



**UPAYA PELAYANAN PRIMA RESEPSIONIS
DALAM RANGKA MEMBENTUK CITRA POSITIF
PERUSAHAAN DI RESTORAN NUR PACIFIC
SURABAYA**

LAPORAN HASIL KULIAH KERJA

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Ahli Madya (A.Md.) Pariwisata
Program Studi Diploma III Pariwisata
Jurusan Ilmu Administrasi
pada
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER

Oleh :

Dewi Maria Rahmayati

NIM. 980903102125

Dosen Pembimbing :

Drs. POERWANTO, MA

NIP. 131 403 359

Sep 2.5
RAH
u

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA
2001**

Asal : Hadiah
Periode :
Terima : 1 JUL 2001
No. Buku : 10236395
Klass

UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA

PENGESAHAN

Telah dipertahankan di hadapan sidang Panitia Penguji Laporan Hasil Kuliah Kerja Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember :

Nama : Dewi Maria Rahmayati
NIM : 9803202125
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata
Judul :

UPAYA PELAYANAN PRIMA RESEPSIONIS DALAM RANGKA
MEMBENTUK CITRA POSITIF PERUSAHAAN
DI RESTORAN NÜR PACIFIC SURABAYA

Hari : Jum'at
Tanggal : 22 Juni 2001
Jam : 16.30 WIB
Bertempat di : FISIP Universitas Jember
Dan telah dinyatakan lulus.

Anggota

Panitia Penguji

Ketua,


Drs. SUHARTONO, MS
NIP. 130 276 665


Drs. POERWANTO, MA
NIP. 131 403 359

Mengesahkan,
Universitas Jember
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Deban,


Drs. H. MOCH. TOERKI
NIP. 130 524 832

UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA

PERSETUJUAN

Telah disetujui Laporan Hasil Kuliah Kerja Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Nama : Dewi Maria Rahmayati
NIM : 9803202125
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata
Judul :

UPAYA PELAYANAN RESEPSIONIS DALAM RANGKA
MEMBENTUK CITRA POSITIF PERUSAHAAN
DI RESTORAN NUR PACIFIC SURABAYA

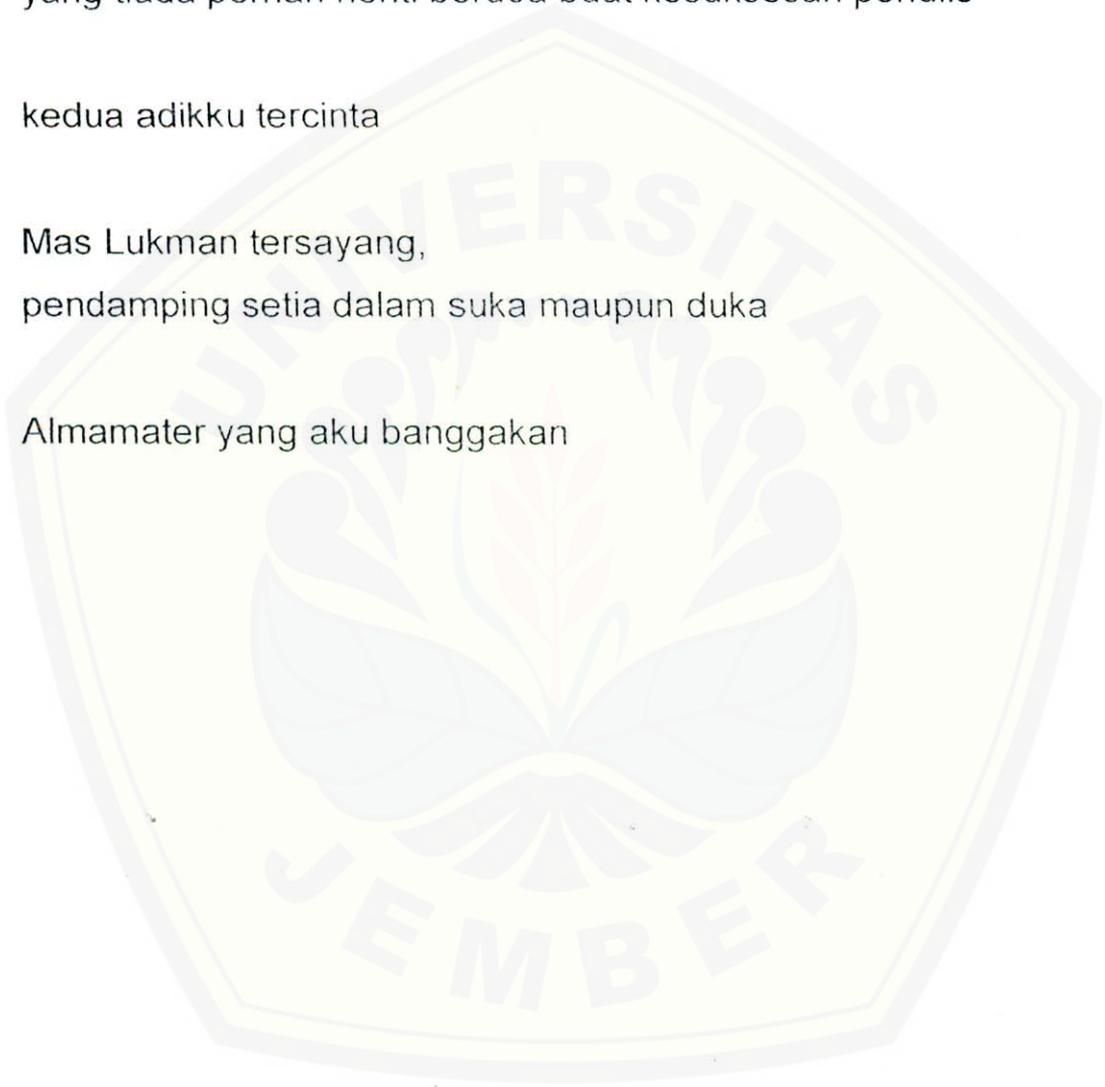
Jember, 18 Juni 2001
Menyetujui,
Dosen Pembimbing



Drs. POERWANTO, MA
NIP. 131 403 359

Karya ini dipersembahkan kepada:

- ♥ Kedua orang tuaku
yang tiada pernah henti berdoa buat kesuksesan penulis
- ♥ kedua adikku tercinta
- ♥ Mas Lukman tersayang,
pendamping setia dalam suka maupun duka
- ♥ Almamater yang aku banggakan



Motto :

“Barang siapa yang membawa kebaikan, maka ia akan memperoleh (balasan) yang lebih baik daripadanya.”

(Al Quran: S. An-Naml:89)

“Hai, masyarakat jin dan manusia! Kalau kamu sanggup melintasi langit dan bumi, lintasilah! Kamu tiada akan sanggup melintasinya melainkan dengan kekuatan (ilmu pengetahuan dan teknologi).”

(Al Quran: S. Ar-Rahman:33)

“Tujuan pendidikan yang besar bukanlah pengetahuan melainkan tindakan.”

(Herbert Spencer)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, nikmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Kuliah Kerja ini.

Laporan ini merupakan hasil pelaksanaan kuliah kerja penulis dari tanggal 11 April-13 Mei 2001 di Restoran Nur Pacific Surabaya dan dibuat dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Pariwisata, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa karya tulis ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini disebabkan karena keterbatasan sumber daya yang penulis miliki.

Dalam pelaksanaan kuliah kerja dan penulisan laporan kuliah kerja ini, penulis banyak mendapat bantuan moril maupun materiil dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih yang tiada terhingga kepada:

1. Bapak Drs. Poerwanto, MA, selaku Ketua Program D III Pariwisata FISIP UNEJ, dosen wali dan dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bantuan dan bimbingan dalam penulisan karya tulis ini;
2. Bapak Drs. H.M. Toerki, selaku Dekan FISIP UNEJ;
3. Bapak dan Ibu dosen FISIP UNEJ yang telah memberikan bimbingannya selama ini;
4. Direktur Utama dan karyawan Restoran Nur Pacific Surabaya yang telah bersedia memberikan waktu dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan kuliah kerja;
5. Ayah dan ibu serta kedua adikku tercinta atas doa dan perjuangannya bagi kesuksesan penulis;
6. Om Nasikin sekeluarga di Surabaya yang turut memberikan motivasi kepada penulis;

7. Mas Lukman tersayang di negeri seberang yang telah mencurahkan waktu dan pikirannya bagi penulis;
8. Sahabat dalam suka dan duka, Erwin dan Wanti, terima kasih atas canda, tawa, kegembiraan dan kebersamaannya selama ini;
9. Teman-teman warga Diploma III Pariwisata '98 atas kebersamaannya selama ini serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas bantuan, dukungan dan kerjasamanya selama ini.
10. Special thank's to teman-teman HMI Komisariat Fisipol Unej.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang sebesar-besarnya atas segala kebaikan yang telah diberikan.

Akhirnya penulis berharap laporan kuliah kerja ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Amin.

