiada hentinya memberikan dorongan semangat;
- 6 Sahabat-sahabatku serta teman-temanku seperjuangan yang telah melaksanakan Praktek Kerja Nyata di Hotel Yoschi's;
- 7 Teman-teman D III Bahasa Inggris Angkatan 1997.

Menyadari akan keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis, tentunya masih banyak kekurangan dalam tulisan ini. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun selalu penulis harapkan demi kesempurnaan langkah selanjutnya.

Sebagai akhir kata semoga laporan ini bermanfaat dan berguna bagi semua pihak yang berkepentingan.

Jember, November 2000

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata.....	2
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	2
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.3 Objek Pelaksanaan Dan Jangka Waktu Praktek Kerja Nyata.....	3
1.3.1 Objek Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.4 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.5 Bidang Ilmu.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Dan Klasifikasi Hotel.....	5
2.1.1 Pengertian Hotel.....	5
2.1.2 Kriteria Klasifikasi Hotel.....	6
2.2 Pengertian Restoran.....	9
2.3 Persyaratan Standar Restoran.....	9
2.4 Jenis Restoran Dan Cara Pelayanan Dalam Restoran.....	11
2.4.1 Jenis Restoran.....	11
2.4.2 Cara Pelayanan Dalam Restoran.....	12

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah singkat berdirinya Hotel Yoschi's	14
3.2 Tujuan didirikannya Hotel Yoschi's	15
3.3 Lokasi Hotel	15
3.4 Klasifikasi Hotel Yoschi's	16
3.5 Departemen-Departemen yang ada pada Hotel Yoshi's	16
3.6 Fasilitas-Fasilitas Hotel Yoschi's	18
3.6.1 Fasilitas Utama Hotel	18
3.6.2 Fasilitas Penunjang Hotel	18
3.7 Pembagian Jam Kerja Hotel	19
3.8 Kesejahteraan Karyawan	19
3.9 Struktur Organisasi Front Office Departmen Hotel Yoschi's	20

BAB IV KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA

4.1 Sikap Sebagai Waiter atau Waitress	21
4.2 Tugas Dan Tanggung-jawab Karyawan atau Petugas Di Restauran	22
4.2.1 Tugas Dan Tanggung-jawab Restauran Manajer	22
4.2.2 Tugas Dan Tanggung-jawab Head Waiter	23
4.2.3 Tugas Dan Tanggung-jawab Captain	24
4.2.4 Tugas Dan Tanggung-jawab Waiter	25
4.3 Penyambutan Dan Pelayanan Terhadap Tamu Di Restauran	26
4.4 Pelayanan Gratis, Meal Time Dan Menu Spesial Restauran	28
4.4.1 Pelayanan Gratis Di Restauran	28
4.4.2 Meal Time Dalam Restauran	29
4.4.3 Menu Spesial	29
4.5 Peralatan Yang Digunakan dalam Restauran	30

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	31
5.2 Saran.....	32

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Tujuan umum dari setiap perusahaan, baik perusahaan jasa maupun perusahaan produksi dalam kondisi persaingan ekonomi yang kompetitif adalah untuk memperoleh pendapatan (*income*) yang tinggi, serta terutama dituntut untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Untuk itu diperlukan pengelolaan yang baik dan profesional guna mewujudkan tujuan tersebut.

Perusahaan perhotelan sebagai industri jasa kepariwisataan dewasa ini menghadapi tantangan yaitu dengan adanya persaingan ekonomi yang kompetitif. Seiring dengan meningkatnya kesejahteraan dan kemakmuran suatu bangsa dalam bidang ekonomi menyebabkan naiknya jumlah wisatawan terutama wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia. Hal ini membawa dampak pada peningkatan pembangunan hotel secara fisik di daerah, terutama daerah yang memiliki potensi daerah wisata sebagai upaya mengantisipasi kebutuhan wisatawan akan sarana akomodasi. Disamping itu perusahaan perhotelan juga saling berkompetisi dalam memberikan pelayanan terhadap kebutuhan makan dan minum berupa pembangunan fasilitas restoran dalam hotel.

Kegiatan operasional restoran didalam hotel ditangani oleh *Food and Beverage Departement* yang terdiri dari dua sub departemen yaitu *Food and Beverage product* yang bertugas menangani pengolahan makanan dan minuman, dan *Food and Beverage Service* yang bertugas menangani penghidangan makanan dan minuman pada tamu. *Food and Beverage Departement* merupakan suatu departemen yang sangat penting artinya bagi sebuah hotel. Disamping merupakan *outlets* atau sumber keuntungan yang kedua setelah penjualan kamar (*room sales*) juga memiliki arti penting didalam meningkatkan reputasi hotel.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Tujuan umum dari setiap perusahaan, baik perusahaan jasa maupun perusahaan produksi dalam kondisi persaingan ekonomi yang kompetitif adalah untuk memperoleh pendapatan (*income*) yang tinggi, serta terutama dituntut untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Untuk itu diperlukan pengelolaan yang baik dan profesional guna mewujudkan tujuan tersebut.

Perusahaan perhotelan sebagai industri jasa kepariwisataan dewasa ini menghadapi tantangan yaitu dengan adanya persaingan ekonomi yang kompetitif. Seiring dengan meningkatnya kesejahteraan dan kemakmuran suatu bangsa dalam bidang ekonomi menyebabkan naiknya jumlah wisatawan terutama wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia. Hal ini membawa dampak pada peningkatan pembangunan hotel secara fisik di daerah, terutama daerah yang memiliki potensi daerah wisata sebagai upaya mengantisipasi kebutuhan wisatawan akan sarana akomodasi. Disamping itu perusahaan perhotelan juga saling berkompetisi dalam memberikan pelayanan terhadap kebutuhan makan dan minum berupa pembangunan fasilitas restoran dalam hotel.

Kegiatan operasional restoran didalam hotel ditangani oleh *Food and Beverage Departement* yang terdiri dari dua sub departemen yaitu *Food and Beverage product* yang bertugas menangani pengolahan makanan dan minuman, dan *Food and Beverage Service* yang bertugas menangani penghidangan makanan dan minuman pada tamu. *Food and Beverage Departement* merupakan suatu departemen yang sangat penting artinya bagi sebuah hotel. Disamping merupakan *outlets* atau sumber keuntungan yang kedua setelah penjualan kamar (*room sales*) juga memiliki arti penting didalam meningkatkan reputasi hotel.

Fungsi sub departemen *Food and Beverage services* yang dilaksanakan oleh *waiter* atau *waitress* sangat menentukan terciptanya image dan citra restoran serta hotel pada umumnya. Hal ini disebabkan karena *waiter* atau *waitress* adalah karyawan yang berhubungan secara langsung dengan tamu yang memberikan pelayanan makanan dan minuman. Suatu kebutuhan yang sangat essential dan berkaitan dengan budaya atau etika yang berlaku dan berbeda antarā satu wisatawan dengan wisatawan yang lain. Oleh karena itu tugas operasional didalam *Food and Beverage service* menuntut adanya tenaga *waiter* atau *waitress* yang profesional dan memiliki kemampuan bahasa asing yang baik.

Mengingat pentingnya peranan *Food and Beverage service* dalam menunjang upaya merealisasikan tujuan hotel dan juga karena tugas *waiter* atau *waitress* pada hakekatnya tidak bisa digantikan oleh karyawan departemen lain. Maka penulis mengangkat tertarik untuk judul "**Bahasa Inggris Sebagai Sarana Penunjang Pelayanan *Food And Beverage* Pada Hotel Yoschi's, Bromo-Probolinggo**".

