



**PROSEDUR PENYAJIAN MAKANAN DAN MINUMAN KEPADA
TAMU OLEH WAITER/WAITRESS DI VIS A VIS RESTAURANT
JW MARRIOTT SURABAYA**

*Procedure of Food and Beverage Service to Guest's by Waiter/Waitress
at Vis a Vis Restaurant JW Marriott Surabaya*

LAPORAN TUGAS AKHIR

Oleh

**Adina Tika Purnama Dewi
NIM 150903102020**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2018



**PROSEDUR PENYAJIAN MAKANAN DAN MINUMAN KEPADA
TAMU OLEH WAITER/WAITRESS DI VIS A VIS RESTAURANT
JW MARRIOTT SURABAYA**

LAPORAN TUGAS AKHIR

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Oleh

**Adina Tika Purnama Dewi
NIM 150903102020**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2018

PERSEMBAHAN

Laporan Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk:

1. Yang saya hormati kedua orang tua saya, Ayahanda Agus Purnomo dan Ibunda Hadwiyah (Alm.) yang selalu memberikan cinta, kasih sayang, pengorbanan, dan dukungan;
2. Segenap para guru saya sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi yang telah mencurahkan ilmu dan kasih sayangnya;
3. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;

MOTTO

“Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang. Teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh”.

Andrew Jackson

“Hidup adalah seni menggambar tanpa menghapus”

John W. Gardner

*) www.maribelajarbkn.web.id/2015/03/contoh-motto-terbaru-dalam-skripsi.html

*) <http://www.kutipankata.com/pengarang/john-w-gardner/>

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adina Tika Purnama Dewi

NIM : 150903102020

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Prosedur Penyajian Makanan dan Minuman Kepada Tamu oleh *Waiter/Waitress* di *Vis a Vis Restaurant JW Marriott Surabaya*” adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 30 Juli 2018

Mahasiswa

Adina Tika Purnama Dewi
NIM 150903102020

LAPORAN TUGAS AKHIR

**PROSEDURE PENYAJIAN MAKANAN DAN MINUMAN KEPADA TAMU
OLEH WAITER/WAITRESS DI VIS A VIS RESTAURANT
JW MARRIOTT SURABAYA**

Oleh

Adina Tika Purnama Dewi
NIM 1509031020020

Pembimbing
Indra Perdana Wibisono, S.ST., MM.
NIP 198701052014041001

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir berjudul “Prosedur Penyajian Makanan dan Minuman Kepada Tamu oleh *Waiter/Waitress* di *Vis a Vis Restaurant JW Marriott Surabaya*” karya Adina Tika Purnama dewi telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Jumat, 30 Juli 2018

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji:
Ketua,

Pramesi Lokaprasidha, S.S., M.Par
NIP. 198801052015042003

Sekretaris,

Anggota,

Indra Perdana Wibisono, S.ST., MM.
NIP. 198701052014041001

Job Pamungkas
NIP. 197310182002121005

Mengesahkan,
Dekan

Dr. Ardiyanto, M.Si.
NIP. 195808101987021002

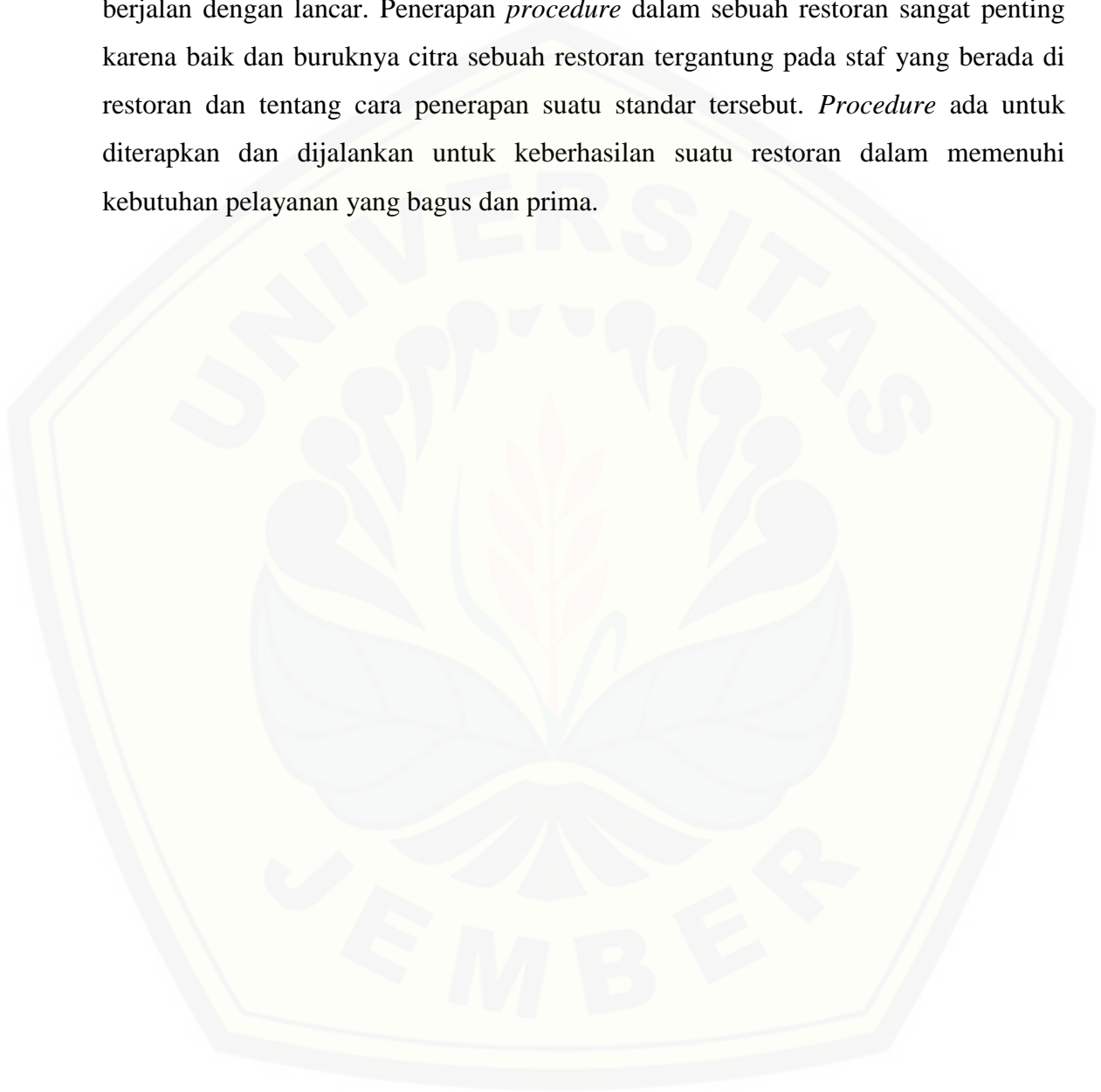
RINGKASAN

Prosedur Penyajian Makanan dan Minuman Kepada Tamu oleh Waiter/Waitress di Vis a Vis Restaurant JW Marriott Surabaya; Adina Tika Purnama Dewi, 150903102020; 2018: 83 halaman; Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Vis a Vis Restaurant merupakan restoran yang memiliki konsep *fine dining restaurant*, yaitu restoran yang sangat mengutamakan penyajian dan pelayanan makanan dan minuman terhadap tamu. Mengutamakan pelayanan kepada tamu merupakan hal yang harus dilakukan pada *Vis a Vis Restaurant*. Pelayanan yang diberikan dimulai dari tamu datang hingga tamu pulang. Tamu yang datang akan disambut dengan ramah dan sopan serta tamu akan diberikan pelayanan secara intensif selama menyantap makanan di *Vis a Vis Restaurant*. Banyak hal yang diperhatikan pada *Vis a Vis Restaurant* diantaranya saat menyajikan makanan dan minuman dan saat proses pelayanan dalam penyajian makanan dan minuman kepada tamu yang dilakukan oleh *waiter/waitress* yang ada di *Vis a Vis Restaurant*. Ketika menyajikan makanan dan minuman kepada tamu terdapat tata cara penyajian atau bisa disebut dengan prosedur. Prosedur penyajian makanan dan minuman pada *Vis a Vis Restaurant* antara lain mengatur tentang *napkin, table set up, menu knowledge, food quality presentation, maintaining restaurant, beverage order serve beverage, food order, serve appetizer, serve entrée, clear plate, dessert order, dan clear table*.

Proses pelayanan dalam penyajian makanan dan minuman juga merupakan hal penting yang harus diperhatikan pada *Vis a Vis Restaurant*. Proses pelayanan dalam penyajian makanan dan minuman dimulai dari *greeting the guest, seating the guest, unfolding napkin, presenting menu, beverage order, food order, serve beverage, serve food, clear up*, dan sampai pada proses *payment*. Semua proses-proses tersebut terdapat dalam *service sequence* sehingga akan memudahkan bagi *waiter/waitress* untuk melaksanakan tugas dan kewajiban mereka. Secara keseluruhan *waiter/waitress*

Vis a Vis Restaurant telah menerapkan dan menjalankan prosedur dengan baik walaupun terdapat beberapa kendala yang menyebabkan prosedur tersebut tidak berjalan dengan lancar. Penerapan *procedure* dalam sebuah restoran sangat penting karena baik dan buruknya citra sebuah restoran tergantung pada staf yang berada di restoran dan tentang cara penerapan suatu standar tersebut. *Procedure* ada untuk diterapkan dan dijalankan untuk keberhasilan suatu restoran dalam memenuhi kebutuhan pelayanan yang bagus dan prima.



PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, atas segala ridho dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Prosedur Penyajian Makanan dan Minuman Kepada Tamu oleh *Waiter/Waitress* di *Vis a Vis Restaurant JW Marriott Surabaya*”. Laporan Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan diploma tiga (A.Md.) pada Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan Laporan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dr. Ardiyanto, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Akhmad Toha, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Dra. Sri Wahjuni, M.Si., selaku Ketua Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Indra Perdana Wibisono, S. ST., MM., selaku Dosen Pembimbing Laporan Tugas Akhir
5. Drs. Rudy Eko Pramono M. Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa;
6. Seluruh staf pengajar Program Studi Diploma-III Usaha Perjalanan Wisata Universitas Jember atas pengetahuan dan pengalaman yang diberikan selama masa perkuliahan;
7. Staf *Vis a Vis Restaurant JW Marriott Surabaya* yang telah bersedia memberikan kesempatan, bimbingan, dan wawasan ilmu pengetahuan ketika penulis melaksanakan praktek kerja nyata;

8. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu selama ini.

Tanpa bantuan serta dorongan dari berbagai pihak sangatlah sulit untuk mewujudkan Laporan Tugas Akhir ini. Semoga segala amal budi serta kebaikan pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini dibalas oleh Yang Maha Kuasa. Penulis juga menerima kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan Laporan Tugas Akhir ini. Semoga tulisan karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Jember, 30 Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktik Kerja Nyata	4
1.3.1 Tujuan Praktik Kerja Nyata	4
1.3.2 Manfaat Praktik Kerja Nyata	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Hotel	5
2.1.1 Pengertian Hotel	5
2.1.2 Pengelolaan Hotel	5
2.1.3 Klasifikasi Hotel	6
2.1.4 Departemen yang ada di Hotel	9
2.1.5 <i>Food and Beverage Department</i>	10

2.2 Restaurant	12
2.2.1 Pengertian <i>Restaurant</i>	12
2.2.2 Jenis-Jenis <i>Restaurant</i>	12
2.2.3 Peralatan <i>Restaurant</i>	14
2.2.4 Hubungan Kerjasama <i>Restaurant</i> dengan Bagian Lain	16
2.3 Prosedur	18
2.3.1 Pengertian Prosedur	18
2.3.2 <i>Standard Operating Procedure</i>	18
2.4 Food And Beverage	20
2.4.1 Pengertian <i>Food</i>	20
2.4.2 Pengertian <i>Beverage</i>	21
2.4.3 Penyajian Makanan dan Minuman	22
2.4.4 Dasar pelayanan Makanan dan Minuman	23
2.5 Tamu	25
2.5.1 Pengertian Tamu	25
2.5.2 Jenis-Jenis Tamu Hotel	26
2.6 Waiter/Waitress	27
BAB 3. METODE PELAKSANAAN KEGIATAN	29
3.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata	29
3.1.1 Lokasi Praktik Kerja Nyata	29
3.1.2 Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata	29
3.2 Ruang Lingkup Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata	29
3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan	29
3.2.2 Kegiatan yang Dilakukan Selama Praktik Kerja Nyata	30
3.3 Jenis dan Sumber Data	31
3.3.1 Jenis Data	31
3.3.2 Sumber Data	31