Jember, Juni 2001

Penulis

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN DAFTAR ISI	viii
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	x
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xi
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Program Kuliah Kerja	5
1.2.1 Tujuan Program Kuliah Kerja	5
1.2.2 Manfaat Program Kuliah Kerja	5
II. GAMBARAN UMUM LOKASI KULIAH KERJA	6
2.1 Gambaran Umum	6
2.1.1 Sejarah Berdirinya Restoran Nur Pacific Surabaya	6
2.1.2 Fasilitas Restoran Nur Pacific	7
2.1.3 Kepegawaian dan Kedisiplinan Kerja	10
2.2 Visi dan Misi Restoran Nur Pacific Surabaya	12
2.2.1 Visi Restoran Nur Pacific Surabaya	12
2.2.2 Misi Restoran Nur Pacific Surabaya	12

2.3 Organisasi Restoran Nur Pacific Surabaya	13
2.3.1 Struktur Organisasi Restoran Nur Pacific Surabaya	13
2.3.2 <i>Job Discription</i> Restoran Nur Pacific Surabaya	15
III. PELAKSANAAN KEGIATAN KULIAH KERJA	23
3.1 Deskripsi Pelaksanaan Kuliah Kerja	23
3.2 Implikasi Kebijakan dan Penilaian Terhadap Pelaksanaan Kuliah Kerja	25
IV. PENUTUP	41
DAFTAR PUSTAKA	43
DAFTAR GAMBAR	44
DAFTAR LAMPIRAN	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : *Lay out event banquet*
Nur Pacific Restaurant Surabaya 44



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Menu Reguler Restoran Nur Pacific Surabaya	45
Lampiran 2 : Menu Paket Restoran Nur Pacific Surabaya	46
Lampiran 3 : <i>Europen Wedding Package</i> (Paket Pesta Pernikahan Eropa)	48
Lampiran 4 : <i>Jawa Wedding Package</i> (Paket Pesta Pernikahan Jawa)	50
Lampiran 5 : Paket Ulang Tahun Usia 17 Tahun	53
Lampiran 6 : Paket Ulang Tahun Usia 1-5 Tahun	55
Lampiran 7 : Paket <i>Free Room</i>	57
Lampiran 8 : Surat Tugas Pelaksanaan Kuliah Kerja	58
Lampiran 9 : Daftar Hadir Kuliah Kerja Lapangan (KKL)	60

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri Pariwisata telah diakui sebagai industri yang penting dan menguntungkan ditinjau dari sudut perekonomian yang banyak menghasilkan devisa negara. Bagi Indonesia usaha pariwisata merupakan primadona sumber devisa non migas yang mempunyai peluang sangat besar, bahkan telah tercantum di dalam Garis-garis Besar Haluan Negara sebagai bagian integral dari Pembangunan Nasional. Pembangunan kepariwisataan perlu dilakukan secara menyeluruh dan terpadu dengan sektor-sektor pembangunan lainnya, serta antara usaha-usaha kepariwisataan yang kecil, menengah dan besar agar dapat saling menunjang. Perlu ditingkatkan langkah-langkah terarah dan terpadu dalam pengembangan obyek-obyek wisata serta promosi dan pemasarannya dan selanjutnya perlu ditingkatkan pendidikan dan latihan, penyediaan sarana dan prasarana, mutu dan kelancaran pelayanan.

Pada era globalisasi ini para konsumen semakin bebas menentukan pilihannya, baik mengenai produknya maupun tempat pembeliannya. Dalam keadaan demikian yang penting adalah kemampuan perusahaan untuk menciptakan nilai-nilai baru bagi pelanggan. Oleh karena itu usaha pendekatan kepada konsumen perlu ditingkatkan agar mereka menjadi konsumen yang loyal kepada perusahaan. Tujuan ini dapat dicapai kalau kebutuhan mereka terpenuhi, artinya produk yang dijual kualitasnya harus baik, harganya bersaing dan menyenangkan. Di samping itu perusahaan juga harus memperhatikan pentingnya pelayanan konsumen dan menerapkannya secara konsekuen. Dalam bidang pariwisata hal ini juga sangat mungkin untuk memperhatikan kebutuhan dan keinginan tamu.

Mengingat sektor pariwisata merupakan sektor yang sangat potensial sebagai titik pengembangan ekonomi nasional dan terkait pula dengan pembelian produk-produk lokal, maka setiap insan pariwisata harus punya andil dalam memberikan pelayanan prima kepada tamu. Pelayanan tersebut harus dilakukan tepat waktu, sehingga keseluruhan pelayanan dapat dikatakan baik dan berkualitas. Setiap bagian harus dapat menjalankan tugasnya dengan baik, memiliki disiplin tinggi, selalu menjaga ketepatan waktu, sesuai dengan sistem prosedur operasi yang telah digariskan. Jika Indonesia tetap ingin menjadikan pariwisata sebagai primadona penghasil devisa negara, maka pemberian pelayanan yang baik dalam segala bidang bagi tamu akan sangat memegang peranan.

Industri restoran sebagai salah satu jasa pelayanan makanan dan minuman (*catering industry*), dalam usaha pariwisata adalah merupakan bagian yang sangat penting. Hal ini disebabkan makan dan minum merupakan kebutuhan primer bagi setiap manusia. Industri restoran berkembang pesat seiring dengan kemajuan ekonomi dan daya beli masyarakat. Apapun kondisi perekonomian suatu bangsa, pasokan makanan dan minuman tetap diperlukan karena keduanya merupakan kebutuhan pokok untuk kelangsungan hidup manusia. Di Indonesia, khususnya di kota-kota besar usaha restoran berkembang menurut perkembangan pola internasional, baik berupa restoran keluarga maupun bentuk waralaba (*franchise*) dari luar dan dalam negeri.

Dewasa ini usaha restoran telah menjadi usaha *total marketing management*. Penanganan dengan cara-cara yang tidak metodelis, tidak memanfaatkan pengetahuan-pengetahuan pemasaran dan manajemen yang modern, akan dihadapkan pada resiko yang tidak kecil, sebaliknya bila dilakukan dengan cara-cara yang sistematis dan konsisten maka usaha restoran ini bisa berjalan dan berhasil dengan baik. Hal utama yang perlu diperhatikan dalam

suatu restoran adalah cara memberi pelayanan terhadap tamu sehingga mereka akan kembali dan kembali lagi.

Hidangan lezat yang akan ditawarkan tidak akan berarti bila ada karyawan yang cemberut, bermuka masam, kasar, berbicara yang menyinggung perasaan tamu dan tidak ramah sehingga tamu akan berkurang selera makannya. Jadi bila sedang melayani pelanggan, petugas pelayanan hendaknya bisa menempatkan diri agar timbul keselarasan antara pelanggan dan petugas pelayanan. Bagian resepsion merupakan bagian yang paling penting dalam pengoperasian sebuah restoran, karena menurut sudut pandang tamu bagian ini merupakan cermin keseluruhan restoran. Bagian ini juga dapat disebut sebagai jantung restoran, karena segala pusat kegiatan restoran dimulai dari bagian ini. Bermula sebagai penghubung antara tamu dengan restoran, yaitu mulai tamu datang, menikmati hidangan dan akhirnya meninggalkan restoran selalu berhubungan dengan bagian ini. Jadi tugas utama resepsionis adalah memberikan pelayanan yang sebaik mungkin dalam meningkatkan penjualan produk-produk restoran. Oleh karena usaha restoran saat ini benar-benar tergantung pada profesionalisme di dalam melayani tamu maka resepsionis yang merupakan suatu bagian yang berhubungan langsung di dalam memberikan pelayanan kepada tamu sangat dituntut dalam meningkatkan mutu pelayanan yang prima agar tamu merasa lebih diperhatikan dan tertarik untuk datang kembali ke restoran.

Memberikan pelayanan secara prima kepada pelanggan bertujuan untuk meningkatkan keberhasilan restoran sehingga dapat memenangkan persaingan. Kita telah mengetahui bahwa industri jasa pelayanan, termasuk restoran merupakan industri *people business* yaitu suatu bisnis yang keberhasilannya sangat tergantung pada orang-orang yang terlibat didalamnya. Jadi seorang resepsionis harus tetap bersikap untuk menjaga martabat dan nama baik perusahaan dan yang paling utama adalah kebanggaan atas pekerjaan karena secara langsung maupun tidak langsung hal ini telah menggambarkan restoran tempat ia bekerja. Pelanggan akan

menilai suatu restoran dari kesan pertama mereka dalam berinteraksi dengan orang-orang yang terlibat di dalamnya. Dalam hal ini resepsionis yang setiap hari bekerja di bagian kantor depan restoran adalah pihak yang pertama kali berhubungan dengan tamu. Oleh karena itu seorang resepsionis diharapkan mampu memberikan pelayanan prima secara maksimal dalam bentuk nyata sehingga kesan yang diberikan oleh pelanggan terhadap restoran bersifat positif.

Dalam praktek usaha, bidang restoran tidak dapat dipisahkan dengan industri perhotelan, karena orang yang menginap pada suatu hotel sudah pasti memerlukan makanan dan minuman. Tidak semua orang yang menginap pada suatu hotel makan di hotel yang sama. Hal ini disebabkan karena ada orang yang tidak cocok dengan masakan hotel, sehingga terpaksa membeli makanan restoran luar hotel. Keadaan seperti ini biasa terjadi pada hotel-hotel yang lokasinya terletak di pusat kota, seperti *city hotel* dan *commercial hotel*. Restoran Nur Pacific yang terletak di Jalan Raya Gubeng 37 Surabaya mempunyai peluang yang sangat besar dalam hal ini, sebab selain berlokasi di jalan utama pusat kota yang strategis, di sekitarnya juga berdiri hotel berbintang, seperti Hotel Sahid, Hotel Garden Palace dan Hotel Radisson Plaza Suite. Oleh karena itu sudah selayaknya keadaan seperti ini perlu ditunjang dengan pelayanan prima para karyawannya dan bersama-sama membangun citra positif restoran di mata pelanggan sehingga restoran Nur Pacific menjadi salah satu restoran andalan bagi perkembangan dunia industri pariwisata pada umumnya dan bagi Kota Surabaya pada khususnya.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis berkeinginan untuk mengetahui kinerja resepsionis dalam upaya memberikan pelayanan prima di restoran Nur Pacific Surabaya sehingga dapat membentuk citra positif restoran di mata pelanggan. Oleh karena itu penulis tertarik untuk memilih judul ***Upaya Pelayanan Prima Resepsionis Dalam Rangka Membentuk Citra Positif Perusahaan di Restoran Nur Pacific Surabaya.***

1.2 Tujuan dan Manfaat Program Kuliah Kerja

1.2.1 Tujuan Program Kuliah Kerja

Tujuan yang ingin dicapai dalam program kuliah kerja ini adalah :

- a. Agar mahasiswa memperoleh gambaran yang nyata mengenai kegiatan-kegiatan yang terjadi dalam dunia kerja industri pariwisata, khususnya di bidang restoran.
- b. Ingin mengetahui kinerja resepsionis dalam upaya memberikan pelayanan prima di restoran sehingga dapat membentuk citra positif perusahaan.

