



**PROSEDUR KERJA PRAMUSAJI DALAM MELAYANI TAMU DI
JAVANOA RESTO IJEN VIEW HOTEL & RESORT BONDOWOSO**

*(Waiter/Waitress Work Procedures to Serving Guests at Javanoa Resto Ijen
View Hotel & Resort Bondowoso)*

Laporan Tugas Akhir

Oleh

Shinta Hardiyanti

NIM 150903102028

**JURUSAN DIII USAHA PERJALANAN WISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2019





**PROSEDUR KERJA PRAMUSAJI DALAM MELAYANI TAMU DI
JAVANOA RESTO IJEN VIEW HOTEL & RESORT BONDOWOSO**

*(Waiter/Waitress Work Procedures to Serving Guests at Javanoa Resto Ijen
View Hotel Resort Bondowoso)*

TUGAS AKHIR

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan studi pada Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Oleh

Shinta Hardiyanti

NIM 150903102028

**JURUSAN DIII USAHA PERJALANAN WISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2019



PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orangtua saya, Ayahanda Ahmad Hardi dan Ibunda Yuliani Hardi yang saya sayangi dan cintai yang selalu memberikan saya penuh dengan kasih sayang, dukungan, pengorbanan, kesabaran dan selalu mendoakan saya selama ini;
2. Kedua kakak saya, Ferdi Eko Wardana dan Muhammad Rizal Ganda Sugara yang selalu memberikan motivasi, semangat, dukungan dan menemani saya dan memberikan pengalaman hidup yang tidak akan pernah saya lupakan;
3. Keluarga besar UKMF Paduan Suara *Sociale Political Voices*, Pers Mahasiswa PRIMA dan AISEC UNEJ yang telah berjasa dalam memberikan wadah bagi saya untuk berproses dalam berorganisasi selama menjadi anggota di awal-awal semester saya berkuliah;
4. Teman-teman seperjuangan DIII Usaha Perjalanan Wisata yang selalu berjuang demi masa depan yang lebih baik terutama sahabat saya Isminawati Rahayu, dan juga Dyah Ayu Arumsari Abdullah dari jurusan Hubungan Internasional yang selalu memberikan semangat dan dukungan yang sangat luar biasa untuk saya ;
5. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

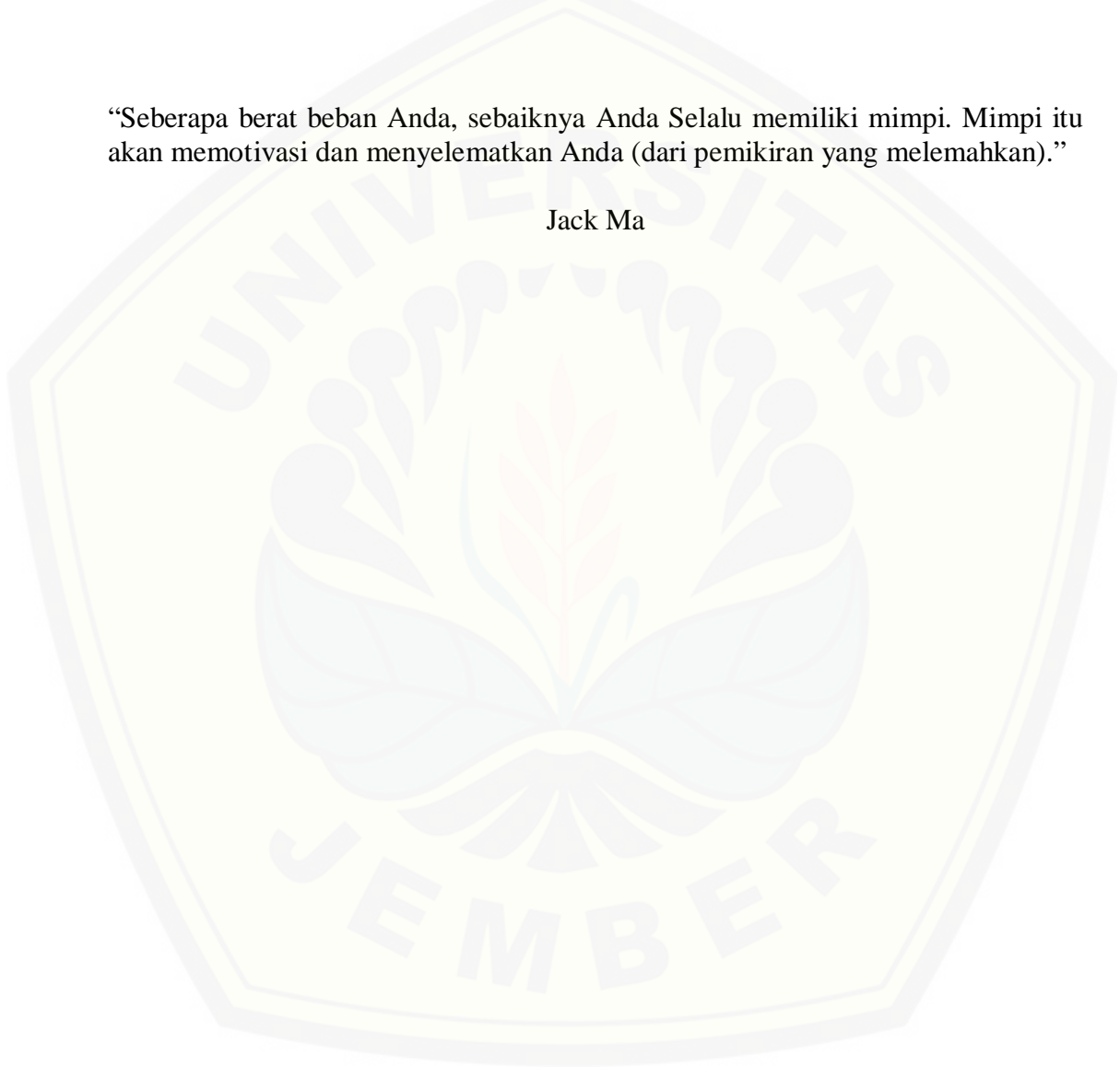
MOTTO

“Hidup adalah seni menggambar tanpa menghapus”

Jhon W. Gardner

“Seberapa berat beban Anda, sebaiknya Anda Selalu memiliki mimpi. Mimpi itu akan memotivasi dan menyelamatkan Anda (dari pemikiran yang melemahkan).”

Jack Ma



PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Shinta Hardiyanti

NIM : 150903102028

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa laporan tugas akhir yang berjudul “Prosedur Kerja Pramusaji Dalam Melayani Tamu Pada Javanoa Resto Ijen View Hotel & Resrot Bondowoso” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab 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, 28 Agustus 2019

Yang Menyatakan,

Shinta Hardiyanti

NIM 140903102040

LAPORAN TUGAS AKHIR

Prosedur Kerja Pramusaji Dalam Melayani Tamu Pada Javanoa Resto Ijen View
Hotel & Resrot Bondowoso

Oleh

Shinta Hardiyanti
NIM 150903102028

PEMBIMBING

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

**PROGAM STUDI DIII USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2019**

PERSETUJUAN

Telah disetujui Laporan Praktek Kerja Nyata Progam Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Nama : Shinta Hardiyanti

NIM : 150903102028

Jurusan : Ilmu administrasi

Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan wisata

Judul : Prosedur Kerja Pramusaji Dalam Melayani Tamu di Javanoa
Resto Ijen View Hotel & Resort Bondowoso

Jember, 28 Agustus 2019

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Indra Perdana Wibisono, S.ST., MM.