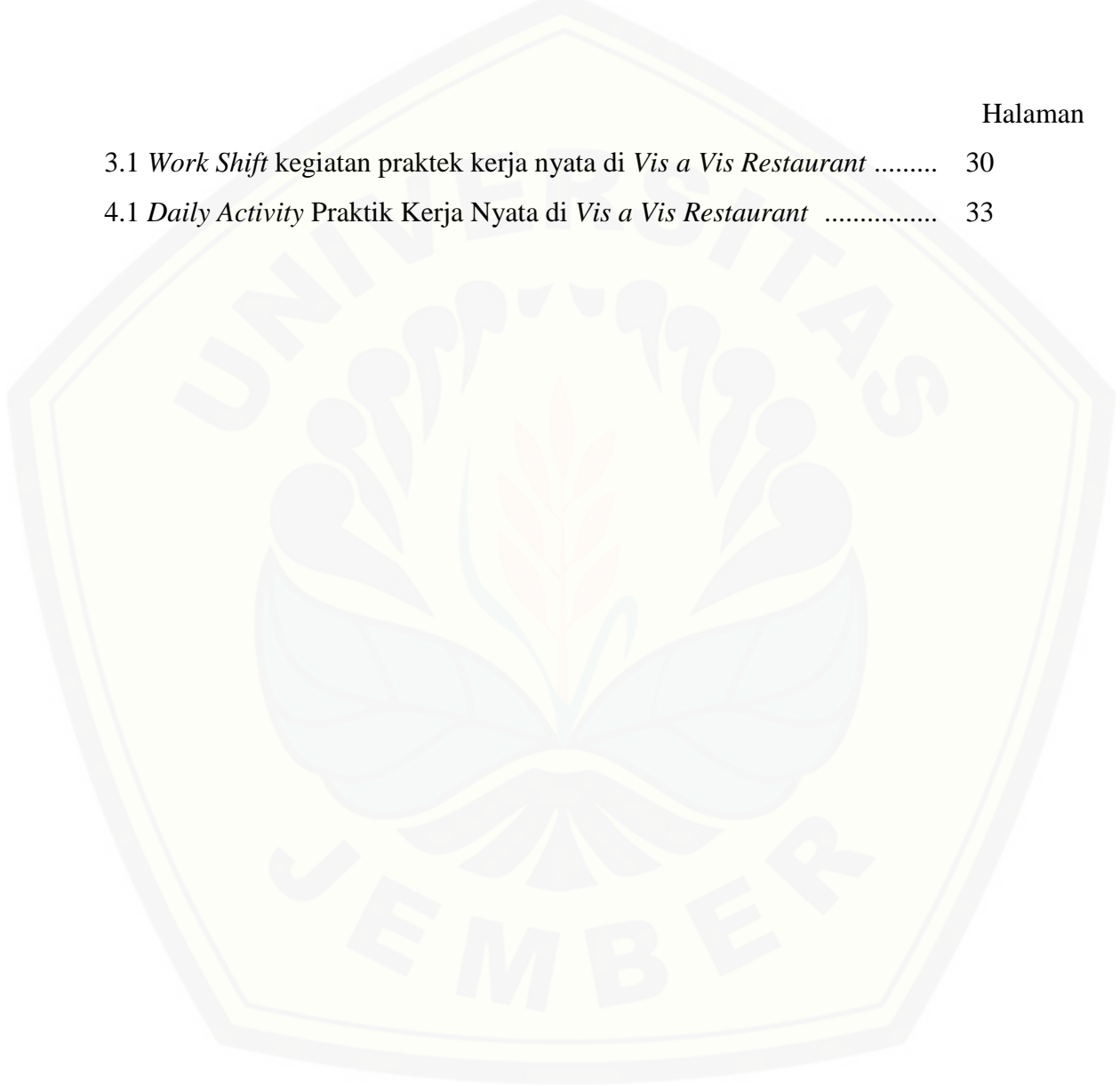
3.4 Metode Pengumpulan Data	32
BAB 4. HASIL PELAKSANAAN KEGIATAN	33
4.1 Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata	33
4.2 Struktur Organisasi Food and Beverage Department	45
4.2.1 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Department</i> ...	45
4.2.1 <i>Job Description</i>	47
4.3 Prosedur Penyajian Makanan dan Minuman di	
<i>Vis a Vis Restaurant JW Marriott Surabaya</i>	49
4.3.1 <i>Standard Operating Procedure</i>	
pada <i>Vis a Vis Restaurant</i>	49
4.3.2 Penerapan <i>Standard Operating Procedure</i>	
pada <i>Vis a Vis Restaurant</i>	59
4.4 Proses Pelayanan Tamu Pada Saat Penyajian	
Makanan dan Minuman di <i>Vis a Vis Restaurant</i>	
JW Marriott Surabaya	69
4.4.1 <i>Service Sequence</i> pada <i>Vis a Vis Restaurant</i>	69
4.4.2 Penerapan <i>Service Sequence</i> pada <i>Vis a Vis</i>	
<i>Restaurant</i>	73
BAB 5. PENUTUP	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
4.2 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Department</i>	
JW Marriott Surabaya	46
4.3 Lipatan <i>Napkin</i> di <i>Vis a Vis Restaurant</i>	61
4.3 <i>Table Set Up</i> <i>Vis a Vis Restaurant</i>	62
4.3 Presentasi Makanan.....	63
4.3 <i>Wine Display</i>	64
4.3 Meja Majalah	65
4.3 Rak Menu	65
4.3 Bunga Anggrek di <i>Vis a Vis Restaurant</i>	66
4.3 Diagram <i>Standard Operating Procedure</i>	60
4.4 Diagram <i>Service Sequence</i>	73

DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1 <i>Work Shift</i> kegiatan praktek kerja nyata di <i>Vis a Vis Restaurant</i>	30
4.1 <i>Daily Activity</i> Praktik Kerja Nyata di <i>Vis a Vis Restaurant</i>	33



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Surat Permohonan Praktek Kerja Nyata	81
2. Surat Penerimaan Praktek Kerja Nyata	82
3. Surat Tugas Praktek Kerja Nyata	84
4. Nilai Hasil Praktek Kerja Nyata	85
5. Sertifikat Praktek Kerja Nyata dari JW Marriott Surabaya	86
6. Ruang Makan <i>Vis a Vis Restaurant</i>	87
7. <i>Vis a Vis Restaurant Schedule</i>	87
8. <i>Ala Carte Menu Vis a Vis Restaurant JW Marriott Surabaya</i>	88
9. <i>Set Menu Vis a Vis Restaurant JW Marriott Surabaya</i>	92
10. Contoh <i>Set Menu Romantic Dinner</i>	93
11. Contoh Makanan yang ada di <i>Vis a Vis Restaurant</i>	94
12. Proses <i>Clear Up</i> pada Tamu	95
13. Contoh Teks <i>Telemarketing</i>	96
14. <i>Lunch Gathering di Pavilion Restaurant</i>	96

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia pariwisata saat ini menjadi salah satu sektor pembangunan yang berpengaruh penting terhadap perkembangan ekonomi Indonesia. Mengingat banyaknya industri pariwisata yang berpotensi menjadi modal utama dalam industri pariwisata. Ruang lingkup industri pariwisata mencakup berbagai aspek. Adapun aspek-aspek dalam industri pariwisata antara lain restoran penyedia pelayanan makan dan minum, agen perjalanan wisata sebagai penyedia pelayanan perjalanan, transportasi sebagai sarana dan prasarana angkutan wisata, atraksi wisata sebagai daya tarik wisata, dan penginapan sebagai tempat singgah bagi tamu misalnya hotel, motel, *homestay*, dan *resort*.

Saat ini industri perhotelan terus berkembang seiring dengan terus berkembangnya dunia usaha ditandai dengan terus bertambahnya jumlah hotel yang ada di Indonesia dengan berbagai klasifikasi baik regional ataupun internasional. Menurut Ismayanti (2010:135) hotel adalah jenis akomodasi yang mempergunakan seluruh atau sebagian bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Hotel dapat diklasifikasikan menurut bintang yang ditentukan oleh Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 11 Tahun 2014 Tentang Usaha Standar Hotel. bahwa klasifikasi hotel dibedakan berdasarkan bintang dengan menggunakan simbol bintang 1 sampai 5, semakin banyak bintang yang dimiliki suatu hotel, maka kualitas yang dimiliki hotel semakin baik pula. Di Kota Surabaya banyak terdapat hotel yang memiliki klasifikasi mulai dari bintang 1 hingga bintang 5. Salah satu contoh hotel dengan klasifikasi bintang 5 adalah JW Marriott Surabaya. JW Marriott Surabaya adalah salah satu hotel bintang 5 terbaik di Kota Surabaya yang terletak di jantung bisnis dan perbelanjaan Surabaya. JW Marriott Surabaya menawarkan akomodasi bintang 5 yang mewah dengan lokasi yang sangat strategis. Berdasarkan lokasinya JW Marriott Surabaya termasuk dalam kategori *city hotel*. Hal tersebut sesuai dengan pengertian menurut Al Bataafi (2005:10) yang menyatakan bahwa, *city hotel*

merupakan hotel yang lokasinya terletak di kawasan perkotaan. Adapun klasifikasi berdasarkan pengunjungnya JW Marriott Surabaya adalah termasuk dalam jenis *business hotel*. Menurut Marlina (2008:52), hotel bisnis atau *business hotel* merupakan sebuah hotel yang dirancang untuk mengakomodasi tamu yang mempunyai tujuan bisnis.

JW Marriott Surabaya memiliki beberapa departemen yang saling berintegrasi dalam mewujudkan kerjasama. Adapun departemen yang ada di JW Marriott Surabaya antara lain *front office department*, *food and beverage department*, *sales and marketing department*, *finance department*, *housekeeping department*, *engineering department*, *loss and prevention department*, dan *human resources department*. Setiap departemen memiliki peranan dalam departemennya masing-masing, salah satunya adalah *food and beverage department* yang berperan dalam memberikan layanan makanan dan minuman. *Food and beverage department* sendiri dibagi menjadi dua bagian yaitu, *food and beverage product* dan *food and beverage service*. Keduanya saling berintegrasi dalam menjalankan perannya masing-masing. *Food and beverage product* berperan sebagai penyedia makanan bagi tamu dan *food and beverage service* berperan sebagai penyaji makanan bagi tamu.

Untuk memberikan kepuasan layanan makanan dan minuman kepada tamu, JW Marriott Surabaya menyediakan berbagai macam restoran yang setiap restorannya memiliki keunikan dan identitas tersendiri. JW Marriott Surabaya memiliki 4 macam restoran yang berbeda diantaranya *The Pavilion Restaurant* yang menyediakan menu makanan tradisional Indonesia, menu makanan Asia, maupun menu Internasional. Kemudian Tang Palace merupakan *Chinese Restaurant*, Imari merupakan *Japanese Restaurant* dan Vis a Vis merupakan *French Restaurant*. Diantara ke empat restoran yang ada di JW Marriott Surabaya terdapat satu restoran spesial khusus untuk *dinner*, yaitu *Vis a Vis Restaurant*.

Vis a Vis Restaurant merupakan restoran Perancis yang memiliki konsep *fine dining restaurant*, sebuah restoran yang sangat mengutamakan penyajian dan pelayanan makanan dan minuman terhadap tamu. Pada *Vis a Vis Restaurant* dalam penyajian makanan dan minuman terdapat beberapa hal penting yang harus

diperhatikan diantaranya yaitu, higienis makanan dan minuman, kebersihan restoran, tercukupinya kebutuhan peralatan makanan dan minuman untuk kebutuhan operasional restoran, kualitas makanan dan minuman, dan keterampilan *waiter/waitress* dalam menyajikan makanan dan minuman. Selain itu, setiap akan menyajikan makanan dan minuman kepada tamu harus sudah dipastikan makanan dan minuman yang disajikan sesuai dengan pesanan tamu dan dengan kondisi yang baik serta memiliki penampilan yang menarik. Dalam menyajikan makanan dan minuman terdapat tata cara atau prosedur dan *waiter/waitress* di *Vis a Vis Restaurant* harus paham prosedur penyajian makanan dan minuman tersebut. Prosedur tersebut digunakan untuk mempermudah *waiter/waitress* dalam menyajikan makanan dan minuman yang baik dan benar.

Pelayanan yang diberikan kepada tamu di *Vis a Vis Restaurant* menjadi identitas dan keunikan tersendiri bagi restoran, karena tamu akan dilayani dari mulai tamu datang hingga tamu pulang. Pelayanan kepada tamu sangatlah penting dalam restoran ini, karena tamu akan dilayani secara intensif. Keramahan para *waiter/waitress* sangat diutamakan karena kelancaran, baik dan buruknya citra restoran tergantung pada saat proses pelayanan yang diberikan pada saat tamu tersebut datang dan sampai tamu tersebut pulang, oleh karena itu pada saat proses pelayanan berlangsung para *waiter/waitress* di *Vis a Vis Restaurant* sebisa mungkin tidak melakukan kesalahan, baik kesalahan dalam proses penyambutan, pemesanan makanan, penyajian makanan, dan pada saat proses pembayaran.