1.2 Tujuan dan kegunaan Praktek Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Tujuan pelaksanaan Praktek Kerja Nyata adalah sebagai berikut :

- a. Untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata guna memenuhi persyaratan akademik Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
- b. Untuk mengetahui dan memahami pelaksanaan kegiatan operasional didalam *Food and Beverage Departement* khususnya pada sub departemen *Food and Beverage service* yaitu bagian yang langsung berhubungan dengan tamu.
- c. Untuk mengaplikasikan bahasa Inggris serta mengetahui sejauh mana teori yang diperoleh dibangku kuliah dapat diterapkan dalam dunia kerja khususnya dalam bidang perhotelan.

1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata

- a. Sebagai sarana atau media latihan kerja.
- b. Memperoleh pengalaman kerja khususnya dalam bidang perhotelan.
- c. Penyusunan hasil Praktek Kerja Nyata yang diwujudkan berupa laporan Praktek Kerja yang nantinya mampu menjadi referensi yang berguna bagi semua pihak yang akan maupun sedang menekuni industri perhotelan.

1.3 Obyek Pelaksanaan dan Jangka Waktu Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Obyek pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Obyek pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan di hotel Yoschi's yang terletak di Wonokerto I Bromo, Probolinggo. Kegiatan utama difokuskan pada *Food and Beverage departement*.

1.3.2 Jangka waktu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Jangka waktu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan berdasarkan ketentuan dari Program Diploma III bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember yaitu selama lebih kurang 240 jam. Selama kegiatan Praktek Kerja Nyata jadwal kegiatan Praktek Kerja Nyata sehari-hari disesuaikan dengan jadwal yang berlaku pada tempat Praktek Kerja Nyata.

1.4 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Ada delapan prosedur yang harus dilakukan mahasiswa dalam melaksanakan Praktek Kerja Nyata. Prosedur itu adalah sebagai berikut:

1. Mengisi formulir untuk meminta ijin dalam melaksanakan Praktek Kerja Nyata
2. Menyerahkan surat permohonan melaksanakan Praktek Kerja Nyata pada perusahaan
3. Menerima penjelasan mengenai kebijaksanaan perusahaan
4. Perkenalan dengan karyawan perusahaan
5. Menerima dan melaksanakan tugas yang diberikan pihak perusahaan

6. Mengumpulkan data-data yang penting
7. Menyusun laporan setelah menyelesaikan Praktek Kerja Nyata
8. Konsultasi dalam pembuatan laporan pada dosen pembimbing

1.5 Bidang Ilmu

Beberapa bidang ilmu yang diberikan dibangku kuliah yang menunjang pelaksanaan Praktek Kerja Nyata adalah:

1. *English for Hotel*

Sangat membantu penulis dalam melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata.

2. *English for Tourism*

Membantu penulis untuk mengetahui istilah-istilah dalam dunia pariwisata.

3. *English Correspondence*

Membantu penulis untuk mengetahui daftar surat-surat atau lampiran-lampiran dalam bahasa Inggris.

4. Manajemen Perkantoran

Membantu penulis dalam berbagai hal yang berhubungan dengan pekerjaan di tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata serta administrasinya.

5. *Speaking*

Membantu penulis dalam berkomunikasi dengan tamu asing

6. *Vocabulary*

Membantu penulis dalam pengetahuan kosa kata.

7. *Writing dan Reading*

Membantu penulis dalam membaca daftar menu serta lampiran-lampiran yang berbahasa Inggris.

BAB II

LANDASAN TEORI



2.1. Pengertian dan Klasifikasi Hotel

2.1.1. Pengertian Hotel

Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil dan disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut makanan dan minuman.

Ada beberapa pengertian hotel yang juga termaktub dalam buku antara lain sebagai berikut :

1. Pengertian hotel secara Internasional menurut buku "*Managing Front Office Operation*" dari AHMA (*American Hotel and Motel Association*) yang ditulis oleh *Charles F. Steadman and Michael C. Kasavana* (1989 : 4) disebutkan :

" *A hotel may be defined as an establishment whose primary business is providing lodging facilities for the general public and which furnishes one or more of the following service : food and beverage service, room attendance service, uniformed service, laundering of linens, and use of furniture and fixture*", yang diartikan sebagai berikut :

" Hotel dapat didefinisikan sebagai sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan sebagai berikut : pelayanan makanan, dan minuman, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat serta menggunakan fasilitas peralatan dan menikmati hiasan-hiasan yang di dalamnya.

2. Pengertian hotel menurut SK Menparpostel nomor : KM/43/HK/103/MPPT-87 adalah sebagai berikut :

" Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam Keputusan Pemerintah".

3. Pengertian hotel menurut "Webster" :

"Hotel is institution providing, lodging, meals and service for the public".
(1958 :4)

4. Definisi hotel menurut Dirjen Pariwisata pada Surat Keputusan Menteri Perhubungan nomor : PM10/PW/301/Phb/77 tanggal 12 Desember 1977 bab I, pasal I adalah :

" Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil".

2.1.2. Kriteria Klasifikasi Hotel

Kriteria klasifikasi hotel di Indonesia secara resmi ditentukan oleh peraturan pemerintah dalam hal ini di bawah pengawasan Depparpostel dan dibuat oleh Dirjen Pariwisata dengan SK.KEP.22/U/VI/78, kriteria pengklasifikasian hotel ditinjau dari beberapa faktor meliputi kriteria :

1. Faktor jumlah kamar dan persyaratan lainnya

Tingkatan atau kelas hotel dibedakan atas tanda bintang (☆) semakin banyak jumlah bintang maka persyaratan fasilitas dan pelayanan yang dituntut semakin banyak dan baik. Kriteria klasifikasi hotel berdasarkan bintang adalah sebagai berikut :

a. Hotel bintang 1 (☆)

Hotel yang memiliki persyaratan sebagai berikut :

1. Jumlah kamar standar, minimal 15 kamar
2. Kamar mandi dalam
3. Luas kamar standar, minimal $20 m^2$

b. Hotel bintang 2 (☆ ☆)

Hotel yang memiliki persyaratan sebagai berikut :

1. Jumlah kamar standar, minimal 20 kamar
2. Kamar suite, minimal 1 kamar
3. Kamar mandi dalam

4. Luas kamar standar, minimal 22 m^2

5. Luas kamar suite, minimal 44 m^2

c. Hotel bintang 3 (☆☆☆)

Hotel yang memiliki persyaratan sebagai berikut:

1. Jumlah kamar standar, minimal 20 kamar

2. Jumlah kamar suite, minimal 1 kamar

3. Kamar mandi dalam

4. Luas kamar standar, minimal 24 m^2

5. Luas kamar suite, minimal 48 m^2

d. Hotel bintang 4 (☆☆☆☆)

Hotel yang memiliki persyaratan sebagai berikut :

1. Jumlah kamar standar, minimal 50 kamar

2. Jumlah kamar suite, minimal 3 kamar

3. Kamar mandi dalam

4. Luas kamar standar, minimal 24 m^2

5. Luas kamar suite, minimal 48 m^2

e. Hotel bintang 5 (☆☆☆☆☆)

Hotel yang memiliki persyaratan sebagai berikut :

1. Jumlah kamar standar, minimal 100 kamar

2. Jumlah kamar suite, minimal 4 kamar

3. Kamar mandi dalam

4. Luas kamar standar, minimal 26 m^2

5. Luas kamar suite, minimal 52 m^2

Khusus untuk hotel bintang 5 mempunyai tingkatan yaitu Palm, Bronze dan Diamond.