NIP. 1987052014041001

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir berjudul “Prosedur Kerja Pramusaji Dalam Melayani Tamu Di Javanoa Resto Ijen View Hotel & Resort Bondowoso” karya Shinta Hardiyanti telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : Rabu, 28 Agustus 2019

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua,

Dr. Dina Suryawati, M.Si

NIP. 198009172005012001

Anggota I,



Indra Perdana Wibisono, S.ST., MM

NIP. 198701052014041001

Anggota II,

Margaretta A N, S.ST.Par., M.Par

NIP. 199003142019032015

Mengesahkan,

Penjabat Dekan

Prof. Dr. Hadi Prayitno, M.Kes

NIP. 196106081988021001

RINGKASAN

Prosedur Kerja Pramusaji Dalam Melayani Tamu Di Javanoa Resto Ijen View Hotel & Resort Bondowoso ; Shinta Hardiyanti, 150903102028; 2019; 64 halaman; Jurusan Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Ijen View Hotel & Resort sampai sekarang merupakan satu-satunya hotel bintang tiga berstandar internasional yang merupakan kebanggaan Bondowoso. Berlokasi di Jl. Kismangunsarkoro No. 888 Jember, dibangun dengan campuran konsep perpaduan budaya Jawa-Bali yang diharapkan mampu membuat pengunjung nyaman. Ijen View Hotel menawarkan banyak sekali fasilitas untuk memanjakan tamunya, salah satunya adalah Javanoa Resto. Sebuah restoran yang memiliki konsep *fine dining restaurant*, yaitu restoran yang sangat mengutamakan penyajian dan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu. Pelayanan yang diberikan mulai dari tamu datang tamu pulang. Tamu yang datang akan disambut dengan ramah dan sopan serta tamu akan diberikan pelayanan secara intensif selama menyantap makanan dan minuman di Javanoa Resto. Banyak hal yang diperhatikan Javanoa Resto dalam memberikan pelayanan, di antaranya saat menyajikan makanan minuman dan saat proses pelayanan dalam penyajian makanan dan minuman kepada tamu yang dilakukan oleh *waiter/waitress* Javanoa Resto. Ketika menyajikan makanan terdapat tata cara atau prosedur kerja yang harus ditaati. Prosedur kerja pada Javanoa Resto antara lain mengatur *table set up* dan *clear up, banquet, room service*, dan lain sebagainya.

Proses pelayanan dalam penyajian makanan dan minuman juga merupakan hal penting yang harus diperhatikan di Javanoa Resto. Proses pelayanan dalam penyajian makanan dan minuman dimulai dari *greeting the guest, seating the guest, presenting menu, beverage order, food order, serve bevrage, serve food, clear up*, dan sampai pada proses *payment*. Javanoa Resto telah menerapkan dan menjalankan prosedur kerja dengan baik walaupun terdapat beberapa kendala yang menyebabkan prosedur kerja tersebut tidak berjalan dengan lancar. Penerapan prosedur kerja pada sebuah restoran sangat penting karena baik dan buruknya citra restoran tergantung pada kualitas kinerja staf/personel yang ada di restoran

tersebut. Prosedur kaerja ada untuk diterapkan dan dijalankan demi keberhasilan suatu restoran dalam memenuhi kebutuhan pelayanan yang nagus dan prima. Selama Prakterk Kerja Nyata penulis bertanggung jawab atas *job description* yang telah diberikan dan melaksanakannya. Setiap *job description* memiliki prosedur kerja yang berbeda-beda seperti bagaimana cara melayani *room service*, dan *banquet*, dan mengerti tahapan atau prosedur kerja yang dilakukan dalam proses melayani kebutuhan makan dan minum untuk tamu hotel dan menjaga mutu pelayanan.



PRAKATA

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Peranan Room Attendant dalam Pelayanan Tamu di Hotel Dafam Lotus Jember”. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan diploma tiga (DIII) pada Progam Studi Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Penyusunan tugas akhir ini tidak dapat lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hadi Prayitno, M.Kes., selaku Penjabat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Akhmad Toha, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi;
3. Dr. Dina Suryawati, M.Si., selaku Ketua Progam Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata;
4. Dra. Sri Wahjuni, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik atas segala saran yang telah diberikan selama menjadi mahasiswa;
5. Indra Perdana Wibisino, S.ST., MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan tugas akhir ini;
6. Keluarga besar Ijen View Hotel & Resort Bondowoso dan seluruh *staff food and beverage* department yang telah memberikan bimbingan, wawasan ilmu pengetahuan dan kesempatan penulis melaksanakan Praktik Kerja Nyata;
7. Kedua orangtua saya Ayahanda Ahmad Hardi dan Ibunda Yuliani Hardi yang saya sayangi dan cintai yang selalu memberikan saya penuh dengan kasih sayang, dukungan, pengorbanan, kesabaran dan selalu mendoakan saya selama ini;
8. Kedua kakak saya, Ferdi Eko Wardana dan Muhammad Rizal Ganda Sugara yang selalu memberikan motivasi, semangat, dukungan dan menemani saya dan memberikan pengalaman hidup yang tidak akan pernah saya lupakan;
9. Keluarga besar UKMF Paduan Suara *Sociale Political Voices*, Pers Mahasiswa PRIMA dan AISEC UNEJ yang telah berjasa dalam memberikan

wadah bagi saya untuk berproses dalam berorganisasi selama menjadi anggota di awal-awal semester saya berkuliah;

10. Teman-teman seperjuangan DIII Usaha Perjalanan Wisata yang selalu berjuang demi masa depan yang lebih baik terutama sahabat saya Isminawati Rahayu, dan juga Dyah Ayu Arumsari Abdullah dari jurusan Hubungan Internasional yang selalu memberikan semangat dan dukungan yang sangat luar biasa untuk saya ;

Harapan penulis, semoga Laporan ini dapat menambah pegatahuan dan pengalaman bagi para pembaca dan untuk kedepanya dapat memperbaiki bentuk maupun menambah isi agar menjadi lebih baik.

Jember, 28 Agusuts 2019
Penulis

DAFTAR ISI

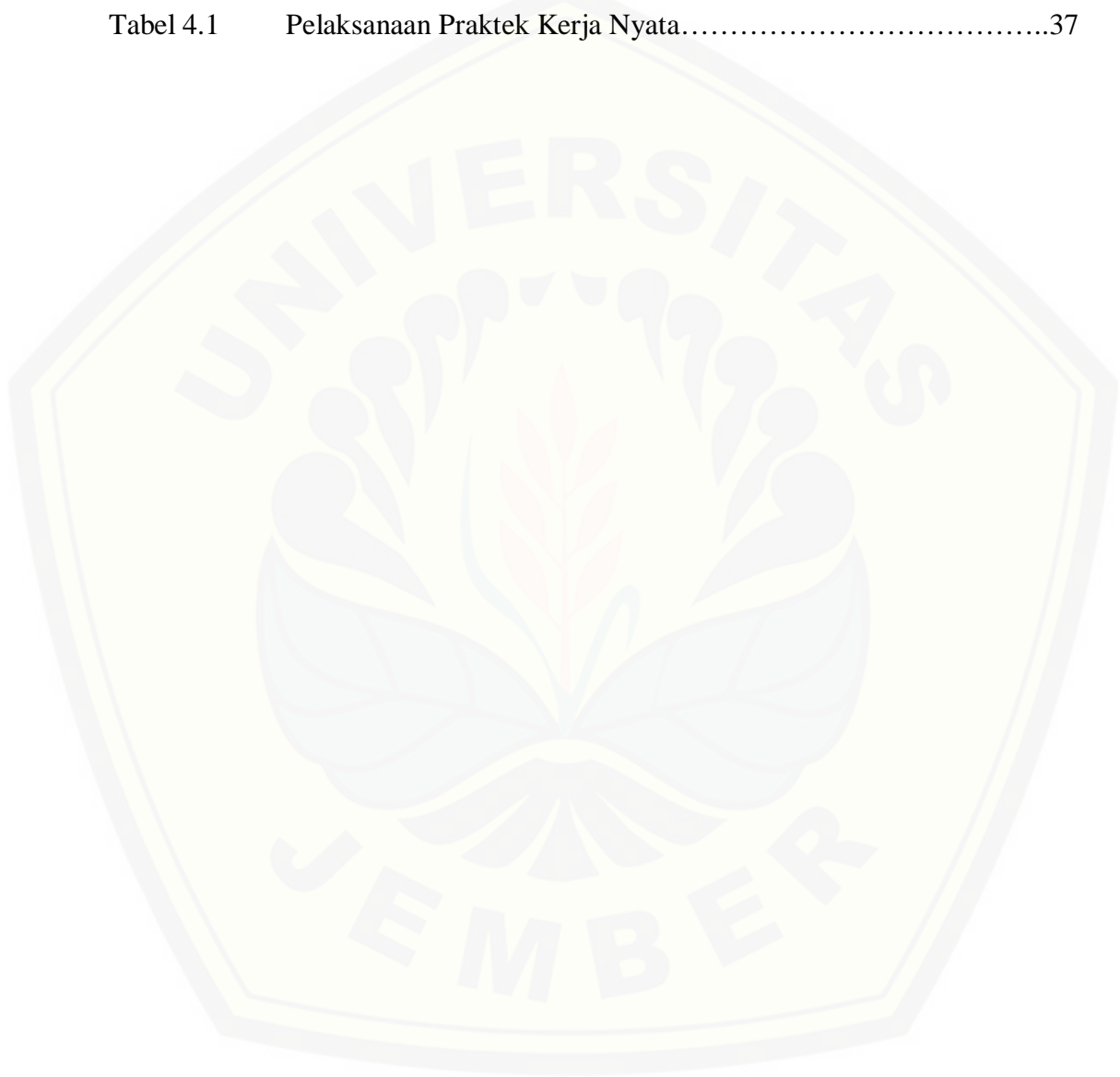
	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSEMBAHAN	i
HALAMAN MOTO	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktik Kerja Nyata	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Hotel	5
2.1.1 Pengetian 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 Restoran	12
Pengertian Restoran	12
Jenis-Jenis Restoran	12
Peralatan Restoran	13
Hubungan Kerjasama Restoran Dengan Bagian Lain Hotel	14
2.3 Food And Beverage	18
2.3.1 Pengertian <i>Food</i>	18
2.3.2 Pengertian <i>Beverage</i>	18
2.3.3 Penyajian Makanan dan Minuman	20
2.3.4 Dasar Pelayanan Makanan dan Minuman	20
2.4 Prosedur	23
2.4.1 Pengertian Prosedur	23
2.4.2 <i>Standard Operating Procedure</i>	23
2.5 Tamu	
2.5.1 Pengertian Tamu	25
2.5.2 Jenis-Jenis Tamu Hotel	26
2.6 Pramusaji	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
3.2.2 Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata	29
3.2 Ruang Lingkup Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata	29
3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan	30
3.2.2 Kegiatan Yang Dilakukan Selama Praktik Kerja Nyata	30