JW Marriott Surabaya dipilih penulis dalam praktek kerja nyata ini karena memiliki kualitas dan pelayanan yang baik serta merupakan hotel bintang 5. Hal ini memberikan banyak pengalaman terutama di bidang pelayanan. Dalam laporan tugas akhir ini penulis yang menjadi target adalah mengetahui prosedur penyajian dan proses pelayanan yang diberikan kepada tamu oleh seorang *waiter/waitress* kepada tamu di *Vis a Vis Restaurant*. Sehingga menginspirasi penulis untuk membuat laporan tugas akhir yang berjudul “prosedur penyajian makanan dan minuman kepada tamu oleh *waiter/waitress* di *Vis a Vis Restaurant* JW Marriott Surabaya”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun batasan masalah dari laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana prosedur penyajian makanan dan minuman kepada tamu oleh *waiter/waitress* di *Vis a Vis Restaurant JW Marriott Surabaya* ?
- b. Bagaimana proses pelayanan tamu pada saat penyajian makanan dan minuman oleh *waiter/waitress* di *Vis a Vis Restaurant JW Marriott Surabaya*?

1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Tujuan praktek kerja nyata ini sebagai berikut :

- a. Mengetahui prosedur penyajian makanan dan minuman kepada tamu oleh *waiter/waitress* di *Vis a Vis Restaurant JW Marriott Surabaya*
- b. Mengetahui proses pelayanan tamu pada saat penyajian makanan dan minuman oleh *waiter/waitress* di *Vis a Vis Restaurant JW Marriott Surabaya*

1.3.2 Manfaat praktek Kerja Nyata

Manfaat dari praktek kerja nyata ini sebagai berikut :

- a. Mendapatkan pengalaman kerja yang tidak bisa diperoleh selama dalam masa perkuliahan
- b. Mendapatkan pengetahuan secara langsung mengenai bagaimana cara melayani tamu dengan baik serta memahami karakter masing- masing tamu di bidang perhotelan.
- c. Mendapatkan wawasan tentang prospek kerja dibidang perhotelan.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hotel

2.1.1 Pengertian Hotel

Menurut Putri (2016:13) hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan, atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya semua pelayanan itu diperuntukan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu. Pengertian lainnya menurut Darsono (2011:1) hotel adalah suatu badan usaha yang bergerak di bidang jasa akomodasi yang dikelola secara komersial, dengan menyediakan layanan makanan, minuman, dan fasilitas lainnya. Sedangkan menurut Ismayanti (2010:135), hotel adalah jenis akomodasi yang mempergunakan seluruh atau sebagian bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan, dan minum serta jasa lain bagi umum yang dikelola secara komersial. Menurut Sulastiyono (2011:5), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Pengertian lain menurut Budi (2013:10), hotel adalah usaha yang bergerak dalam bidang jasa untuk mencari keuntungan melalui suatu pelayanan kepada para tamunya yang menginap seperti pelayanan resepsionis, tata graha, makan dan minum, *Meeting, Incentive, Conference, and Exhibition* (MICE), serta rekreasi.

2.1.2 Pengelolaan Hotel

Pengelolaan Hotel menurut Sudarso (2016:14) terbagi atas 2 bagian, yaitu:

a. *Chain Operators*:

- 1) *Chain* Internasional hotel dikelola berdasarkan kontrak manajemen dengan manajemen hotel *corporation* asing. Pada umumnya hotel bintang 3, 4 dan 5 sudah banyak yang menjadi hotel *chain* internasional mengingat sistem

pengelolaan dan strategi pemasarannya menuntut profesionalisme yang tinggi.

- 2) *Chain Nasional* perkembangan manajemen ini telah menunjukkan gejala yang sama dengan yang dikelola oleh *hotel management company* luar negeri dan telah menyebar hampir di seluruh provinsi.
 - 3) *Resentee Ownership* pemilik menggaji seorang manajer yang profesional dan pemilik tidak ikut campur dalam operasional hotel.
- b. Dikelola sendiri pada umumnya hotel yang dikelola oleh pemilik sendiri adalah hotel kecil bintang 1 dan bintang 2, sebagiannya ada juga hotel bintang 3. Ciri dari manajemen ini, pemilik dan pengelola tidak berbeda dan tenaga kerja umumnya dari pihak keluarga atau keluarga sendiri. Hotel yang dikelola sendiri biasanya sulit untuk menarik wisatawan asing karena lemahnya aspek pemasaran dan manajemen serta mutu produk atau pelayanan masih standar atau kriteria hotel bintang yang ditetapkan.

2.1.3 Klasifikasi Hotel

Menurut Rai (2016:43) hotel di Indonesia diklasifikasikan dalam beberapa jenis, berikut penjelasannya :

- a. Jenis hotel menurut tujuan kedatangan tamu, berikut penjelasannya :
 - 1) *Business Hotel*, merupakan hotel yang dirancang untuk mengakomodasi tamu yang mempunyai tujuan berbisnis. Hotel ini memerlukan berbagai macam fasilitas seperti olahraga, bersantai, jamuan makan ataupun minum, fasilitas negosiasi dengan mengedepankan kenyamanan dan privasi yang tinggi. Selain itu standar luas ruang pertemuan juga perlu dipertimbangkan.
 - 2) *Pleasure Hotel*, merupakan hotel yang sebagian besar fasilitasnya ditujukan untuk memfasilitasi tamu yang bertujuan berekreasi. Sebagai fasilitas pendukung aktivitas rekreasi, hotel seperti ini dilengkapi dengan berbagai fasilitas untuk bersantai dan relaksasi baik itu untuk kegiatan *outdoor* ataupun *indoor*.

- 3) *Country Hotel*, merupakan hotel khusus bagi tamu antar negara. Hotel seperti ini sangat memerlukan privasi dan keamanan yang sangat tinggi. Biasanya lokasi hotel tersebut berada di pusat kota agar dekat dengan pusat pemerintahan suatu negara atau berada jauh dari kota tetapi lokasi tersebut mempunyai nilai lebih seperti pemandangan yang indah sehingga tamu dapat beristirahat dengan nyaman.
 - 4) *Sport Hotel*, merupakan hotel yang fasilitasnya ditujukan terutama untuk melayani tamu yang bertujuan untuk berolahraga. Untuk fasilitas *sport* hotel hampir sama dengan fasilitas *pleasure* hotel, hanya saja untuk fasilitas olahraga lebih ditonjolkan, tidak hanya sekedar fasilitas olahraga untuk berekreasi, fasilitas untuk berekreasi juga tetap diadakan karena tidak semua tamu yang menginap di hotel tersebut merupakan kalangan penggemar olahraga saja tetapi juga merupakan masyarakat biasa.
- b. Jenis hotel menurut lamanya tamu menginap, berikut penjelasannya :
- 1) *Transit Hotel*, hotel dengan waktu inap tidak lama (harian). Fasilitas yang dapat mendukung hotel seperti ini adalah layanan pada tamu dalam waktu singkat seperti *laundry*, restoran, dan agen perjalanan.
 - 2) *Semi Residential Hotel*, hotel dengan rata-rata waktu inap tamu cukup lama (mingguan). Fasilitas hotel seperti ini perlu dilengkapi dengan fasilitas yang lebih bervariasi, tidak membosankan dan untuk waktu yang relatif lebih lama, seperti fasilitas kebugaran (*spa*, *jogging track*, tenis, kolam renang dan sebagainya) dan fasilitas rekreasi (restoran, *cafe*, taman bermain dan sebagainya).
 - 3) *Residential Hotel*, hotel dengan waktu kunjungan tamu yang tergolong lama (bulanan). Hotel seperti ini mengedepankan rasa nyaman dan keamanan pada tamu hotel. Fasilitas yang disediakan biasanya perbelanjaan, fasilitas kebugaran (*spa*, *jogging track*, tenis, kolam renang dan sebagainya) dan fasilitas rekreasi (restoran, *cafe*, taman bermain dan sebagainya). Maka dari itu perletakan hotel yang seperti ini biasanya digabungkan atau *join* dengan tempat perbelanjaan agar saling dapat memberikan keuntungan layanan dan sebagai daya tarik pengunjung.

- c. Jenis hotel menurut jumlah kamar, berikut penjelasannya :
- 1) *Small Hotel*, hotel dengan jumlah kamar *maximum* 25 kamar. Hotel ini biasanya dibangun di daerah dengan angka kunjungan rendah.
 - 2) *Medium Hotel*, hotel dengan jumlah kamar sekitar 29-299 kamar. Hotel ini biasanya dibangun di daerah dengan angka kunjungan sedang.
 - 3) *Large Hotel*, hotel dengan jumlah kamar *minimum* 300 kamar. Hotel ini biasanya dibangun di daerah dengan angka kunjungan tinggi.
- d. Jenis hotel menurut lokasinya, berikut penjelasannya :
- 1) *City Hotel*, hotel yang terletak di pusat kota dan biasanya menampung tamu yang bertujuan bisnis atau dinas. Sasaran konsumen dari hotel ini adalah tamu urusan dinas, lokasi yang dipilih sebaiknya mendekati kantor-kantor atau area bisnis di kota tersebut.
 - 2) *Down Town Hotel*, hotel yang berlokasi didekat perdagangan dan perbelanjaan. Sasaran konsumen dari hotel ini adalah pengunjung yang ingin berwisata belanja ataupun menjalin relasi dagang. Terkadang hotel ini dibangun bergabung dengan suatu fasilitas perbelanjaan agar dapat saling memberikan keuntungan.
 - 3) *Suburban Hotel/Motel*, hotel yang berlokasi di pinggir kota. Sasaran konsumen dari hotel ini adalah tamu yang menginap dengan waktu pendek dan merupakan fasilitas transit masyarakat yang sedang melakukan perjalanan.
 - 4) *Resort Hotel*, hotel yang dibangun di tempat wisata. Tujuan pembangunan hotel ini sebagai fasilitas akomodasi dari suatu aktivitas wisata.
- e. Jenis hotel menurut kelasnya, berikut penjelasannya :
- Berdasarkan pada Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 11 Tahun 2014 Tentang Usaha Standar Hotel, klasifikasi hotel berdasarkan kelasnya digolongkan ke dalam 5 (lima) kelas hotel, yaitu :
- 1) Hotel Bintang 1(*)
 - 2) Hotel Bintang 2 (**)
 - 3) Hotel Bintang 3 (***)
 - 4) Hotel Bintang 4 (****)

5) Hotel Bintang 5 (*****)

2.1.4 Departemen yang ada di dalam hotel

Jenis-jenis departemen utama di dalam hotel dan tugasnya menurut Sudarso (2016:25) ialah:

- a. *Marketing department* (departemen pemasaran), tugasnya memasarkan hotel ke pasaran luas sesuai kebutuhannya.
- b. *Front office department* (departemen kantor depan), tugasnya menjual kamar yang memenuhi syarat dan siap untuk dihuni oleh tamu hotel.
- c. *Housekeeping department* (departemen tata graha), tugasnya menyediakan kamar yang bersih dan siap dihuni oleh tamu hotel.
- d. *Laundry department* (departemen binatu), tugasnya adalah membantu departemen *housekeeping* dalam menyediakan kebutuhan *linen* (handuk, sprei, dan selimut) untuk kamar hotel dan seragam karyawan.
- e. *Engineering and Maintenance department* (departemen pengoperasian dan perbaikan), tugasnya: mengoperasikan, merawat dan memperbaiki semua peralatan dalam hotel.
- f. *Food and Beverage department* (departemen makanan dan minuman), tugasnya menyiapkan makanan dan minuman di dalam hotel.
- g. *Finance department* (departemen keuangan), tugasnya mengelola keuangan baik pemasukan maupun pengeluaran hotel.
- h. *Personnel department* (departemen personalia), tugasnya mengurus administrasi seluruh karyawan hotel.
- i. *Training department* (departemen pelatihan), tugasnya memberikan berbagai latihan bagi karyawan hotel baik yang baru maupun lama.
- j. *Security department* (departemen keamanan), tugasnya menjaga dan mengatur keamanan hotel.

2.1.5 Food And Beverage Department

Menurut Larasati (2016) *food and beverage department* dalam suatu hotel adalah merupakan suatu bidang yang bertugas menangani kebutuhan makan dan minum. Dimana kebutuhan makanan dan minuman adalah merupakan kebutuhan pokok manusia termasuk tamu-tamu hotel atau setiap individu yang datang untuk memperoleh jasa hotel. Oleh sebab itu, bagian ini merupakan sarana mutlak yang harus disediakan oleh hotel. Riyadi, dkk (2011:02) menyatakan bahwa "*food and beverage department* adalah salah satu *outlet* yang ada dalam kegiatan operasional hotel, departemen ini adalah penyedia produk layanan jasa dibidang makanan dan minuman. Penyedia pelayanan makanan dan minuman merupakan hak yang penting bagi sebuah hotel disamping sarana untuk menginap. Bagian makanan dan minuman merupakan salah satu bagian besar di hotel, dalam artian mempunyai *outlet* yang cukup banyak. Bagian ini bertanggung jawab atas penyiapan, pengolahan makanan dan minuman sampai pada penyajiannya. Salah satu *outlet* yang paling besar adalah restoran". *Food and beverage department* juga bertanggung jawab membuat aktifitas di hotel yang berhubungan dengan makanan dan minuman, tentunya juga membuat suatu acara pertunjukan dan hiburan.