1.2.2 Manfaat Program Kuliah Kerja

Beberapa manfaat yang diperoleh selama pelaksanaan program kuliah kerja adalah :

- a. Menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman mengenai peranan resepsionis dalam upaya memberikan pelayanan prima kepada tamu di restoran Nur Pacific Surabaya.
- b. Sebagai bahan informasi, acuan, dan perbandingan bagi yang berminat mengkaji masalah yang terkait dengan upaya pelayanan prima resepsionis pada tamu



II. GAMBARAN UMUM LOKASI KULIAH KERJA

2.1 Gambaran Umum

2.1.1 Sejarah Berdirinya Restoran Nur Pacific Surabaya

Nur Pacific Group diawali dengan adanya bangunan salon pada tahun 1986 di Jalan Walikota Mustajab Surabaya milik seseorang dari Tionghoa beragama Islam yaitu Bapak Haji Abdulrahman Arifin. Setelah berjalan lebih kurang empat tahun Salon Nur Pasific mengembangkan sebuah salon dan restoran dengan klasifikasi sebagai *Chinesse Moeslem International Seafood Restaurant* di Jalan Adityawarman Surabaya. Pada tanggal 10 Oktober 1996 Nur Pacific membuka cabang baru di Jalan Raya Gubeng 37 Surabaya, yang akhirnya sampai saat ini menjadi kantor pusat *Nur Pacific Group*.

Restoran ini menyediakan 400 jenis menu makanan Cina dan 150 jenis minuman yang disajikan dalam bentuk *ala carte* (reguler) dan *table d' hote* (paket). Menu *ala carte* adalah tiap-tiap makanan dan minuman yang dihidangkan mempunyai harga-harga tersendiri sedangkan menu *table d' hote* adalah suatu rangkaian menu makanan dan minuman yang dihidangkan dengan satu harga tertentu. Gedung Nur Pacific Gubeng berdiri di atas tanah seluas lebih kurang 3000 m² dan terdiri dari *basement* dan enam lantai, dengan rincian sebagai berikut :

1. Lantai 1, yang terdiri dari :
 - a. *Banquet/hall* dengan kapasitas 500 orang.
 - b. Meja pemesanan dan penerima tamu.
 - c. Meja kasir.
 - d. Meja pelayanan minuman (*beverage*) dan bar.
 - e. Ruang pencucian peralatan restoran (*dish washing*).

- f. Ruang operator musik.
 - g. *Toilet*.
2. Lantai 2, yang terdiri dari :
- a. Restoran dan karaoke (*VIP Room*).
 - b. Ruang kerja manajer.
 - c. Musholla.
 - d. *Toilet*.
3. Lantai 3, yang terdiri dari :
- a. Restoran dan karaoke (*VIP Room*).
 - b. Dapur.
 - c. *Toilet*.
4. Lantai 3A, yang terdiri dari :
- a. Restoran dan karaoke (*VIP Room*).
 - b. Ruang kerja direktur.
 - c. Ruang administrasi.
 - d. *Banquet/hall* dengan kapasitas 200 orang.
 - e. *Toilet*.
5. Lantai 5 adalah salon kebugaran (*spa*) dan perawatan tubuh berupa mandi lulur.
6. Lantai 6 adalah salon kecantikan dan kursus kecantikan.

2.1.2 Fasilitas Restoran Nur Pacific

Untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan tamu, di samping menyediakan makanan dan minuman, Nur Pacific juga menyediakan berbagai fasilitas, antara lain:

1. Tempat parkir kendaraan tamu

Tempat parkir kendaraan ini berada di *basement*.

2. *Banquet/hall*

Banquet/hall adalah suatu ruangan khusus yang mempunyai kemampuan menampung orang banyak untuk orang-orang yang akan melakukan kegiatan perjamuan atau pertemuan. Restoran Nur Pacific Gubeng mempunyai dua buah *hall*, yaitu di lantai 1 dengan kapasitas 500 orang dan di lantai 3A dengan kapasitas 200 orang. Masing-masing *hall* dilengkapi dengan karaoke. Kedua *hall* tersebut sering digunakan oleh tamu-tamu untuk mengadakan acara pesta pernikahan, pesta ulang tahun, rapat kerja, seminar, pameran, pertemuan, *gala dinner*, *fashion show* dan berbagai macam bentuk konvensi lainnya.

3. Restoran karaoke (*VIP Room*)

Bagi tamu yang ingin mengadakan pertemuan atau acara-acara yang bersifat internal dan tertutup serta ingin bersantai tanpa ada gangguan dari orang lain, Restoran Nur Pacific menyediakan kamar-kamar khusus yang disebut *Very Important Person Room (VIP Room)*. Di ruangan ini para tamu dapat menikmati hidangan sambil berkaraoke dengan pilihan lagu-lagu yang dapat mereka minta sendiri. Jumlah kamar yang dapat dioperasikan saat ini sebanyak 19 buah dengan dilengkapi sarana televisi layar lebar serta peralatan *audio visual* lain yang menunjang.

VIP Room ini terletak di tiga lantai, antara lain :

- a. Lantai 2, yang terdiri dari :
 - (i) VIP 1 dengan kapasitas 20-30 orang.
 - (ii) VIP 3 dengan kapasitas 6 orang.
 - (iii) VIP 3A dengan kapasitas 16-20 orang.
 - (iv) VIP 5 dengan kapasitas 10 orang.
 - (v) VIP 6 dengan kapasitas 6 orang.
 - (vi) VIP 7 dengan kapasitas 10 orang.
- b. Lantai 3, yang terdiri dari :
 - (i) VIP 8 dengan kapasitas 12 orang.

- (ii) VIP 9 dengan kapasitas 10 orang.
 - (iii) VIP 10 dengan kapasitas 6 orang.
 - (iv) VIP 11 dengan kapasitas 15-20 orang.
 - (v) VIP 12 dengan kapasitas 50 orang.
- c. Lantai 3A, yang terdiri dari :
- (i) VIP 18 dengan kapasitas 10 orang.
 - (ii) VIP 19 dengan kapasitas 10-20 orang.
 - (iii) VIP 20 dengan kapasitas 10 orang.
 - (iv) VIP 21 dengan kapasitas 4 orang.
 - (v) VIP 22 dengan kapasitas 4 orang.
 - (vi) VIP 23 dengan kapasitas 4 orang.
 - (vii) VIP 24 dengan kapasitas 6 orang.
 - (viii) VIP 25 dengan kapasitas 6 orang.

Oleh karena *VIP Room* ini berupa kamar khusus, maka bagi tamu yang memanfaatkan fasilitas ini dibebani tarif ruangan dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Tamu yang masuk antara pukul 09.00-16.00 WIB dibebani tarif Rp. 10.000,00 per jam. Jika tamu tersebut mempergunakan kamar selama tiga jam langsung (paket) maka tarifnya hanya Rp.22.500,00.
- b. Tamu yang masuk antara pukul 16.00-23.00 WIB dibebani tarif Rp. 20.000,00 per jam. Jika tamu tersebut mempergunakan kamar selama tiga jam langsung (paket) maka tarifnya hanya Rp. 45.000,00.
- c. Khusus untuk tamu yang mempergunakan kamar *VIP 11* dan *VIP 12* dibebani tarif lain yaitu :
 - (i) Tamu yang masuk antara pukul 09.00-16.00 WIB dibebani tarif Rp. 15.000,00 per jam.
 - (ii) Tamu yang masuk antara pukul 16.00-23.00 WIB dibebani tarif Rp. 25.000,00 per jam,

dan tidak berlaku sistem penggunaan kamar tiga jam langsung (paket).

- d. Pemakaian ruangan untuk semua *VIP Room* minimal dua jam.
4. Musholla
Bagi tamu beragama Islam yang akan menunaikan ibadah sholat, disediakan musholla yang berada di lantai dua.
5. *Toilet*
Kamar kecil (*toilet*) tersedia di setiap lantai.
6. Perlengkapan alat pesta, seperti :
 - a. Paket musik, yang terdiri dari pemain, penyanyi dan *electone*.
 - b. Peralatan *band*.
 - c. *Video shooting*.
 - d. *Lighting*.
 - e. Dekorasi.
7. Perlengkapan untuk konvensi, seperti :
 - a. *Over head projector (OHP)*.
 - b. Layar (*screen*).
 - c. *White board* dan spidol.

2.1.3 Kepegawaian dan Kedisiplinan Kerja

Untuk peningkatan disiplin kerja pegawai, manajemen Restoran Nur Pacific mengeluarkan suatu tata tertib kerja sebagai berikut:

1. Datang di tempat kerja sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
2. Memakai seragam kerja sesuai dengan ketentuan yang diberlakukan.
3. Libur kerja sesuai dengan jadwalnya.
4. Karyawan wajib bersikap sopan dan ramah.
5. Karyawan hadir 15 menit sebelum jam kerja.

6. Bagi karyawan tidak boleh memakai make up, perhiasan dan parfum berlebihan serta selalu menjaga kerapian dalam berpakaian dan penampilan.
7. Bagi karyawan rambut harus rapi, tidak berjenggot dan tidak boleh memakai parfum yang berlebihan.
8. Apabila karyawan akan meninggalkan tempat kerja wajib untuk ijin terlebih dahulu serta mendapat persetujuan.
9. Bersikap/berperilaku tertib dan tidak membuat keributan.

Pada umumnya pegawai Nur Pacific setiap harinya bertugas selama delapan jam dan dibagi menjadi dua *shift*, yaitu:

- a. *Shift* pagi dimulai pukul 08.00 WIB sampai pukul 16.00 WIB.
- b. *Shift* sore dimulai pukul 16.00 WIB sampai pukul 23.00 WIB.

Namun pada hari-hari tertentu, misalnya ketika restoran sedang ramai atau ada pesta, sebagian karyawan ada juga yang mendapat giliran *shift split* yang bekerja mulai pukul 08.00 WIB sampai 14.00 WIB dan mulai bekerja lagi pukul 18.00 WIB sampai 23.00 WIB.

Sebelum memulai pekerjaan, pada setiap *shift* selalu diadakan doa bersama dan *briefing* yang biasanya berisi informasi okupansi kamar maupun *hall* yang telah dipesan pada hari tersebut, pengarahan-pengarahan dari manajer, kapten maupun asisten kapten serta berbagai masukan dan permasalahan dari para pegawai untuk kemudian diselesaikan bersama. Hal ini bertujuan untuk menjaga hubungan komunikasi dan koordinasi antar pegawai agar memperlancar jalannya operasional kerja.