3.3 Jenis dan Sumber Data	30
3.3.1 Jenis Data	30
3.3.2 Sumber Data	31
3.4 Metode Pengumpulan Data	31
BAB 4. HASIL PELAKSANAAN KEGIATAN	33
4.1 Gambaran Umum Hotel	33
4.1.1 Profil Hotel	33
4.1.2 Visi dan Misi Hotel	34
4.1.3 Struktur Organisasi Ijen View Hotel & Resort	34
4.2 Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata	36
4.3 Food & Beverage Service Ijen View Hotel & Resort	41
4.3.1 Struktur Organisasi	41
4.4 Prosedur Kerja Food & Beverage Service di Ijen View	45
4.4.1 Persiapan Pramusaji (<i>Standard Grooming</i>)	45
4.4.2 Prosedur Kerja di Javanoa Resto	45
4.4.3 Kekurangan Prosedur Kerja Javanoa Resto	50
BAB 5 PENUTUP	51
5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	52

DAFTAR TABEL

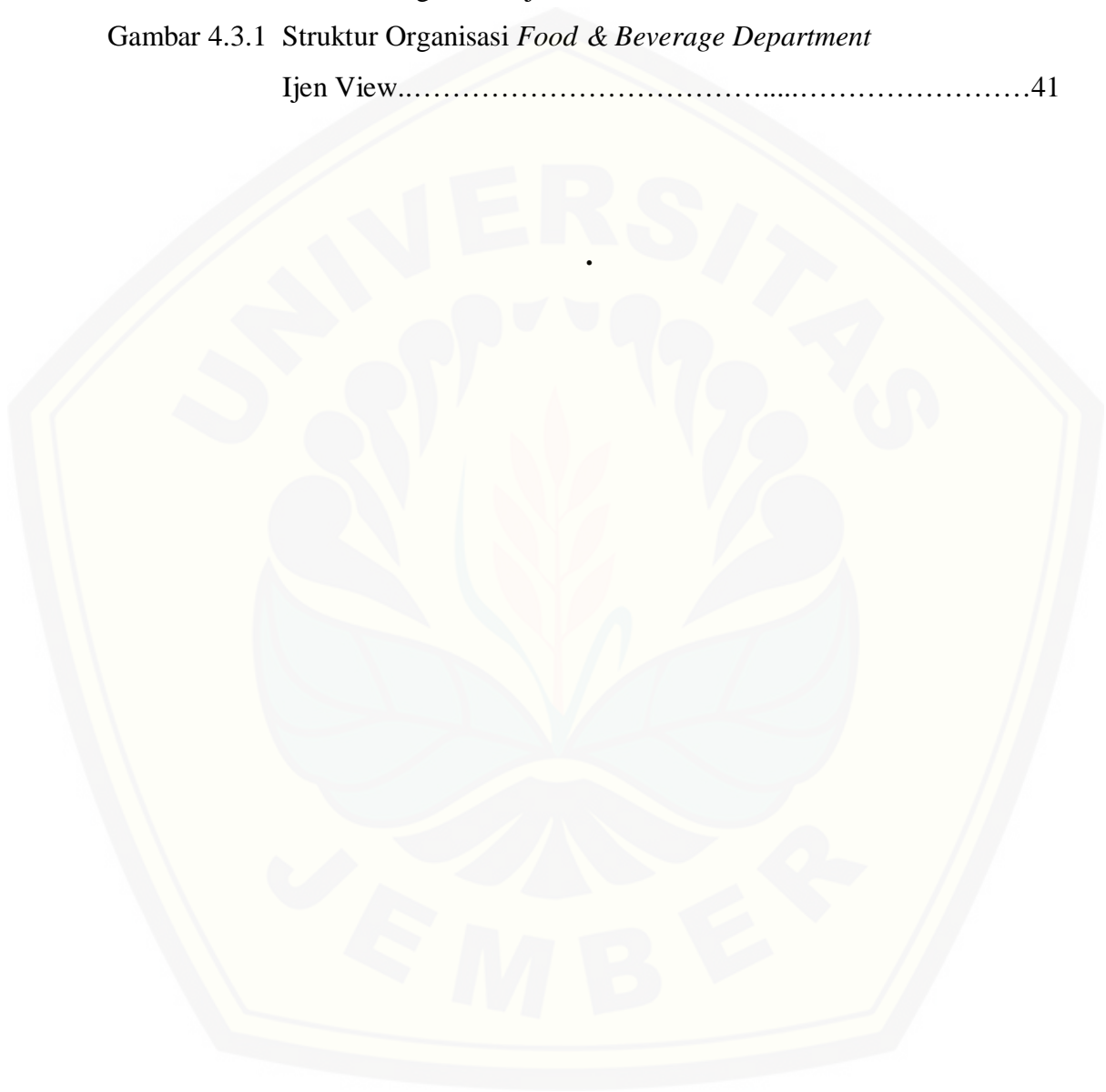
	Halaman
Tabel 3.1 <i>Work Shift</i>	30
Tabel 4.1 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	37



DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 4.1.3 Struktur Organisasi Ijen View	35
Gambar 4.3.1 Struktur Organisasi <i>Food & Beverage Department</i> Ijen View.....	41



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Permohonan Tempat Praktek Kerja Nyata.....	56
Lampiran 2. Surat Persetujuan Tempat Praktek Kerja Nyata.....	57
Lampiran 3. Surat Tugas Dosen Pembimbing.....	58
Lampiran 4. Nilai Praktek Kerja Nyata.....	59
Lampiran 4. Sertifikat Praktek Kerja Nyata dari Ijen View.....	60
Lampiran 6. BEO di Javanoa Resto.....	61
Lampiran 7. Ruang Makan Javanoa Resto.....	67
Lampiran 8. Javanoa Resto <i>Schedule</i>	62
Lampiran 9. Gambar Buku Menu Javanoa Resto.....	63
Lampiran 10. <i>Captain Order</i> Javanoa Resto.....	64
Lampiran 11. Contoh <i>set up table meetiing</i> di Javanoa Resto.....	64
Lampiran 12. Contoh <i>set up buffet</i> di Javanoa Resto.....	65
Lampiran 13. Contoh <i>set up</i> untuk <i>birthday party</i> di Javanoa Resto.....	66
Lampiran 14. Contoh <i>set up</i> untuk <i>wedding/lamaran</i> di Javanoa Resto.....	67
Lampiran 14. Contoh makanan yang ada di Javanoa Resto.....	68

BAB 1.