Food and beverage department merupakan departemen yang memegang peranan penting dalam suatu hotel. Menurut buku karangan yang berjudul "*Excellent Hotel Operation*" (Larasati, 2016) menyatakan bahwa *food and beverage department* dibagi menjadi beberapa bidang kegiatan pokok, yaitu *Food Production/preparation*, merupakan bagian yang menghasilkan atau memproduksi dan menyiapkan makanan baik untuk keperluan restoran, bar, kamar tamu, dan *outside catering*. *Food and beverage service*, merupakan bagian yang melayani makan minum tamu di restoran dan bar. Dalam *food and beverage* pastinya memiliki struktur organisasi dan masing masing jabatan memiliki tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukan. Menurut buku karangan yang berjudul "*Food and Beverage Operational Service*" (Mertayasa, 2012:40) uraian tugas pada *food and beverage service* (deskripsi jabatan) yaitu :

- a. *Food and Beverage Manager* bertanggung jawab atas perencanaan, pengarahan, pengawasan, koordinasi dan partisipasi dalam segala bentuk kegiatan *food and beverage department* (kelancaran operasional *food and beverage*) untuk secara terus menerus dapat meningkatkan penjualan dengan tetap menjaga biaya tetap rendah sesuai dengan pemakaian yang ditetapkan oleh perusahaan terutama pada operasi, persiapan, pelayanan, kebersihan, dan perawatan.
- b. *Restaurant Supervisor* secara administrasi dan operasional bertanggung jawab atas *cafe shop*, restoran khas daerah, *banquet*, *room service*, *bar*, dan *dishwashing area*.
- c. *Executive Chef* bertanggung jawab mengkoordinasikan dapur, selain itu juga bertanggung jawab mengkoordinasi pegawai yang ada di dapur.
- d. *Saus Chef* bertanggung jawab menggantikan seluruh tugas-tugas di dapur pada saat *executive chef* tidak ada di tempat, mengawasi pengadaan dan pembelian makanan.
- e. *Restaurant Captain* sebagai kepala operasional dalam satu *section* yang ada di dalam restoran dan bertanggung jawab kepada *supervisor restaurant*.
- f. *Waiter (Senior)* bertanggung jawab dalam pelayanan satu ruang makan ataupun pelayanan kamar termasuk kebersihan dan stafnya.
- g. *Waiter (junior)* bertanggung jawab mempersiapkan peralatan restoran, menata meja (*setting-up table*) dan melaksanakan pelayanan di ruang makan.
- h. *Barista* bertanggung jawab atas persiapan bar, memeriksa ketersediaan minuman, membantu pelaksanaan inventaris, membuat minuman sesuai dengan pesanan dan menyajikannya, serta menutup bar.
- i. *Restaurant Cashier* bertanggung jawab secara operasional kepada *restaurant supervisor* dan secara administrasi kepada bagian *accounting* dalam bidang pembayaran baik di ruang makan, *room service* atau bar.
- j. *Dishwash* bertanggung jawab atas cucian dan kebersihan restoran dan bar yang kotor serta tetap menjaga kebersihan ruangan pencucian dan melaksanakan inventarisasi secara periodik

- k. *Banquet* bertanggung jawab atas melayani tamu yang telah melakukan reservasi tempat sebelumnya, biasanya pelayanan ini menggunakan *buffet service* oleh karena itu lebih mudah disiapkan dan dilakukan dimana persiapan dapat dilakukan sebelum tamu datang seperti mengatur meja, melakukan *table set up*, menyiapkan meja makan, menyiapkan semua makanan, dan yang lainnya, sehingga pada saat tamu datang semua sudah dalam kondisi baik.

2.2 Restaurant

2.2.1 Pengertian Restaurant

Menurut Wiwoho (2008:1) dalam buku “Pengetahuan Tata Hidang” restoran berasal dari kata “*Restaurer*” yang berarti *restore* atau restorasi yang dalam bahasa Indonesia berarti memperbaiki atau memulihkan, yakni memulihkan kondisi seseorang dari suatu kondisi yang kurang baik ke kondisi yang lebih baik dari sebelumnya. Dengan demikian restoran merupakan suatu tempat yang menyediakan makanan dan minuman untuk dikonsumsi oleh tamu sebagai kebutuhan yang sangat mendasar akan makan dan minum dalam rangka memulihkan kembali kondisinya yang telah berkurang setelah melakukan suatu kegiatan sehingga bisa kembali kepada stamina semula. Restoran atau rumah makan adalah usaha penyedia jasa makanan dan minuman dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan dan penyajian di suatu tempat tetap yang tidak berpindah-pindah dengan tujuan memperoleh keuntungan dan/atau laba (Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 11 Tahun 2014 Tentang Usaha Standar Hotel).

2.2.2 Jenis-Jenis Restaurant

Menurut Wiwoho (2008:2-6) dalam buku “Pengetahuan Tata Hidang” dikelola oleh manajemen hotel akan berbeda antara satu hotel dengan hotel yang lainnya, baik dalam bentuk kriteria maupun fasilitas yang dimilikinya. Hotel besar pada umumnya memiliki jenis restoran antara lain :

- a. *Dinning Room*, merupakan restoran utama atau ruang makan yang bisa dijumpai di semua hotel, baik hotel besar, hotel menengah, maupun hotel kecil.
- b. *Grill Room*, restoran ini menawarkan dan menyajikan makanan dengan kualitas nomor satu. Pemasakan dan penyajiannya dilakukan ala Perancis (*French service*), yakni makanan yang dipesan dan dimasak secara langsung dihadapan tamu.
- c. *Coffee shop*, berasal dari Amerika Serikat. Ciri pelayanan dan penyajian makanan dilakukan secara cepat, makanan yang disajikan sudah diporsikan dari dapur langsung di atas piring (*ready on the plate*), dan kemudian disajikan kepada tamu yang memesannya.
- d. *Speciality Restaurant* adalah suatu restoran yang khusus menyediakan makanan khas dari suatu negara, suasana dan dekorasinya juga disesuaikan dengan ciri dari restoran tersebut. Selain itu, pelayanan yang disediakan berdasarkan tata cara tempat asal makanan spesial tersebut, contohnya adalah restoran cina dimana restoran ini hanya menyediakan berbagai macam makanan khas dari Negara Cina saja. Selain restoran cina masih banyak lagi restoran dari negara lainnya seperti Jepang, India, Italia dan sebagainya.
- e. *Night Club and Restaurant*, lebih cenderung sebagai tempat hiburan yang dibuka pada malam hari dan pada dasarnya lebih mengutamakan hiburan atau dansa, yang dilengkapi dengan fasilitas bar yang menyediakan minuman beralkohol dan minuman ringan, makanan merupakan fasilitas pelengkap bagi yang membutuhkan.
- f. *Cafeteria*, merupakan jenis restoran yang menyiapkan segala jenis makanan siap saji dan minuman ringan dengan pelayanan cepat.
- g. *Commercial Restaurant*, memiliki ciri khas suasana yang sangat menarik. Restoran ini lebih mengutamakan makanan yang lengkap, yakni mulai dari makanan pembuka (*appetizer*), sup (*soup*), makanan utama (*main course*), dan makanan penutup (*dessert*). Makanan yang disajikan berkualitas tinggi dan lezat.

2.2.3 Peralatan *Restaurant*

Peralatan yang digunakan di restoran dikelompokkan ke dalam empat bagian besar, dalam buku karangan yang berjudul “*Food and Beverage Operational Service*” (Mertayasa, 2012:18), disebutkan restoran *furniture* terdiri dari :

a. Meja (*Guest Table*)

Di restoran dapat juga digunakan meja dengan bentuk campuran, ada bermacam-macam bentuk meja makan. Macam meja yang dipilih tergantung dibagian mana meja itu akan ditempatkan bentuk meja yang paling umum dipakai biasanya bentuk bulat, bentuk *clips* atau lonjong telur, bentuk persegi empat, bentuk bujur sangkar (*square table*).

b. Kursi (*Chair*)

Kursi-kursi pada ruang makan disusun dan diatur sedemikian rupa sehingga nampak rapi dalam jajarannya, karena kursi-kursi itu bervariasi bentuk ukurannya, tinggi dan lebar, maka ruang makan itu menampung cukup banyak tamu, maka ruangan tersebut perlu diatur dengan patokan tertentu.

c. Meja Samping (*side stand*)

Side stand/side board atau meja samping ialah semacam meja atau rak yang ditaruh dipojok atau tepi-tepi ruang makan untuk melancarkan pelayanan, dan berfungsi serbaguna. Biasanya *side board* ini dipakai untuk meletakkan atau menyimpan alat-alat yang bersih dan siap pakai pada restoran, seperti *cutleries*. *Side board* pada laci-laci yang sama hendaknya diisi dengan alat-alat yang sama sehingga dalam keadaan sibuk *waiter/waitress* tidak bingung mencari alat-alat yang diperlukan, hal itu berarti akan membantu melancarkan pelayanan.

d. *Linen*

Linen ialah bahan yang terbuat dari kain untuk keperluan operasional suatu restoran. Termasuk *linen* disini ialah taplak (*table cloth*), serbet makan (*napkin*), serbet gelas (*glass towel*), kain satin, lap untuk *waiter*, alat baki (*tray cloth*). *Linen* termasuk perlengkapan restoran yang cukup mahal. Oleh karena itu, selain penggunaannya harus dihemat dan hati-hati, kontrolnya pun harus teliti.

e. *Chinaware*

Chinaware merupakan pecah belah yang terbuat dari keramik, porselin atau tembikar, untuk keperluan operasional restoran. Suatu restoran biasanya memakai satu model *chinaware* saja, namun apabila restoran tersebut memiliki beberapa lokasi atau *outlet*, maka dapat juga digunakan beberapa macam *chinaware*, contoh dari beberapa macam *chinaware* yaitu :

- 1) *Platte* : piring datar
- 2) *Plate* : piring
- 3) *Soup cup* : piring sup
- 4) *Dessert plate* : piring makanan penutup
- 5) *Bread and butter plate* : piring roti dan mentega
- 6) *Cup* : cangkir
- 7) *Soucer* : alas cangkir
- 8) *Pot* : teko teh
- 9) *Bowl* : mangkuk
- 10) *Ashtray* : asbak

f. *Glasswares*

Selalu digunakan untuk menutup meja makan atau *table setting* restoran, maka *glassware* juga digunakan sebagai pelengkap yang pokok di bar dengan bentuk dan warnanya yang bervariasi, *glassware* juga mudah untuk membawa dan menggunakannya, contoh dari peralatan *glassware* yaitu sebagai berikut :

- 1) Gelas bertangkai (*steming glass*)
 - a) *Water goblet*
 - b) *Red wine glass*
 - c) *White wine glass*
 - d) *Champaine glass*
 - e) *Cocktail glass*
- 2) Gelas tidak bertangkai
 - a) *Short glass*
 - b) *Juice glass*
 - c) *Beer mug*

d) *Highball glass*

g. *Silverware*

Silverware merupakan peralatan yang terbuat dari perak yang didalamnya termasuk *stainless*. *Silverware* terdiri dari :

- 1) *Cutlery*, yaitu alat makan yang dipasang diatas meja tamu, bentuknya antara lain berupa *spoon, dinner knife, dessert knife, dinner fork, dessert fork, coke fork, tea spoon, dinner spoon, soup spoon, dan dessert spoon*.
- 2) *Hollowware* peralatan *stainless steel* yang digunakan dalam menghidangkan makanan, contohnya *platter/oval, vegetable disk, pot (tea or coffee), creamer, sugar, bowl, ashtray, dan chopping disk*.