Dalam buku "*Hotel Front Office Departement*", membagi jenis hotel ke dalam beberapa klasifikasi (S. Andrew : 1987), yaitu :

1. *Down Town Hotel* (Hotel dalam kota)

Hotel ini bertempat di jantung kota dan berdekatan dengan arena perbisnisan, kantor, arena belanja, gedung bioskop, bangunan umum dan lain-lain. Tarif hotel sangat tinggi, hal ini dikarenakan lokasi yang berada di daerah jantung kota.

2. *Suburban Hotel* (Hotel pinggiran kota)

Hotel ini berada di pinggiran kota. Keuntungan dari hotel ini ialah lingkungannya lebih tenang, tidak bising dan hotel ini memang diperuntukkan bagi kalangan ekonomi menengah, dikarenakan tarif hotel dapat dijangkau semua lapisan. Hotel jenis ini tidak jarang dipakai untuk mengadakan kegiatan-kegiatan seperti : konferensi, seminar, rapat dan lain sebagainya.

3. *Resor Hotel* (Hotel untuk tempat beristirahat)

Jenis hotel semacam ini bertempat di daerah perbukitan atau pinggir-pinggir pantai. Hotel ini memang untuk tujuan komersial dan ditujukan kepada khalayak umum. Fasilitas yang disediakan serta harga yang ditawarkan kebanyakan mengikuti sistem pembayaran Amerika, yaitu : pembayaran kamar termasuk semua makanan dan minuman yang berada dalam tagihan tersebut.

4. *Airport Hotel*

Sesuai dengan namanya jenis hotel ini berlokasi di sekitar lapangan udara (Airport) dan ditujukan untuk transit penumpang yang hanya akan tinggal beberapa jam saja dan tidak memungkinkan bagi mereka untuk tinggal beberapa lama di hotel lain. Pembayaran mengikuti cara Eropa, tagihan hanya untuk biaya kamar saja.

5. *Motel*

Nama ini diambil "*Motor Hotel*" yang prinsipnya terletak di pinggir jalan besar atau jalan protokol antar propinsi. Hotel ini menyajikan penginapan yang sederhana. Waktu menginap biasanya hanya satu malam dan pembayarannya dilakukan sesuai pembayaran cara Eropa.

6. *Inns*

Sesuai dengan arti katanya, ukuran hotel ini kecil dan sangat sederhana. Hotel jenis ini tidak terkait tempat baik dari dalam maupun luar. Hotel ini adalah pelopor hotel modern.

2.2 Pengertian Restoran

Restoran merupakan bagian dari *Food and Beverage Department* yang mempunyai fungsi memberikan pelayanan dalam hal makanan dan minuman untuk tamu. Restoran yang layak dan sehat sesuai dengan standar kesehatan yang perlu diperhatikan untuk menjaga citra dan reputasi hotel. Keberadaan restoran sangat penting bagi hotel karena mempunyai *point of sales* tersendiri di samping penjualan kamar (room sales).

2.3 Persyaratan Standar Restoran

Standar sebuah restoran di dalam hotel yang diberikan oleh Departemen Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi melalui SK Menparpostel Nomor 37/PW.304/MPPT-86, tanggal 7 Juni 1986 lampiran IIIA, untuk City Hotel dengan bintang empat, pada halaman 33 sampai dengan 35, berunyi sebagai berikut :

Persyaratan ruang makan antara lain:

- a. Hotel menyediakan restoran minimal dua jenis yang berbeda, salah satunya adalah *Coffe Shop*.
- b. Jumlah tempat duduk harus sebanding dengan luas restoran dengan ketentuan $1,5 \text{ m}^2$ per tempat duduk.
- c. Tinggi ruangan restoran tidak boleh lebih rendah dari tinggi ruangan kamar tamu ($2,6 \text{ m}^2$).
- d. Letak restoran berhubungan langsung dengan dapur (induk/tambahan) dilengkapi dengan pintu untuk masuk dan pintu keluar yang berbeda/dipisahkan 9 (satu arah).
- e. Tata usaha diatur dengan atau tanpa alat pengatur udara (AC).
- f. Restoran yang letaknya tidak berdampingan dengan lobi harus dilengkapi dengan toilet umum yang berpisah untuk pria dan wanita (WC, *urinoir*, dan kamar mandi).
- g. Peralatan dengan perlengkapan minimal yaitu :
 - pisau daging dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi
 - pisau ikan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi
 - sendok sup (*soup spoon*) dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi
 - pisau dan garpu dessert dengan jumlah $2 \frac{1}{2}$ kali jumlah kursi

- sendok kopi dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi
- sendok makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi
- garpu makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi
- garpu ikan dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi
- serbet makan dari linen dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi
- meja dilengkapi dengan asbak, tempat garam dan merica
- tersedia meja bantu (*side stand*) untuk peralatan pelayanan
- lodor/piring besar (*plater*) dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi
- teko teh/kopi dengan jumlah sebuah untuk setiap 8 kursi
- tempat untuk gula/selai
- tersedia daftar makanan dan minuman serta harganya
- piring makan pokok dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi
- piring *dessert* dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi
- piring sup dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi
- pisin dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi
- cangkir (*cup*) dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi
- cangkir untuk *consome* (*cosome cup*) dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi
- *water pitcher* dengan jumlah satu buah untuk setiap satu kursi
- *soup toureen* dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi
- *vegetable bowl* dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi
- *rechaud* dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi
- *pepper mill* dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi
- *sauce boat* dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi
- *wine basket* dan *wine bucket* dengan jumlah satu buah untuk setiap sepuluh kursi.

d. *Pool Snack Bar*

Suatu counter bar kecil yang terletak di tepi kolam renang di sebuah hotel.

e. *Room Service*

Pelayanan terhadap tamu yang tinggal di kamar yang dalam pemesanannya akan diantar ke dalam kamar.

3. *Specialties Restaurant*

Merupakan suatu restoran yang menyediakan masakan khusus (*special*) biasanya masakan tersebut sudah terkenal atau diketahui secara internasional.

2.4.2 Cara Pelayanan Dalam Restoran

Cara pelayanan yang ada secara umum adalah sebagai berikut :

1. *French Service*

Suatu pelayanan yang biasanya dilaksanakan pada *Formal Dining Room* dan ditunjang oleh peralatan yang mewah dan lengkap serta tenaga yang profesional.

2. *Russian Service*

Pelayanan ini lebih mudah (*simple*) dibanding *French Service* yang dalam penyajian makanannya disajikan dalam keadaan utuh, misalnya ayam atau ikan yang dipotong-potong di hadapan tamu kemudian siap disajikan.

3. *American Service*

Suatu pelayanan yang dalam penyajiannya langsung di atas piring atau sering disebut *ready on plate*.

4. *English Service*

Pelayanan ini disebut juga "*holiday service*" atau "*host service*". Service ini awalnya digunakan oleh keluarga bangsawan Inggris. Dengan cara hidangan sudah tersedia di atas meja dan disajikan oleh nyonya rumah atau *hostess*.

5. *Buffet Service* (Prasmanan)

Merupakan jenis pelayanan yang biasanya terdapat pada acara *banquet* (pesta) di mana hidangan diletakkan di atas meja dan tamu mengambil sendiri hidangan yang disukai.

