



**PERAN WAITERS/WAITRESS DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN CUSTOMERS
DI RESTORAN BUMBU DESA ASTON HOTEL AND CONFERENCE CENTER**

*THE ROLE OF WAITERS / WAITRESS IN IMPROVING CUSTOMERS SATISFACTION IN
BUMBU DESA RESTAURANT ASTON HOTEL AND CONFERENCE CENTER*

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Oleh ;

Mohamad Lutfi Candra

(150903102026)

PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS JEMBER

2018



**PERAN WAITERS/WAITRESS DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
CUSTOMERS DI RESTORAN BUMBU DESA ASTON HOTEL AND CONFERENCE
CENTER**

*THE ROLE OF WAITERS / WAITRESS IN IMPROVING CUSTOMERS SATISFACTION IN
BUMBU DESA RESTAURANT ASTON HOTEL AND CONFERENCE CENTER*

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

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

Oleh ;

Mohamad Lutfi Candra
(150903102026)

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

2018

PERSEMBAHAN

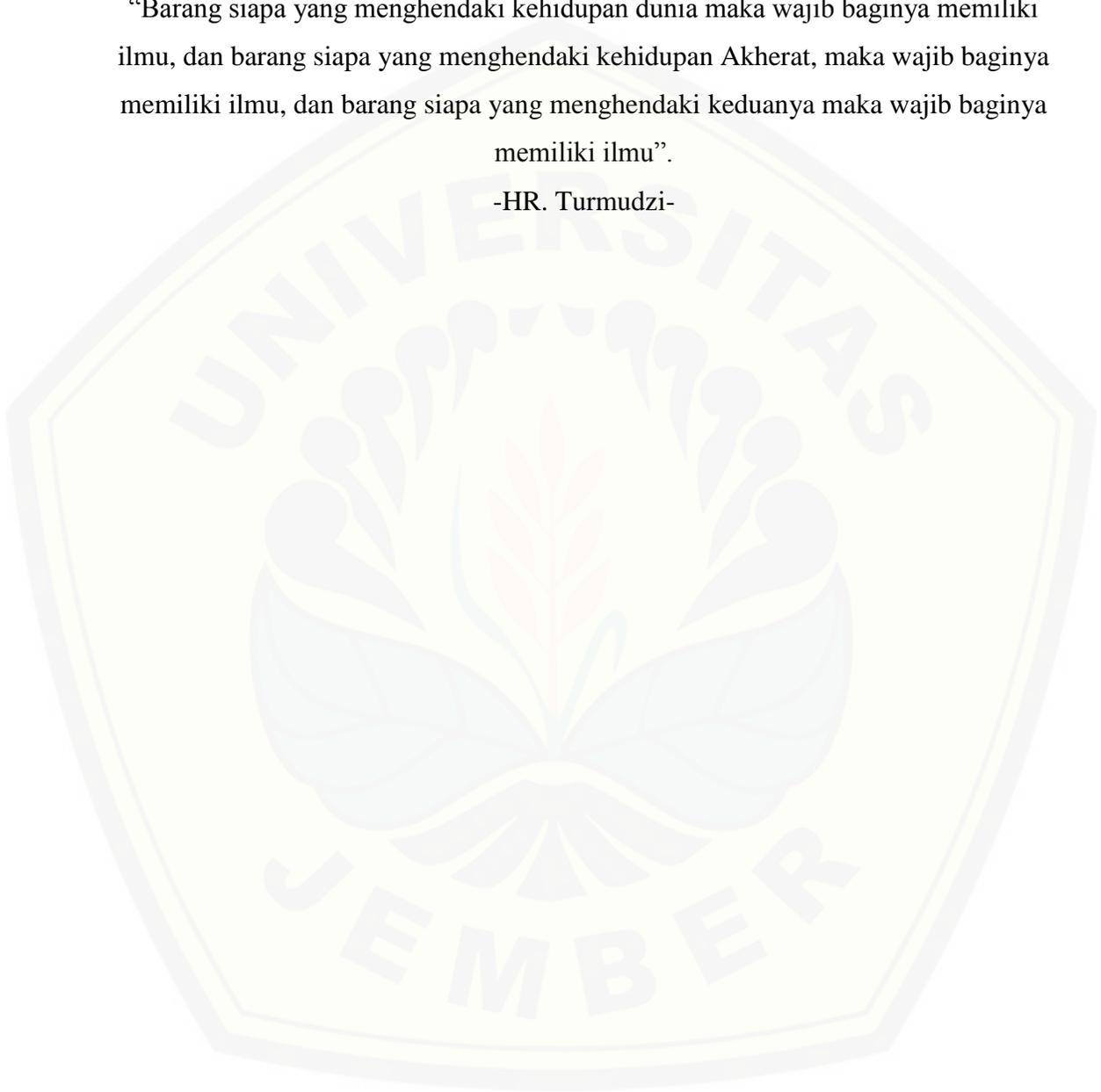
Laporan Praktek Kerja Nyata ini saya persembahkan untuk :

1. Ayahanda Mahfud dan Ibunda Mariyani, Kakak Deviana Eka Wulandari dan Adik Sinta Tri Frestikawati beserta seluruh keluarga besar;
2. Segenap Dosen Usaha Perjalanan Wisata dan Bapak/Ibu Guru di bangku sekolah atas segala ilmu yang telah diberikan;
3. Dosen pembimbing, Pramesi Lokaprasidha S.S., M.Par yang telah membimbing dengan sangat baik dalam proses menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata ini;
4. Para sahabat dan rekan seperjuangan yang telah berjuang bersama;
5. Semua pihak yang telah membantu dalam proses menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata ini;
6. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
7. Putri Wulan Pamungkas, Mahasiswi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

MOTTO

“Barang siapa yang menghendaki kehidupan dunia maka wajib baginya memiliki ilmu, dan barang siapa yang menghendaki kehidupan Akherat, maka wajib baginya memiliki ilmu, dan barang siapa yang menghendaki keduanya maka wajib baginya memiliki ilmu”.

-HR. Turmudzi-



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini ;

Nama ; MOHAMAD LUTFI CANDRA

NIM ; 150903102026

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa laporan praktek kerja nyata yang berjudul “Peran *Waiters/Waitress* Dalam Meningkatkan Kepuasan *Customers* Di Restoran Bumbu Desa *Aston Hotel and Convergence Center*” adalah benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

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

Jember, 23 Juli 2018

Mahasiswa,

(Mohamad Lutfi Candra)

NIM 150903102026

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**PERAN WAITERS/WAITRESS DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
CUSTOMERS DI RESTORAN BUMBU DESA ASTON JEMBER HOTEL AND
CONFERENCE CENTER**

Oleh :

MOHAMAD LUTFI CANDRA

NIM 150903102026

Pembimbing :

Dosen Pembimbing : Pramesi Lokaprasidha S.S., M.Par

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir yang berjudul “PERAN *WAITERS/WAITRESS* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN *CUSTOMERS* DI RESTORAN BUMBU DESA *ASTON HOTEL & CONERENCE CENTER*” telah diuji pada:

Hari, tanggal : Senin, 31 Juli 2018

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua,

Dr. Edy Wahyudi, S.sos., M.M.

NIP 197508252002121002

Sekretaris

Anggota

Pramesi Lokaprasidha, S.S.,M.Par

NIP 198801052015042003

Lusi Anggraeni Sembiring S. Sos

NIP : -

Mengesahkan,

Dekan

Dr. Ardiyanto, M.Si

NIP 195 808101987021002

RINGKASAN

Peran Waiters/Waitress Dalam Meningkatkan Kepuasan Customers di Restoran Bumbu Desa Aston Jember Hotel and Conference Center, Mohamad Lutfi Candra, 150903102026 : 2018 : 62 Halaman; Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Food and beverage department merupakan salah satu *department* yang berperan penting dalam kelangsungan operasional dalam hal pelayanan makanan dan minuman. *Food and beverage department* adalah departemen yang menangani semua makanan dan minuman di suatu hotel dari mulai pemilihan bahan, persiapan, rasa, kualitas, penampilan dan juga harga yang ditawarkan kepada tamu termasuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu sesuai dengan standar dari masing-masing hotel. Restoran Bumbu Desa dalam melayani customers mempunyai standar yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan *customers*. Hal tersebut harus dilakukan oleh seluruh *staff* restoran dalam hal ini *waiters/waitress*.

Upaya meningkatkan kepuasan customers dilakukan dengan cara menciptakan kesan yang baik melalui *excellent service*, *professional* dalam *up selling*, menciptakan inovasi produk yang baru dan menerima masukan dari *customers*. Selanjutnya, seorang *waiters/waitress* harus mampu meminimalisir *complain* dari tamu. Seorang *waiters/waitress* harus mampu menguasai dan menerapkan *excellent service* untuk memastikan bahwa tamu dilayani dengan baik, konsisten dan tidak merasa dibedakan. Penerapan SOP apabila dilakukan secara disiplin juga dapat memenuhi harapan tamu.

PRAKATA

Puji syukur hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul “Peran *Waiters/Waitress* Dalam Meningkatkan Kepuasan *Customers* Di Restoran Bumbu Desa Aston *Hotel and Conference Center*”. Laporan ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan ini tidak lepas dari bantuan serta dukungan dari pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Dr. Ardiyanto, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Ahmad Toha M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi
3. Dra. Sri Wahjuni, M.Si., selaku Ketua Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata sekaligus sebagai dosen supervisi.
4. Pramesi Lokaprasidha S.S., M.Par selaku dosen pembimbing.
5. Ayahanda Mahfud dan Ibunda Mariyani, Kakak Deviana Eka Wulandari dan Adik Sinta Tri Frestikawati yang tidak pernah berhenti mendukung dan mendoakan;
6. Seluruh jajaran *staff Aston Jember Hotel and Conference Center* yang memberikan banyak ilmu yang bermanfaat.
7. Seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari banyak kekurangan dalam penulisan Laporan ini, maka dari itu segala kritik maupun saran akan sangat membantu bagi semua pihak dan Pariwisata Indonesia.