2.2.4 Hubungan Kerjasama *Restaurant* dengan Bagian Lain

Menurut Wiwoho (2008) dalam buku yang berjudul “Pengetahuan Tata Hidang” restoran merupakan salah satu bagian (*outlet*) dan *food and beverage department*, dalam operasionalnya tidak akan terlepas dari hubungan kerja sama dengan bagian-bagian lainnya yang ada di hotel. Hubungan kerjasama terjalin dalam rangka menunjang keberhasilan restoran. Adapun bagian lain di hotel yang menjalin hubungan kerjasama dengan restoran adalah sebagai berikut :

a. Hubungan kerjasama dengan *kitchen* (bagian dapur)

Restoran mutlak perlu berhubungan dengan bagian dapur, sebab setiap pesanan yang berupa makanan dibuat di dapur. Cepat atau lambat, puas atau tidaknya para tamu pada pelayanan ataupun makanan yang disajikan sangat terpengaruh oleh kerja bagian dapur

b. Hubungan kerjasama dengan bar

Bar merupakan bagian khusus dalam menyediakan kebutuhan tamu akan minuman. Oleh karena itu, bar akan selalu menyediakan dan memenuhi setiap jenis minuman sesuai dengan pesanan tamu yang berada pada restoran.

c. Hubungan kerjasama dengan *stewarding*

Stewarding merupakan bagian yang bertugas dibidang pengadaan peralatan, baik untuk keperluan dapur maupun restoran seperti piring, cangkir, piring,

gelas, sendok, nampan, dan lain sebagainya. *Steward* juga yang mencuci alat-alat yang kotor sehabis dipakai.

d. Hubungan kerjasama dengan *front office cashier*

Petugas kasir restoran harus segera mengirim setiap bon penagihan yang dibayar oleh tamu, baik tamu yang menggunakan kartu kredit maupun tamu yang membutuhkan tanda tangan pada *restaurant bill* ke *front office cashier*, yakni untuk digabungkan dengan *front office guest bill* tamu yang bersangkutan yang terdapat di *front office*. Hal ini dilakukan guna mencegah terjadinya keterlambatan tersebut dapat cepat diatasi dengan segera, yakni dengan sistem *online*.

e. Hubungan kerjasama dengan *accounting*

Cashier masih satu departemen dengan bagian keuangan ini. Semua pembayaran seperti gaji, honor, uang *service*, pengganti uang puasa, tunjangan transportasi, akomodasi dan lain-lain diproses pada bagian keuangan.

f. Hubungan kerjasama dengan *housekeeping*

Housekeeping secara rutin akan membersihkan area restoran dengan menggunakan berbagai macam peralatan seperti alat pel, atau alat penyerap debu. Bagian ini membersihkan seluruh wilayah lantai restoran termasuk bar.

g. Hubungan kerjasama dengan *Laundry*

Uniform, napkin, glass towel, table cloth, dan lain sebagainya untuk keperluan operasional restoran disediakan oleh *laundry*. Termasuk pencucian, penyetricaan, dan pembaikannya.

h. Hubungan kerjasama dengan *store*

Daily store (gudang sehari-hari), bertugas menyediakan kebutuhan restoran berdasarkan daftar permintaan yang diajukan dan *general store* (gudang umum) bertugas menyediakan kebutuhan bagi setiap *daily store* disetiap departemen. Khususnya restoran, *general store* memenuhi kebutuhan untuk barang-barang seperti kertas, *placemade, tirer, toothpick, box take a way*, dan lain sebagainya. Permintaan dilakukan secara periodik dengan menggunakan *requestion form*.

i. Hubungan kerjasama dengan *front office*

Front office atau *reception* adalah sumber informasi dari operasi hotel secara keseluruhan. Restoran perlu informasi tentang jumlah tamu yang datang atau diharapkan datang, serta laporan jumlah tamu yang akan melakukan *breakfast* juga memiliki reservasi atau pesanan tempat.

j. Hubungan kerjasama dengan *engineering*

Engineering akan segera memperbaiki kerusakan perlengkapan dan peralatan yang digunakan di restoran sesuai permohonan yang diajukan.

2.3 Prosedur

2.3.1 Pengertian Prosedur

Prosedur menurut Mulyadi (2010:5) prosedur adalah suatu kegiatan klikeral, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. Menurut Nuraida (2008:35), prosedur adalah urutan langkah-langkah atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan, dimana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, dimana melakukannya, dan siapa yang melakukannya. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa dalam sebuah prosedur pastinya akan tercantum cara setiap tugas dilakukan, hubungan tugas tersebut, bilamana tugas tersebut dilakukan dan oleh siapa saja tugas harus diselesaikan.

2.3.2 *Standard Operating Procedure*

Menurut Widajanti dkk (2008:52), *Standard Operating Procedure* (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah rendahnya. *Standard Operating Procedure* biasa terdiri dari manfaat, dibuat atau revisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi oleh bagan *flowchart* dibagian akhir. Menurut Atmoko (2011), *standard operating procedure*

(SOP) adalah suatu pedoman atau acuan untuk melakukan tugas pekerjaan sesuai dengan kegunaan dan alat penilaian kerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan proses kerja, terhadap unit kerja yang bersangkutan. Sedangkan menurut Sailendra (2015:11), *standard operating procedure* atau SOP adalah panduan yang digunakan untuk meyakinkan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan terjadi dengan lancar.

Adapun tujuan dari *Standard Operating Procedure* atau SOP adalah sebagai berikut (Hartatik, 2014:30) :

- a. Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan kemana petugas dan lingkungan dalam melaksanakan sesuatu tugas atau pekerjaan tertentu.
- b. Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan khusus bagi sesama pekerja dan *supervisor*.
- c. Untuk hindari kegagalan atau kesalahan (dengan demikian menghindari dan mengurangi konflik), keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
- d. Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan.
- e. Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efektif dan efektif.
- f. Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait.
- g. Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan.
- h. Sebagai dokumen sejarah jika sudah dibuat revisi *Sandard Operating Procedure* baru.

Sedangkan menurut Hartatik (2014:35) fungsi *Standard Operating Procedure* sebagai berikut :

- a. Memperlancar tugas petugas/pegawai/tim/unit kerja.
- b. Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.
- c. Mengetahui dengan jelas hambatan hambatannya dan mudah dilacak.
- d. Mengarahkan petugas atau pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja.

e. Sebagai pedoman dalam pekerjaan rutin.

Adapun menurut Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/21/M-PAN/11/2008 Tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur kegunaan standar operasional prosedur yaitu:

- a. Sebagai standarisasi cara yang dikerjakan di dalam penyelesaian pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian.
- b. Menjadikan staf lebih berdiri sendiri dan tidak tergantung terhadap intervensi manajemen supaya dapat mengurangi keterlibatan pimpinan didalam sehari-hari.
- c. Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus di dalam melakukan tugas.
- d. Menciptakan ukuran standar kinerja yang dapat menambahkan pegawai, cara konkrit untuk melakukan perbaikan kinerja serta membantu mengevaluasi bisnis yang udah dilakukan.
- e. Menciptakan bahan *training* yang sanggup membantu pegawai baru untuk cepat melakukan tugasnya.
- f. Menunjukkan kinerja bahwa organisasi efektif dan dikelola dengan baik.
- g. Menyediakan pedoman bagi setiap pegawai di unit *service* di dalam melakukan bantuan *service* sehari-hari.
- h. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas bantuan pelayanan.
- i. Membantu penelusuran terhadap kesalahan prosedural di dalam menambahkan pelayanan, dan menjamin proses pelayanan selalu terjadi di dalam beragam situasi.

2.4 Food And Beverage

2.4.1 Pengertian Food

Menurut Prasetyono (2009) “makanan adalah meramu berbagai jenis makanan dengan kandungan yang seimbang. Dengan keseimbangan gizi dari makanan yang kita konsumsi akan menjadi sebuah kesegaran fisik dan juga mental”. Menurut Pendit (2005), makanan atau *food* adalah “hidangan yang dibuat

dari bahan baku beras, gandum, jagung, daging, ikan, telur, sayur-sayuran, buah-buahan dan sebagainya yang dimasak hingga siap disantap”.

2.4.2 Pengertian *Beverage*

Menurut Lumanauw (2000:5), menyatakan bahwa “minuman merupakan produk paling penting yang dijual di bar atau restoran, sebagai penawar dahaga dan untuk membangkitkan selera makan”. Sedangkan menurut Atmodjo (2002:21), menyatakan bahwa “minuman adalah segala bentuk cairan yang pada umumnya masuk tubuh kita dengan melalui mulut kecuali obat dan *soup* atau setiap cairan yang dapat diminum kecuali obat-obatan”.

Menurut Atmodjo (2002:21) terdapat jenis-jenis minuman, diantaranya sebagai berikut :

- a. Jenis-jenis minuman berdasarkan komposisinya adalah sebagai berikut :
 - 1) Bergula, tidak beralkohol, tidak mengandung CO₂, terlarut.
Contoh : *syrup, juice, Limun tanpa CO₂, greenspot*
 - 2) Bergula, tidak beralkohol, mengandung CO₂, terlarut, disebut juga *carbonated non alcoholic beverages*.
Contoh : *coca-cola, fanta, sprite, 7-up*
 - 3) Bergula, beralkohol, mengandung CO₂, terlarut, disebut juga *Alcoholic Carbonated beverages*.
Contoh : *Champagne dan Sparkling wine*.
 - 4) Bergula, beralkohol, tidak mengandung CO₂, terlarut, disebut *Alcoholic carbonated beverages*.
Contoh : *Wine*.
 - 5) Tidak bergula, beralkohol, mengandung CO₂, terlarut.
Contoh : *Bir*.
 - 6) Tidak bergula, beralkohol, tidak mengandung CO₂, terlarut.
Contoh : *Brandy*
 - 7) Tidak bergula, tidak beralkohol, mengandung CO₂, terlarut.
Contoh : *Soda water*

b. Jenis- jenis minuman berdasarkan kandungan alkoholnya adalah sebagai berikut :

1) *Non-alcoholic Drink* (minuman tanpa alkohol)

Non-alcoholic drink (minuman tanpa alkohol) disebut juga sebagai minuman ringan (*soft drink*). Jenis minuman ini pada umumnya disajikan dingin, secara langsung ataupun dicampur dengan minuman yang lain, penyimpanannya di dalam lemari pendingin atau rak-rak minuman. Adapun jenis – jenis minuman tanpa alkohol (*Non-alcoholic drink*) adalah

- a) *Natural Mineral Water*
- b) *Artificial Mineral Water*
- c) *Fruit Juice*
- d) *Squash*
- e) *Crush*
- f) *Syrup*
- g) *Stimulant drinks*
- h) *Tea*

2) *Alcoholic Drinks* (minuman beralkohol)

Alcoholic drinks (minuman beralkohol) disebut juga sebagai minuman keras. Jenis minuman ini pada umumnya disajikan dingin secara langsung atau dicampur dengan minuman lainnya, penyimpanannya ditempat yang kering atau memiliki temperatur normal. Adapun Jenis-jenis minuman beralkohol (*alcoholic drinks*) adalah :

- a) *Beer*
- b) *Spirit*
- c) *Liqueurs*
- d) *Wines*
- e) Minuman Campuran

2.4.3 Penyajian Makanan dan Minuman

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor.109/MENKES/PER/VI/2011 Tentang *Hygiene* Sanitasi Jasa boga,

menyatakan bahwa, penyajian makanan merupakan rangkaian akhir dari perjalanan makanan. Makanan yang disajikan adalah makanan yang siap santap. Makanan yang siap santap harus siap santap. Beberapa hal yang harus diperhatikan dalam penyajian makanan sesuai dengan prinsip *hygiene* dan sanitasi makanan adalah sebagai berikut :

- a. Prinsip wadah, artinya setiap makanan ditempatkan dalam wadah terpisah dan diusahakan tertutup.
- b. Prinsip kadar air, penempatan makanan yang mengandung kadar air tinggi (kuah, susu) baru dicampur pada saat menjelang dihidangkan untuk mencegah makanan cepat rusak.
- c. Prinsip *edible part*, setiap bahan yang disajikan dalam penyajian adalah merupakan bahan makanan yang dapat dimakan.
- d. Prinsip pemisahan, makan yang tidak ditempatkan dalam wadah seperti makanan dalam kotak (dus) atau rantang harus dipisah setiap jenis makanan agar tidak saling bercampur.
- e. Prinsip panas, setiap penyajian disajikan panas, diusahakan tetap dalam keadaan panas seperti *soup*, gulai, dan sebagainya
- f. Prinsip alat bersih, setiap peralatan yang digunakan seperti wadah dan tutupnya, dus, piring, gelas, mangkuk, harus bersih dan dalam kondisi baik.
- g. Prinsip *handling*, setiap penanganan makanan atau alat makan tidak kontak langsung dengan anggota tubuh terutama tangan dan bibir.