2.2 Visi dan Misi Restoran Nur Pacific Surabaya

2.2.1 Visi Restoran Nur Pacific Surabaya

Menurut Mutis (dalam Sugiarto, 1999:300), visi adalah penglihatan ke depan, mengantisipasi, membayangkan serta menyiapkan masa depan. Visi merupakan suatu sasaran jangka panjang yang harus dihayati terus-menerus. Visi berorientasi memberikan arah dan inspirasi yang jelas sehingga menciptakan masa depan yang lebih baik dan lebih sukses. Penghayatan visi juga sangat penting bagi karyawan agar mereka ingat bahwa mereka masih memiliki harapan di masa depan.

Begitu pentingnya visi bagi perkembangan suatu organisasi, maka setiap organisasi haruslah memilikinya. Demikian pula halnya dengan Restoran Nur Pacific. Sebagai salah satu restoran internasional di Surabaya, Nur Pacific juga memiliki visi demi pencapaian tujuan dan kemajuan perusahaan di masa yang akan datang.

Visi Restoran Nur Pacific Surabaya adalah menjadikan perusahaan sebagai restoran *Chinesse Moeslem* dan menjadi tujuan utama setiap kegiatan atau pesta. Untuk menjadikan itu semua restoran harus memiliki tenaga yang kualified yang bisa bekerja sesuai dengan keahlian dan *job discription* masing-masing bagian, sehingga dengan begitu segala permasalahan bisa ditangani dengan baik sehingga perusahaan dapat mengalami kemajuan. Kemajuan perusahaan yang pesat juga berdampak positif pada kesejahteraan karyawan

2.2.2 Misi Restoran Nur Pacific Surabaya

Jika ada visi, sudah tentu ada misi. Mutis (dalam Sugiarto, 1999:301) mengatakan bahwa misi adalah implementasi visi melalui pelaksanaan tugas atau pekerjaan. Misi menunjukkan maksud suatu

keberadaan dan diharapkan dapat memberi semangat para karyawan untuk memiliki motivasi yang tinggi dalam bekerja.

Adapun misi Restoran Nur Pacific Surabaya adalah membentuk karyawan handal dalam bidang pelayanan industri restoran dan berkesejahteraan yang cukup sehingga dapat diharapkan memiliki motivasi kerja yang tinggi untuk mencapai visi.

2.3 Organisasi Restoran Nur Pasific Surabaya

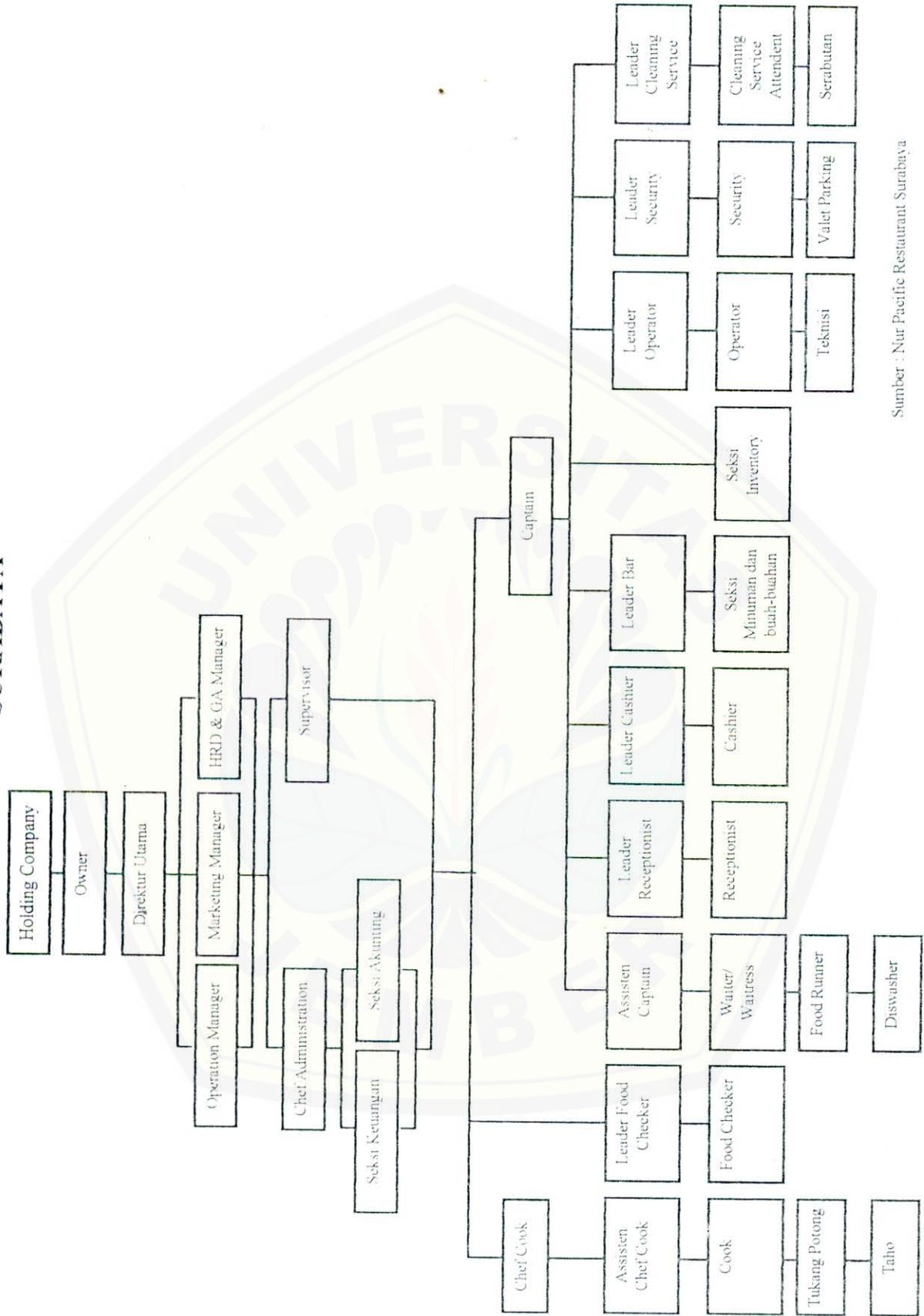
2.3.1 Struktur Organisasi Restoran Nur Pacific Surabaya

Walaupun pada dasarnya pelayanan yang ada di restoran tidak sekomples di hotel, namun bagaimanapun juga pelayanan-pelayanan di restoran harus tetap diberikan yang terbaik, karena berhasil tidaknya suatu restoran sangat ditentukan oleh sumber daya manusianya. Setiap individu memiliki sistem sosial yang berbeda-beda dan merupakan anggota dari suatu tim pada restoran. Restoran menghimpun anggota masyarakat ke dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk mencapai sasaran organisasi tersebut.

Untuk mengkoordinasikan pelayanan-pelayanan yang diberikan kepada tamu dan cara-cara menangani masalah kepegawaian dalam restoran diperlukan adanya suatu struktur organisasi. Struktur organisasi restoran dibagi ke dalam divisi-divisi menurut tujuan dan klasifikasinya serta pola-pola menurut kebutuhannya. Masing-masing divisi tersebut bertanggung jawab atas kelancaran jalannya operasional restoran.

Adapun struktur organisasi Restoran Nur Pacific adalah sebagai berikut:

**STRUKTUR ORGANISASI
NUR PACIFIC RESTAURANT
SURABAYA**



Sumber : Nur Pacific Restaurant Surabaya

2.3.2 *Job Discription* Restoran Nur Pacific Surabaya

Untuk mengetahui hak dan kewajiban masing-masing individu maka dibuatlah urai tugas (*job discription*) masing-masing posisi atau individu sehingga sasaran perusahaan tercapai secara tepat guna. Urai tugas ini sangat penting sebab setiap orang yang terlibat dalam proses suatu organisasi akan cenderung melakukan hal-hal yang berbeda pada suatu kondisi atau situasi yang sama. Terjadinya hal tersebut disebabkan setiap individu mempunyai tujuan dan motivasi yang berbeda-beda. Oleh karena itu dengan adanya urai tugas setiap individu akan dengan mudah memonitor dan mengevaluasi setiap individu dan akhirnya dicapai penilaian yang obyektif.

Saat ini jumlah karyawan yang bekerja di Restoran Nur Pacific Gubeng Surabaya sebanyak 102 orang, dengan urai tugasnya sebagai berikut:

1. *Operation Manager* :
mengontrol jalannya operasional restoran secara keseluruhan dan mempertanggungjawabkannya kepada Direktur Utama.
2. *Marketing Manager* :
 - a. Mengadakan kerjasama dengan pihak-pihak terkait demi memajukan perusahaan.
 - b. Menyusun agenda acara.
 - c. Membuat *threat market* dan memasarkan fasilitas serta produk-produk restoran.
3. *Human Resource Development and General Area Manager* :
 - a. Bertanggung jawab terhadap sistem kepegawaian di lingkungan perusahaan.
 - b. Bertanggung jawab terhadap kesejahteraan karyawan.
 - c. Menangani proses penerimaan karyawan.

- d. Mengontrol operasional kerja karyawan.
4. *Supervisor* :
 - a. Sebagai *controller* dan supervisi terhadap operasional karyawan dibawahnya dan mempertanggungjawabkan hasilnya kepada manajer.
 - b. Menangani keluhan tamu dan melaporkan kepada atasan.
 - c. Memeriksa *table setting* dan kelengkapan *side stand*.
 - d. Bertanggung jawab atas kebersihan dan *set up table* di restoran.
 5. *Chef Administration* :

mengontrol jalannya kegiatan administrasi perusahaan, termasuk pengalokasian dana yang dikeluarkan beserta pembukuannya dan mempertanggungjawabkan hasilnya kepada manajer.
 6. Seksi Keuangan :
 - a. Merinci dan mengklasifikasikan sumber-sumber penerimaan dana.
 - b. Bertanggung jawab terhadap alokasi dana untuk jalannya operasional restoran.
 7. Seksi Akunting :

bertanggung jawab terhadap proses pembukuan atas sumber-sumber penerimaan dana dan alokasi penggunaannya.
 8. *Chef Cook* :
 - a. Bertanggung jawab atas kelancaran operasional *food product*.
 - b. Bertugas untuk membuat variasi menu.
 - c. Menentukan *cost* terhadap bahan-bahan produk.
 - d. Mengendalikan *food cost* agar sesuai dengan standart yang telah ditetapkan.
 - e. Membimbing dan melatih bawahan.
 - f. Mengadakan sanitasi dan hygiene inspection di seluruh area dapur.
 - g. Memeriksa kebersihan dan kerapian seluruh bawahan.