Jember, 26 Juli 2018

Penulis,

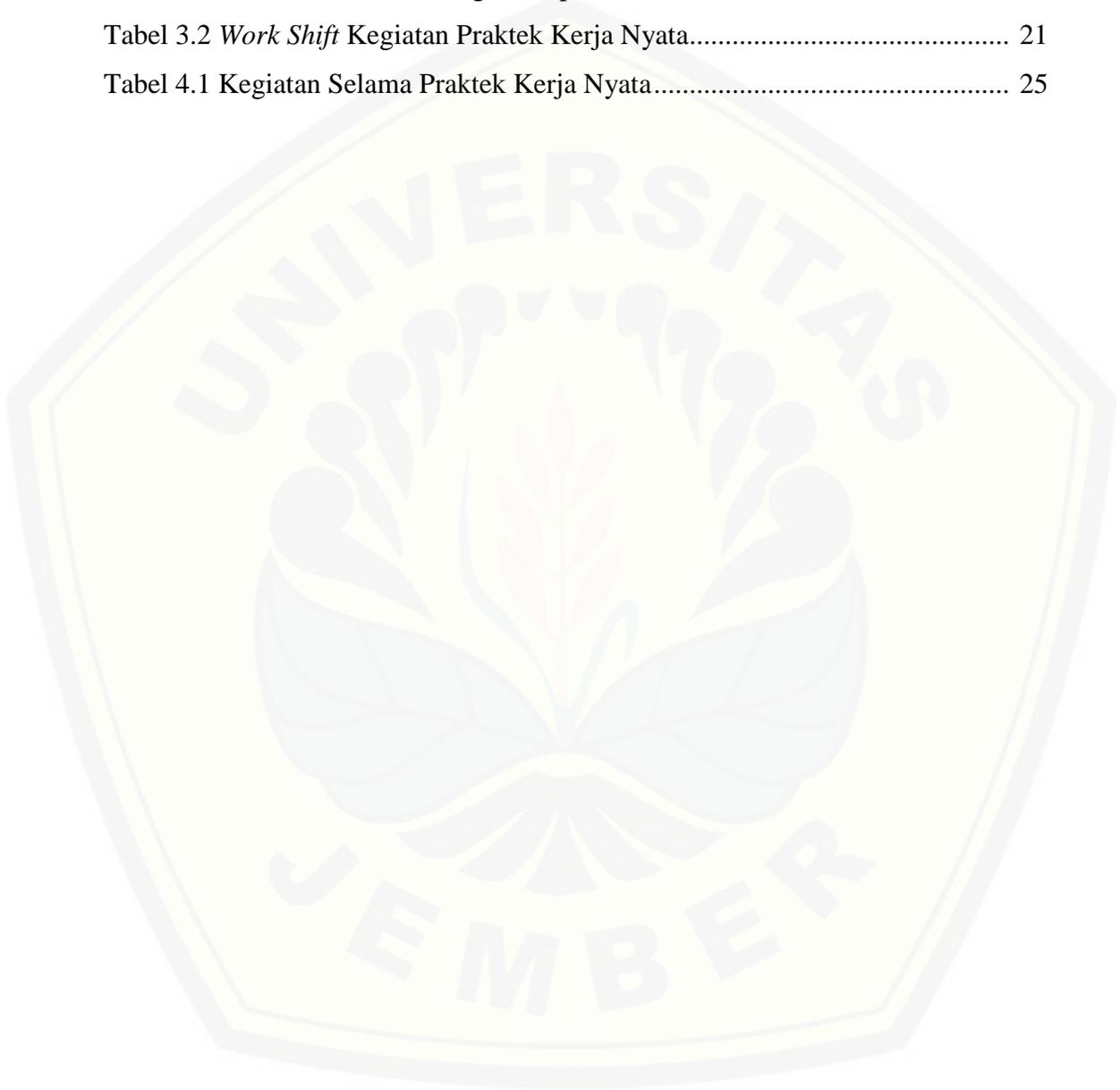
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Praktek Kerja Nyata	4
1.4 Manfaat Praktek Kerja Nyata	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Hotel	6
2.1.1 Definisi Hotel.....	6
2.1.2 Klasifikasi Hotel	7
2.2 Retoran	8
2.2.1 Definisi Restoran	8
2.2.2 Jenis Restoran	9
2.3 Waiters/waitress	12
2.4 Customers	13
2.5 Kepuasan Konsumen	14

2.6 Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.7 Manajemen Pelayanan Prima	16
BAB 3. METODE PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA	18
3.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan	18
3.1.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata.....	18
3.1.2 Gambaran Umum Perusahaan	18
3.1.3 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	21
3.2 Ruang Lingkup Pelaksanaan	21
3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan.....	21
3.2.2 Kegiatan Yang Dilakukan Selama Praktek Kerja Nyata	21
3.3 Jenis dan Sumber Data	22
3.3.1 Jenis Data.....	22
3.3.2 Sumber Data	22
3.4 Metode Pengumpulan Data	23
BAB 4. HASIL PELAKSANAAN KEGIATAN	25
4.1 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	25
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	27
4.2.1 Peran <i>Waiter/waitress</i> Dalam Meningkatkan Kepuasan <i>Customers</i>	37
4.2.2 Kepuasan <i>Customers</i>	44
BAB 5. PENUTUP	47
5.1 Kesimpulan	47
5.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Fasilitas-Fasilitas Yang Terdapat Di Hotel Aston Jember.....	19
Tabel 3.2 <i>Work Shift</i> Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	21
Tabel 4.1 Kegiatan Selama Praktek Kerja Nyata.....	25



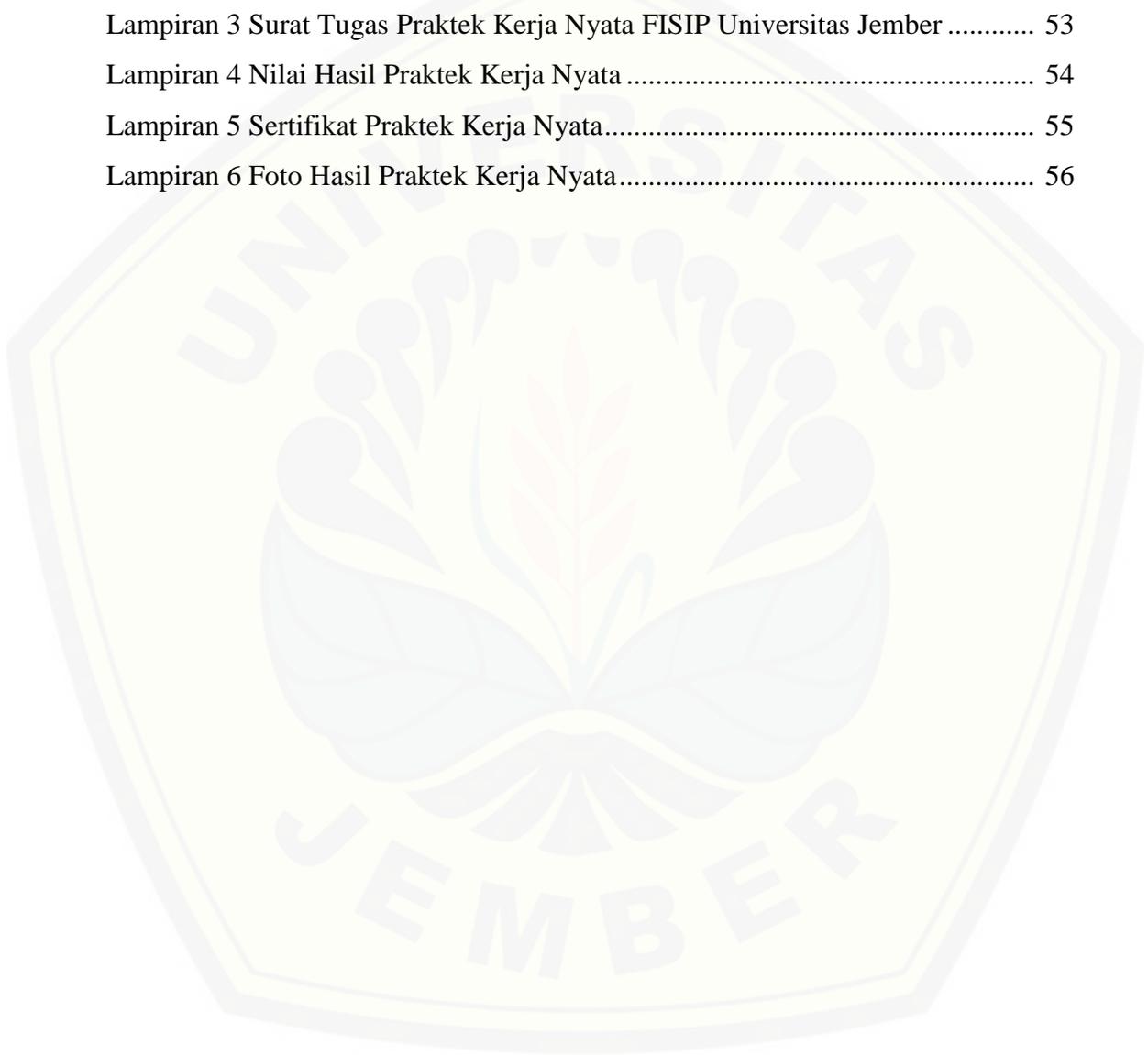
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 <i>Form Guest Comment</i>	45



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Permohonan Tempat Praktek Kerja Nyata.....	51
Lampiran 2 Surat Balasan Perusahaan Praktek Kerja Nyata	52
Lampiran 3 Surat Tugas Praktek Kerja Nyata FISIP Universitas Jember	53
Lampiran 4 Nilai Hasil Praktek Kerja Nyata	54
Lampiran 5 Sertifikat Praktek Kerja Nyata.....	55
Lampiran 6 Foto Hasil Praktek Kerja Nyata.....	56



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Usaha pelayanan jasa restoran seolah sudah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat luas. Hal ini dikarenakan oleh semakin meningkatnya aktivitas dan rutinitas yang harus mereka jalani sehingga masyarakat tidak memiliki waktu untuk mengolah bahan makanan mereka sendiri. Pola hidup instan sudah menjadi hal yang umum bagi masyarakat. Dengan adanya fenomena tersebut, para pelaku usaha melihat peluang dan mulai melirik usaha pelayanan jasa makanan dan minuman sebagai bisnis yang menguntungkan, sehingga usaha pelayanan makanan siap saji saat ini begitu banyak bermunculan. Sasaran konsumen jasa restoran pun meluas hingga ke berbagai kelas mulai dari kelas menengah ke bawah hingga kalangan menengah ke atas. Begitu banyak jenis usaha yang menawarkan jasa pelayanan makanan siap saji mulai dari pedagang makanan kaki lima hingga usaha yang di kelola secara profesional. Makanan siap saji merupakan alternatif pilihan makanan bagi masyarakat yang sibuk dan suka berperilaku konsumtif.