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata merupakan salah satu sumber devisa negara yang mempunyai andil besar dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi suatu negara, termasuk Indonesia. Ruang lingkup industri pariwisata sendiri mencakup berbagai aspek. Adapun aspek-aspek industri pariwisata antara lain restoran atau *outlet* 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 atau hotel sebagai tempat singgah.

Secara umum sudah diketahui bahwa hubungan industri pariwisata dengan perhotelan saling berkaitan sangat erat. Ini tak lepas dari fakta bahwa industri perhotelan menjadi salah satu tulang punggung yang mendukung pembangunan sektor pariwisata. Suatu daerah tujuan wisatawan tentunya akan dikunjungi oleh wisatawan dan wisatawan tentu saja membutuhkan tempat menginap dan di sinilah peran hotel sebagai tolak ukur untuk mengetahui seberapa banyak wisatawan yang berkunjung di daerah tersebut. Tanpa kegiatan kepariwisataan, dapat dikatakan akomodasi perhotelan akan lumpuh. Sebaliknya, pariwisata tanpa hotel merupakan suatu hal yang tidak mungkin. Hotel termasuk sarana pokok kepariwisataan (*main tourism superstructures*).

Saat ini industri perhotelan terus berkembang, 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 suatu hotel semakin baik pula.

Di Kota Bondowoso terdapat beberapa jenis hotel, salah satunya Ijen View Hotel & Resort yang merupakan hotel berbintang tiga di Bondowoso, dan merupakan tempat akomodasi yang difavoritkan. Agar tidak kalah saing dengan hotel-hotel baru di Bondowoso, maka Ijen View Hotel & Resort perlu memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan kepada tamu. Kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan dan loyalitas pada diri konsumen terhadap jasa yang diberikan hotel. Ijen View Hotel & Resort memiliki beberapa departemen yang saling berintegrasi dalam mewujudkan kerjasama. Adapun departemen yang ada di Ijen View Hotel & Resort antara lain *department front office*, *department accounting*, *department sales & marketing*, *department personal & training*, *department engineering*, *department food & beverage*, *department house keeping*, dan *department security*. Untuk *department food and beverage* 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 pramusaji bagi tamu.

Di dalam sebuah organisasi hotel, *food and beverage service* memerankan peranan yang sangat penting untuk mendapatkan *income* atau *revenue* dan *profit*. Untuk memberikan kepuasan layanan makanan dan minuman kepada tamu, Ijen View Hotel & Resort menyediakan Javanoa Resto. Secara umum, sistem pelayanan restoran atau *food and beverage service* memiliki prosedur kerja yang berurutan mulai ketika tamu datang sampai dengan tamu meninggalkan restoran. Javanoa Resto merupakan restoran yang menyajikan menu masakan Indonesia, Cina, dan Eropa dengan sistem pelayanan *table service* di mana tamu akan duduk menghadap meja makan, lalu pramusaji akan datang untuk menyajikan makanan dan minuman yang telah dipesan oleh tamu tersebut sesuai dengan prosedur kerja, suatu rangkaian tata kerja yang saling berhubungan satu dengan yang lain di mana

terlihat adanya suatu urutan tahap demi tahap dan jalan yang harus ditempuh dalam rangka menyelesaikan suatu tugas. Biasanya berupa dokumen tertulis yang memuat serangkaian instruksi secara tertulis tentang kegiatan rutin atau berulang-ulang, lebih familiar disebut dengan *standard operating procedure (SOP)*.

Javanoa Resto sangat mengutamakan penyajian dan pelayanan makanan dan minuman pada tamu. Seorang pramusaji di Javanoa Resto diharapkan mampu menerapkan prosedur kerja pramusaji dengan baik untuk memberikan pelayanan prima kepada tamu, mulai dari *greeting and escorting, seating guest, food and beverage suggestion, menu presenting, taking order, penulisan slip order, serving food and beverage, payment, hingga clear up*. Prosedur kerja yang baik membantu terbentuknya sebuah sistem kerja yang baik, adanya kesinambungan dan sinergi antara aturan, tugas yang dilaksanakan, juga hasil yang diterima setelahnya.

Javanoa Resto di Ijen View Hotel & Resort Bondowoso dipilih penulis dalam praktek kerja nyata ini karena memiliki kualitas pelayanan dan prosedur kerja yang baik serta merupakan satu-satunya hotel berbintang tiga yang menjadi favorit sekaligus kebanggaan Bondowoso. Dalam laporan tugas akhir ini yang menjadi target penulis adalah untuk mengetahui prosedur kerja dalam melayani tamu oleh seorang pramusaji kepada tamu di Javanoa Resto, sehingga menginspirasi penulis untuk membuat laporan tugas akhir yang berjudul “Prosedur Kerja Pramusaji Dalam Melayani Tamu Pada Javanoa Resto di Ijen View Hotel & Resort”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dikemukakan di atas, maka batasan rumusan masalahnya yaitu bagaimana prosedur kerja pramusaji dalam melayani tamu di Javanoa Resto.

1.3 Tujuan dan Manfaat Praktik Kerja Nyata

1.3.1 Tujuan Praktik Kerja Nyata

Tujuan praktik kerja nyata ini adalah untuk mengetahui prosedur kerja pramusaji dalam melayani tamu di Javanoa Resto.

1.3.2 Manfaat Praktik Kerja Nyata

Manfaat dari praktik kerja nyata ini sebagai berikut:

- a. Mendapatkan pengalaman kerja yang tidak bisa diperoleh di bangku kuliah.
- b. Mendapatkan pengetahuan secara langsung mengenai bagaimana cara melayani tamu dengan baik.
- c. Mendapatkan wawasan tentang prospek kerja di bidang perhotelan dan restoran.
- d. Menambah tenaga untuk pihak hotel.

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 bagi 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, makanan, dan minuman 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 dua bagian, yaitu:

a. *Chain Operators*:

- 1) *Chain international 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-ciri 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 diterapkan.

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 dan minum, juga 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 tema antar negara. Hotel seperti ini sangat memerlukan privasi dan keamanan yang 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 menginap, berikut penjelasannya:
- 1) *Transit Hotel*, hotel dengan waktu inap tidak lama (harian). Fasilitas yang dapat mendukung 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 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). Maka dari itu perletakan hotel yang seperti ini biasanya digabungkan atau *join* dengan tempat perbelanjaan agar saling dapat memberikan keuntungan layanan dan sebagai daya tairk pengunjung.

c. Jenis hotel menurut jumlah kamar, berikut penjelasannya:

- 1) *Small Hotel*, hotel dengan jumlah kamar *maksimum* 25 kamar. Hotel ini biasanya dibanagun 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 di dekat 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) *Surbuban 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 Krratif Nomor 11 Tahun 2014 Tentang Usaha Standar Hotel, Klasifikasi hotel berdasarkan kelasnya digolongkan ke dalam lima jenis hotel, taitu:

- 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

Departemen utama di dalam hotel dan tugasnya menurut Sudarso (2016:25) adalah:

- a. *Marketing department* (departemen pemasaran) tugasnya memasarkan hotel ke pasaran sesuai dengan kebutuhannya.
- b. *Front office department* (departemen kantor depan), tugasnya menjual kamar yang memenuhi syarat dan siap dihuni oleh tamu hotel.
- c. *House keeping department* (departemen tata graha), tugasnya adalah menyediakan kamar yang bersih dan siap huni oleh tamu hotel.
- d. *Laundry department* (departemen binatu), tugasnya adalah membantu departemen *house keeping* 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 memberi berbagai latihan bagi karyawan hotel baik yang baru maupun yang 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. Di mana 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 hal yang penting bagi sebuah hotel di samping 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 penyediaan, pengolahan makanan dan minuman sampai pada penyajiannya.”

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 cetering*. *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 departement* (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 sop*, 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. *Sous 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 suatu ruang makan ataupun pelayanan kamar termasuk kebersihan 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. *Dishwasher* 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 melayani tamu yang telah melakukan reservasi tempat sebelumnya, biasanya pelayanan ini menggunakan *buffet service* oleh karena itu lebih mudah disiapkan dan dilakukan di mana 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 siap.