- h. Mengawasi cara memasak dan mutu masakan.
 - i. Membuat standart bahan.
 - j. Selalu berusaha untuk menampilkan mutu dan rasa masakan yang baik.
9. *Asisten Chef Cook* :
- a. Membantu tugas-tugas *Chef Cook*.
 - b. Membuat *market list* berdasarkan kebutuhan.
10. *Cook* :
- a. Mengolah bahan-bahan makanan yang sudah siap untuk dimasak sesuai dengan mutu dan standart yang telah ditentukan.
 - b. Menyediakan pesanan tamu.
 - c. Memeriksa peralatan untuk memasak.
 - d. Menjaga kebersihan area dapur.
 - e. Mengatur bahan di tempat penyimpanan dan menjaga kebersihannya.
11. *Tukang Potong* :
- a. Mempersiapkan bahan-bahan yang ada untuk dipotong sesuai dengan standarisasi bentuk dan jumlah potongan yang telah ditentukan oleh perusahaan.
 - b. Menyampaikan kepada koki atas persiapan bahan yang akan dimasak.
12. *Taho* :
- membantu tukang potong mempersiapkan bahan-bahan yang akan diolah.
13. *Leader Food Checker* :
- a. Mengontrol keluar masuknya barang.
 - b. Bekerja sama dengan pihak *food product* untuk menentukan kualitas bahan yang akan diolah.

- c. Bertanggung jawab terhadap kualitas dan kuantitas makanan.
- d. Melakukan pengecekan secara rutin terhadap persediaan bahan-bahan makanan.
- e. Bertanggung jawab terhadap pengadaan barang (pembelanjaan).
- f. Mengikuti perkembangan harga bahan dan membuat analisa dari harga bahan.

14. *Food Checker* :

- a. Mengecek kualitas dan kuantitas makanan yang akan disajikan.
- b. Mempersiapkan bahan-bahan yang diminta oleh *food product*.
- c. Memberikan suatu informasi mengenai pendistribusian makanan pada *food runner*.

15. *Captain* :

- a. Memasarkan fasilitas dan produk-produk restoran kepada tamu dan pelanggan.
- b. Membuat *sales confirmation* dengan pelanggan.
- c. Mendistribusikan tugas ke bagian-bagian operasional untuk persiapan suatu acara.
- d. Mengecek kembali persiapan acara yang akan berlangsung.
- e. Mengawasi jalannya operasional perusahaan.
- f. Memeriksa perlengkapan alat-alat *service*.
- g. Memeriksa kebersihan area restoran.
- h. Melaksanakan koordinasi dengan bagian *food product*.

16. *Asisten Captain* :

membantu tugas-tugas *captain*

17. *Waiter/Waitress* :

- a. Memberikan informasi lengkap tentang makanan dan minuman yang tersedia dan waktu pelayanan yang diperlukan.
- b. Mempersiapkan *setting* ruangan.

- c. Mencatat pesanan tamu dengan benar (*taking order*).
 - d. Menawarkan dan memberikan saran kepada tamu tentang makanan dan minuman.
 - e. Menyajikan pesanan yang diminta oleh tamu dengan tepat dan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
 - f. Memberikan perhatian penuh atas pelayanan tamu di meja makan.
 - g. Mengemasi peralatan makan dan minum, membersihkan meja makan serta mengaturnya setelah tamu meninggalkan restoran (*clear up*).
 - h. Menjalin kerja sama yang baik dengan bagian *food product* dalam pemesanan dan penghidangan makanan berdasarkan order tamu.
 - i. Menjaga kebersihan dan kerapian tempat tugas.
18. *Food Runner* :
- a. Membantu pelaksanaan tugas-tugas *waiter/waitress*.
 - b. Membantu mengantarkan makanan dari *food checker* ke *waiter/waitress*.
 - c. Mendistribusikan hasil *clear up* ke *dish washer*.
19. *Dish Washer* :
- a. Membersihkan semua peralatan-peralatan makan, minum dan memasak.
 - b. Mengklasifikasikan peralatan-peralatan restoran menurut jenisnya.
 - c. Membersihkan lantai dan dinding dapur.
 - d. Menjaga kebersihan *dishwashing area*.
 - e. Membuang sampah yang ada di area dapur dan *dishwashing*.
 - f. Menjaga dan merawat peralatan *dishwashing* secara rutin.
20. *Leader Receptionist* :
- a. Bertanggung jawab atas kelancaran operasional resepsion.

- b. Turut membantu memasarkan fasilitas dan produk-produk restoran.

21. *Receptionist* :

- a. Menerima dan menyambut kedatangan tamu.
- b. Membantu tamu mencari tempat duduk.
- c. Menangani pemesanan tempat atau acara dan memproses pemesanan tersebut.
- d. Memberikan informasi dan saran yang dibutuhkan oleh tamu.
- e. Menawarkan dan menjual fasilitas serta produk-produk restoran.

22. *Leader Cashier* :

- a. Bertanggung jawab atas kelancaran operasional *cashier*.
- b. Menyerahkan hasil laporan keuangan operasional restoran dalam satu hari ke administrasi.

23. *Cashier* :

- a. Menyiapkan rekening pembayaran (*bill*).
- b. Menerima pembayaran rekening tamu.
- c. Melaksanakan proses pembayaran tamu dengan jenis dan cara pembayaran yang telah ditetapkan restoran.

24. *Leader Bar* :

- a. Bertanggung jawab atas kelancaran operasional *beverage*.
- b. Bertugas untuk membuat variasi minuman.
- c. Mengontrol keluar masuknya minuman dan buah-buahan.
- d. Bertanggung jawab terhadap kualitas dan kuantitas minuman.
- e. Melakukan pengecekan secara rutin terhadap persediaan minuman dan buah-buahan.

25. Seksi Minuman dan Buah-buahan :

- a. Mengolah bahan-bahan minuman yang sudah siap sesuai dengan standar restoran.
- b. Menyajikan pesanan tamu sesuai dengan waktu yang diinformasikan.

c. Menjaga kebersihan di area bar dan seluruh perlengkapannya.

26. Seksi Inventori :

bertanggung jawab terhadap persediaan dan jumlah peralatan-peralatan yang berkaitan dengan operasional restoran.

27. *Leader Operator* :

- a. Bertanggung jawab atas operasional *operator*.
- b. Mempersiapkan *compact disc* dan *laser disc* lagu-lagu yang bermutu dan diminati oleh tamu.
- c. Menangani inventori *audio video*.

28. *Operator* :

- a. Mengoperasikan *audio video* untuk keperluan karaoke.
- b. Menangani komplain yang disampaikan oleh tamu berkaitan dengan operasional *audio video*.
- c. Membantu mempersiapkan sarana *audio video* untuk suatu acara.

29. Teknisi :

memperbaiki peralatan-peralatan *audio video* yang mengalami gangguan dan kerusakan.

30. *Leader Security* :

bertanggung jawab atas operasional *security*.

31. *Security* :

- a. Menangani masalah/kasus keamanan yang terjadi tanpa menimbulkan gangguan bagi tamu lain.
- b. Bertanggung jawab terhadap keamanan kendaraan tamu.
- c. Menumbuhkan rasa aman di lingkungan restoran dan tamu tidak merasa diawasi selama berada di restoran.

32. *Valet Parking* :

- a. Mengatur posisi parkir bagi kendaraan-kendaraan tamu yang masuk.
- b. Bertanggung jawab terhadap keamanan kendaraan tamu.

- c. Berfungsi sebagai *caller car* yaitu menghubungkan tamu dengan sopirnya yang ada di tempat parkir jika diperlukan.
- d. Membantu tamu untuk memanggil taksi.

33. *Leader Cleaning Service* :