Restoran merupakan salah satu jasa pelayanan makanan siap saji yang di kelola secara profesional dan bertujuan memberikan pelayanan terbaik untuk para *customers*. Orang-orang datang ke restoran tidak hanya untuk memesan makanan saja, banyak dari mereka yang datang ke restoran dengan tujuan lain seperti mencari hiburan, berkumpul dengan keluarga, bertemu dengan rekan kerja dan untuk kepentingan bisnis. Di Indonesia terdapat beberapa klasifikasi restoran, mulai dari restoran formal yang meliputi (*rotiserie, grill restourant, supper club restaurant*) dan informal meliputi (*coffee shop, pull snack bar, room service*). Dari berbagai restoran tersebut beberapa diantaranya ada yang berdiri di bawah manajemen hotel dan ada juga yang berdiri sendiri. Konsep yang dipilih pun beragam mulai yang mengusung gaya penyajian Eropa, China, Perancis, Indonesia, Jepang dan konsep-konsep lain tergantung pada minat pengunjung pada wilayah tertentu.

Kota Jember merupakan salah satu wilayah yang cukup berpotensi untuk mengembangkan bisnis jasa pelayanan makanan siap saji khususnya restoran. Sampai saat ini sudah banyak restoran yang berdiri. Salah satunya adalah restoran Bumbu Desa. Restoran Bumbu Desa berlokasi di Jl. Sentot Prawirodirjo No.88, Jember Kidul, Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131. Restoran bumbu desa berdiri di dalam manajemen Hotel Aston jember yang merupakan satu-satunya hotel berbintang 4 (empat) di kota Jember saat ini dan merupakan hotel terbaik saat ini yang berdiri di kabupaten jember. Hotel ini termasuk dalam kategori *city hotel* karena lokasinya yang berada di pusat kota Jember. Klasifikasi Hotel Aston berdasarkan faktor tujuan pemakaian adalah termasuk dalam kategori *business hotel*. Hal ini dikarenakan kebanyakan tamu yang menginap di Hotel Aston Jember adalah wirausahawan dengan tujuan bisnis. Dengan dikelolanya restoran Bumbu Desa di bawah manajemen Aston Hotel Jember. Tentunya standar pelayan dari restoran Bumbu Desa juga tinggi mengikuti standar dari Hotel Aston Jember. Karena alasan itulah penulis memilih restoran Bumbu Desa sebagai tempat praktek kerja lapang dengan harapan memperoleh pengetahuan dan pengalaman di bidang *food and beverage* terutama tentang operasional *main restaurant hotel* yang dikelola dengan profesional.

Restoran Bumbu Desa berdiri pada tahun 2016 dan merupakan *main restaurant* yang terdapat di Hotel Aston. Pada awal berdirinya, semula restoran ini bernama *Lekker Restaurant* dengan konsep minimalis dan menu yang di sediakan adalah *chinese food dan western food*. Saat ini *Lekker Restaurant* sudah berganti nama menjadi Restoran Bumbu Desa dengan konsep restoran sunda. Makanan yang disediakan saat ini adalah *indonesian food*. Restoran ini menyediakan penjualan makanan *ala carte* yaitu makanan yang dimasak setelah pesanan masuk. Selain itu restoran Bumbu Desa juga bertanggung jawab atas penyediaan sarapan bagi tamu yang menginap di Hotel Aston Jember. Hal ini berdasarkan kebijakan dari manajemen hotel dengan berbagai pertimbangan.

Food and beverage department dalam suatu hotel sebagai suatu departemen yang bertugas menangani kebutuhan makanan dan minuman. Seperti restoran lain pada umumnya, restoran Bumbu Desa dijalankan oleh *food and beverage department* yang dibagi menjadi dua bagian yaitu *food and beverage product* dan *food and beverage service*. Kedua bagian ini harus memiliki kerja sama yang baik dalam memberikan pelayanan kepada tamu. *Food and beverage product* bertanggung jawab atas pengolahan bahan makanan mentah menjadi makanan yang siap disajikan. Selanjutnya *food and beverage service* berperan sebagai penyaji yang juga sekaligus memberikan pelayanan kepada tamu.

Kepuasan tamu tidak hanya ditentukan oleh kualitas makanan yang disajikan, cara penyajian yang baik oleh para karyawan hotel juga menjadi hal yang penting agar tamu merasa puas atas pelayanan yang restoran berikan. Menurut Soekresno dan Pendit (1998), bahwa *food and beverage department* adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial. *Food and beverage service* harus mampu memberikan pelayanan terbaik dalam penyajian makanan dan minuman kepada tamu mengingat kebutuhan makanan dan minuman tamu hotel menjadi salah satu hal yang penting dan harus dipenuhi, berhubungan dengan makanan dan minuman yang bemutu baik dan bercita rasa tinggi. *Waiter/waitress* merupakan suatu pekerjaan yang terdapat dalam berbagai *food and beverage outlet department* seperti restoran, *room service*, *bar* dan *banquet* (Pengantar Akomodasi dan Restoran ; 2001) Seorang *waiters/waitress* harus mampu menjual produk makanan sesuai dengan harga yang ditentukan oleh standar restoran hotel untuk memenuhi atau melampaui target penjualan. Sedangkan ditinjau dari istilahnya maka *waiter/waitress* berarti orang yang bertugas atau bekerja didalam bidang penyajian, dalam hal ini makanan dan minuman atau setidaknya menyampaikan hidangan pada seseorang.

Waiter/waitress ialah karyawan restoran hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para pelanggan hotel secara profesional. Dalam upaya meningkatkan kepuasan tamu, seorang *waiters/waitress* harus dapat bekerja secara profesional serta menjalankan SOP (*Standard Operational Procedure*) yang ada pada restoran Bumbu Desa. Selain itu, seorang *waiters/waitress* harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu agar dapat meningkatkan kepuasan *customers* dan membuat mereka ingin datang kembali. Dengan besarnya peran tersebut penulis bermaksud untuk menulis sebuah laporan tugas akhir yang berjudul **“Peran Waiters/Waitress Dalam Meningkatkan Kepuasan Customers Di Restoran Bumbu Desa Aston Hotel and Conference Center”**.

1.2 Rumusan Masalah

Laporan ini memiliki batasan masalah yang akan dibahas yaitu,

1. Bagaimana peran *waiters/waitress* dalam meningkatkan kepuasan *customers* di restoran Bumbu Desa Aston Hotel And Conference Center?

1.3 Tujuan Praktek Kerja Nyata

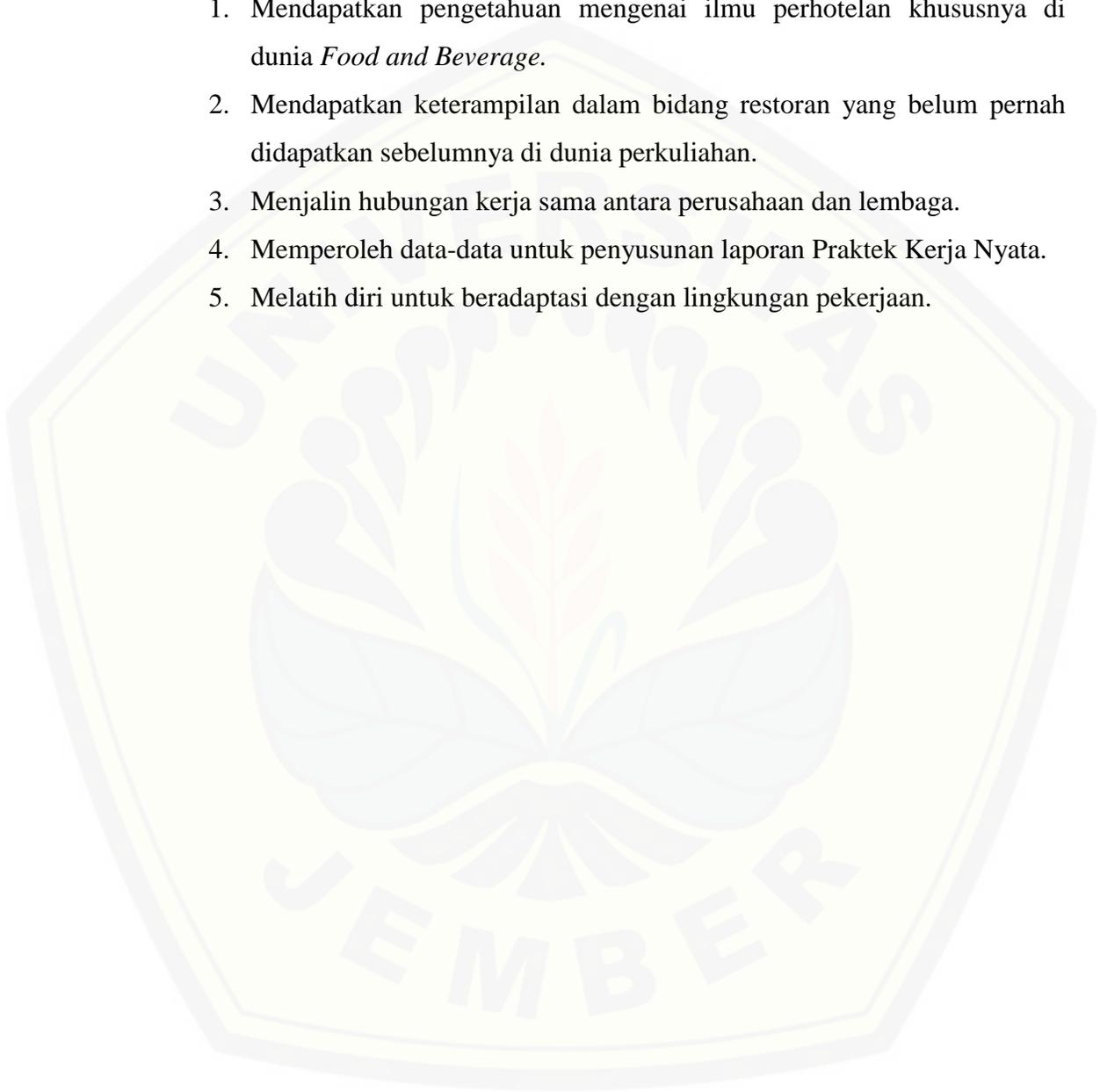
Adapun tujuan Praktek Kerja Nyata yang dilakukan oleh penulis antara lain :