6. *Chinesse Service*

Suatu pelayanan yang dihidangkan oleh seorang pramusaji berurutan satu persatu sesuai urutan menu dan ditarik serta diganti menu yang lain apabila sudah habis.

7. *Cafeteria Service*

Jenis pelayanan yang terdapat pada daerah-daerah ramai dan tamu mengambil hidangan sendiri yang sudah disiapkan di "counter" dengan harga tertentu.

8. *Take Out Service*

Jenis pelayanan yang mana hidangan dipesan lalu dibungkus dan dibawa ke tempat di mana tamu memesan makanan tersebut. Biasanya pemesanan dilakukan dari luar hotel.

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah singkat berdirinya hotel Yoschi's

Sejarah didirikannya hotel Yoschi's diawali dari bankrutnya usaha bapak Digdoyo Djamaludin Putra pada tahun 1985 di daerah Ubud, Bali, kemudian bapak Digdoyo pindah dari Bali ke daerah Tengger, karena mengikuti istrinya yaitu Urschi Neglaar yang seorang peneliti suku Tengger yang merupakan warga negara Jerman. Pada mulanya Bapak Digdoyo dan ibu Urschi mendirikan sebuah rumah tempat tinggal mereka di daerah Wonokerto, Probolinggo, kemudian banyak teman-teman ibu Urschi dari Jerman yang berkunjung kerumahnya dan menginap untuk beberapa hari.

Pada waktu itu di daerah Bromo yang menjadi kendala adalah air maka bapak digdoyo dan ibu Urschi membangun sebuah bak-bak penampungan air dan saluran air yang mata airnya langsung dari mata air gunung Bromo.

Karena semakin banyak teman-teman ibu Urschi yang menginap maka, di bangunlah sebuah guest house pada tanggal 1 september 1989 yang pada waktu itu cuma tersedia 15 kamar dan 1 restoran dengan segala fasilitas yang masih minim. Pengelolaan guest house pada waktu itu masih ditangani sendiri oleh bapak Digdoyo dan isteri dan untuk pelaksanaan pelayanan operasional di bantu dengan 4 orang sebagai karyawan.

Usaha tersebut semakin berkembang dengan meningkatnya jumlah tamu yang datang untuk berkunjung ke kawasan gunung Bromo, sehingga tingkat hunian hotel semakin tinggi. Oleh sebab itu, Bapak Digdoyo dan isteri memutuskan untuk menambah jumlah kamar menjadi 28 buah kamar yang terdiri dari , 14 kamar ekonomi, 6 kamar standart, 5 *cottage* dan 3 *Bungalow* di lengkapi dengan fasilitas-fasilitas penunjang hotel yang juga semakin memadai dan dibantu oleh karyawan sebanyak 20 orang .

Dengan semakin berkembangnya guest house tersebut pemerintah menuntut agar nama guest house diganti dengan nama Pondok wisata atau hotel, karena istilah guest house tidak ada dalam ketetapan pemerintah, sehingga Bapak Digdoyo memtuskan untuk merubah menjadi Hotel.

Kemudian nama “Yoschi’s” sendiri berasal dari singkatan nama belakang bapak Digdoyo dan ibu Urschi yang merupakan pemilik dari Hotel Yoshi’s. Hotel tersebut di beri nama Yoschi’s supaya mudah di ingat dan di kenang oleh para tamu.

3.2 Tujuan di dirikannya hotel Yoschi’s

Sebagai suatu bidang usaha yang bergerak dibidang perhotelan yang menjual jasa dan pelayanan, hotel Yoschi’s mempunyai beberapa tujuan, yaitu ;

1. Untuk mencapai target penjualan kamar dan pendapatan di bidang perhotelan dengan cara peningkatan kualitas pelayanan hotel.
2. Mengusahakan pengelolaan hotel seprofesional mungkin dengan selalu memperbaiki dan menguasai naik turunnya pendapatan (*income*) sepanjang tahun serta menghindari pemborosan dengan melakukan efisiensi-efisiensi di segala bidang.
3. Mengusahakan agar tamu merasa kerasan dan betah tinggal lebih lama pada hotel Yoschi’s dengan cara menjual suasana dan tempat hotel yoschi’s yang artistik dan keramah-tamahan para pegawainya.
4. Mengangkat dan memperkenalkan pariwisata gunung Bromo khususnya kepada wisatawan asing yang merupakan objek wisata andalan Jawa Timur.
5. Membantu masyarakat sekitar hotel dengan mebangun bak-bak penampungan air untuk masyarakat sekitar.

3.3 Lokasi Hotel

Hotel Yoschi’s terletak di sebelah barat kota Probolinggo tepatnya di desa Wonokerto, 5 km dari objek wisata gunung Bromo. Penentuan lokasi dipandang sangat strategis karena di tepi jalan raya Wonokerto yang merupakan jalan utama menuju objek wisata gunung Bromo dan mudah di jangkau oleh kendaraan umum maupun kendaraan pribadi. Selain itu hotel Yoschi’s juga berada tepat di depan gunung Ringgit yang di hiasi oleh pemandangan perladangan penduduk yang berundak-undak sehingga para tamu dapat menikmati keindahan panorama gunung Ringgit dari hotel Yoschi’s.

3.4 Klasifikasi Hotel Yoschi's

Klasifikasi hotel adalah suatu sistem pengelompokan hotel kedalam kelas-kelas tertentu atau kedalam tingkatan tertentu. Klasifikasi hotel di Indonesia diatur dalam surat keputusan Menteri Perhubungan dengan nomor PM 10/pw.01/pdb.77 yaitu penilaian klasifikasi secara minimum didasarkan pada:

1. Jumlah kamar
2. Fasilitas
3. Peralatan yang tersedia
4. Mutu pelayanan

Berdasarkan pada penilaian tersebut diatas maka hotel-hotel yang ada di Indonesia digolongkan menjadi:

1. Hotel kelas Melati I, Melati II, Melati III
2. Hotel kelas Bintang I, Bintang II, Bintang III, Bintang IV, Bintang V

Ditinjau dari klasifikasi tersebut diatas maka hotel Yoschi's termasuk klasifikasi hotel Melati II dengan nomor ijin 503/7795/108.31/1997 yang disahkan dengan SK Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Timur nomor: 87 tahun 1992.

3.5 Departemen-Departemen yang ada pada Hotel Yoschi's

Hotel Yoschi's membidangi usaha akomodasi penginapan baik bagi wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara yang terdiri dari 7 departemen, antara lain:

1. *Front Office Departemen*

Merupakan bagian hotel yang menjadi ujung tombak dari segala sesuatu yang berhubungan dengan tamu, dimulai saat tamu datang dan memsani kamar (*check-in*) sampai pada saat tamu meninggalkan hotel (*check-out*). Sebagai departemen yang pertama kali berhubungan dengan tamu, peranan *Front Office* sangat vital bagi sebuah hotel. Hal ini dikarenakan *Front Office* sebagai pusat kegiatan operasional hotel yang selalu terjadi interaksi dan komunikasi antara departemen satu dengan yang lain serta antar pihak tamu dengan pihak luar hotel.