2.2 Restoran

2.2.1 Pengertian Restoran

Menurut Wibowo (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 kurang baik setelah melakukan sesuatu kegiatan sehingga bisa kembali pada 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 Wibowo (2008:2-6) dalam buku “Pengetahuan Tata Hidang” 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. *Coffe 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 di mana restoran ini hanya menyediakan berbagai macam masakan khas dari negara Cina saja. Selain restoran Cina masih banyak lagi restoran dari negara lainya 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 fasilitas bar yang menyediakan minuman berakohol dan minuman ringan, makanan yang 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 Restoran

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 di bagian mana meja itu akan ditempatkan. Bentuk meja yang paling umum

dipakai biasanya berbentuk bulat, bentuk *elips* atau lonjong telur, berbentuk 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 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 di pojok 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* di sini 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 *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 (*stemming glass*)
 - a) *Water goblet*
 - b) *Red wine glass*
 - c) *White wine glass*
 - d) *Champaine glass*
 - e) *Coctail 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 di dalamnya termasuk *stainless*. *Silverware* terdiri dari:

- 1) *Cutlery*, yaitu alat makan yang dipasang di atas meja tamu, bentuknya antara lain berupa *spoon*, *dinner knife*, *dessert knife*, *dinner fork*, *dessert fork*, *cake fork*, *tea spoon*, *dinner spoon*, *soup spoon*, dan *dessert spoon*.

- 2) *Hollowware*, peralatan *stainless steel* yang digunakan dalam menghadirkan makanan, contohnya *platter/oval*, *vegetable disk*, *pot (tea or coffe)*, *creamer*, *sugar*, *bowl*, *ashtray*, dan *chopping disk*.

2.2.4 Hubungan Kerjasama Restoran dengan Bagian Lain Hotel

Menurut Wibowo (2008) dalam buku yang berjudul “Pengetahuan Tata Hidang” restoran merupakan salah satu bagian (*outlet*) dan *food and beverage departement*, dalam operasionalnya tidak akan terlepas dari hubungan kerjasama 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 di bidang pengadaan peralatan, baik untuk keperluan dapur maupun restoran seperti piring, cangkir, gelas, sendok, nampan, dan lain sebagainya. *Steward* juga yang bertugas 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 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, penyeterikaan, dan pemerbaikannya.

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* di setiap departemen. Khususnya restoran, *general store* memenuhi kebutuhan untuk barang-barang seperti kertas, *placemate, tiner, toothpick, box take away*, 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 *Engeneering*

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

2.3 Food And Beverage

2.3.1 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.”

2.3.2 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, di antaranya sebagai berikut:

- a. Jenis-jenis minuman berdasarkan komposisinya adalah sebagai berikut:
 - 1) Bergula, tidak berakohol, tidak mengandung CO₂, terlarut. Contoh: *syrup*, *juice*, limun tanpa CO₂, *greenspot*.
 - 2) Bergula, tidak berakohol, mengandung CO₂, terlarut, disebut juga *carbonated non alcoholic beverages*. Contoh: *coca-cola*, *fanta*, *sprite*, *7-up*.
 - 3) Bergula, berakohol, mengandung CO₂, terlarut, disebut *alcoholic carbonated beverages*. Contoh: *champagne* dan *sparkling wine*.
 - 4) Bergula, berakohol, tidak mengandung CO₂, terlarut, disebut *alcoholic carbonated beverages*. Contoh: *wine*.
 - 5) Tidak bergula, berakohol, mengandung CO₂, terlarut. Contoh: *beer*.

- 6) Tidak bergula, berakohol, tidak mengandung CO₂, terlarut. Contoh: *brandy*.
 - 7) Tidak bergula, tidak berakohol, 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 atay rak-rak minuman. Adapun jenis-jenis minuman tanpa alkohol (*Non-alcoholic drink*) adalah:
 - a) *Natural Mineral Water*.
 - b) *Artificial Mineral Water*.
 - c) *Fruite Juice*.
 - d) *Squash*.
 - e) *Crush*.
 - f) *Syrup*.
 - g) *Stimulant drinks*.
 - h) *Tea*.
 - 2) *Alcoholic Drinks* (Minuman Berakohol)
Alcoholic drinks (minuman berakohol) disebut juga sebagai minuman keras. Jenis minuman ini pada umumnya disajikan dingin secara langsung atau dicampur dengan minuman lainnya. Penyimpanannya di tempat yang kering atau memiliki temperatur normal. Adapun jenis-jenis minuman berakohol (*alcoholic drinks*) adalah:
 - a) *Beer*.
 - b) *Spirit*.
 - c) *Liquors*.

- d) *Wines*.
- e) Minuman Campuran.

2.3.3 Penyajian Makanan dan Minuman

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor.109/MENKES/PER/IV/2011 Tentang *Hygiene* Sanitasi Jasa Boga, menyatakan bahwa, penyajian makanan merupakan rangkaian akhir dari perjalanan makanan. Makanan yang disajikan adalah makanan yang 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, makanan yang tidak ditempatkan dalam wadah seperti makanan dalam 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.

2.3.4 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, makanan 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 sistem *plate service* adalah pelayanan 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 dengan arah jarum jam (*unclock wish*). Kemampuan *waiter/waitress* atau pramusaji di sini haruslah sangat 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, di mana makan tersebut akan disiapkan, di masak, diracik, dan di porsi di atas sebuah troli di depan tamu secara langsung. Pramusaji harus mengetahui beberapa hal, di antaranya adalah:

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

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 pramusaji karena tamu bisa mengambilnya sendiri. Selain itu yang paling penting dari 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 itu sangat berpengaruh pada minat tamu untuk menikmati makanan yang disajikan atau tidak.

e. *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 dengan 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*.

2.4 Prosedur

2.4.1 Pengertian Prosedur

Prosedur menurut Mulyadi (2010:5) adalah suatu kegiatan klerikal, 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, di mana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, di mana melakukannya, dan siapa yang melakukannya. Dari pengertian tersebut 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.

2.4.2 *Standard Operating Procedure (SOP)*

Menurut Widjanti 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 direvisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi oleh bagan *flowchart* di bagian 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 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 ataupun perusahaan dengan benar.

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 ke mana petugas dan lingkungan dalam melakukan suatu 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.
- 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 *standard 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 Pemberdayaan 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 di dalam 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 sudah 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.

2.5 Tamu

2.5.1 Pengertian Tamu

Menurut Sujatno (2006:7), “tamu adalah orang-orang yang menghendaki pelayanan yang disediakan oleh hotel.” Jadi dapat diartikan secara harfiah bahwa tamu adalah orang-orang yang sangat penting yang menggunakan fasilitas hotel. Tamu mempunyai arti yang sangat penting bagi sebuah hotel, karena tanpa tamu dan tanpa memelihara hubungan baik dengan tamu maka hotel akan kehilangan segalanya, termasuk pendapatan dan pelanggan. Agar tamu merasa lebih betah berada di hotel selama menginap maka kita harus bersikap ramah, sopan kepada tamu. Dari pernyataan tersebut, 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 di mana dia tinggal/menginap pada suatu hotel, misalnya pada waktu *weekend*, *special function*, dan aktivitas lainnya.

b. *Free Independent Travellers (FITs)*

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

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 eksklusif 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 dahulu.

2.6 Pramusaji

Menurut Atmodjo (2005:90) dalam bukunya yang berjudul “Restoran dan Segala Permasalahannya” pramusaji ialah seseorang yang menyajikan makanan dan minuman di dalam sebuah restoran atau bar. Selain itu, 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 restoransn, menata meja (*setiing up table*), dan melaksanakan pelayanan di ruang makan.”