1. Mengetahui besarnya peran *waiters/waitress* dalam meningkatkan kepuasan *customers* di restoran Bumbu Desa Hotel Aston Hotel and Conference Center.
2. Mengetahui tanggung jawab *waiters/waitress* dalam memberikan pelayanan prima pada *customers* di restoran Bumbu Desa Aston Hotel and Conference Center.
3. Untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir dan sebagai syarat memperoleh gelar Ahli Madya (Amd.Par).

1.4 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Adapun manfaat dari Praktek Kerja Nyata antara lain:

1. Mendapatkan pengetahuan mengenai ilmu perhotelan khususnya di dunia *Food and Beverage*.
2. Mendapatkan keterampilan dalam bidang restoran yang belum pernah didapatkan sebelumnya di dunia perkuliahan.
3. Menjalin hubungan kerja sama antara perusahaan dan lembaga.
4. Memperoleh data-data untuk penyusunan laporan Praktek Kerja Nyata.
5. Melatih diri untuk beradaptasi dengan lingkungan pekerjaan.



BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hotel

2.1.1 Definisi Hotel

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus (Sulastiyono, 2001). Maka sebuah hotel yang berdiri harus mampu menyediakan pelayanan bagi tamu yang membayar. Pelayanan yang dimaksud adalah sebuah hotel harus dapat menyediakan fasilitas berupa makanan, minuman dan penginapan kepada tamu hotel.

Hotel menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.65 tahun 2001 tanggal 31 september 2001 Pasal 1, yaitu Hotel adalah bangunan yang khusus disediakan bagi orang untuk dapat menginap atau istirahat, memperoleh pelayanan dan atau fasilitas lainnya dengan dipungut bayaran, termasuk bangunan lainnya yang menyatu dikelola dan dimiliki oleh pihak yang sama kecuali untuk pertokoan dan perkantoran. Berdasarkan teori di atas dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan suatu usaha yang dikelola dengan tujuan bisnis oleh pemiliknya untuk mendapatkan keuntungan/laba dengan cara menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar serta fasilitas lainnya kepada mereka yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar untuk mendapatkan pelayanan hotel.

Pengklasifikasian hotel menurut Wiyasha (2010:5) bertujuan untuk menciptakan persaingan bisnis yang sehat, memberikan panduan bagi tamu tentang harga dan fasilitas serta layanan yang diberikan oleh hotel pada klasifikasi tertentu, memberikan panduan bagi para pemilik modal jika hendak berbisnis pada satu klasifikasi hotel. Wiyasha berasumsi bahwa hotel adalah badan usaha akomodasi atau perusahaan yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum dengan menyediakan fasilitas jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman, jasa layanan kamar, serta jasa layanan pencucian pakaian. Fasilitas ini diperuntukkan bagi mereka

yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel.

2.1.2 Klasifikasi Hotel

Menurut lokasinya, Arif (2005:78) klasifikasi dalam beberapa kriteria antara lain :

1) *City Hotel*

Hotel ini terletak di perkotaan dan biasanya ditujukan untuk pengunjung dengan tujuan bisnis atau dinas.

2) *Down Town Hotel*

Biasanya terletak di dekat pusat peredaran dan perbelanjaan. Hotel ini sering ditujukan untuk pengunjung yang ingin berwisata belanja.

3) *Sub Urban Hotel/Motel*

Biasanya terletak di pinggiran kota ditujukan untuk pengunjung yang menginap dalam waktu singkat/bertransit

4) *Resort Hotel*

Merupakan hotel yang dibangun di dekat daerah yang memiliki objek wisata dengan tujuan sebagai fasilitas akomodasi dari suatu aktivitas wisata tersebut.

5) *Mountain Hotel*

Berlokasi di daerah pegunungan seperti namanya dan pegunungan sebagai daya tarik hotel tersebut.

6) *Beach Hotel*

Berlokasi di dekat pantai, pantai sebagai daya tarik hotel tersebut.

7) *Highway Hotel*

Berlokasi ditepi jalan bebas hambatan dan biasanya dipertbatasan antara dua kota.

8) *Airport Hotel*

Berlokasi dekat dengan lapangan terbang, biasanya ditujukan untuk pengunjung yang baru melakukan penerbangan.

Dalam buku Pengantar Akomodasi dan Restoran (2001), klasifikasi hotel berdasarkan faktor tujuan pemakaian selama menginap dibagi menjadi dua bagian, yaitu;

1) *Business Hotel*

Merupakan hotel yang banyak digunakan oleh para usahawan. Hotel ini memiliki fasilitas yang lengkap untuk para *businessman*.

2) *Recreational Hotel*

Hotel yang dibuat dengan tujuan untuk orang-orang yang akan santai dan berekreasi.

2.2 Restoran

2.2.1 Definisi Restoran

Menurut Marsum W.A (2005) definisi restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasikan secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamu, baik berupa kegiatan makan maupun minum. Sebuah restoran didirikan dengan sebuah tujuan yaitu menyelenggarakan dan memberikan pelayanan yang baik dalam memenuhi kebutuhan konsumen akan sebuah sajian baik makanan maupun minuman. Dari pelayanan yang diberikan dan makanan yang dijual tersebut sebuah restoran dapat memperoleh laba.

Definisi lain menurut Marsum (2005), restoran merupakan suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersil, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua konsumennya baik berupa makanan minuman. Tujuan operasional restoran adalah untuk mencari keuntungan. Selain bertujuan bisnis atau mencari keuntungan, memberikan kepuasan pada konsumennya merupakan tujuan operasional restoran yang utama. Kesimpulan dari teori tersebut di atas adalah definisi restoran adalah suatu tempat yang didirikan untuk keperluan komersil yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan jasa makanan dan minuman terhadap

customer. Tujuan dari didirikannya restoran adalah untuk memperoleh keuntungan bisnis dan memberikan kepuasan pada *customer*.

Menurut Sihite (2000), restoran adalah suatu tempat dimana seseorang yang datang menjadi tamu yang akan mendapatkan pelayanan untuk menikmati makanan, baik pagi, siang ataupun malam sesuai dengan jam bukanya dan oleh tamu yang menikmati hidangan itu harus membayar sesuai dengan harga yang ditentukan sesuai daftar yang disediakan oleh restoran tersebut. Restoran merupakan suatu tempat atau bangunan yang yang diorganisasikan secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makanan dan minuman. Dari penjelasan diatas mengenai restoran dapat disimpulkan bahwa, restoran merupakan tempat yang dikunjungi orang untuk mencari berbagai macam makanan dan minuman. Restoran biasanya juga menyuguhkan keunikan tersendiri sebagai daya tariknya, baik melalui menu masakan, hiburan maupun tampilan fisik bangunan.

2.2.2 Jenis Restoran

Menurut Indriyana (2006; 32) resto atau restoran dikelompokkan menjadi beberapa jenis menurut kegiatan dan makanan atau minuman yang disajikan, yaitu ;

a) *A'la Carte Restaurant*

Restoran yang menyajikan menu lengkap dan merupakan restoran tanpa aturan mengikat atau bebas.

b) *Table d'hote Restaurant*

Restoran dengan menu lengkap dan menyajikan setiap setiap menu berurutan dari menu pembuka sampai penutup. Biasanya restoran ini sangat berhubungan dengan hotel.

c) *Cafe shop*

Merupakan tempat makan dan minum yang menyuguhkan suasana santai tanpa aturan yang mengikat dan biasanya menyuguhkan racikan kopi sebagai menu spesial diluar makanan-makanan kecil atau makanan siap saji.

d) *Cafeteria*

Merupakan tempat makan dan minum yang terbatas menyajikan roti atau *sandwich* serta minuman-minuman ringan yang tidak beralkohol, biasanya erat hubungannya dengan kantor.

e) *Canteen*

Merupakan tempat makan dan minum yang menyajikan berbagai makanan instan dengan harga yang terjangkau.

f) *Continental restaurant*

Restoran yang memberikan kebebasan bagi pengunjungnya untuk memilih bahkan mengiris makanan yang dipesannya sendiri.

g) *Carvery*

Merupakan restoran yang biasanya terdapat di motel kecil dan menyajikan makanan dan minuman sederhana.

h) *Discotheque*

Merupakan tempat makan dan minum yang menyuguhkan suasana hingar bingar musik sebagai daya tariknya. Biasanya menyuguhkan makanan dan minuman cepat saji.

i) *Fish and chip shop*

Restoran yang menyajikan menu ikan dan keripik atau *snack* sebagai menu utama.

j) *Grill room*

Restoran dengan menu masakan panggang atau barbekyu sebagai menu andalan.

k) *Intavern*

Restoran kecil di pinggiran kota yang biasanya menyuguhkan makanan cepat saji dan minuman kopi.

l) *Pizzeria*

Restoran dengan menu pizza dan pasta sebagai menu utama.

m) *Creperie*

Restoran yang menyajikan berbagai menu *crepes* dan manisan.

n) *Pub*

Restoran yang menjual minuman beralkohol.

o) *Café*

Tempat untuk makan dan minum sajian cepat saji dan menyuguhkan suasana santai atau tidak resmi.

p) *Specialty restaurant*

Merupakan tempat untuk makan dan minum yang memiliki tema khusus atau kekhususan menu masakan yang akan disajikan dan biasanya memiliki citarasa yang berbeda dengan restoran lain.

q) *Terrace restaurant*

Merupakan tempat makan dan minum yang umumnya terletak di luar ruangan dan biasanya erat hubungannya dengan fasilitas hotel. Di negara-negara Eropa Terrace restaurant biasanya hanya buka saat musim panas saja.

r) *Gourmet restaurant*

Merupakan tempat untuk makan dan minum yang biasanya diperuntukkan bagi orang-orang yang sangat mengerti akan citarasa sehingga banyak menyediakan makanan-makanan lezat dengan pelayanan yang megah dan harga yang mahal.

s) *Family restaurant*

Merupakan restoran sederhana untuk makan dan minum keluarga atau rombongan dengan harga yang tidak mahal serta menyuguhkan suasana nyaman dan santai.

t) *Main dining room*

Merupakan ruang makan besar atau restoran yang umumnya terdapat di hotel, penyajian makanannya secara resmi, *service* yang diberikan dapat menggunakan gaya Perancis maupun Rusia, sedangkan orang-orang yang datang pada umumnya juga menggunakan pakaian resmi formal.