2. *Food and Beverage Departemen*

Departemen ini menangani segala hal yang berhubungan dengan makanan dan minuman, khususnya pada saat makan pagi (*Break fast*) yang termasuk jatah kamar (*Room rates*). *Food and Beverage Departemen* di bagi menjadi 2, yaitu :

a. *Food and Beverage Service*

Tugas dari bagian *Food and Beverage service* adalah melayani segala keperluan atau pesanan makanan dan minuman untuk tamu, pusat kerjanya di *Restaurant*.

b. *Food and Beverage Product*

Pusat kerja dari *Food and Beverage Product* adalah di dapur (*Kitchen*). Tugasnya adalah menyiapkan atau memproduksi makanan dan minuman yang di pesan oleh para tamu.

3. *House Keeping Departemen*

Merupakan bagian yang bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapihan dari kamar-kamar maupun ruangan-ruangan yang ada di hotel secara menyeluruh. Di hotel *Yoschi's laundry* juga termasuk dalam *House Keeping Departemen* yang menangani pencucian pakaian. Jasa *laundry* di berikan apabila ada permintaan dari pihak tamu untuk di cucikan pakaiannya dengan biaya tertentu sesuai dengan jenis pakaiannya.

4. *Gardener Departemen*

Departemen ini bertanggung jawab atas kebersihan, keindahan, penataan taman serta penataannya.

5. *Enginerig and Maintenance Departemen*

Departemen ini bertanggung jawab menangani masalah-masalah seperti; lampu mati, gangguan telepon, gangguan saluran gas, gangguan saluran air, dan juga menangani masalah perawatan peralatan tersebut.

6. *Security Departemen*

Bagian hotel yang bertanggung jawab atas keamanan di lingkungan hotel. Pos atau tempat *security* bertugas berada di bagian depan hotel sehingga mereka dengan mudah dalam mengawasi setiap tamu yang berada di hotel.

7. *Equipment Departemen*

Departemen ini bertanggung jawab atas penyediaan peralatan dan perlengkapan untuk pemenuhan fasilitas hotel.

3.6 Fasilitas-Fasilitas Hotel Yoschi's

3.6.1 Fasilitas Utama Hotel

Untuk dapat mencapai pelayanan terbaik dan memenuhi kebutuhan tamu selama menginap, Hotel Yoschi's menyediakan beberapa fasilitas seperti :

1. Kamar meliputi :
 - a. 14 Kamar ekonomi
 - b. 6 Kamar standart
 - c. 8 *Cottage* dan *Bungalow*
2. Sarana makanan dan minuman, meliputi :
 - a. *Restaurant*, menyediakan berbagai macam masakan, baik masakan Indonesia maupun masakan Eropa.
 - b. *Bar*, menyediakan berbagai macam minuman *wine*, *coktail*, dan *alcoholic drink*.

3.6.2 Fasilitas penunjang dalam Hotel

Beberapa fasilitas lainnya di dalam hotel yang dijual maupun disewakan untuk kemudahan dan kenyamanan tamu antara lain :

1. *Library*

Bagi tamu yang ingin menghabiskan waktuluang dengan membaca, hotel menyediakan perpustakaan dengan berbagai macam buku bacaan dalam berbagai macam bahasa, antara lain : Inggris, Belanda, Jerman, Perancis dan Spanyol.
2. *Hiking Maps*

Bagi para tamu yang gemar akan petualangan hotel yoschi's menyediakan *Hiking Maps* untuk mempermudah dalam melakukan perjalanan menuju objek wisata yang dituju.
3. *Hot Shower*

Disediakan bagi tamu yang ingin menggunakan fasilitas mandi air panas, khususnya bagi tamu yang menginap di kamar ekonomi.
4. *Jackets*

Disediakan khusus bagi para tamu yang tidak membawa baju hangat hotel Yoschi's menyediakan penyewaan jacket.

5. *Jeep charter*

Untuk tamu yang ingin memper mudah perjalanan menuju ke kawasan gunung Bromo dan Gunung penanjakan dapat menyewa jeep langsung dari Hotel Yoschi's.

6. *Pemesanan tickets*

Hotel juga melayani fasilitas pemesanan ticket Expres bus menuju ke berbagai kota di Jawa, Bali dan Sumatra.

7. *Javanese Massage*

Fasilitas hotel yang disediakan untuk tamu yang ingin pijat karena kelelahan dalam perjalanan.

8. *Money Changer*

Fasilitas hotel yang disediakan bagi para tamu yang ingin menukar mata uang asing dengan Rupiah.

3.7 Pembagian Jam Kerja Hotel

Hotel Yoschi' memberlakukan 24 hari kerja efektif karyawan artinya dalam 30 hari atau satu bulan, karyawan hotel mempunyai jatah libur 6 hari. Sedangkan sistem pembagian waktu kerja, karyawan bekerja selama 8 jam sehari yang di bagi menurut satu periode kerja (*Shift*), yaitu :

- a. Shift I pukul 06.00 – 12.00 (6 jam)
- b. Shift II pukul 12.00 – 18.00 (6 jam)

Untuk waktu jam 18.00 sampai 21.00 berlaku untuk semua shift.

3.8 Kesejahteraan Karyawan

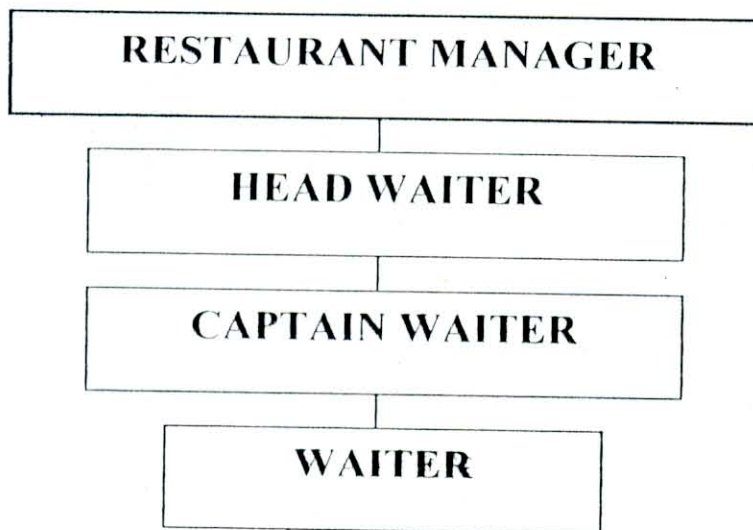
Untuk menunjang dan memperoleh kemajuan serta kualitas yang baik, kreatif dan produktif dalam bekerja, maka setiap karyawan hotel Yoschi's di berikan fasilitas-fasilitas yang dapat menunjang kehidupan karyawan dan keluarganya. Fasilitas-fasilitas itu dimaksudkan untuk menyeimbangkan antara kebutuhan jasmani dan rohani. Untuk fasilitas-fasilitas yang di berikan hotel Yoschi's adalah ;

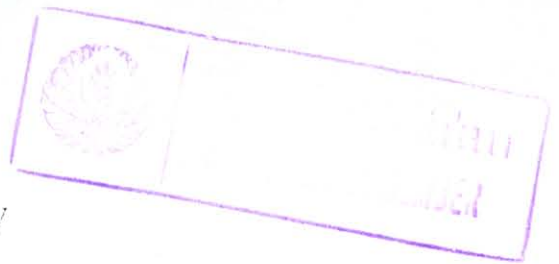
1. Mess karyawan
2. Konsumsi (makanan dan minuman) bagi para karyawan.
3. Asuransi tenaga kerja dan kesehatan

4. Bonus dan Insentif karyawan
5. Keamanan karyawan
6. Santunan Kematian
7. Latihan kerja dalam peningkatan mutu, keahlian dan ketrampilan karyawan.