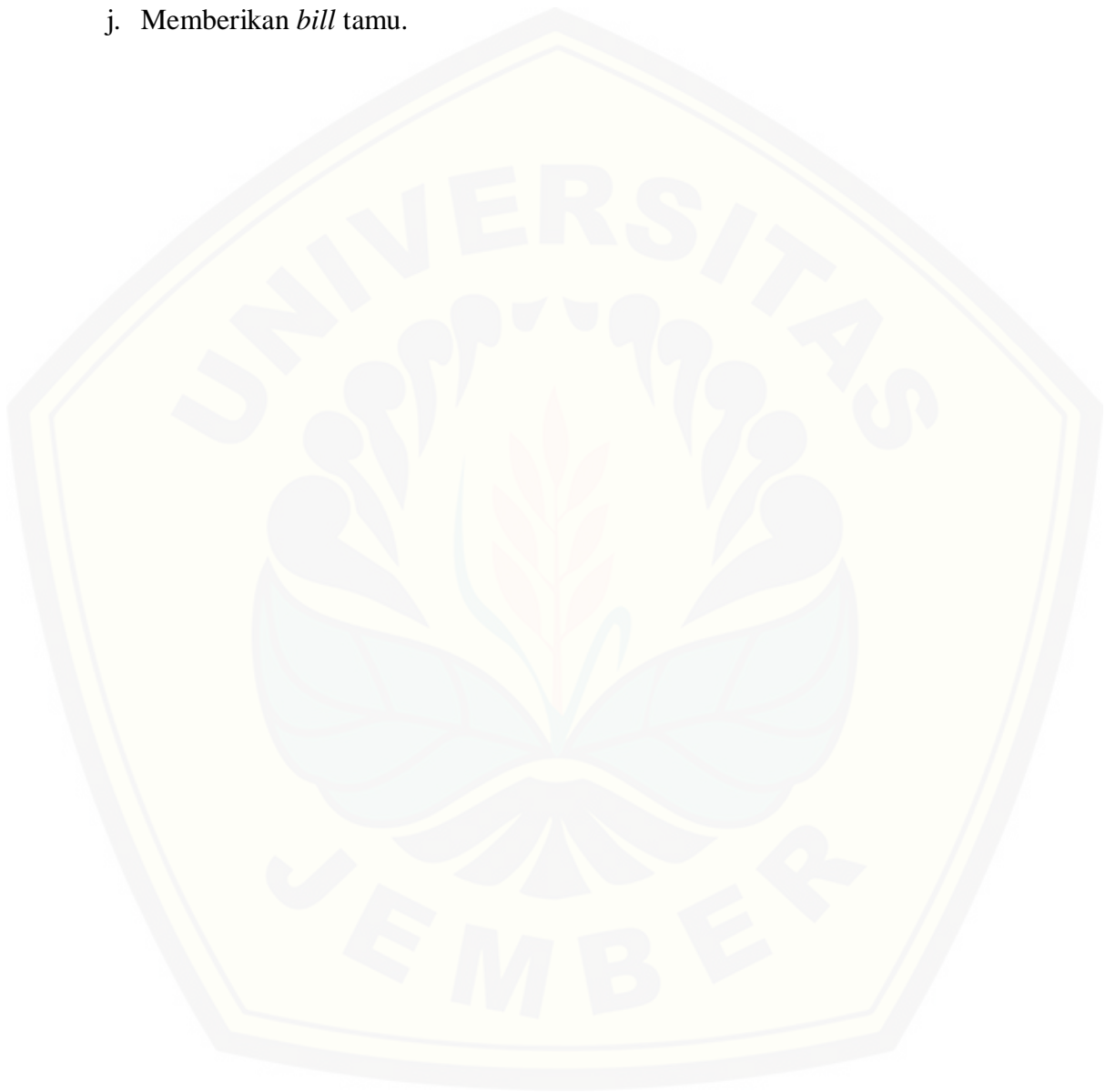
Menurut Atmodjo (2005) adapun tanggung jawab seorang pramusaji adalah sebagai berikut:

- 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 sebuah restoran menurut Atmodjo (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 guests.*
- h. Menunjukkan menu.
- i. Melaksanakan *taking order, serving food and beverage, dan clear up table.*
- j. Memberikan *bill* tamu.



BAB 3. METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

3.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata

3.1.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata

Lokasi pelaksanaan praktek kerja nyata yang dilakukan oleh penulis adalah di Ijen View Hotel & Resort Bondowoso, beralamat di Jl. Kis Mangunsarkoro 888 Bondowoso, Jawa Timur. Letak yang strategis di tengah kota Bondowoso, mudah dijangkau. Ijen View Hotel & Resort merupakan satu-satunya hotel bintang 3 yang ada di Bondowoso. Dalam hal ini penulis melakukan praktek kerja nyata di bagian *food and beverage department*.

3.1.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Waktu pelaksanaan kegiatan praktek kerja nyata ini dilaksanakan oleh penulis selama 5 bulan dari Januari-Mei 2019, dengan ketentuan telah menyelesaikan minimal 108 SKS, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Prodi DIII Usaha Perjalanan Wisata. Jadwal pelaksanaan praktek kerja nyata telah diatur oleh Mr. Mudarris selaku *FB Sales Marketing Manager* per tanggal 1 Januari sampai dengan 31 Mei 2019 sesuai dengan *work shift* untuk *trainee* di Javanoa Resto seperti pada tabel 3.1

<i>Work shift</i>	Jam Kerja
<i>Shift I</i>	06.00-14.00
<i>Shift II</i>	14.00-22.00

Tabel 3.1 *work shift*. Sumber: *FB & Marketing Manager Ijen View*

3.2 Ruang Lingkup Pelaksanaan Praktik 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 Kerja Pramusaji Dalam Melayani Tamu di Javanoa Resto Ijen View Hotel & Resort Bondowoso.” Sehingga pada

pelaksanaan praktek kerja nyata penulis di tempatkan pada bagian *food and beverage service department*, lebih spesifiknya di bagian *food and beverage service*. Dalam hal ini penulis berperan sebagai seorang pramusaji di Javanoa Resto, salah satu *outlet*/fasilitas yang dimiliki oleh Ijen View Hotel & Resort di Bondowoso.

3.2.2 Kegiatan Yang Dilakukan Selama Praktik Kerja Nyata

Kegiatan praktek kerja nyata yang di lakukan di Javanoa Resto 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 pramusaji (*waitress*) yang bertugas melayani tamu dari tamu datang hingga pulang, menata meja, juga menyiapkan segala kebutuhan restoran selama jam operasional, termasuk melayani *room service*, *breakfast* dan *banquet*. Pada Javanoa Resto, penulis juga bertanggung jawab atas kebersihan restoran dan *pantry*, *clear up* peralatan makan dan minum yang kotor baik di restoran, *pantry*, dan blok-blok kamar tamu hotel yang menggunakan layanan *room service*, tidak termasuk mencuci karena itu adalah tugas *dishwasher*. Setelah dicuci penulis juga memiliki tanggung jawab untuk membantu memoles peralatan makan dan minum tersebut agar tidak menimbulkan bercak-bercak dan untuk menjaga agar tidak ada sisa sabun cuci ataupun kotoran yang masih melekat pada peralatan makan dan minum tersebut.

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 tentang fenomena 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 Javanoa Resto Ijen View Hotel.

3.3.2 Sumber Data

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

1) 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, 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 yang diperoleh dari hasil wawancara para staf Javaona Resto.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yang menunjang data primer yang 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.

3.4 Metode Pengumpulan Data

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

a. Wawancara

Dalam teknik pengumpulan menggunakan wawancara hampir sama dengan kuesioner. Di sini peneliti memilih melakukan wawancara mendalam. Hal ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang kompleks, yang sebagian besar berisi pendapat, sikap, dan pengalaman pribadi (Basuki, 2006:173). Wawancara yang dilakukan menghasilkan informasi mengenai ketentuan

prosedur kerja pramusaji yang ditetapkan pada Javanoa Resto Ijen View Hotel.

b. Observasi

Observasi menurut Supardi (2006:88), adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki. Dalam penyusunan laporan ini, penulis melakukan observasi secara langsung dengan mencatat dan mengamati aktivitas yang dilakukan oleh staf Javanoa Resto Ijen View Hotel.

c. Studi Pustaka

Studi pustaka atau kajian pustaka menurut Pohan dan Prastowo (2012:81), kegiatan ini (penyusunan kajian pustaka) bertujuan mengumpulkan data dan informasi ilmiah, berupa teori-teori, metode, atau pendekatan yang pernah berkembang dan telah didokumentasikan dalam bentuk buku, jurnal, naskah, catatan sejarah, dokumen-dokumen, dan lain-lain yang dapat dipustakakan.

d. Dokumen

Dokumen menurut Sugiyono (2009:240) merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen yang digunakan peneliti di sini berupa foto, gambar, serta data-data mengenai Ijen View Hotel & Resort maupun pustakawan yang didapat dari arsip internal Ijen View Hotel & Resort.