Menurut Soekresno (2000), dilihat dari pengelolaan sistem penyajian restoran dapat diklarifikasikan menjadi tiga, yaitu :

1. *Formal Restaurant*

Industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan pelayanan eksklusif. Contoh: *Main Dinning Room*.

2. *Informal Restaurant*

Industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan lebih mengutamakan kecepatan pelayanan, kepraktisan dan percepatan frekuensi yang silih berganti. Contoh: *Cafe, CoffeeShop, Canteen*.

3. *Specialities Restaurant*

Industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan menyediakan makanan khas dari suatu negara atau wilayah tertentu. Contoh: *Japanese Restaurat, Chinese Restaurat, Restoran Padang*.

2.3 Waiters atau Waitress

Menurut Atmodjo (2005), *waiter* atau *waitress* ialah seseorang yang menyajikan makanan dan minuman di dalam sebuah restoran atau bar. Hal tersebut dapat diartikan bahwa seorang *waiter* harus mempunyai keterampilan khusus untuk menyajikan makanan dan minuman di dalam sebuah restoran maupun bar.

Atmodjo (2005), juga menyatakan bahwa *waiter* atau *waitress* adalah karyawan atau karyawan di dalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu-tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan untuk tamu berikutnya. Dari teori tersebut, dapat diartikan bahwa *waiter/waitress* adalah seseorang yang bertanggung jawab dalam melayani tamu yang berkunjung di sebuah

bar atau restoran. *Waiters/waitress* bertugas menyajikan makanan dan minuman, menunggu tamu dan menyambut tamu dengan ramah agar tamu merasa nyaman dan ingin datang kembali. Selain itu, *waiter/waitress* juga bertanggung jawab untuk mempersiapkan dan meja untuk tamu yang akan menempati meja tersebut.

Menurut Marsum (2005:90) Pramusaji adalah karyawan / karyawan di sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu- tamu, membuat tamu-tamu merasa mendapat sambutan yang baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan (*table setting*) untuk tamu berikutnya. Selain itu, dapat diartikan bahwa pramusaji yang profesional adalah karyawan atau karyawan *staff F&B* di restoran yang dalam melakukan aktifitas tugasnya selalu berpedoman pada standar dasar pelayanan yang berlaku secara internasional dan dapat menerapkan suatu disiplin ilmu dari pendidikan atau pelatihan yang didapat sehingga menjadi keahlian khusus untuk mendukung tugasnya dalam memberikan pelayanan makan dan minum kepada tamu.

2.4 Customer

Pelanggan adalah orang yang menjadi pembeli produk yang telah dibuat dan dipasarkan oleh sebuah perusahaan, dimana orang ini bukan hanya sekali membeli produk tersebut tetapi berulang-ulang. Seseorang dapat dikatakan pelanggan apabila seseorang tersebut datang dan membeli produk yang dibuat perusahaan secara terus-menerus.

Menurut pandangan Tjiptono dan Diana (2003:100-101) sebagaimana dikemukakan terdahulu dapat disimpulkan terdapat dua jenis pelanggan, yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Secara rinci Barata A.A. (2003:12) mengemukakan, pelanggan internal adalah orang-orang yang terlibat dalam proses penyediaan jasa atau proses produksi barang, sejak dari perencanaan, penciptaan jasa atau pembuatan barang, sampai dengan pemasaran dan penjualan dan

pengadministrasiannya. Menurut Gasperz dan Laksana (2008:10) pengertian pelanggan ada tiga yaitu :

1. Pelanggan internal (*Internal Customer*)

Merupakan orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada performansi (*performance*) pekerjaan atau perusahaan kita.

2. Pelanggan antara (*Intermedieate Customer*)

Merupakan mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara bukan sebagai pemakai akhir produk itu.

3. Pelanggan eksternal (*External Customer*)

Merupakan pembeli atau pemakai akhir produk itu, yang sering disebut sebagai pelanggan nyata (*real customer*).

Sedangkan menurut pendapat Greenbeg (2010) Pengertian pelanggan adalah seorang individu ataupun kelompok yang membeli produk fisik ataupun jasa dengan mempertimbangkan berbagai macam faktor seperti harga, kualitas, tempat, pelayanan dsb berdasarkan keputusan mereka sendiri. Seorang pelanggan memiliki kriteria tersendiri dalam membeli suatu produk maupun jasa. Perbandingan harga, kualitas produk, kualitas pelayanan dan faktor lain dapat membuat konsumen cenderung memilih produk atau jasa tersebut dibandingkan dengan produk lain.

2.5 Kepuasan konsumen

Menurut Kotler dan Armstrong (2001:9), Kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira. Maka seorang konsumen dapat dikatakan puas apabila sebuah kinerja produk dapat memenuhi ekspektasi konsumen itu sendiri.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2000:75), definisi kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan

kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen juga bisa dikatakan sebagai penilaian yang diberikan konsumen atas pelayanan yang dia terima saat berada di sebuah restoran. Jika pelayanan yang di berikan dapat memenuhi harapan konsumen dan mampu menghasilkan respon yang baik dari konsumen serta memenuhi kebutuhan konsumen, maka hal tersebut akan memberikan citra yang baik bagi perusahaan.

2.6 Dimensi kualitas pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithml, Berry (1998) terdapat lima dimensi terhadap kualitas pelayanan yang menjadi indikator kepuasan tamu (*service quality*) yang di jeiaskan sebagai berikut:

1. *Tangibles* atau bukti fisik yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, halaman, kantor), perlengkapan dan peralatan yang dibutuhkan (teknologi), serta penampilan pegawai.
2. *Empathy* yaitu syarat untuk peduli memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.
3. *Reliability* adalah keandalan meliputi kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi. Faktor kualitas keandalan yang terdapat pada restoran dalam menyajikan hidangan secara cepat, tepat sesuai dengan permintaan pelanggan.
4. *Responsiveness* atau ketanggapan meliputi kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan informasi yang jelas.
5. *Assurance* yaitu jaminan dan pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai restoran untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan pada restoran/perusahaan.

Kelima dimensi kualitas pelayanan ini dapat digunakan untuk menilai kualitas

pelayanan yang diberikan pramusaji sudah sesuai dengan yang ditetapkan perusahaan. Dapat pula di gunakan untuk mengevaluasi pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan.

2.7 Manajemen Pelayanan Prima

Ada beberapa alasan mengapa pelayanan prima penting bagi suatu perusahaan (Rahmayanty, 2013; 3-7):

a. Pelayanan prima memiliki makna ekonomi

Pelanggan adalah kunci meraih keuntungan. Tujuan tersebut berupa memaksimalkan laba dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaanperusahaan, meraih pasar yang besar, menciptakan kepemimpinan pasar dalam hal kualitas, mengatasi persaingan, melaksanakan tanggung jawab sosial, dan sebagainya. Bila membina hubungan dan mempertahankan pelanggan yang sudah lama dengan memberikan pelayanan yang sangat baik dan konsisten, bila mereka puas ada kemungkinan menunjukkan loyalitasnya dengan memberikan informasi kepada orang lain dan tingkat kepercayaan melalui testimony (ucapan seseorang) lebih tinggi dan efektif selain biaya yang dikeluarkan lebih rendah.

b. Pelayanan adalah tempat berkumpulnya uang dan pekerjaan

Perusahaan bergantung pada pelanggan dan untuk pelangganlah mereka bekerja, karena pelanggan sumber uang dan pekerjaan. Memusatkan perhatian pada kebutuhanpelanggan, dengan memadukan semua kegiatan yang akan mempengaruhi pelanggan dan menghasilkan laba melalui kegiatan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

c. Persaingan yang semakin maju

Terus membesarnya kegiatan bisnis, semakin kompetisi serta rendahnya atau turunnya pangsa pasar dikarenakan semakin banyaknya produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada

pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing.

d. Pemahaman yang semakin baik terhadap pelanggan

Perhatian terhadap kepentingan pelanggan dengan cara melihat kebutuhan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan usaha di tengah iklim persaingan yang semakin ketat. Memahami sudut pandang pelanggan menyadari kepuasan pelanggan tak sekedar membeli produk, melainkan juga memenuhi berbagai unsur emosi dan afeksi, seperti gaya hidup, jati diri, petualangan, cinta dan persahabatan, kedamaian serta kepercayaan.