3.9 Struktur Organisasi Yoschi's Restoran

Restaurant manager membawahi dan bertanggung jawab terhadap restoran di dalam hotel. Sedangkan head waiter membawahi restoran di mana dia bertugas. Captain waiter membawahi section restoran pada satu periode kerja (per shift). Waiter bertugas langsung melayani tamu restoran.





BAB IV

KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA

4.1 Sikap Sebagai *Waiter* atau *Waitress*

Karyawan yang paling sering berhubungan dengan para tamu adalah waiter atau waitress. Oleh karena itu seorang *waiter* atau *waitress* dituntut untuk bersikap :

1. Jujur. Kejujuran ini berlaku baik pada saat melayani tamu, terhadap rekan sekerja, atasan dan pemilik restoran (manajemen).
2. Setia. Loyalitas yang tinggi dituntut apabila seseorang ingin bekerja dengan produktivitas tinggi dan profesional. Bekerja dengan sungguh-sungguh, disiplin dan mentaati semua peraturan yang berlaku.
3. Dapat bekerja sama. Bekerja sama yang dimaksudkan disini adalah bekerja sama dalam hal positif untuk kemajuan perusahaan.
4. Tampil secara bersih. Pada saat bekerja seorang *waiter* harus memelihara kebersihan. Kebersihan yang dimaksud dari seorang pramusaji adalah menjaga badan agar tidak bau, memakai seragam dengan baik, benar dan rapi, rambut dipotong dengan rapi, kuku dipelihara dan selalu dipotong rapi.
5. Pramusaji juga sebagai penghubung. Seorang pramusaji merupakan penghubung antara tamu dengan pihak manajemen. Dengan kata lain, seorang pramusaji hendaknya dapat bekerja sama secara tepat, cepat, aman dan ramah terhadap para tamu.
6. Tugas lain seorang pramusaji. Para pramusaji sudah mulai bekerja sebelum restoran itu sendiri dibuka. Mereka melakukan persiapan sebelum melayani tamu, seperti membersihkan ruangan restoran, membersihkan alat makan/saji, memeriksa kekurangan restoran secara umum dan merapikan kembali restoran setelah tutup.

4.2 Tugas dan tanggung Jawab Karyawan atau Petugas di Restoran

4.2.1 Tugas dan Tanggung Jawab Restoran Manager

Restoran manager atau pimpinan restoran bertanggung jawab akan jalannya operasional restoran dan memberikan teguran, koreksi, petunjuk pada karyawan di bawahnya serta tetap melakukan pengawasan dan pengontrolan pada restoran dengan didasari pola fikir bahwa :

- a. Restoran merupakan salah satu tempat yang dapat mendatangkan keuntungan melalui penjualan produk makanan dan minuman.
- b. Penjabarannya dengan melakukan koordinasi dengan pramusaji (*waiter*), dapur, bar dan departemen terkait sebagai penunjang dalam pelaksanaannya.

Adapun tugas dan tanggung jawab restoran manager atau pimpinan restoran adalah sebagai berikut :

1. Memeriksa kesiapan dan kerapian penataan meja, kursi, meja bantu pelayanan dan perlengkapan atau alat-alat restoran.
2. Memeriksa kesiapan, kerapian dan ketepatan tata meja.
3. Memimpin briefing dan inspeksi bawahan sebelum operasional makan malam (*dinner operation*)
4. Mengatur jumlah petugas, area tugasnya dan jenis pekerjaannya.
5. Mengawasi operasional menyeluruh di ruang makan tamu dan ruang makan petugas.
6. Menangani kesulitan yang timbul apabila diperlukan baik dengan tamu maupun dengan karyawan (termasuk dapur dan bar).
7. Berbicara dengan tamu untuk memperoleh masukan guna peningkatan mutu pelayanan baik dalam rasa, harga dan cara pelayanan.

Dalam mencoba menjalankan operasional restoran agar lebih menarik dan pada gilirannya lebih baik dalam penjualannya restoran manager dituntut :

- a. Kreativitas dalam men-*display* dan merubah atau menambah menu yang ada dengan *lay out* yang lebih menarik (dengan memperhatikan *coat* yang ada).
- b. Melatih dan memberikan somasi pada petugas agar lebih mampu menjadi penjual yang profesional.

4.2.2 Tugas dan Tanggung Jawab *Head Waiter*

Head waiter bertanggung jawab untuk melaksanakan tugs yang di berikan oleh restoran manager. Adapun tugas dan tanggung jawab *head waiter* dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Bertanggung jawab atas jalannya operasional restoran.
2. Bertanggung atas *appearance dinning room* (penampilan ruang makan) dengan jalan melakukan pengecekan sebelum restoran di buka atas :
 - a. Pintu-pintu
 - b. Hordyn
 - c. Ventilasi
 - d. *Air conditioner* (AC)
 - e. Lampu-lampu
 - f. Dekorasi yang ada
 - g. Meja kursi serta *set up* yang dibutuhkan (*breakfast, lunch, dinner*) dan meja pembantu beserta kelengkapan dan kebersihannya.
 - h. Ruang penting restoran : bar dan ruang kasir beserta kelengkapan dan kebersihan
 - i. Lantai atau karpet dan lain sebagainya
3. Bertanggung jawab atas *apparence staff dinning room* baik kebersihan dan kerapiannya maupun kelengkapannya :
 - a. *Slip Order*
 - b. *Ballpoint*
 - c. *Matches*

4. Pada waktu melakukan inspeksi maka dilakukan pula absensi *crew dining room*. Untuk diadakan penggantian apabila ada yang tidak hadir.
5. Melakukan pembagian tugas pada bagian-bagian yang ditunjuk.
6. Memberikan *briefing* tentang :
 - a. Apabila pada saat itu ada rombongan *reservation* dan menu-menu yang dipilih serta tugas pelayanan.
 - b. Menjelaskan apabila ada menu *sugestion*.
 - c. Pembagian tugas ekstra yang diatur secara bergilir.
 - d. Perubahan-perubahan baru atau paling baru dari manajemen yang perlu ditetapkan atau dilakukan hari itu.
7. Melakukan pengawasan dan bimbingan atas jalannya (pelayanan) *service* di restoran, bar, penting yang ada dalam tanggung jawabnya.
8. Apabila ada keluhan-keluhan dari tamu.
9. Melakukan kontrol dan bertanggung jawab atas rekening-rekening yang ada (transaksi yang dibuat).
10. Menyempatkan diri untuk menyambut tamu yang datang dan mengantarnya pulang.
11. Mencatat perkembangan dan jalannya operasional serta saran-saran berdasarkan pengamatan tentang makanan dan minuman yang disukai tamu atau tidak disukai tamu untuk dilaporkan pada restoran manajer.

4.2.3 Tugas dan Tanggung Jawab *Captain*

1. Ditugaskan pada satu *section* atau *station* tertentu yang langsung di bawah tanggung jawabnya.
2. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh *Head Waiter*.
3. Bertanggung jawab atas jalannya *service* di *station*-nya.