2.4.4 Dasar Pelayanan Makanan dan Minuman

Pada dasarnya secara umum jenis penghidangan selalu dipakai para praktisi *food and beverage* yang ada di dalam sebuah hotel dapat dibedakan dalam beberapa macam jenis, yaitu dalam buku karangan yang berjudul "*Food and Beverage Operational Service*" (Mertayasa, 2012:40) disebutkan :

- a. Hidangan di atas piring

Plate service/American service adalah salah satu cara menghidangkan makanan di ruang makan/ restoran, makan tersebut sudah disiapkan di atas piring secara lengkap dan menarik (*ready on plate*) dari dapur oleh petugas

dapur dan kemudian dihidangkan dari sebelah kanan tamu dengan menggunakan tangan kanan dan yang dilayani adalah wanita terlebih dahulu (*lady first*). Jenis pelayanan ini dapat dilakukan dengan cepat sebab makanan sudah disiapkan di atas piring, sehingga sering juga disebut dengan pelayanan cepat (*quick service*) keuntungan dari *system plate service* adalah pelayan yang dilakukan dengan cepat dan tidak memerlukan kemampuan yang tinggi/khusus.

b. *Plater Service/ Silver Service/ Russian Service*

Plater service merupakan salah satu *service* yang mewah yang digunakan di restoran. *Service* ini dilakukan pada restoran formal/mewah/resmi. *Plater service* merupakan salah satu *service* makanan, makanan tersebut ditata secara baik dan menarik di atas sebuah piringan dari dapur dan akan dihidangkan di atas piring tamu dari sebelah kiri tamu dengan menggunakan *service set*, berlawanan arah jarum jam (*unclock wish*). Kemampuan *waiter/waitress* atau pramusaji disini haruslah baik.

c. *French Service*

French service merupakan teknik pelayanan yang sangat mewah dan mahal yang digunakan di *dinning room restaurant*. Kemampuan pramusaji harus sangat baik, tidak saja dituntut untuk bisa menghidangkan makanan, tetapi harus mampu mengolah dan meracik makanan di depan tamu secara langsung. *French service* adalah teknik pelayanan makanan di restoran, dimana makanan tersebut akan disiapkan, dimasak, diracik, dan diporsi di atas sebuah troli di depan tamu secara langsung. Pramusaji harus mengetahui beberapa hal diantaranya adalah :

- 1) Metode memasak
- 2) Bagian-bagian daging (bahan)
- 3) Teknik pengolahan makanan
- 4) Teknik memporsi
- 5) *Action/showing* di depan tamu
- 6) Teknik menghidangkan

d. Prasmanan (*Buffet Service*)

Buffet service adalah sistem pelayanan makanan dan minuman dihidangkan dengan rapi di atas sebuah meja panjang yang telah ditata dengan baik dan tamu mengambil sendiri makanan dan minuman yang disukainya. *Buffet service* sangat praktis dan cepat. Tamu tidak perlu menunggu lama untuk dapat menikmati makanan dan minuman yang diinginkannya. Selain itu, *buffet service* tidak memerlukan banyak tenaga *waiter/waitress* karena tamu bisa mengambilnya sendiri. Selain itu yang paling penting sistem pelayanan ini yaitu menu yang disajikan di atas meja *buffet* harus ditata seindah dan semenarik mungkin agar tamu berselera menikmatinya. Penataan menu sangat penting, karena hal ini sangat berpengaruh pada minat tamu untuk menikmati makanan yang disajikan atau tidak.

e. Penghidangan Inggris / *English Service*

English service adalah jenis pelayanan *table service* yang disebut juga *family service* karena lebih sering dan sangat cocok digunakan pada acara keluarga. Tuan rumah memotong porsi untuk semua tamunya sedangkan pelayanan yang menyajikannya sesuai permintaan dari tuan rumah. *English service* ini sangat ideal diterapkan pada acara jamuan makan di pesta-pesta keluarga atau kelompok yang orang-orangnya akrab satu sama lain dan tamu dapat mengambil sendiri makanan yang diinginkannya.

f. *Room Service*

Room service adalah bagian dari *food and beverage service* yang bertugas atau memiliki tanggung jawab dalam melayani makanan dan minuman di kamar tamu. Ketika berada di hotel, tamu tidak saja dapat menikmati makanan di restoran, tetapi juga dapat menikmatinya di kamar. Ketika tamu ingin menikmati makanan di kamarnya, maka akan dilayani *room service*.

2.5 Tamu

2.5.1 Pengertian Tamu

Menurut Sujatno (2006: 6-7), “tamu adalah orang-orang yang menghendaki pelayanan yang disediakan oleh hotel. Tamu adalah orang-orang yang sangat

penting yang menggunakan fasilitas hotel. Tamu bukanlah benda mati, tetapi juga manusia yang mempunyai perasaan, emosi, rasa suka dan curiga”. Sedangkan pengertian tamu menurut Sujatno (2006:7) adalah orang-orang yang menghendaki pelayanan yang disediakan oleh hotel. Tamu mempunyai arti penting bagi sebuah hotel, karena tanpa tamu dan tanpa memelihara hubungan baik dengan tamu maka hotel akan kehilangan segalanya seperti pendapatan dan pelanggan. Agar tamu merasa lebih betah berada di hotel selama menginap maka kita harus bersikap ramah, sopan kepada tamu. Dari pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa tamu adalah seorang manusia yang mempunyai perasaan dan emosi yang menginap di hotel serta menggunakan fasilitas hotel.

2.5.2 Jenis-Jenis Tamu Hotel

Menurut Agusnawar (2004), umumnya jenis-jenis tamu yang menginap di suatu hotel dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

a. *Domestic Tourist*

Wisatawan lokal atau daerah dimana dia tinggal/menginap pada suatu hotel, misalnya pada waktu *weekend*, *special function*, dan untuk aktivitas lainnya.

b. *Free Independent Travellers (FITs)*

Wisatawan internasional yang melakukan perjalanan secara individual dan tidak terikat dalam suatu rombongan/grub.

c. *Group Inclusive Tours (GITs)*

Rombongan wisatawan yang melakukan perjalanan secara bersamaan dalam suatu *package tour*.

d. *Special Interest Tours (SITs)*

Suatu rombongan yang berkunjung ke suatu tempat, biasa dengan tujuan khusus seperti mengunjungi Candi Borobudur dan sebagainya.

e. *Commercially Important Persons (CIPs)*

Para tamu eksekutif dari suatu perusahaan besar yang selalu bepergian dan menginap di hotel mewah.

f. *Special Attention Guests (SPATTs)*

Tamu-tamu yang membutuhkan perhatian lebih/khusus, seperti tamu yang sudah tinggal lama dalam sebuah hotel, tamu yang sakit, tamu yang sudah lanjut usia, tamu cacat dan lain sebagainya.

g. *Very Important Persons (VIPs)*

Tamu-tamu yang dianggap penting dalam sebuah hotel, seperti selebritis, tamu yang menginap di kamar mahal, para pejabat pemerintah, pimpinan perusahaan, langganan tetap dan lain sebagainya.

h. *Reguler Guest*

Tamu biasa yang menginap di sebuah hotel. Umumnya tamu tersebut menginap pada sebuah hotel tanpa membuat reservasi terlebih dulu. *Regular guest* sering disebut *walking guest*.

2.6 Waiter/Waitress

Menurut Atmodjo (2005:90) dalam bukunya yang berjudul “Restoran dan Segala Permasalahannya” *waiter/waitress* ialah seseorang yang menyajikan makanan dan minuman di dalam sebuah restoran atau bar. Selain itu, *Waiter/waitress* (pramusaji) menurut Atmodjo (2005:90) adalah “Karyawan/karyawati dalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu-tamu mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta membersihkan meja makan (*table setting*) untuk tamu berikutnya”. Menurut Atmodjo (2005:93) tugas dan tanggung jawab pramusaji membersihkan restoran, menata meja (*setting up table*) dan melaksanakan pelayanan di ruang makan”

Menurut Atmodjo (2005) adapun tanggung jawab seorang *waiter/waitress* adalah sebagai berikut :

- a. Memastikan tamu mendapatkan perhatian yang baik.
- b. Memeriksa dan memastikan bahwa *bill* yang akan diberikan kepada tamu adalah benar.
- c. Memastikan semua peralatan sudah diletakkan dengan sesuai standar.
- d. Mengikuti aturan yang telah ditetapkan oleh manajemen.

- e. Mengikuti prosedur kebersihan dan kenyamanan.
- f. Membuat laporan dan informasi kepada atasan jika terjadi suatu masalah.
- g. Membina kerjasama tim.
- h. Mengikuti *standard operating procedure* (SOP) yang telah ditetapkan.
- i. Mengikuti *briefing* dan *training*.
- j. Memberikan contoh yang baik kepada karyawan baru.

Adapun tugas-tugas pramusaji pada restoran menurut Atmojdo (2005), antara lain:

- a. Mengikuti *briefing* sebelum melakukan operasional.
- b. Membaca *log book*.
- c. Mempersiapkan seluruh item.
- d. Memeriksa kebersihan dan keamanan di area restoran.
- e. Memeriksa *table set up*.
- f. Menyambut tamu.
- g. *Setting the guest*.
- h. Menunjukkan menu.
- i. Melaksanakan *taking order*, *servicing food and beverage*, dan *clear up table*.
- j. Memberikan *bill* tamu.

BAB 3. METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

3.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

3.1.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata

Lokasi pelaksanaan praktek kerja nyata yang dilakukan penulis adalah di Hotel JW Marriott Surabaya beralamat di Jl. Embong Malang No.85-89, Kedungdoro, Tegalsari, Kota Surabaya, letak yang strategis di tengah kota, mudah dijangkau, dan dekat dengan pusat perkantoran juga perdagangan membuat hotel ini memiliki banyak tamu. JW Marriott Surabaya merupakan salah satu hotel bintang 5 yang ada di kota Surabaya. Dalam hal ini penulis melakukan praktek kerja nyata di bagian *food and beverage service department*.

3.1.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Waktu pelaksanaan kegiatan praktek kerja nyata ini dilaksanakan oleh penulis selama enam bulan. Jadwal pelaksanaan praktek kerja nyata sesuai Surat Tugas Nomor: 5171/UN25.1.2/SP/2017 yaitu terhitung mulai tanggal 8 Januari 2018 sampai dengan 8 Juli 2018 di JW Marriott Surabaya. Adapun kegiatan praktek kerja nyata ini dilakukan sesuai dengan *work shift* di *Vis a Vis restaurant* seperti pada tabel 3.1.

<i>work shift</i>	Jam Kerja
<i>Split</i>	07.00-10.00 WIB dan 17.50-23.00WIB
<i>Afternoon</i>	14.00-23.00 WIB

Tabel 3.1 *Work Shift* kegiatan praktek kerja nyata di *Vis a Vis restaurant*

3.2 Ruang Lingkup Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan

Dalam pelaksanaan praktek kerja nyata data diperoleh dan dibuat laporan tugas akhir oleh penulis dengan judul “Prosedur Penyajian Makanan dan Minuman Kepada Tamu oleh *Waiter/Waitress* di *Vis a Vis Restaurant* JW Marriott Surabaya”. Sehingga pada pelaksanaan praktek kerja nyata penulis

ditempatkan pada bagian *food and baverage service department*. Dalam hal ini penulis berperan sebagai seorang *waitress* di *Vis a Vis Restaurant*.

3.2.2 Kegiatan yang Dilakukan Selama Praktek Kerja Nyata

Kegiatan praktek kerja nyata yang dilakukan di JW Marriott Surabaya harus sesuai dengan *job description* yang telah ditentukan. Selama pelaksanaan praktek kerja nyata penulis melaksanakan semua *job description* yang telah diberikan. Kegiatan praktek kerja nyata ini dilakukan oleh penulis sebagai seorang *waitress*. Adapun dengan posisi sebagai berikut :

a. *Server*

Pada *Vis a Vis Restaurant* penulis bertugas sebagai *server* yaitu melayani tamu dari tamu datang hingga tamu pulang, membersihkan restoran, menata meja, menyiapkan segala kebutuhan restoran selama jam operasional dan melaksanakan pelayanan di ruang makan. Sehingga penulis dapat menerapkan berbagai ketentuan yang ditetapkan oleh JW Marriott Surabaya dalam semua tugas-tugas yang terdapat di *Vis a Vis Restaurant*.

b. *Greeter*

Pada *Vis a Vis Restaurant* penulis bertugas sebagai *greeter* yaitu, sebagai penyambut tamu ketika tamu berada di sebuah restoran. Selain itu, tugas seorang *greeter* adalah menanyakan kepada tamu sudah mempunyai reservasi di restoran yang kunjungi, jika sudah tamu tersebut dipersilahkan untuk masuk dan menunjukkan pilihan tempat duduk yang bisa untuk ditempati. Kemudian mempersilahkan tamu duduk.

c. *Steward*

Pada *Vis a Vis Restaurant* penulis juga bertugas sebagai *steward*, *steward* yang dimaksud disini yaitu hanya mencuci *water goblet*, *wine glass*, dan *red white glass* saja, tidak semua peralatan makan dan minum yang kotor, karena gelas setelah dicuci harus segera dipoles agar tidak menimbulkan bercak-bercak pada gelas.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Adapun data yang digunakan dalam pelaksanaan praktek kerja nyata menggunakan jenis data kualitatif. Menurut Moloeng (2007:6), data kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Data kualitatif yang digunakan penulis dalam praktek kerja nyata ini meliputi hasil wawancara dengan staf *Vis a Vis restaurant JW Marriott Surabaya*.