Kemudian dalam teorinya Majid (2011; 61) menjelaskan lebih spesifik betapa pentingnya *service excellent* kepada pelanggan karena beberapa alasan, yaitu:

- a. Pelanggan menilai efisiensi perusahaan melalui karyawan yang ditemui
- b. Kesan pertama (*positive first impression*) sangat penting. Sungguh sulit mengatasi kesan pertama yang negative
- c. Perusahaan memiliki harapan dan standar yang tinggi dari para pekerja
- d. Pelanggan percaya kepada perusahaan dan akan terus senang dilayani jika ia diperlakukan dengan baik
- e. Salah satu bentuk promosi yang paling efektif dari periklanan adalah “*Word of Mounth*” (promosi dari mulut ke mulut). Jika pelanggan senang, dia akan memberitahukan kepada orang lain.
- f. Kita merasa senang dan bangga akan diri kita sendiri jika memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan.
- g. Pelanggan mempercayakan kita sebagai sumber informasi dan bantuan utama

BAB 3. METODE PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA

3.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

3.1.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata

Dalam memilih lokasi praktek kerja nyata, program studi usaha perjalanan wisata memberikan kebebasan bagi mahasiswa untuk memilih lokasi, jenis perusahaan dan bagian yang akan dipilih dengan syarat bidang tersebut sesuai dengan kurikulum pembelajaran. Lokasi pelaksanaan praktek kerja nyata yang dilakukan penulis adalah Restoran Bumbu Desa di Aston Jember Hotel & Conference Center beralamat di Jl. Sentot Prawirodirjo No.88, Jember Kidul, Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131. Letak yang strategis di tengah kota, mudah dijangkau, dekat dengan pusat perkantoran juga perdagangan, dan dekat dengan lokasi diselenggarakannya adanya *event* tahunan *Jember Fashion Carnival*, membuat restoran ini selalu didatangi banyak tamu.

3.1.2 Gambaran Umum Perusahaan

1. *Aston Jember Hotel and Conference Center*

Archipelago International mendirikan hotel baru di Kabupaten Jember, Jawa Timur. Mulai hari Senin, 10 Juni 2013, operator hotel terkemuka di Indonesia itu mengoperasikan *Aston Jember Hotel and Conference Center*. Hotel Aston Jember memiliki 152 kamar dan fasilitas lain seperti kolam renang, pusat kebugaran/*gym*, sauna, ruang pertemuan untuk umum dan bisnis. *Aston Jember Hotel Conference and Center* merupakan satu-satunya Hotel berbintang 4 Internasional di Jember. Sampai saat ini hotel *Aston Jember Hotel and Conference Center* dikunjungi oleh tamu dari berbagai kalangan dengan berbagai tujuan. Mulai yang ingin menginap untuk kepentingan bisnis, liburan keluarga, menikmati makanan di restoran maupun hanya untuk mencari hiburan. AJHCC memiliki 8 lantai dengan jenis kamar yang terdiri dari:

- a) 147 kamar *superior* dan *deluxe*
- b) 5 kamar *suite*
- c) 4 kamar standar

Adapun fasilitas-fasilitas penunjang yang di sediakan *Aston Jember Hotel* antara lain :

Tabel 3.1 (fasilitas-fasilitas yang terdapat di hotel Aston Jember)

Fasilitas kamar	Fasilitas Umum
<ul style="list-style-type: none"> • Setiap kamar dilengkapi 40 TV channel • Safety box • Full bathroom amenities • Hair dryer • Self-controlled AC • Coffee & tea making facilities (hanya kamar suite) • Telephone • Radio • Mini bar • Air conditioner • Bath up (hanya untuk kamar suite), 	<ul style="list-style-type: none"> • Bumbu Desa restaurant • Lavender café & poolbar • Main swimming pool • children swimming pool & whirl pool • Modern conference facilities • Wifi internet acces • Board meeting room • D'boss wellness center VIP resto • Business center • Floss lobby lounge • 24 hour doctor service (on-call) • 24 hour room service • Concierge service • Laundry & dry cleaning • Car rental service • Transport service (on request)

1. Restoran Bumbu Desa

Dalam operasionalnya, restoran ini dijalankan oleh suatu *department* yaitu *food and beverage department*. *Food and beverage departement* adalah sebuah *department* yang bertanggung jawab atas segala hal yang berkaitan dengan pembuatan, penjualan, penyajian makanan serta hal lain yang berkaitan dengan perjamuan tamu di *Aston Jember Hotel and Conference Center*. Di Aston Jember

Hotel & Conference Center sendiri departemen *food and beverage* mempunyai tanggung jawab atas operasional Bumbu Desa. Dengan kata lain *food and beverage department* didirikan untuk membuat menjual dan menyajikan makanan dan minuman kepada tamu hotel baik yang menginap (*room service*), tamu yang memesan makanan untuk jamuan hajatan, maupun yang datang ke restoran bumbu desa hanya untuk menikmati hidangannya (*ala carte*).

Restoran Bumbu Desa sendiri merupakan sebuah restoran yang termasuk dalam *Specialities dining room* yaitu restoran yang berada di hotel yang biasa menyediakan makanan atau masakan khusus dalam hal ini *Indonesian food*. Namun di Hotel Aston sendiri masih menyediakan beberapa menu *western food* dan *Chinese food* hal ini dikarenakan pada awalnya restoran Bumbu Desa berdiri dengan nama *Lekker restaurant* yang menjual masakan *western* dan *chinese* Sehingga membuat masih banyak tamu yang masih memesan menu *western* dan *chinese*. Dekorasi yang digunakan restoran bumbu desa bernuansa sunda. Restoran Bumbu Desa bertanggung jawab atas penyediaan sarapan untuk tamu yang menginap hotel Aston Jember. Pada saat operasional *breakfast* restoran menyediakan 7 menu *main course*, *soup*, *soto stasion*, *egg station*, *appetiser*, *jajanan traditional*, dan *pastry*. Area restoran Bumbu Desa dibagi menjadi 5 *section* yaitu : *section A (non smoking area)*, *section B (non smoking area)*, *section C (smoking area)*, *section D (smoking area)* dan *section terrace (smoking area)*. Seperti restoran lain pada umumnya, selain menyediakan makanan yang dimasak *kitchen*, restoran Bumbu Desa juga mempunyai *bar* yang bertugas membuat minuman yang dijual, membuat promo minuman dan menyediakan seluruh minuman yang tersedia ketika *breakfast* termasuk *coffee and tea*. Selain itu restoran Bumbu Desa juga mempunyai 1 *chasier* yang bertanggung jawab atas pembayaran, *greeting the guest* sekaligus sebagai *hostess*.

Pada restoran Bumbu Desa departemen *food and beverage* sendiri dibagi menjadi 2 bagian yang saling berkaitan yaitu *food and beverage product* dan *food and beverage service*. Dari departemen *food and beverage service* yang terdapat di restoran Bumbu Desa penulis melakukan praktek kerja lapang dan memperoleh data sebagai bahan penyusunan tugas akhir.

3.1.3 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Waktu pelaksanaan kegiatan praktek kerja nyata ini dilaksanakan oleh penulis selama lima bulan terhitung mulai tanggal 02 Januari 2018 sampai dengan 02 Juni 2018 di restoran Bumbu Desa *Aston Jember Hotel and Conference Center*. Jadwal pelaksanaan kegiatan praktek kerja ini dilakukan sesuai dengan *work shift* untuk peserta praktek kerja nyata berdasarkan ketentuan dari *Aston Jember Hotel and Conference Center* seperti pada tabel 3.2.

Work shift	Jam kerja
Morning shift	07.00-15.00 WIB
Middle shift	10.00-18.00 WIB
Afternoon shift	14.00-22.00 WIB

Tabel 3.2 *Work Shift* kegiatan Praktek Kerja Nyata di *Aston Jember Hotel and Conference Center*

3.2 Ruang Lingkup Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan

Dalam penulisan laporan praktek kerja nyata penulis memerlukan data-data tentang peran dari seorang *waiter*. Oleh sebab itu penulis ditempatkan pada departemen *food and beverage* di restoran Bumbu Desa dengan tujuan dapat memperoleh pengalaman secara langsung dan untuk menyusun tugas akhir dengan judul "Peran *Waiter/waitress* Dalam Meningkatkan Kepuasan *Customers* di restoran Bumbu Desa *Aston Jember Hotel and Conference Center*".

3.2.2 Kegiatan yang Dilakukan Selama Praktek Kerja Nyata.

Kegiatan yang dilakukan dalam pelaksanaan praktek kerja dan menjalankan peran seorang *waiters*, penulis ditempatkan pada beberapa *section* sebagai berikut :

1. *Floor*.

Pada *section* ini penulis diberikan tanggung jawab layaknya *waiters profesional* restoran. Seperti : *cleanliness restaurant, taking order, clear up restaurant, clear up floor*, mempersiapkan peralatan sarapan untuk tamu *in house*, *polishing*, cara *handle* tamu, cara *room service*, cara mengangkat telepon, *handle*

lunch, handle dinner, cara up selling promotion. cara handle family style, buffet, set menu dan ala carte serta berbagai jenis table setting. selain itu penulis juga ikut membantu inventori, store requisition dan mengisi daily market list book.

2. Banquet

Pada *section* ini penulis mempelajari tentang ilmu perjamuan atau banquet. area kerja dari *banquet section* sendiri meliputi *ballroom, restaurant area, kisho meeting room, tulip meeting room* dan *free function area*. *banquet* sendiri bertanggung jawab atas berjalannya *MICE* seperti : *wedding party, birthday party, meeting, conference, gathering* dan *event-event* lain yang dilaksanakan di *Hotel Aston Jember*.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Permasalahan yang akan dikaji oleh peneliti merupakan masalah yang bersifat sosial dan dinamis. Oleh karena itu, peneliti memilih menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menentukan cara mencari, mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data hasil penelitian tersebut. Metode kualitatif ini dapat digunakan untuk memahami interaksi sosial, misalnya dengan wawancara mendalam sehingga akan ditemukan pola-pola yang jelas. Dalam hal ini penulis meneliti secara langsung mengenai profesi seorang *waiters* di restoran Bumbu Desa *Aston Jember Hotel and Convergence Center*.