BAB 5.

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil praktek Kerja Nyata yang sudah dilaksanakan oleh penulis di Javanoa Resto Ijen View Hotel & Resort Bondowoso pada departemen *Food & Beverage* sebagai pramusaji dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan prosedur kerja dalam pelayanan makanan dan minuman yang ada di Javanoa Resto telah diterapkan dan dijalankan dengan baik oleh pramusaji sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan.

5.2 Saran

Dalam sebuah penyajian makanan dan minuman serta pada saat proses pelayanan makanan dan minuman kepada tamu tentu saja terkadang masih terdapat kekurangan atau kendala dan kesalahan. Untuk meminimalisir hal tersebut sebaiknya pramusaji di Javanoa Resto terus meningkatkan penerapan prosedur kerja yang dimiliki. Kerjasama antar pramusaji dan juga peserta magang atau *trainee* harus selalu dijaga.

DAFTAR PUSTAKA**Buku & Jurnal**

- Al Bataafi, W. 2005. *House Keeping 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: Rienika Cipta
- Atmodjo, M. W. 2002. *Bar, Minuman, dan Pelayanannya*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Atmodjo, M. W. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- 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: Ekuilibra.
- Lumanauw, F. 2000. *Bar dan Minuman*. Jakarta: Gramedia Pustakan Umum.
- Merlina, E. 2008. *Panduan Perancangan Bangunan Komersial*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Mertayasa, I. G. A. 2012. *Food and Beverage Operational Service*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Moloeng, L. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Karya.

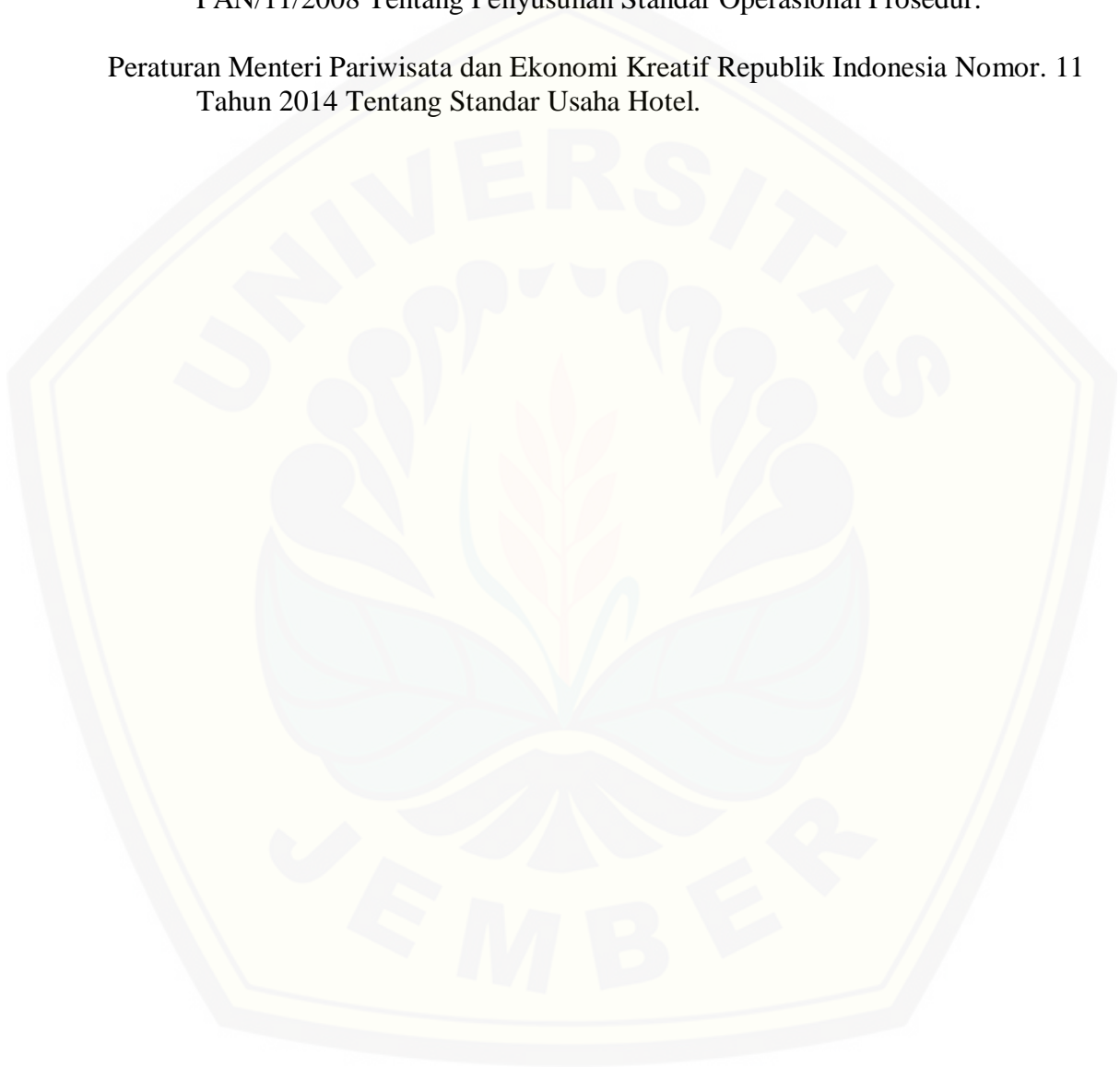
- Mulyadi, 2010. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nuraida, I. 2008. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Kanisius.
- Pendit, I. N. S. 2005. *Psychology of Service: Sebuah Pengantar Dalam Memberikan Pelayanan Secara Paripurna*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Pohan, dan Prastowo, A. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-ruz Media.
- Prasetyono, D. 2009. *ASI Eksklusif Pengenalan, Praktik, dan Kemanfaatan-Kemanfaatannya*. Yogyakarta: Diva Press.
- 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: CV. Andi Offset.
- Sulastiyono, A. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Supardi, M. D. 2006. *Metodologi Penelitian*. Mataram: Yayasan Cerdas Press.
- Widjanti, L., F. Gani., dan Budiantoro. 2008. *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Penaku.
- Wibowo, A. 2008. *Pengetahun Tata Hidang*. Jakarta: Erlangga.

Peraturan Menteri

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor. 109/MENKES/PER/VI/2011 Tentang *Hygiene* Sanitasi Jasaboga.

Peraturan Menteri 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.



Lampiran 1. Surat Permohonan Praktek Kerja Nyata

	KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI	
	UNIVERSITAS JEMBER	
	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	
	Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegalboto Telp. (0331) 335586, 331342 Fax. (0331) 335586 Jember 68121	
<hr/>		
Nomor	: 5002 /UN25.1.2/SP/2018	26 Desember 2018
Lampiran	: satu eksemplar	
Hal	: Permohonan tempat magang	
Yth. Pimpinan		
Ijen View Hotel & Resort Bondowoso		
Jl. Kis Mangunsarkoro No. 888, Tegalelo, Tamansari		
Bondowoso		
Dengan hormat,		
Dalam rangka mengembangkan wawasan praktis mahasiswa Program Diploma Tiga Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universtas Jember, maka setiap mahasiswa yang telah menyelesaikan minimal 108 SKS diwajibkan mengikuti kegiatan magang (Praktik Kerja Nyata) untuk penyelesaian laporan tugas akhir.		
Sehubungan dengan hal tersebut diatas, maka kami mengharap kesediaan saudara memberikan kesempatan kegiatan magang mahasiswa kami pada instansi yang saudara pimpin.		
Adapun nama mahasiswa yang akan mengikuti kegiatan magang yaitu :		
N a m a	: Shinta Hardiyanti	
NIM	: 150903102028	
Program Studi	: D III Usaha Perjalanan Wisata	
Bersama ini kami lampirkan 1(satu) eksemplar proposal Praktik Kerja Nyata (PKN).		
Atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.		
		
a.n. Dekan Wakil Dekan I,		
Dr. Hadi Prayitno, M.Kes NIP 196106081988021001		

Lampiran 2. Surat Persetujuan Tempat Praktik Kerja Nyata


IJEN VIEW***
HOTEL & RESORT

SURAT KETERANGAN

Yang bertandatangan dibawah ini :


Nama : FX. Harsono Hendro H.
Jabatan : Asst. General Manager
Alamat : Jl. Kis Mangunsarkoro No. 888
Bondowoso

Menerangkan bahwa :

Nama : Shinta Hardiyanti
Fakultas / Jurusan : Universitas Jember
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Nim : 150903102028

Diberikan ijin untuk melaksanakan kegiatan *Praktik Kerja Lapangan (PKN)* di Ijen View Hotel Resort & Restaurant, Bondowoso sebagai salah satu prasyarat kelulusan mahasiswa semester akhir di program studi D III Usaha Perjalanan Wisata.