3.3.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam pelaksanaan praktek kerja nyata ini adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, yakni subjek penelitian atau informan yang berkenaan dengan variabel yang diteliti atau data yang diperoleh dari responden secara langsung (Arikunto, 2010:22). Sumber data primer ini berupa catatan hasil wawancara yang diperoleh dari hasil wawancara para staf *Vis a Vis restaurant JW Marriott Surabaya*.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yang menunjang data primer. Dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi yang dilakukan oleh penulis serta dari studi pustaka. Dapat dikatakan data sekunder ini bisa berasal dari dokumen-dokumen grafis seperti tabel, catatan, foto dan lain-lain (Arikunto, 2010:22). Data sekunder didukung pula dengan data berupa informasi dari internet, jurnal, artikel, skripsi dan lain sebagainya.

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil praktek kerja nyata yang sudah dilaksanakan oleh penulis di JW Marriott Surabaya pada *Food and Beverage Service Department* yang ditempatkan di *Vis a Vis Restaurant* dapat disimpulkan bahwa

- a. Prosedur penyajian makanan dan minuman yang ada di *Vis a Vis Restaurant* telah diterapkan dan dijalankan dengan baik oleh *waiter/waitress* sesuai dengan *Procedure* yang dimiliki. *Waiter/waitress* selalu menerapkan dan menjalankan *Procedure* untuk memberikan layanan lebih terhadap kepuasan makan dan minum tamu.
- b. Proses pelayanan pada saat penyajian makanan dan minuman pada tamu juga sudah sesuai dengan *service sequence* yang dimiliki. Para *waiter/waitress* melayani tamu sejak tamu datang hingga tamu pulang dengan pelayanan yang baik.
- c. Secara keseluruhan *waiter/waitress* pada *Vis a Vis Restaurant* telah menerapkan prosedur dengan baik. Baik itu prosedur penyajian makanan dan minuman yang terdapat pada *Procedure* dan proses pelayanan yang terdapat pada *service sequence*.

5.2 Saran

Dalam sebuah penyajian makanan dan minuman serta pada saat proses pelayanan makanan dan minuman kepada tamu pasti terdapat kendala dan kesalahan. Untuk meminimalisir kesalahan pada saat proses pelayanan dan penyajian makanan dan minuman maka harus dilakukan hal berikut :

- a. *Waiter/waitress Vis a Vis Restaurant* harus terus meningkatkan penerapan prosedur yang dimiliki supaya tamu merasa lebih puas akan pelayanan yang diberikan.
- b. *Waiter/waitress* lebih mempersiapkan segala sesuatu dengan baik ketika akan ada *event* di restoran, karena kerjasama antar *waiter/waitress* sangat diperlukan untuk kelancaran penerapan *procedure* dan *service sequence*.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Bataafi, W. 2005. *Housekeeping Department, Floor and Public Area*. Bandung : Alfabeta.
- Agusnawar. 2004. *Receptionist Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atmodjo, M. W. 2002. *Bar, Minuman dan Pelayanannya*. Yogyakarta : Andi.
- Atmodjo, M. W. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta : Andi.
- Atmoko, T. 2012. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Jakarta : Skripsi Unpad.
- Basuki, S. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Budi, A. P. 2013. *Manajemen Marketing Perhotelan*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Darsono, A. 2011. *Housekeeping Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Hartatik, I. P. 2014. *Buku Praktis Mengembangkan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Laksana.
- Ismayanti. 2010. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Larasati, S. 2016. *Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta : Ekuilibria.
- Lumanauw, F. 2000. *Bar dan Minuman*. Jakarta : Gramedia Pustakan Umum.
- Marlina, E. 2008. *Panduan Perancangan Bangunan Komersial*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Mertayasa, I. G. A. 2012. *Food and Beverage Operational Service*. Yogyakarta : Andi.
- Moloeng, L. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Karya.
- Mulyadi. 2010. *Sistem Akuntansi*. Jakarta : Salemba Empat.

- Nuraida, I. 2008. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta : Kanisius.
- Pendit, I. N. S. 2005. *Psychology of Service : Sebuah Pengantar dalam Memberikan Layanan Secara Paripurna*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor.109/MENKES/PER/VI/2011 Tentang *Hygiene Sanitasi Jasaboga*.
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. PER/21/M-PAN/11/2008 Tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur.
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor. 11 Tahun 2014 Tentang Standar Usaha Hotel.
- Prasetyono, D. 2009. *ASI Eksklusif Pengenalan, Praktik dan Kemanfaatan-Kemanfaatannya*. Yogyakarta : Diva Press.
- Prastowo, A. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta : Ar-ruzz Media.
- Putri, E. 2016. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Yogyakarta : Deepublish.
- Rai, I. G. B. 2016. *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish.
- Riyadi, H., A. Masatip., dan B. Wibowo. 2011. *Pengetahuan Menu*. Bandung : Alfabeta.
- Sailendra, A. 2015. *Langkah-Langkah Praktis Membuat Standar Operasional Prosedur*. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- Sembiring, M. 2015. *Omset Berlipat dari Bisnis Hotel, Tour, dan Travel*. Jakarta: Cemerlang Publishing.
- Sudarso, A. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta Deepublish.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sujatno, B. 2006. *Hotel Courtesy*. Yogyakarta : Andi.
- Sulastiyono, A. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Supardi, M.D. 2006. *Metodologi Penelitian*. Mataram : Yayasan Cerdas Press.
- Widajanti, L., F. Gani., dan Budiantoro. 2008. *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta : Penaku.

Wiwoho, A. 2008. *“Pengetahuan Tata Hidang”*. Jakarta : Erlangga.



Lampiran 1. Surat Permohonan Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Jl. Kalimantan – Kampus Tegalboto Telp. (0331) 335586, 331342 Fax. (0331) 335586
 Jember 68121 Email : fisip@unej.ac.id

Nomor : 3972/UN25.1.2/SP/2017
 Lampiran : tiga eksemplar
 Perihal : Permohonan Tempat Magang

11 Oktober 2017

Yth. Pimpinan JW Marriot Surabaya
 Jl. Embong Malang 85-89
 Surabaya

Dalam rangka mengembangkan wawasan praktis mahasiswa Program Studi Diploma Tiga Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, maka setiap mahasiswa yang telah menyelesaikan minimal 108 SKS diwajibkan mengikuti kegiatan magang (Praktek Kerja Lapangan) untuk penyelesaian laporan tugas akhir. Sehubungan dengan hal tersebut, kami berharap dengan hormat kesediaan Saudara memberikan kesempatan kegiatan magang mahasiswa kami pada instansi yang Saudara pimpin. Adapun nama mahasiswa yang akan mengikuti kegiatan magang adalah :

No	NAMA	NIM	Bagian
1.	Adina Tika Purnama Dewi	150903102020	Food and Beverage Service
2.	Indah Yuni Novitasari	150903102014	Front Office
3.	Alsyahallah Winoza	150903102046	Front Office

Bersama ini kami lampirkan 1 (satu) eksemplar proposal Praktek Kerja Nyata (PKN).

Atas perhatian dan kesediaannya disampaikan terima kasih.




an Dekan

Wakil Dekan I

Dr. Hadi Prayitno, M.Kes
 NIP 19610608 198802 1 001

Lampiran 2. Surat Penerimaan Praktek Kerja Nyata

Mail - FW: Konfirmasi Hasil Interview <https://mail.google.com/mail/u/0/?ui=2&ik=393d75/cd8&jsver=v1PU>

 Pramesi Lokaprasidha <pramesi.fisip@unej.ac.id>

FW: Konfirmasi Hasil Interview
1 message

Bagus Prakasa <bagus.prakasa@marriotthotels.com> Thu, Nov 23, 2017 at 10:59 AM
To: Marcus Remiasa <markus@petra.ac.id>, training.nclmadiun@gmail.com, pramesi.fisip@unej.ac.id
Cc: nadya.anggraini@marriotthotels.com

From: Bagus Prakasa [mailto:bagus.prakasa@marriotthotels.com]
Sent: Tuesday, August 08, 2017 3:41 PM
To: 'stp satyawidya'
Subject: Konfirmasi Hasil Interview

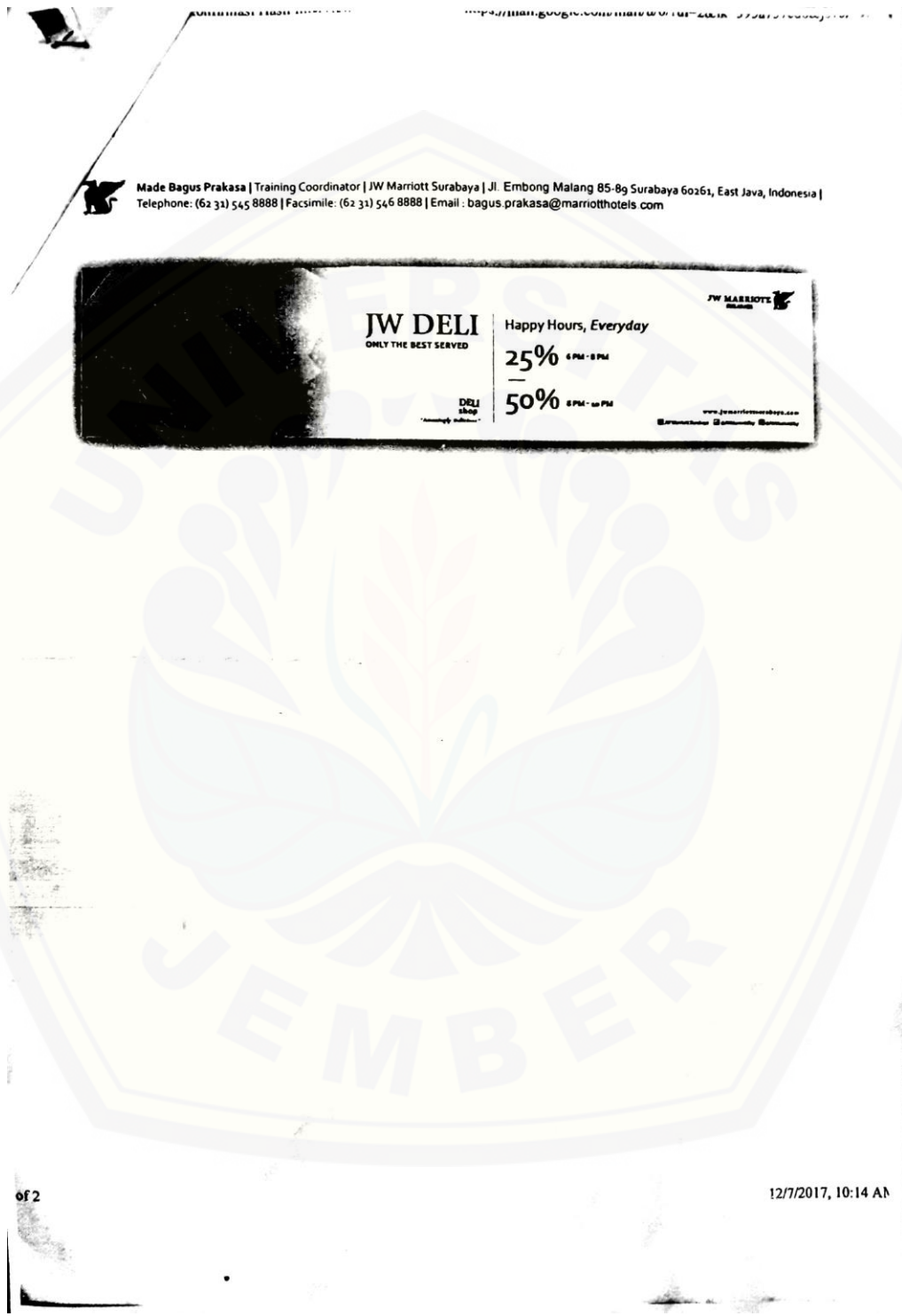
Dear Candidates

Berikut kami sampaikan adalah nama - nama mahasiswa yang berhasil lolos seleksi wawancara On The Job Training di JW Marriott Surabaya untuk periode Januari – July (6 bulan)

Name	School	Department
Yudi Prastomo	NCL Madiun	FB Culinary
Riyan Nugroho	NCL Madiun	Housekeeping
Bayu Angga Putra	NCL Madiun	Housekeeping
Duwi Novitasari	NCL Madiun	FB Service
Joni Setyawan	NCL Madiun	FB Service
Eka Cahyani Putri	NCL Madiun	FB Service
Ahmad Afif Ghofar	NCL Madiun	FB Service
Adina Tika	Universitas Negeri Jember	FB Service
Alsyahallah Windza	Universitas Negeri Jember	Front Office
Nadia Vilda	Universitas Kristen Petra	Sales Marketing
Adek Wahyu	Universitas Airlangga	Finance

Diharapkan semua siswa tersebut mengikuti tes akhir, yaitu Medical Check Up (MCU). MCU yang diwajibkan adalah : Urine Routine, Blood Routine, HBSAG, Thorax, SGOT/SGPT, dan Rectal Swab (tidak perlu kultur) (untuk tes Rectal wajib dilakukan untuk FB Department).