3.3.2 Sumber Data

Terdapat 2 (dua) sumber data yang digunakan dalam penyusunan laporan praktek ini, diantaranya sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer yang dimaksud mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi. Dalam hal ini penulis, mendapatkan data berdasarkan pengalaman dan informasi yang dialami secara langsung. Sumber data didapatkan dari individu dan kelompok yang terlibat secara langsung dalam proses melayani tamu

di restoran Bumbu Desa. Beberapa sumber data primer ini berupa catatan dan hasil wawancara yang diperoleh dari hasil wawancara dengan para *staff* restoran Bumbu Desa.

b. Data Sekunder

Adapun sumber data sekunder yang penulis dapatkan berupa catatan atau dokumentasi perusahaan, publikasi pemerintah, analisis industri oleh media, situs web, internet dan seterusnya. Dapat dikatakan data sekunder ini bisa berasal dari dokumen-dokumen grafis seperti tabel, catatan, foto dan lain-lain. Data sekunder ini berupa informasi dari internet, jurnal, artikel, skripsi, dan lain sebagainya.

3.4 Metode Pengumpulan Data

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

a. Wawancara

Interview atau wawancara merupakan metode pengumpulan data yang menghendaki komunikasi langsung antara penyelidik dengan subyek atau responden. Wawancara dapat diartikan sebagai metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan mengenai data yang digali. Penulis melakukan wawancara secara langsung kepada yang bersangkutan yaitu para *staff* departemen *food and beverage* di restoran Bumbu desa seperti : *supervisor, F&B manager, Captain, dan staff* lain. Wawancara tersebut bertujuan untuk memperoleh informasi tentang pekerjaan *waiters* dan mengetahui langkah apa yang sebaiknya dilakukan untuk meningkatkan kemampuan atau *skill* kerja seorang *waiter*, serta cara-cara melayani tamu sesuai prosedur agar dapat meningkatkan kepuasan tamu.

b. Observasi atau Pengamatan

Observasi yang dimaksud adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Dalam penyusunan laporan ini, penulis melakukan observasi secara

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari praktek kerja nyata yang penulis lakukan di restoran Bumbu Desa Hotel Aston Jember, penulis mendapatkan informasi mengenai hal-hal apa saja yang *waiters/waitress* lakukan agar dapat mempengaruhi dan meningkatkan kepuasan *customers*. Seorang *waiters/waitress* mempunyai peran penting dalam meningkatkan kepuasan *customers* melalui *service skill* yang dimiliki dan ditetapkan oleh restoran. Terdapat berbagai upaya yang dilaksanakan ketika pelayanan berlangsung di restoran bumbu desa. Upaya-upaya tersebut diantaranya :

1. Memaksimalkan kualitas pelayanan melalui penerapan *Excellent Service*.
2. Menguasai *soft skill up selling* untuk menjaga ekspektasi tamu yang datang.
3. Memenuhi harapan tamu sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan restoran.
4. Menciptakan inovasi dalam produk maupun dekorasi agar tercipta suasana yang baru.
5. Menghafal pelanggan yang dimiliki restoran.
6. Memastikan makanan yang dijual layak untuk diberikan kepada tamu.
7. Menerima segala masukan yang diberikan oleh tamu untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
8. Mampu menangani tamu yang komplain untuk menjaga kepercayaan tamu kepada restoran.

Dalam melayani pelanggan, para *waiters/waitress* di Restoran Bumbu Desa sudah menjalankan upaya tersebut dengan baik dan dapat dikatakan berhasil meningkatkan kepuasan *customers*. Hal ini dibuktikan dengan *feedback* positif yang di berikan oleh *customer* kepada restoran bumbu desa yang secara langsung menunjukkan sikap puas terhadap pelayanan *waiters/waitress* dan *feedback* yang diberikan melalui *form guest comment*.

5.2 Saran

Untuk lebih meningkatkan rasa nyaman tamu terhadap pelayanan restoran bumbu desa, sebaiknya restoran meningkatkan kebersihan area *restaurant*. Terutama pada saat *event* yang menggunakan *lunch box*. Para *waiters* sering mengabaikan sampah *luch box* karena merasa bahwa hal tersebut bukan tanggung jawab mereka, melainkan *department public area*. Hal ini yang sering dijadikan *complaint* oleh tamu. kebersihan area restoran dan area hotel itu tidak hanya tanggung jawab dari *department public area* melainkan tanggung jawab dari seluruh *staff*. Dikarenakan semua *department* mempunyai tujuan yang sama yaitu kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- A.W Marsum. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*, Edisi IV. Yogyakarta: Andi. Agus Sulastiyono. 2001. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. CV Alfabeta, Bandung.
- Abd. Rachman Arief. 2005. *Pengantar Ilmu Perhotelan & Restoran*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Abdul Majid, Suhartono, Warpani, Eko Pobo D. 2009. *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Rajawali Pers. Jakarta
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Alex Media kompetindo.
- Greenberg, P. 2010. *Customers Relationship Management as the Speed of Light: Fourth Edition* McGraw-Hill
- Indrayana. I. B 2006. *Desiain Interior Restoran Arma di Ubud Bali*. Institut Seni Indonesia. Denpasar
- Kotler, Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi keduabelas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Nina Rahmayanti. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*, Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Parasuraman, A. V.A. Zeithml dan L.L. Berry. 1998, *SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Meansuring Consumer Perseption Of Service Quality*, hal 64, Jurnal of Retailing
- Sihite, Richard. 2000. *Tourism Industry*. Surabaya: SIC
- Wiyasha, IBM. 2010. *Akuntansi Perhotelan. Penerapn Uniform System of Accounts for The Lodging Industry*
- Soekresno. 2000. *Manajemen Food and Beverage*. Edisi ke II. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Dianan. 2007 *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Zeithml dan Bitner. 2000. *Service Marketing: Intergating Customers Focus Across*. New York: Mc Graw Hill Inc.



LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Tempat Magang



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: fiasp@unj.ac.id

17 Oktober 2017

Nomor : 4036/UN25.1.2/SP/2017
 Lampiran : lima eksemplar
 Perihal : Permohonan Tempat Magang

Yth. Pimpinan Hotel Aston Jember
 Jl. Sentot Prawirodirjo No. 88, Kaliwates
 Jember

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 Lapang) untuk penyelesaian laporan tugas akhir. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mengharap 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.	Mohamad Lutfi Candra	150903102026	D3 Usaha Perjalanan Wisata
2.	Silvia Wahyuningsih	150903102034	D3 Usaha Perjalanan Wisata
3.	Audina Aprillia Saputri	150903102003	D3 Usaha Perjalanan Wisata
4.	Ryas Tasya	150903102023	D3 Usaha Perjalanan Wisata
5.	Fitra Andi Yogo Ariuz	150903102045	D3 Usaha Perjalanan Wisata

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. Wadi Prayitno, M.Kes
 NIP. 19610608 198802 1 001

Lampiran 2 Surat Balasan Perusahaan Praktek Kerja Nyata

TON JEMBER
HOTEL & CONFERENCE CENTER

No : 284/HR/AJHCC/SK/XII/2017

Jember, 15 December 2017

Kepada
Yth. Ibu Dra. Sri Wahjuni, M.Si
Ketua Prodi DIII Usaha Perjalanan Wisata UNEJ
di Jember

Hal : Konfirmasi Siswa Prakerin

Dengan hormat,

Sehubungan dengan pengajuan mahasiswa dan mahasiswi Universitas Jember untuk melakukan Prakerin di Aston Jember Hotel & Conference Center maka dengan ini kami sertakan daftar siswa yang telah diterima untuk melakukan Prakerin di Aston Jember Hotel. Waktu pelaksanaan prakerin adalah selama 6 (Enam) bulan.

Adapun siswa-siswi yang dapat melaksanakan Prakerin di Aston Jember Hotel, terhitung dari 2 Januari 2018 hingga 2 Juni 2018 adalah sebagai berikut :

No	Nama Siswa	Jurusan	Department Prakerin
1	Audina Aprilia Saputri	Usaha Perjalanan Wisata	Sales & Marketing
2	Mohamad Lutfi Candra	Usaha Perjalanan Wisata	FB Service

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian serta kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan banyak terima kasih.

Hormat kami,

ASTON JEMBER
HOTEL & CONFERENCE CENTER

Vivin Wulandari
HR Training

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 : disip@unej.ac.id

SURAT TUGAS
 Nomor : 5333/UN25.1.2/SP/2017

Berdasarkan Surat dari HR Training "ASTON Jember Hotel & Conference Center", nomor : 284/HR/AJHCC/SK/XII/2017, tanggal 15 Desember 2017, perihal : Konfirmasi Siswa Prakerin, maka dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum di bawah ini :

No.	Nama	NIM	Penempatan
1.	Audina Aprilia Saputri	150903102003	Sales & Marketing
2.	Mohamad Lutfi Candra	150903102026	FB Service

Untuk melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Industri/Praktek Kerja Lapangan di **ASTON Jember Hotel & Conference Center**, terhitung mulai tanggal 2 Januari sampai dengan 2 Juni 2018.