4. Bertanggung jawab atas keberhasilannya, kerapian, dan kelengkapan *preparation* (persiapan) di *station*-nya (*side-up side-stand*).
5. Memimpin dan mengawasi tugas-tugas *waiter* secara merata.
6. Menerima *order* dari tamu secara sopan dan benar (*correct and polite*).
7. Menyusun makanan di depan tamu bila dilakukan *French service*.
8. Bertanggung jawab akan *bills* (rekening/tagihan) di *station*-nya.
9. Melaporkan pada *Head Waiter* apabila ada keluhan yang sulit dihadapi.
10. Bertanggung jawab akan kerapian *station* pada akhir tugas (*change shift*).

4.2.4 Tugas dan Tanggung Jawab *Waiter*

1. Menerima dan melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh *captain*.
2. Melaksanakan *table setting* pada *section* atau *station* yang ditunjuk dengan urutan sebagai berikut :
 - a. Menyusun meja dan kursi menurut perencanaan (*planning*) secara teratur.
 - b. Menempatkan taplak (*table cloth*) yang bersih di masing-masing meja serapi mungkin.
 - c. Membersihkan atau melap alat-alat *service* seperti: *silver wares*, *china wares* dan *glass wares* bagi persiapan *set dining room*.
 - d. Membersihkan dan melengkapi *side stand* dengan *silver wares*, *china wares*, dan *glass wares*, *ashtray* (asbak), *bread and butter tray*, *napkin*, *linen guest and service linen*, *napkin paper*, *water pitcher*, *ice water* dan *condimen* (*L and P*, *Tabasco*, *tomato ketchup*, *mustard*, dan lain sebagainya).

- e. Mengambil pesanan ke dapur atau *service area* berdasarkan *slip order* serta memastikan apakah sudah sesuai dengan pesanan.
- f. Mengambil minuman di bar atau *pantry* berdasarkan *order*.
- g. Slip order rangkap 3,2 lembar untuk kitchen atau bar atau *pantry* dan 1 lembar untuk kasir.
- h. Menghidangkan makanan dan minuman berdasarkan urutan-urutan yang dikehendaki oleh tamu dengan tidak meninggalkan cara-cara penghidangan yang baik. (Hidangan makanan dari sebelah kiri tamu dan hidangan minuman dari sebelah kanan tamu).
- i. Mengatur jarak waktu dalam menghidangkan sesuai urutan tanpa menunggu terlalu lama.
- j. Mengambil alat-alat kotor (*clear up*) sehabis tamu makan (dari sebelah kanan) serta membawa ke *service area*.
- k. Mengganti *ashtray* yang kotor.
- l. Mengisi air minum di meja tamu pada *goblet glass* apabila hampir habis.
- m. Memberitahukan atau melaporkan kepada *captain* atas *bill-bill* yang ada di *section*-nya agar *captain* tak lupa pada waktu-waktu sibuk.
- n. Bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian *section*-nya pada waktu selesai tugas atau *change shift*.
- o. Melakukan tugas-tugas tertentu untuk keperluan restoran yang diatur secara bergilir oleh *head waiter*.

4.3 Penyambutan dan Pelayanan Terhadap Tamu di Restoran

Tamu adalah merupakan hal yang pokok untuk maju mundurnya suatu restoran. Untuk itu seorang pramusaji (*waiter*) dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik sehingga mereka akan merasa puas pada saat baru datang maupun pada

saat mereka hendak meninggalkan restoran. Kepuasan tamu bukan semata-mata karena makanan dan minuman yang disajikan, melainkan juga bagaimana etika dan sopan santun yang diperlihatkan oleh seorang pramusaji pada saat mereka dilayani.

Adapun langkah-langkah yang perlu dilaksanakan dan diperhatikan di dalam menyambut dan memberikan pelayanan kepada tamu adalah sebagai berikut :

1. *Greeting the guest*

Jika tamu memasuki ruangan restoran hendaknya disambut dengan cara yang sopan, menunjukkan kesan bahwa kita sedang menunggu kedatangan mereka, dengan tidak lupa mengucapkan salam (selamat pagi, siang, atau malam) sesuai dengan waktu yang berlaku pada saat itu.

2. *Pull and Push the Chair*

Membantu tamu memilih atau menunjukkan meja telah dipesan, menarik kursi dari meja dan mendorong atau memposisikan secara tepat antara tamu dengan meja.

3. *Give The Menu Card from The Right Side of The Guest*

Jika tamu telah duduk dengan baik, segera menyuguhkan daftar makanan dan minuman (menu) dalam keadaan terbuka pada sisi kanan tamu, dengan mengutamakan tamu wanita terlebih dahulu. Selanjutnya meninggalkan tamu beberapa saat untuk memberikan kesempatan bagi mereka untuk memilih menu tersebut.

4. *Pouring Ice Water*

Menuangkan air dingin pada water goblet yang ada di atas meja tamu, pada saat tamu sedang memilih/mempelajari menu.

5. *Taking order, Explain and Recommen Menu*

Setelah tamu dirasa sudah siap, menanyakan dan mencatat pesanan tamu. Pramusaji harus siap menjawab serta menerangkan setiap pertanyaan yang diajukan oleh tamu mengenai menu. Apabila tamu merasa sukar untuk menentukan pesanan, pramusaji juga harus membantu memberikan saran.

Selanjutnya mengulangi/membaca setiap pesanan yang telah tercatat di depan tamu.

6. *Service Appetiazer, Entrée and Dessert*

Menyajikan hidangan atau makanan sesuai dengan urutan etika penyajian yang berlaku, yakni diawali dengan hidangan pembangkit selera atau hidangan pembuka (*appetiazer*). Selanjutnya hidangan selera atau hidangan penutup (*dessert*) dengan disertai minuman kopi atau teh.

7. *Clearing Up*

Mengambil perlengkapan makan/minum (kecuali *water goblet*) yang telah digunakan oleh tamu pada setiap akhir tahapan/urutan, dengan terlebih dahulu menanyakan apakah tamu telah selesai atau masih perlu menggunakannya.

8. *Crumbing Up*

Membersihkan sisa-sisa (*crumbs*) ataupun jenis kotoran lainnya di atas meja tamu pada saat pelayanan. Biasanya hal ini dilaksanakan setelah piring makanan utama (*entree*) dan piring roti (*brend and butter plate*) diambil. Tentunya sebelum makan.

9. *Presenting the bil*

Menunjukkan *bill* (taguhan) pada tamu pada saat tamu dirasa telah selesai menikmati hidangan dan siap beranjak dari tempat duduk.

10. *Saying "Thank You" to the guest*

Menyampaikan rasa terima kasih kepada tamu secara tulus dan simpatik.

4.4 Pelayanan Gratis, Meal Time, dan menu Special Restoran

4.4.1 Pelayanan gratis di restoran

Selain *tax and service* sebesar 21% yang diberikan kepada tamu, hotel juga menyediakan *welcome drink* bagi tamu yang baru memesan kamar. Bagi driver juga disediakan kamar gratis dan discount khusus untuk keperluan makan dan minum mereka.

4.4.2 *Meal Time* dalam restoran

Tamu-tamu dapat menikmati hidangan di restoran hotel Yoschi's ini sesuai dengan *meal time* yang dibagi menjadi tiga bagian, yaitu:

1. 07.00 – 10.00 WIB (*Breakfast*)
2. 13.00 – 16.00 WIB (*Breakfast*)
3. 19.00 – 22.00 WIB (*Breakfast*)

Tamu yang telah duduk di mejanya masing-masing akan disodori buku daftar menu. Kemudian Juru Saji (*Waiter/Waitress*) akan mencatat pesanan dari tamu-tamu tersebut dalam buku *Restaurant Order* dan kepada Juru Masak (*cooker*).