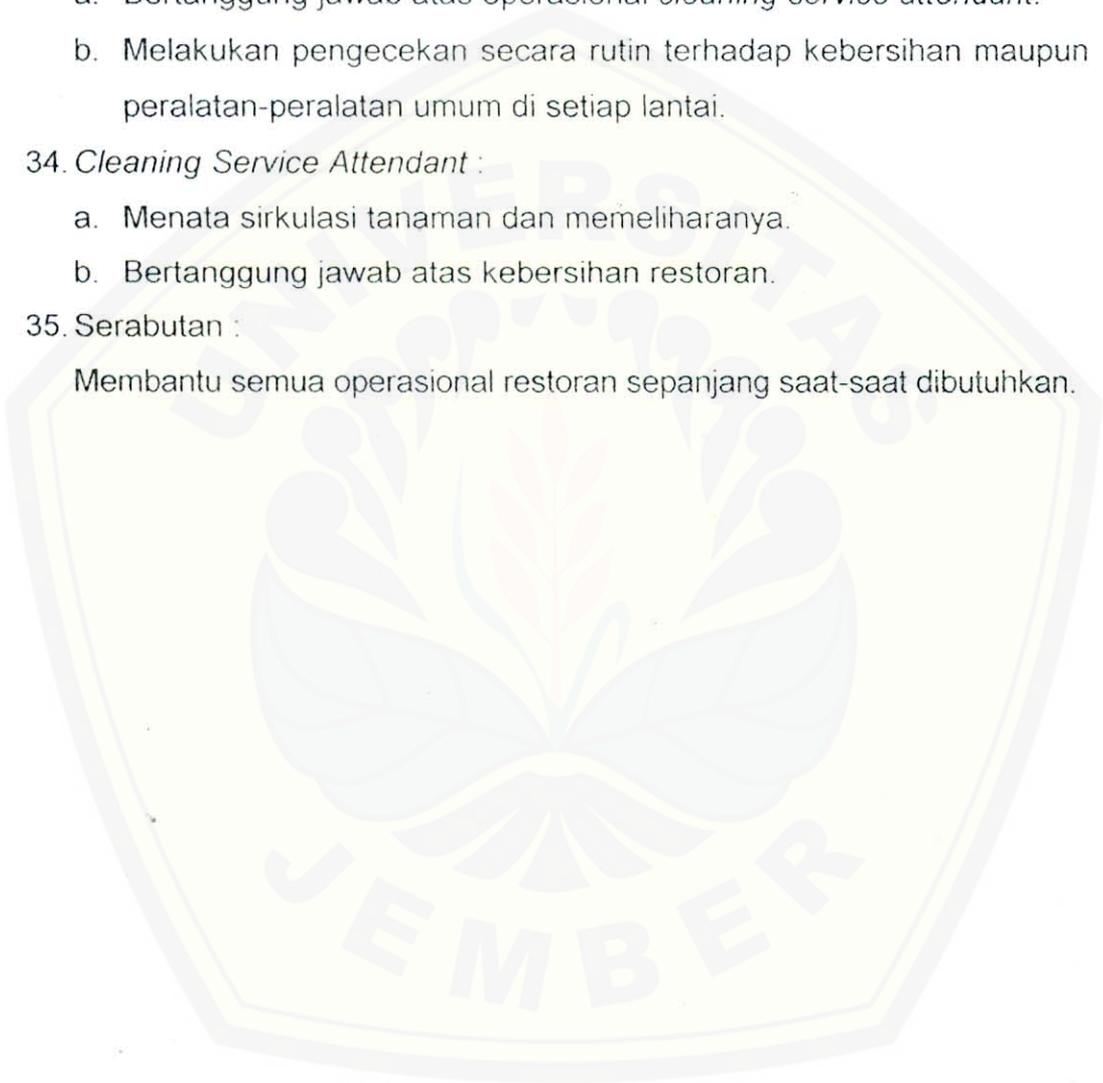
- a. Bertanggung jawab atas operasional *cleaning service attendant*.
- b. Melakukan pengecekan secara rutin terhadap kebersihan maupun peralatan-peralatan umum di setiap lantai.

34. *Cleaning Service Attendant* :

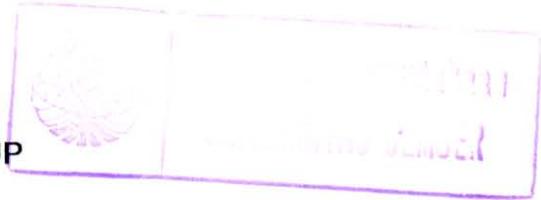
- a. Menata sirkulasi tanaman dan memeliharanya.
- b. Bertanggung jawab atas kebersihan restoran.

35. Serabutan :

Membantu semua operasional restoran sepanjang saat-saat dibutuhkan.



IV. PENUTUP



Melalui kegiatan kuliah kerja ini penulis telah memperoleh manfaat yang sangat besar. Di samping mendapat pengalaman untuk terjun langsung ke dunia kerja sebagai seorang resepsionis, penulis juga mendapat kesempatan untuk berlatih dalam memberikan pelayanan prima secara maksimal kepada tamu sehingga dapat membantu menciptakan citra positif perusahaan. Satu hal yang juga diperoleh penulis adalah bahwa seorang resepsionis tidak hanya menerima tamu tetapi juga harus memiliki kemampuan memasarkan produk-produk restoran.

Karya tulis ini merupakan bagian dan disusun berdasarkan pengalaman penulis selama mengikuti kegiatan kuliah kerja di Restoran Nur Pacific Surabaya. Penulis sangat bersyukur karya tulis ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya dan sangat berbahagia jika karya tulis ini dapat memberikan tambahan wawasan, pengetahuan dan wacana tentang industri restoran, khususnya di bidang resepsionis. Semoga karya tulis ini bermanfaat bagi para pembaca dan dapat melengkapi kepustakaan di lingkungan Universitas Jember, khususnya pada Program Diploma III Pariwisata.

Ucapan terima kasih tak lupa penulis sampaikan kepada Restoran Nur Pacific Gubeng Surabaya, yaitu:

1. Bapak Sidik Taqwa, selaku Direktur Utama
2. Bapak Didik Rahardjo, selaku Manajer Operasional
3. Bapak Geneng Dwi Yoga, selaku Manajer Personalia
4. Bapak Iwa Dharu, selaku Manajer Pemasaran
5. Bapak Bhayu Ekamarta, selaku Kapten Restoran dan Karaoke
6. Bapak Agus Wahyudi, selaku Kapten *Waiter*
7. Bapak Pudjo Laksono, selaku Asisten Kapten
8. Bapak Yuskil Choirul Anam, selaku Asisten Kapten

9. Ibu Widyawati, selaku Asisten Kapten

10. Ibu Eni W., selaku Asisten Kapten

11. Segenap karyawan dan karyawan di lingkungan Restoran Nur Pacific
semoga kerjasama yang baik ini dapat dilanjutkan di waktu-waktu yang akan
datang.

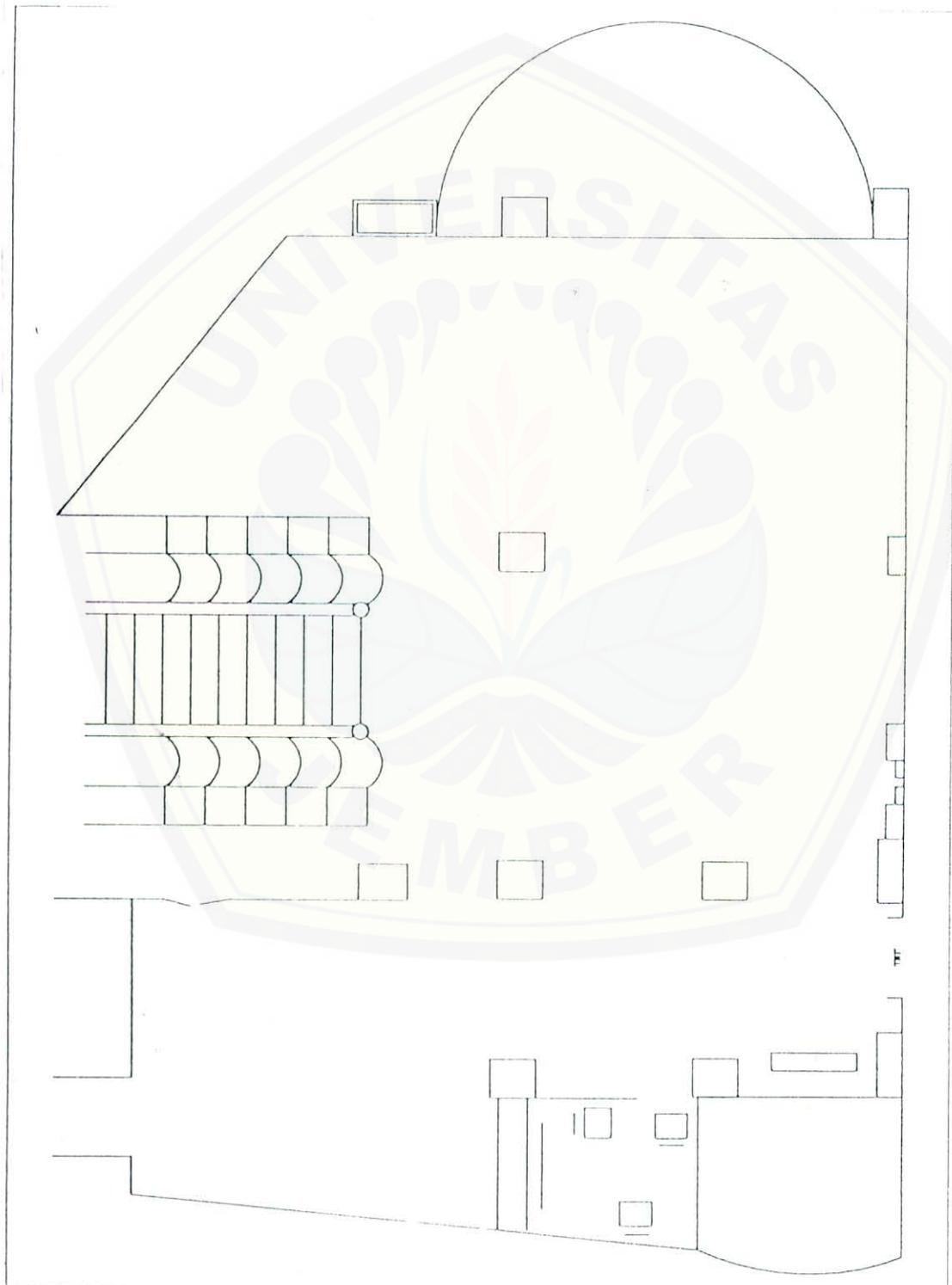


DAFTAR PUSTAKA

- Johannesen, Richard L, 1996, Etika Komunikasi, Bandung : Remaja Rosdakarya
- Sugiarto, Endar, 1999, Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Sugiarto, Endar dan Ign. Haryadi, 1997, Manajemen Kantor Depan Hotel, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Torsina, M, 1995, Usaha Restoran yang Sukses (Wiraswasta), Jakarta : Cakrawala Cinta
- Yoeti, Oka A, 1999, Psikologi Pelayanan Wisata, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- _____, 1996, Anatomi Pariwisata, Bandung : Angkasa
- _____, 1996, Pengantar Ilmu Pariwisata, Bandung : Angkasa

Gambar 1

Lay Out Event Banquet Nur Pacific Restaurant Surabaya



Digital Repository Universitas Jember

MENU REGULER

MENU UNGGULAN	
Salad Udang Windu 3 Warna	Rp 120.000
Salad Pelangi NPF	Rp 90.000
Soup Ayam Kantong Isi	Rp 90.000
Lumpia Sea Food Saos Tar-Tar	Rp 45.000

BEBEK	
Bebek Peking Panggang	Rp 100.000
Bebek Peking 3 Rasa	Rp 140.000

SALAD	
Salad Seafood Kombinasi	Rp 70.000
Salad Udang Windu	Rp 80.000
Salad Buah-buahan	Rp 29.000