Demikian surat tugas ini untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Jember, 29 Desember 2017

a.n Dekan
 Wakil Dekan I,



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

Disampaikan Kepada :

1. Pimpinan ASTON Jember Hotel & Conference Center
2. Kaprodi D3 Usaha Perjalanan Wisata
3. Mahasiswa yang bersangkutan

Lampiran 4 Nilai Hasil 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
 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	75	tujuh puluh lima
2	Kemampuan / Kerjasama	80	delapan puluh
3	Etika	80	delapan puluh
4	Disiplin	80	delapan puluh
NILAI RATA - RATA			

Identitas Mahasiswa yang dinilai :

Nama : MuHAMMAD LUTFI CANORA
 NIM : 150903102026
 Jurusan : Ilmu Administrasi
 Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

Yang menilai :

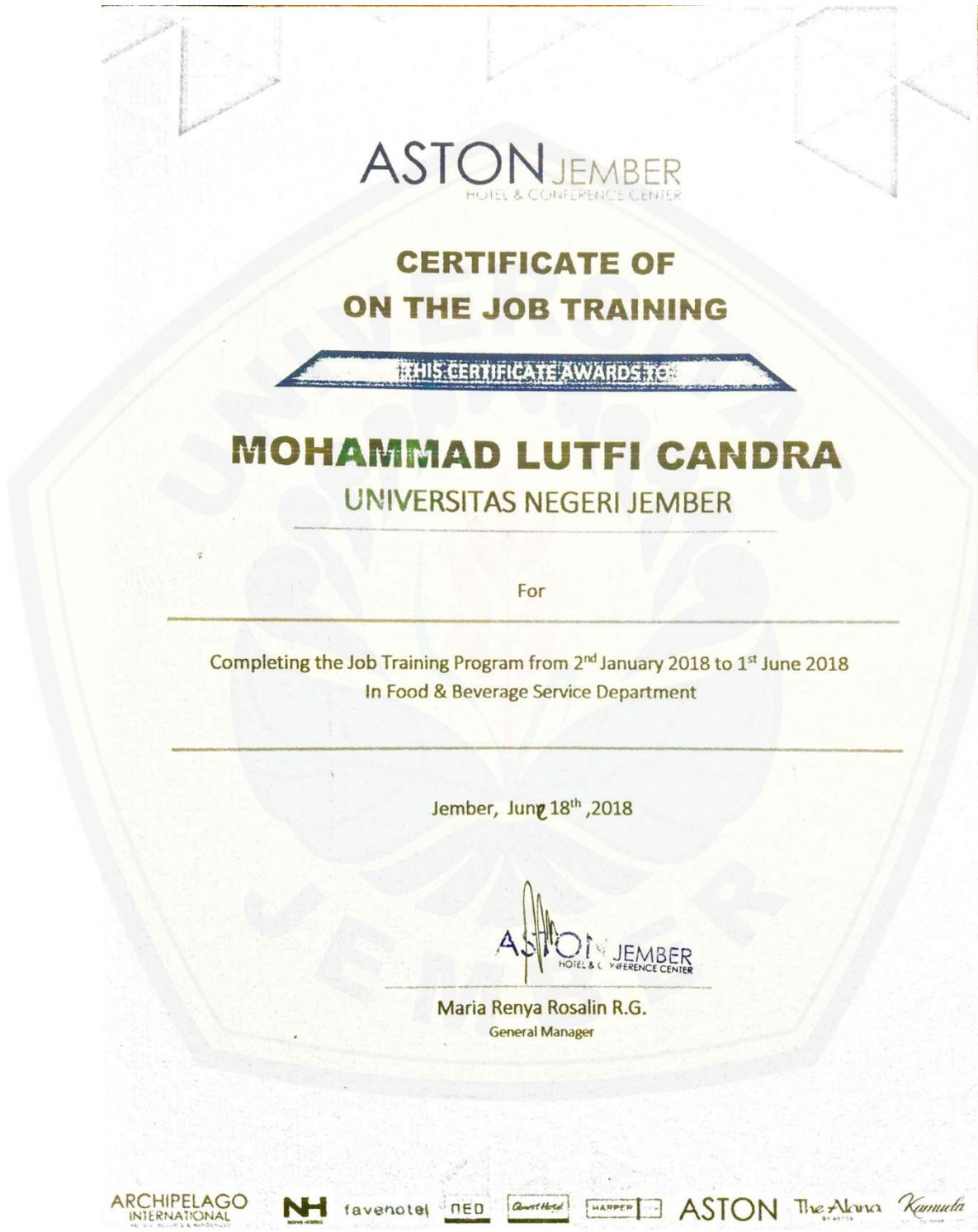
Nama : SUHARTA
 Jabatan : FOOD & BEVERAGE MANAGER
 Instansi : ASTON JEMBER HOTEL & CONFERENCE CENTER
 Tanda Tangan :



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



Lampiran 6 Foto Hasil Praktek Kerja Nyata

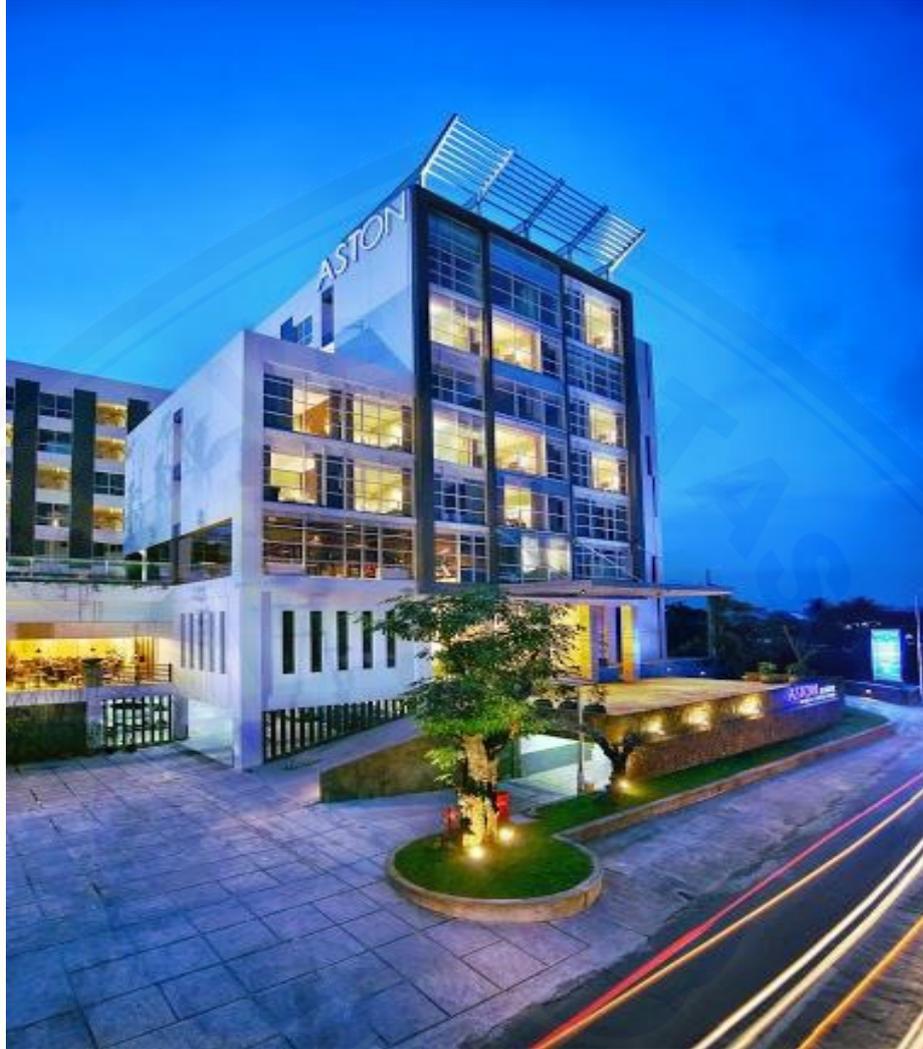


Foto Aston Jember Hotel and Conference Center Tampak Depan



Foto Restoran Area



Foto *Saphire Ballroom*



Foto *Coffee and Tea Set Up*



Foto *Buffet Area*

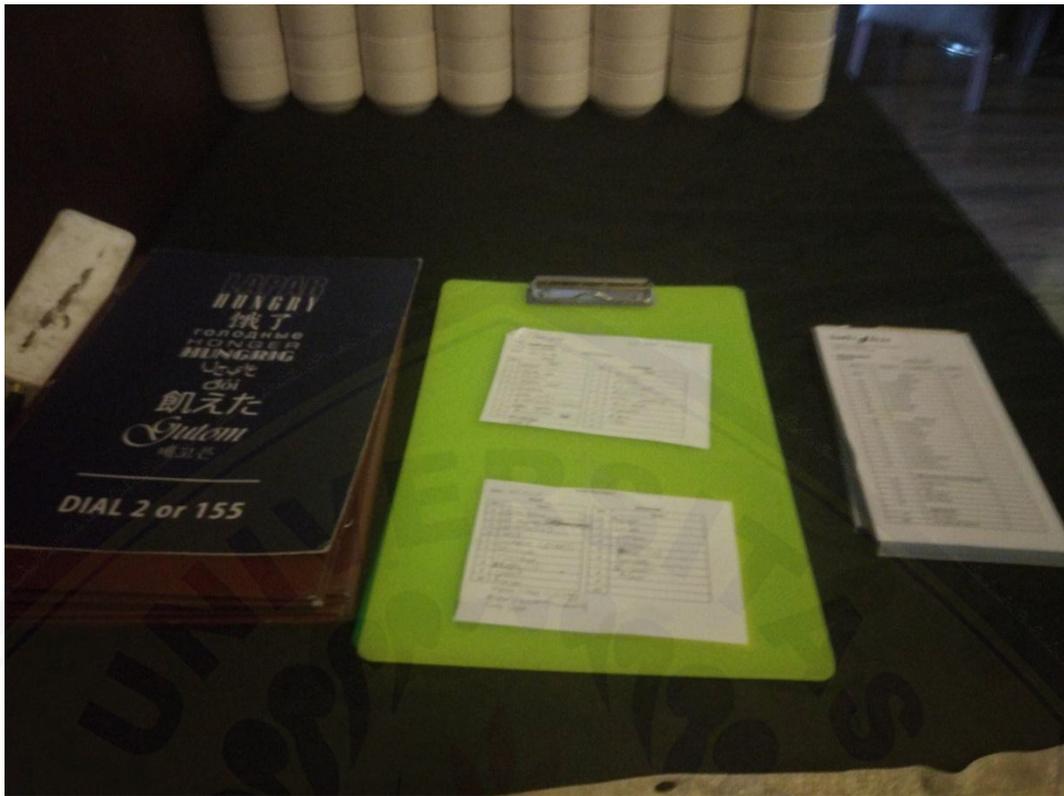


Foto Captain Order dan Menu



Foto Station Equipment



Foto Breakfast Table Set Up



Foto Proses Clear Up



Foto Proses Mengantar Makanan *Room Service*



Foto Proses *Food Check* Sebelum diantar ke Kamar



Foto Bahan *Up Selling* Promo Minuman Bulan Maret