Tes laboratorium ini dapat dilakukan di laboratorium ataupun di rumah sakit terdekat. Pengumpulan hasil lab tersebut paling lambat pada hari Senin, 4 Desember 2017 sebelum pukul 12.00 siang di kantor HRD JW Marriott Surabaya.



lampiran 3. Surat Tugas Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Jalan Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegalboto
 Telp (0331) 335586 - 331342, Fax (0331) 335586 Jember 68121
 Email: isip@unj.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor : 5171/UN25.1.2/SP/2017

Berdasarkan Email dari JW Marriot Hotel Surabaya, tanggal 23 November 2017, perihal :
 Penerimaan Mahasiswa Magang, maka dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
 Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum di
 bawah ini :

No.	Nama	NIM	Prodi
1.	Adina Tika Purnama Dewi	150903102020	D3 UPW
2.	Alyahallah Winoza	150903102046	D3 UPW

Untuk melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Industri/Praktek Kerja Lapangan di
 JW Marriot Hotel Surabaya terhitung mulai bulan Januari s.d Juli 2018.

Demikian surat tugas ini untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Jember, 21 Desember 2017


a.n Dekan
 Wakil Dekan I



Dr. Hadi Prayitno, M.Kes
 NIP 19610608 198802 1 001

Disampaikan Kepada :

1. Direktur JW Marriot Hotel Surabaya
2. Kaprodi D3 Usaha Perjalanan Wisata
3. Mahasiswa yang Bersangkutan



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Kalimantan Kampus Legalsoba Telp. 0331-335586, 033171 Fax. 0331-335586 Jember 68121
Telp. (0331) 332736


**NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

NO.	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1	Penguasaan Materi Tugas	80	A
2	Kemampuan / Kerjasama	80	A
3	Etika	80	A
4	Disiplin	80	A
NILAI RATA - RATA		80	A

Identitas Mahasiswa yang dinilai :

Nama : Adina Tika Purnama Dewi
 N I M : 150903102020
 Jurusan : Ilmu Administrasi
 Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

Yang menilai :

Nama : ERNA WIDAYANI
 Jabatan : SUPERVISOR
 Instansi : VIE A VIE RESTAURANT - JW MARRIOTT SURABAYA
 Tanda Tangan : 

HUMAN RESOURCES
PATTAMATI

PEDOMAN PENILAIAN :

NO.	HURUF	ANGKA	KRITERIA
1	A	> 80	ISTIMEWA
2	AB	75 ≤ AB < 80	SANGAT BAIK
3	B	70 ≤ B < 75	BAIK
4	BC	65 ≤ BC < 70	CUKUP BAIK
5	C	60 ≤ C < 65	CUKUP
6	CD	55 ≤ CD < 60	KURANG
7	D	50 ≤ D < 55	
8	DE	45 ≤ DE < 50	SANGAT KURANG
9	E	< 45	

Lampiran 5. Sertifikat Praktek Kerja Nyata dari JW Marriott Surabaya



Lampiran 6. Ruang Makan *Vis a Vis Restaurant*



Lampiran 7. *Vis a Vis Restaurant Schedule*

VIS A VIS SCHEDULE											
ROOM OCCUPANCY		BRI 50 pax							Table Manner		
DAY/DATE		Mon	WED	THU	FRI	SAT	SUN	DP			
POSITION	ASSOCIATE NAME	9-Apr-18	10-Apr-18	11-Apr-18	12-Apr-18	13-Apr-18	14-Apr-18	15-Apr-18	Last	New	Paid
SPV	Erna Widayani	DO	14,00-23,00	14,00-23,00	14,00-23,00	Sp-Bf	14,00-23,00	DO	1	2	0
CAPTAIN	Ani Suharti	14,00-23,00	Sp-Bf	DO	DO	14,00-23,00	14,00-23,00	14,00-23,00	0	2	0
WAITRESS	Ria Christiani	Sp-Bf	14,00-23,00	14,00-23,00	Sp-Bf	DO	14,00-23,00	DO	0	2	0
TRAINEE	Adina	PO	14,00-23,00	Sp-Bf	DO	DO	Sp-Bf	Sp-Bf	3	2	1

MARK:
 , Balance and Total column using formula, please do not fill the column

REQUEST

Note : Ani req ada hari kamis tiap minggunya klo ga ada event

Lampiran 8. *Ala Carte Menu Vis a Vis Restaurant JW Marriott Surabaya*

Vis-à-Vis

hours d'oeuvre / appetizer

salade du chef <i>crisp romaine lettuce, vine ripe tomatoes, mozzarella, sautéed prawns creamy french garlic vinaigrette</i>	79
pan seared french rouge foie gras <i>toasted brioche, caramelized fruit & onions with a black balsamic reduction</i>	299
escargots à la bourguignonne <i>half a dozen snails baked in garlic-herb butter</i>	119
scallop biarritz <i>seared sea scallops set on tian crab, sea salt with a fresh tomato, citrus and white wine sauce</i>	179
smoked salmon tartar <i>minced smoked salmon, fresh herbs & avocados served with a creamy horseradish-cilantro sauce, toasted sesame baguette</i>	129
pan fried gâteau au crabe <i>panko crusted crab cakes, caramelized onion chutney, double aioli & dashi scallion dip</i>	129
pate du poulet <i>artisanal chicken liver terrine, dijon mustard sauce, apricot chutney, croutons</i>	109
moules gratinées à l'ail <i>breadcrumbs, cream, garlic, basil & lemon zest</i>	119

all prices are in rupiah (000's)
and subject to 21% of government tax & service charge

Vis-à-Vis

potage / soup

lobster bisque <i>smooth creamy lobster soup finished with brandy & crème fraiche</i>	89
bouillabaisse a la rouille <i>french seafood stew slow cooked with prawns, scallops, fish and mussels in shell</i>	79
cream of wild mushroom <i>seasoned and finished off with crème fraiche & truffle oil</i>	69
classic French onion soup <i>caramelized onions cooked in a beef broth, topped with gratinated gruyere cheese</i>	69

plat principal / main course

fruits de la mer / seafood

lobster thermidor <i>creamy mixture of lobster, cognac, mustard, crusted gruyere served with sautéed french beans, spinach and fettuccini</i>	399
baked salmon with a parmesan herb crust <i>oven baked salmon served with asparagus spears, lemon pesto parmesan pilaf</i>	199
cod <i>baked cod filet with sautéed spaghetti, spinach in prawn thermidor sauce</i>	349

all prices are in rupiah (000's)
and subject to 21% of government tax & service charge

Vis-à-Vis

le bœuf / beef

grilled 9+ australian grass fed wagyu beef 9+ (200 gms) 699
*served with braised wild mushrooms, lyonnaise potatoes
 and a port wine sauce*

beef tournedos steak (160 gram) 349
*grilled US prime beef tenderloin, melted brie cheese,
 sautéed vegetables, potato gratin & beef gravy*

la côte de bœuf (300 gms) 399
*grilled boneless rib eye steak, confit shallot girolles,
 garlic potato purée & a jus de braisage sauce*

"T" bone grande (350 gms) 299
*grilled US t- bone steak served with a balsamic onion confit,
 parmesan french fries & a hearty beef gravy*

monte-carlo sirloin (200 gms) 299
*grilled US sirloin steak, toasted pistachios, dice tomatoes & capers,
 oregano, potato gratin with a red wine sauce*

les viandes / meat

rack of lamb à la provençale (350 gms) 299
*australian rack of lamb served "provençale" style with ratatouilles,
 potato purée and rosemary sauce*

travers du porc 179
*slow cooked pork ribs with a French honey & mustard barbeque sauce
 potato garlic purée & French cole slaw*

all prices are in rupiah (000's)
 and subject to 21% of government tax & service charge

Vis-à-Vis

le volaille / poultry

canard a l'orange 169
orange & honey glazed duck breast, sweet potato puree, tangerine chutney

roasted poussin 159
roasted spring chicken, potato garlic purée, butter seared spinach, grape and olives in tarragon riesling sauce

poulet cordon blue 149
pan baked, crusted chicken breast cooked stuffed with ham and brie cheese, potato purée, french string beans and a white wine gravy

accompagnements / side orders

truffle french fries 39

vegetable rice pilaf 39

potato purée or lyonnais potatoes 39

sautéed french green beans or mushrooms 49

all prices are in rupiah (000's)
and subject to 21% of government tax & service charge

Lampiran 9. Set Menu Vis a Vis Restaurant JW Marriott Surabaya

menu l'auberge**hors d'oeuvre / appetizer****salade du chef**

*crisp romaine lettuce, vine ripe tomatoes, mozzarella, sautéed prawns,
French garlic vinaigrette*

pan fried gâteau au crabe

*panko crusted crab cakes, caramelized onion chutney,
double aioli & dashi scallion dip*

scallop biarritz

*seared sea scallops set on tian crab, crème fraîche, sea salt
with a fresh tomato, citrus and white wine sauce*

ORZO

potage / soup**lobster bisque**

smooth creamy lobster soup finished with brandy & crème fraîche

cream of wild mushroom

seasoned and finished off with crème fraîche & truffle oil

ORZO

entrée / main course**cod**

pan baked cod fish with sautéed spaghetti in prawn thermidor sauce

canard a l'orange

orange & honey glazed duck breast, sweet potato puree, tangerine chutney

monte-carlo sirloin

*grilled US sirloin steak, toasted pistachios, dice tomatoes & capers,
oregano, potato gratin with a red wine sauce*

ORZO

dessert**dark chocolate soufflé**

cherry jubilee, vanilla ice cream

crème brûlée

*flambéed crusted egg custard, stewed strawberries, grand marnier,
mango ice cream*

choice of appetizer / soup / main course and dessert

449 / person

choice of appetizer or soup / main course and dessert

399 / person

all prices are in rupiah (000's)
and subject to 21% of government tax & service charge

Lampiran 10. Contoh *Set Menu Romantic Dinner*

**ROMANTIC DINNER
SET MENU A
Rp. 988.000++ / Couple**

APPETIZER

mille feuille of prawn, diced avocado and red bell pepper
with lemon sauce

SOUP

Mushroom cream soup flavored with truffle oil

MAIN COURSE

Beef Napoleon

Grilled double beef medallion layered with mashed potato
in a rich red wine sauce

Or

Pan baked salmon fillet, fettuccini,
sauteed vegetables in dill cream sauce

DESSERT

crème brûlée

flambéed crusted egg custard, stewed strawberries,
grand marnier, mango ice cream

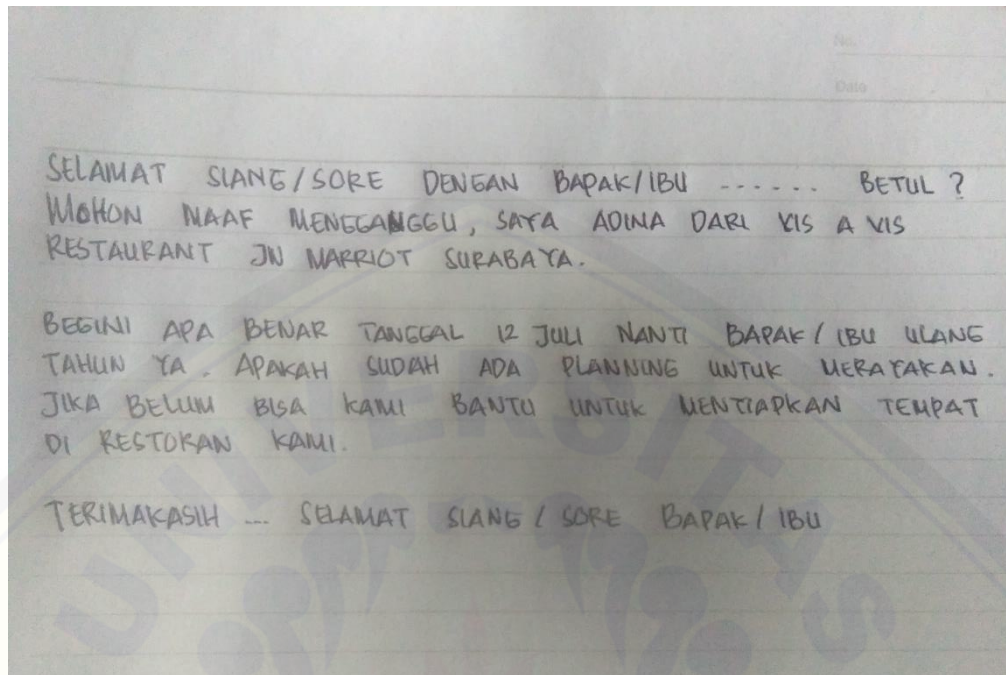
All Discount Are Not Applicable For This Package

Lampiran 11. Contoh Makanan yang ada di *Vis a Vis Restaurant*



Lampiran 12. Proses *Clear Up* pada Tamu



Lampiran 13. Contoh Teks *Telemarketing*Lampiran 14. *Lunch Gathering* di *Pavilion Restaurant*