SUP	
Sup Tom Yam	Rp 35.000
Sup Bibir Ikan	Rp 20.500
Sup Asparagus Jagung Telur Kepiting	Rp 27.000
Sup Gurami Sayur Asin	Rp 27.000
Sup Kakap Sayur Asin	Rp 27.000
Sup Asparagus Telur Kepiting	Rp 23.000
Sup Sehat	Rp 22.000
Sup Tahu Seafood	Rp 22.500
Sup Ayam Kantong	Rp 90.000
Sup Jagung Telur Kepiting	Rp 23.000

IKAN GURAMI	
Gurami Dua Rasa	Rp 40.000
Gurami Lapis Daging Sapi & Tongku	Rp 41.000
Tahu Taosi Mun Gurami	Rp 34.500
Gurami Asam Manis & Leczy	Rp 32.000
Gurami Tim Bawang Putih/Saos Taosi	Rp 30.000
Gurami Goreng Sambal Lalap	Rp 27.500
Kerapu Dua Rasa	Rp 45.000

KEPITING	
Kepiting Masak Pedas	Rp 32.000
Kepiting Tim Bawang Putih	Rp 32.000
Kepiting Asam Manis	Rp 32.000
Sumpit Kepiting	Rp 27.000
Kepiting Kare Singapore	Rp 37.500

UDANG	
Udang Rambutan	Rp 27.000
Udang Windu Tim Bawang Putih	Rp 75.000
Bistik Udang Windu	Rp 80.000
Udang Gulung Pacific	Rp 27.500

CUMI-CUMI	
Angsio Cumi Isi	Rp 32.000
Cumi Isi Goreng	Rp 32.000
Cumi Saos Ngoyong	Rp 32.000

BURUNG DARA	
Burung Dara Pacific	Rp 22.000
Burung Dara Goreng Saos Inggris	Rp 23.000

AYAM	
Ayam Goreng Pacific	Rp 21.500
Ayam Goreng Lapis Daging Sapi	Rp 39.000
Ayam Goreng Bungkus Daun Pandan	Rp 24.000

SAYUR/MAKANAN RINGAN	
Brokoli Cah Udang	Rp 35.000
Brokoli Cah Daging Sapi	Rp 27.500
Brokoli Kepiting Salju	Rp 45.500
Kailan Cah Daging Sapi	Rp 23.000
Cap Cay Goreng	Rp 20.000
Angsio Tahu Jepang	Rp 20.000
Baby Kailan Cah Daging Sapi	Rp 23.000
Hot Plate Kangkung Special	Rp 22.500
Hot Plate Daging Sapi Merica Hitam	Rp 22.000
Tahu Pusing	Rp 20.000

MIE	
Tamie 8 Rasa	Rp 40.000
Tamie Cap Cay	Rp 25.000
Mun Ifumi Ultah	Rp 20.000
Kwe Tiauw Goreng Sapi Basah	Rp 20.000
Bihun Goreng Singapore	Rp 17.500
Tami Goreng	Rp 17.500

MINUMAN	
Putri Salju	Rp 28.000
Blue Hawai	Rp 26.000
Blue Moon	Rp 23.000
Bir Hitam	Rp 16.000
Bir Putih	Rp 15.000
Soda Gembira	Rp 8.000
Jeruk Manis Segar	Rp 7.500
Es Teler Nur Pacific	Rp 7.500
Es Campur Nur Pacific	Rp 7.500
Es Kelapa Muda	Rp 6.500
Es Kacang Hijau	Rp 6.500
Aneka Juice	Rp 8.000
Juice Leczy	Rp 13.500

Lampiran 2

Menu Paket (1 meja untuk 10 orang)

PAKET "N" (Rp. 800.000,00)

1. Salad pelangi
2. Sup tom ayam
3. Tami 8 rasa
4. Kerapu 2 rasa
5. Udang gulung NPF
6. Bebek peking 3 rasa
7. Baby kailan cah daging sapi
8. Udang tanggung saos mentega
9. Nasi goreng merah
10. Buah segar/es krim
11. Minuman ringan

PAKET "U" (Rp. 750.000,00)

1. Salad seafood kombinasi
2. Sup asparagus telur kepiting
3. Bebek peking 2 rasa
4. Gurami lapis daging sapi tongku
5. Sumpit kepiting goreng
6. Brokoli cah daging sapi
7. Burung dara goreng
8. Udang rambutan
9. Nasi goreng merah/jawa/asin
10. Buah segar/es krim
11. Minuman ringan

PAKET "R" (Rp. 650.000,00)

1. Salad seafood kombinasi
2. Sup ayam kantong isi
3. Sapo tahu kombinasi
4. Gurami tim tausi
5. Hot plate sapi merica hitam
6. Burung dara saos inggris
7. Ayam bungkus daun pandan
8. Udang rambutan
9. Nasi goreng merah
10. Buah segar/es krim
11. Minuman ringan

PAKET "P" (Rp. 600.000,00)

1. Salad pelangi
2. Sup bibir ikan
3. Angsio gurami leci
4. Mun ifumi ultah
5. Cumi-cumi goreng tepung
6. Ayam goreng NPF
7. Udang gulung NPF
8. Nasi goreng merah
9. Buah segar/es krim
10. Minuman ringan

PAKET "A" (Rp. 575.000,00)

1. Salad seafood kombinasi
2. Sup seafood
3. Gurami lapis daging sapi tongku
4. Tami 8 rasa
5. Cumi-cumi goreng tepung
6. Udang goreng saos mentega
7. Ayam goreng NPF
8. Nasi goreng merah
9. Buah segar/es krim
10. Minuman ringan

PAKET "C" (Rp. 500.000,00)

1. Salad buah
2. Sup asparagus telur kepiting
3. Ayam cah jamur moku
4. Gurami asam manis
5. Baby kailan cah daging sapi
6. Ayam goreng saos tiram
7. Sumpit kepiting
8. Nasi goreng merah
9. Buah segar/es krim
10. Minuman ringan

PAKET "I-1" (Rp. 475.000,00)

1. Salad seafood
2. Sup gurami sayur asin
3. Udang gulung NPF
4. Sapo tahu kombinasi
5. Ayam goreng NPF
6. Burung dara goreng
7. Nasi goreng merah
8. Buah segar/es krim
9. Minuman ringan

PAKET "F" (Rp. 450.000,00)

1. Salad seafood
2. Sup asparagus telur kepiting
3. Gurami asam manis
4. Burung dara saos inggris
5. Ifumi ultah
6. Baby kailan saos tiram
7. Nasi goreng merah
8. Buah segar/es krim

9. Minuman ringan

PAKET "I-2" (Rp. 400.000,00)

1. Salad buah
2. Sup asparagus telur kepiting
3. Gurami 2 rasa
4. Baby kailan cah daging sapi
5. Burung dara goreng NPF
6. Nasi goreng merah
7. Buah segar/es krim
8. Minuman ringan

PAKET "C-2" (Rp. 350.000)

1. Sup seafood NPF
2. Gurami asam manis
3. Tami 8 rasa
4. Angsio tahu jepang
5. Nasi goreng merah
6. Buah segar/es krim
7. Minuman ringan



Lampiran 3

PAKET PERNIKAHAN EROPA

a. PAKET EKSKLUSIF (Rp. 14.000.000,00 untuk 300 orang)

Fasilitas :

1. gedung (*hall*) yang representatif
2. dekorasi *standard luxury*
3. kue tart
4. *band* dan artis
5. *hand bouqet*
6. *master of ceremony*
7. foto (2 *roll* ukuran 4 R dan 2 lembar ukuran 10 R)
8. *dry ice*
9. tari
10. buku tamu dan alat tulis
11. *video shooting*
12. *free VIP Room*
13. pundi

Komposisi makanan :

1. Salad seafood
2. Sup asparagus telur kepiting
3. Gurami asam manis
4. Angsio tahu jepang
5. Bakmi goreng
6. Ayam goreng NPF
7. Nasi goreng merah
8. Buah segar
9. Minuman ringan
10. Aqua

b. PAKET EKONOMIS (Rp. 12.500.000,00 untuk 250 orang)

Fasilitas :

1. Gedung (*hall*)
2. Dekorasi standard
3. *Hand bouqet*
4. Kue tart
5. *Master of ceremony*
6. *Band* dan artis
7. Foto (2 *roll* ukuran 4 R dan 2 lembar ukuran 10 R)
8. *Dry ice*
9. Tari

10. Buku tamu dan alat tulis
11. *Video shooting*
12. *Free VIP Room*
13. Pundi

Komposisi makanan :

1. Sup asparagus telur kepiting
2. Gurami asam manis
3. Ayam goreng NPF
4. Udang goreng NPF
5. Baby kailan daging sapi
6. Nasi goreng merah
7. Buah segar
8. Minuman ringan
9. Aqua



Lampiran 4

PAKET PERNIKAHAN JAWA

a. PAKET EKSKLUSIF (Rp. 11.000.000,00 untuk 200 orang)

Fasilitas :

1. dekorasi jawa standard
2. *master of ceremony*
3. karawitan
4. foto (2 roll ukuran 4 R dan 2 lembar ukuran 10 R)
5. *video shooting*
6. cucuk lampah
7. *ice carving*
8. *free VIP Room*
9. *dry ice*
10. pundi
11. gedung (*hall*)

Komposisi makanan :

1. sup jagung ayam/sup tahu seafood
2. gurami asam manis
3. bakmi goreng
4. cap cay goreng/angio tahu jepang
5. ayam goreng NPF
6. nasi goreng
7. buah campur/es puter
8. minuman ringan

b. PAKET STANDARD (Rp. 10.500.000,00 untuk 200 orang)

Fasilitas :

1. dekorasi jawa standard
2. gedung (*hall*)
3. *master of ceremony*
4. foto (2 roll ukuran 4 R dan 2 lembar ukuran 10 R)
5. *video shooting*
6. cucuk lampah
7. buku tamu dan alat tulis
8. *ice carving*
9. *free VIP Room*
10. *dry ice*
11. pundi

Komposisi makanan:

1. sup asparagus telur kepiting/sup tahu seafood
2. gurami asam manis
3. bakmi goreng
4. cap cay goreng/angsio tahu jepang
5. ayam goreng NPF
6. nasi goreng
7. buah campur/es puter
8. minuman ringan

c. PAKET EKONOMIS (Rp. 14.750.000,00 untuk 300 orang)

Fasilitas :

1. dekorasi jawa standard
2. *master of ceremony*
3. foto (2 roll ukuran 4 R dan 2 lembar ukuran 10 R)
4. rias pengantin perempuan dan laki-laki
5. pakaian pengantin perempuan dan laki-laki
6. pakaian pagar ayu 4 orang
7. pakaian pagar bagus 4 orang
8. pakaian untuk kedua orang tua mempelai
9. rias untuk pagar ayu dan pagar bagus
10. rias untuk kedua orang tua mempelai
11. mobil *mercy* dan dekor
12. cucuk lampah
13. buku tamu dan alat tulis
14. *ice carving*
15. *free VIP Room*
16. *dry ice*
17. pundi
18. gedung (*hall*)

Komposisi makanan :

1. sup asparagus telur kepiting/sup tahu jepang
2. gurami asam manis
3. bakmi goreng
4. cap cay goreng/angsio tahu jepang
5. ayam goreng NPF
6. nasi goreng
7. buah campur/es puter
8. minuman ringan

d. PAKET EKONOMIS (Rp. 9.750.000,00 untuk 200 orang)

Fasilitas :

1. dekorasi jawa standard
2. gedung (*hall*)
3. *master of ceremony*
4. foto (2 roll ukuran 4 R dan 2 lembar ukuran 10 R)
5. buku tamu dan alat tulis
6. *ice carving*
7. *free VIP Room*
8. *dry ice*
9. pundi

Komposisi makanan :

1. sup asparagus telur kepiting/sup tahu seafood
2. gurami asam manis
3. bakmi goreng
4. cap cay goreng/angio tahu jepang
5. ayam goreng NPF
6. nasi goreng
7. buah campur/es puter
8. minuman ringan

Lampiran 5

PAKET ULANG TAHUN 17 TAHUN

a. PAKET EKSKLUSIF (Rp. 8.250.000,00 untuk 100 orang)

Fasilitas :

1. gedung (*hall*)
2. dekorasi ultah
3. *hand bouquet*.
4. *dance, magic ilusion, disco time.*
5. *band kawula muda*
6. *disc jockey, MC, lighting*
7. kue tart ultah
8. foto 2 rol,1 ukuran 4R
9. foto 2 lembar ukuran 10R
10. *video shooting.*
11. *VIP Room* 1 ruangan
12. *Dry ice.*
13. Buku tamu
14. Alat tulis

Komposisi Makanan :

1. soup asparagus telur kepiting/soup jagung telur kepiting
2. tami 8 rasa /ifumi ultah/angsio tahu jepang
3. ayam goreng Nur Pasific
4. gurami asam manis
5. nasi goreng merah /nasi goreng jawa/nasi goreng ikan asin
6. buah segar
7. minuman ringan

b. PAKET STANDARD (Rp. 7.500.000,00 untuk 100 orang)

Fasilitas :

1. dekorasi standart
2. *hand bouqet*
3. *band dan artis*
4. *master of ceremony*
5. *disc jockey.*
6. *lighthing dan smoke*
7. *magic ilussion.*
8. kue tart ultah 17 tahun
9. foto (2 roll ukuran 4 R dan 2 lembar ukuran 10 R)
10. buku tamu dan tulis

11. *dry ice*
12. *gedung (hall)*

Komposisi makanan :

1. sup asparagus telur kepiting
2. tami 8 rasa
3. ayam goreng NPF
4. gurami asam manis
5. nasi goreng merah
6. buah segar
7. minuman ringan
8. aqua

c. PAKET EKONOMI (Rp. 6.750.000,00 untuk 100 orang)

Fasilitas :

1. dekorasi standard ultah
2. hand bouqet
3. *band* dan artis
4. *disc jockey*
5. *master of ceremony*
6. *lighting*
7. kue tart ultah 17 tahun
8. foto (2 roll ukuran 4 R dan 2 lembar ukuran 10 R)
9. *dry ice*
10. buku tamu dan alat tulis
11. *gedung (hall)*

Komposisi makanan :

1. sup asparagus telur kepiting/sup jagung telur kepiting
2. tami 8 rasa
3. ayam goreng NPF
4. gurami asam manis
5. nasi goreng merah
6. buah segar/es puter
7. minuman ringan
8. aqua

Lampiran 6

PAKET PESTA ULANG TAHUN 1-5 TAHUN

a. **PAKET EKSKLUSIF** (Rp. 6.500.000,00 untuk 100 orang)

Fasilitas :

1. dekorasi standard
2. sulap
3. badut
4. master of ceremony
5. *electone player*
6. *free VIP Room*
7. kue tart
8. foto (2 roll ukuran 4 R dan 2 lembar ukuran 10 R)
9. buku tamu dan alat tulis
10. gedung (*hall*)

Komposisi makanan :

1. sup seafood
2. gurami asam manis
3. tami 8 rasa
4. angio tahu jepang
5. ayam goreng NPF
6. nasi goreng
7. buah segar/es krim
8. minuman ringan

b. **PAKET STANDARD** (Rp. 625.000.000,00 untuk 100 orang)

Fasilitas :

1. Dekorasi standard
2. sulap
3. badut
4. kue tart
5. foto (2 roll ukuran 4 R dan 2 lembar ukuran 10 R)
6. buku tamu dan alat tulis
7. gedung (*hall*)

Komposisi makanan :

1. sup asparagus telur kepiting/sup sehat
2. udang rambutan
3. ayam goreng NPF
4. ifumi ultah/angio tahu jepang
5. nasi goreng

6. buah campur/es puter
7. minuman ringan

c. PAKET EKONOMIS (Rp. 5.000.000,00 untuk 100 orang)

Fasilitas :

1. dekorasi standard
2. badut
3. sulap
4. foto (2 roll ukuran 4 R dan 2 lembar ukuran 10 R)
5. *electone*
6. buku tamu dan alat tulis
7. kue tart
8. gedung (*hall*)

Komposisi makanan :

1. Sup sehat
2. Gurami asam manis
3. Ayam goreng NPF
4. Nasi goreng merah
5. Minuman ringan
6. Es krim



GRATIS ROOM SIANG HARI !!!!!

FASILITAS :

*TV LAYAR LEBAR, RUANG EXCLUSIVE
&
SOUND AUDIO TERBAIK*

**BERLAKU SELASA - JUM'AT
(Pk. 09.00 - 16.00 Wib)**

PAKET MENU Rp. 400.000,- s/d. Rp. 475.000,- x 2 (Free Room 1 Jam)

PAKET MENU Rp. 500.000,- s/d. Rp. 650.000,- x 2 (Free Room 2 Jam)

PAKET MENU Rp. 750.000,- s/d. Rp. 800.000,- x 2 (Free Room 3 Jam)

**PROGRAM SENIN FREE ROOM 2 JAM
PEMBELIAN Rp. 300.000, ALACARTE**

TETAP BERLAKU !!!!!

Manajemen NPF



Nomor : 1354 /J.25.1.2/PP.9/2001
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : *Pelaksanaan Kegiatan Kuliah Kerja*

4 April 2001

Kepada : Yth. Bapak Pimpinan
Nur Pacific Restaurant Surabaya
Jl. Raya Gubeng 37
di-
SURABAYA

Menindak lanjuti Surat Saudara, tertanggal 4 April 2001 perihal seperti pada pokok surat, maka pelaksanaan kegiatan Kuliah Kerja Mahasiswa D-III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember di Nur Pacific Restaurant Surabaya, dengan ini kami menugaskan mahasiswa untuk melaksanakan Kuliah Kerja (surat tugas terlampir).

Selanjutnya pengaturan jadwal dan pelaksanaan Kuliah Kerja sepenuhnya kami serahkan kepada Saudara sesuai dengan tata tertib dan disiplin kerja yang berlaku. Kami berharap selama melaksanakan Kuliah Kerja, mahasiswa diberi kesempatan untuk praktek.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya yang baik kami sampaikan terima kasih.



a.n. Dekan,
Pembantu Dekan I

Dr. UMAIDI RADI, MA
NIP. 130 239 058

Tembusan kepada:

1. Ketua Program D-III Pariwisata FISIP UNEJ
2. Kasubag. Pendidikan FISIP Unej



SURAT TUGAS

No. 1355/J.25.1.2/PP.9/2001

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada nama-nama yang tercantum dibawah ini:

No	N a m a	N I M	Keterangan
1	Dewi Maria R.	98 - 2125	Ketua

Untuk mengikuti Program Kuliah Kerja di Nur Pacific Restaurant Surabaya selama 30 hari (efektifnya) terhitung sejak tanggal yang ditetapkan sampai dengan selesai. Selama melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja diwajibkan mengikuti tata tertib dan disiplin kerja yang berlaku ditempat Kuliah Kerja.

Jember, 9 April 2001

a.n. D e k a n
Pembantu Dekan I



Des. UMAIDI RADI, MA
NIP. 130 239 058

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM D III PARIWISATA

DAFTAR HADIR KELOMPOK
MAHASISWA D III PARIWISATA
di RESTORAN NUR.PACIFIC-SURABAYA

No	Name	NIM	Bulan April 2001																																		
			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					
1	Dewi Meria R	98-2125											Rest																								
2																																					
3																																					
4																																					
5																																					
6																																					
7																																					
8																																					
9																																					
10																																					



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
 UNIVERSITAS JEMBER
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 PROGRAM D III PARIWISATA

DAFTAR HADIR KKL
 MAHASISWA D III PARIWISATA
 di RESTORAN NUR PACIFIC SURABAYA

No	Name	NIM	Bulan Mei 2001																															
			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		
1.	Dewi Maria R	98-2125																																
2.																																		
3.																																		
4.																																		
5.																																		
6.																																		
7.																																		
8.																																		
9.																																		
10.																																		

ST Perpustakaan
 UNIVERSITAS JEMBER