Setelah menikmati hidangannya, tamu-tamu akan menandatangani rekening/bill. Hal ini hanya berlaku bagi tamu yang menginap di hotel dan pembayarannya dilakukan pada saat mereka keluar (*check out*) sedangkan bagi tamu luar atau tamu umum, pembayarannya dilakukan pada juru bayar setelah mereka selesai menikmati hidangan.

4.4.3 Menu Special

Restoran menyediakan menu-menu special baik Indonesia maupun mancanegara menu special tersebut antara lain:

- a. Bromo soup
- b. Nasi goreng ala Yoschi's
- c. Kentang (segala macam makanan yang bahan dasarnya dari kentang).

4.5 Peralatan Yang Digunakan Dalam Restoran

Peralatan standart set up yang digunakan dalam restoran antara lain:

1. Show Plate
2. Dinner Plate
3. Soup Plate
4. B & B (Plate)
5. Dessert Plate
6. Demitasse (tea & cofe) cup
7. Demitasse (tea & cofe) saucer
8. Coffee & tea pot
9. Linea napkin
10. Dinner spoon
11. Dinner fork
12. Dinner knife
13. Soup spoon
14. Oyster
15. Dessert Fork
16. Dessert Spoon
17. B & B knife
18. Butter Spreader
19. Dessert Knife
20. Water goblet
21. Ashtray
22. Flower's and pot
23. Salt & pepper shaker (menage)
24. Table number
25. Table reserve
26. Toath pick
27. Canddle light
28. Table cloth

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah melaksanakan Praktek Kerja Nyata di hotel Yoschi's, yang mengambil spesifikasi pelaksanaan operasional *Food and Beverage Service*. Maka kesimpulan yang dapat ditarik oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Food and Beverage merupakan salah satu bagian atau departemen yang sangat penting artinya bagi hotel karena merupakan sumber pendapatan yang kedua setelah penjualan kamar (*room sales*).
2. Food and Beverage departemen yang bertanggung-jawab didalam penanganan pelayanan makan minum terbagi dalam dua sub departemen yang tidak dapat dipisahkan yaitu :
 - a. Sub departemen *Food and Beverage product*

Sebagai sub departemen yang menangani penyiapan dan pengolahan makanan dan minuman. Kegiatan operasionalnya dilaksanakan pada kitchen (dapur).
 - b. Sub departemen *Food and Beverage service*

Sebagai sub departemen yang langsung berinteraksi/berhubungan dengan tamu melalui tugas penghidangan dan penyiapan makanan dan minuman kepada tamu. Kegiatan operasionalnya dilaksanakan pada ruang makan (*restaurant*).
3. Fungsi *Food and Beverage service* relatif tidak dapat digantikan oleh departemen lain karena keberhasilan setiap kegiatan operasional yang dilaksanakan di restoran banyak ditentukan oleh kemampuan seorang pramusaji dalam menerapkan kemampuan tentang prosedur dan etika serta penggunaan segala peralatan yang kesemuanya memiliki standar internasional serta fungsi seorang pramusaji yang memiliki pendidikan khusus.

4. Terdapat tujuh departemen didalam Hotel Yochi's yakni *Front Office Departement, Food and Beverage Departement, House Keeping Departement, Gardener Departement, Security Departement, Engineering Departement* dan *Equipment Departement*. Yang masing-masing departemen saling terkait dan menjalin kerja sama dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu.

5.2 Saran

Agar tercapai keberhasilan serta kelancaran pelaksanaan operasional didalam *Food and Beverage Departement*, khususnya dalam pencapaian tujuan hotel pada umumnya, kiranya saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut :

1. Perlu adanya peningkatan etos kerja dari setiap karyawan disemua departemen, serta memiliki komitmen yang kuat yakni memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu.
2. Perlu adanya pengecekan peralatan secara rutin agar dapat dihindari sesedikit mungkin adanya peralatan dan barang-barang milik hotel yang hilang.
3. Perlu adanya peningkatan mutu pelayanan dan fasilitas hotel.
4. Perlu adanya upaya meningkatkan serta mengembangkan kemampuan dalam penguasaan bahasa inggris disamping bahasa asing lainnya, terutama bagi karyawan yang bertugas melayani atau berhubungan dengan tamu secara langsung. Karena bahasa Inggris merupakan kunci keberhasilan dalam memasuki dunia pergaulan dan bisnis internasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Mangkuwerdoyo, Sudiarto. 1999. **Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran**. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.
- Sugiarto, Endar, Ir dan Sri Sulastiningrum, SE. 1996. **Pengantar Akomodasi dan Restoran**. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.



"Yoschi"

HOTEL BAR & RESTORAN

TOURIST SERVICE CENTRE TOUR & TICKET RESERVATION MONEY CHANGER

Jl. Wonorejo Street 2 KM from Ngaliport Telp. (0335) 541916 Fax 541946

Probelinggo - Indonesia

REKENING / BILL

Untuk/For

Bpk / Ibu : Kamar No. :

Mr. / Mrs. : Room No. :

Check in : Check out :

Tgl / Date	Untuk / For	Rp.
	Jumlah / Total	

YOSCHI'S

GUEST

Name Of Guest :

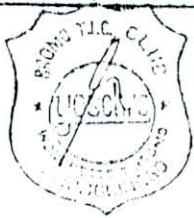
Nationality :

Room, Rate :

Payment : CASH

Arr / Dept :

Others :



Place, date of issue

YOSCHI'S LAUNDRY SERVICE

Underwear	_____	Rp. 1050,-
Socks	_____	Rp. 750,-
T-Shirt	_____	Rp. 1800,-
Sweater	_____	Rp. 2400,-
Shirt	_____	Rp. 1800,-
Skirt	_____	Rp. 2400,-
Trousers	_____	Rp. 3000,-
Jeans	_____	Rp. 3600,-
Towel	_____	Rp. 2250,-
Bath towel	_____	Rp. 3000,-
Sheet	_____	Rp. 3000,-
Sarong	_____	Rp. 2250,-
Shorts	_____	Rp. 2400,-
Others	_____	

Room No. . _____

N a m e . _____

Total pieces . _____

Total price . _____

Date . _____

We cannot be responsible for shrinking or colouring children cloths half price.

KANTOR WILAYAH PROPINSI JAWA TIMUR
 SMK-NEGERI PROBOLINGGO (Nf)
 .Jl. Pahlawan No. 26 Probolinggo Telp. (0335) 421564 - 427782 Fax (0335) 421564
ABSENSI PESERTA PENDIDIKAN SISTEM GANDA (PSG) KELAS (A/III *)
TAHUN PELAJARAN 1997/1998

NO	N A M A	B U L A N																				Kg												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
1.	HERI PRASETU																																	
2.	ARDIANINGSIH																																	
3.	DIDIK APRIYANDI																																	
4.	ANGGIE I																																	
5.																																		
6.																																		
7.																																		
8.																																		
9.																																		
10.																																		
11.																																		
12.																																		
13.																																		
14.																																		
15.																																		
16.																																		
17.																																		
18.																																		
19.																																		
20.																																		

Keterangan :
 V : Hadir
 a : Tidak Hadir
 s : Sakit

t : terlambat
 l : ijin
 *) : Coret yang tidak perlu

HOTEL SANDHARANI 1997
 Probolinggo, November 1997
 Pembimbing Industri,
 PHASE (1996) 224191100011000
FATMADATI