Bondowoso, 2 Januari 2019


FX. Harsono Hendro H.
Asst. General Manager

Jl. KIS. Mangunsarkoro No. 888 Bondowoso 68216 Jawa Timur, Indonesia
Phone : (0332) 431000 Fax : (0332) 431785
Email : reservation.hotelijenview@gmail.com
Web Site : www.hotelijenview.com

Lampiran 3. Surat Tugas Dosen Pembimbing



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegalboto Telp. (0331) 335586, 331342 Fax. (0331) 335586 Jember 68121

SURAT TUGAS

Nomor ~~2327~~ UN25.1.2/SP/2019

Berdasarkan Rekomendasi Komisi Bimbingan Tugas Akhir Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember, maka menugaskan nama tersebut dibawah ini:

NO	NAMA	PANGKAT/ GOLONGAN	JABATAN	KETERANGAN
1.	Indra Perdana Wibisono, S.ST., M.M NIP 198701052014041001	Penata Muda Tk. I /IIb	Asisten Ahli	DPU

Untuk membimbing karya tulis akhir mahasiswa :

Nama : Shinta Hardiyanti
NIM : 150903102028
Program Studi : D III Usaha Perjalanan Wisata
Judul : Sistem Kerja Pada Departemen Makanan & Minuman Di Ijen View Hotel & Resort.

Demikian untuk mendapat perhatian dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Ditetapkan di Jember
Pada Tanggal : 8 Juli 2019
Penjabat Dekan
Dr. Hadi Prayitno, M.Kes
NIP 196106081988021001

- Tembusan:
1. Kasubbag. Akademik & Kemahasiswaan
 2. Kasubbag. Keuangan & Kepegawaian
 3. Mahasiswa yang bersangkutan
 4. Peringgal

Lampiran 4. Nilai Praktik Kerja Nyata

**TRAINING EVALUATION SHEET
(F&B SERVICE PREPARATION FOR GUESTS)**

Name Shinta Hardiyanti
 Progr D3 Usaha Perjalanan Wisata (UNEJ)
 Industri view Hotel & resort

NO	CRITERIA	RESULT SCORE	REMARK
I	ATTITUDE & KNOWLEDGE		
	a. Grooming Performance & Appearance Personal Hygiene	80	
	b. Courtesy	70	
	c. General Knowledge	70	
II	RESTAURANT SERVICE PREPARATION		
	a. Cleaning	80	
	b. Set up - Completely - Tidyness	80	
	c. Basic of Service	70	
	d. Table Set Up	70	
	e. Table Setting	70	
III	ROOM SERVICE		
	a. SOP	70	
	b. Room Service Equipment Preparation	70	
IV	WORK PROCEDURE		
	a. Greeting	70	
	b. Taking Order	70	
	c. Food service	70	
	d. Crumbing Down	70	
	e. Clear up	70	
	f. Parting	70	
	g. Inventory	70	
V	TIME		
	1. Finish	70	
	2. Unfinish		
VI	TEST /INTERVIEW		
	Debrift & Written	1360	
	TOTAL SCORE	71.57894737	
	RATE SCORE		

REMARK :


1. A (8,0 -9,0)	= EXCELLENT
2. B (7,0 - 7,9)	= GOOD
3. C (6,0 -6,9)	= AVERAGE
4. D (5,0 -5,9)	= UNSATISFACTION

20 / 06 / 2019
 Pimpinan,

 Andra agus Rendrawan



Lampiran 5. Sertifikat Praktek Kerja Nyata dari Ijen View



IJEN VIEW^{*}**
hotel & resort

LETTER OF OFFICIAL STATEMENT

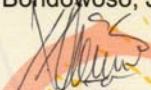


This is to certify that,

NAME	: SHINTA HARDIYANTI
SEX	: FEMALE
DEPARTMENT	: FOOD & BEVERAGE
SECTION	: SERVICE
POSITION	: WAITRESS
PERIOD OF SERVICE	: JANUARY 01, 2019 - MAY 31, 2019

During her service in this company, she has proved her capability and able to work in team well.

Herewith, we would like to express our thanks on her good service and cooperation.

Bondowoso, June 01, 2019

 MUDARRIS FB & Marketing Manager		 F.X. HARSONO HENDRO H. Asst. General Manager
--	---	---

Jl. Kis Mangunsarkoro No. 888, Bondowoso 68216, Jawa Timur, Indonesia
Hunting (0332) 431000 Fax. (0332) 431785

Lampiran 6. BEO di Javanoa Resto

GROUP INFORMATION

To : All BEO Concern From : Sales & Marketing
 Department
 Date : 29 Mei 2017

Copy : CSE, HR, F&B, D&A, IT, ENG, SEC, A/C, HRD, Store, M&A, ITD
 Subject: Restoran Javanoa

Dear Colleagues,
 Please be informed that we will have a group with details as follows:

Name of event: Meeting Javanoa 2017 (Majelis)
 Address: Jember
 Telephone: 082240327028
 Contact Person: Mrs. Hananda
 Venue: Restaurant
 Fax: 081-761-2917
 Email: 25 Mei 2017
 ID: 07-06-2017
 Lay out: Class 1000 (Prasmanan 1)

REMARKS :

Event Office Department

* Head by

Food & Beverage Department

F&B Product :

Coffee Break @ Rp. 15.000,-/Pax (Jam 10.00) 50 Pax, Di Restaurant

1. Lemper
2. Bismillah
3. Kopi + Teh

Makan Meeting @ Rp. 50.000,-/Pax (Jam 12.00) 50 Pax, Di Restaurant

1. Soup (Madurese)
2. Ayam Kanyah
3. Tenggur Ikan Asin
4. Babi 1/2 Babi Telus
5. Telur Bumbu Babi
6. Nasi Putih
7. Krupuk + Acar + Sambal
8. Es Buah
9. Air Mineral

F&B Service

* Head by

- * Staff Scheduling
- * Please Set Up Clean Table for 50 Pax
- * Please Set Buffet Di Restaurant
- * Please Prepare Minimal Water
- * Please Set Up Sound System for 10 Pax
- * Please Set Up Sound System 3 500 Dishes + 2 Waiter
- * Please Set Up Mds Operator + LCD & Screen

House Keeping

* Head by

- * Keep clean the area
- * Set up minimal garden

Engineering

* Head by

- * All must be ready
- * 3 Mds Dishes + 2 Waiter

Security

* Prepare the safe work for the event (Event, Lampu Lilit)

- * Staff scheduling
- * Take care the parking area

Accounting

Details

Coffee Break @ Rp. 15.000,- x 50 Pax	= Rp. 750.000,-
Makan Meeting @ Rp. 50.000,- x 50 Pax	= Rp. 2.500.000,-
Total	= Rp. 3.250.000,-

Note

- ✓ Belanja termasuk PPN 10 %
- ✓ Belanja Termasuk Tambahan Lain 1 Lain
- ✓ Denda Rp. 1.000.000,- / Hari 19 Mei 2017 1 Di Restaurant

Payment

* Make sure all staff attend

Sport & Recreation

* Head by

Notes

If any unclear details
 Please discuss with Sales Department as soon as possible

Please find attached the group itinerary.
 We trust of your entire depend for any further information you may need.

Thank you for cooperation.

Prepared by: Acknowledged by:

Erny **Muharto**
 Chief Sales Marketing F&B Sales Manager

Lampiran 7. Ruang Makan Javanoa Resto



Lampiran 8. Javanoa Resto Scedule

FOOD & BEVERAGE SERVICE DEPT
Periode Mei 2019

NO	NAMA	May-19																																					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31							
		KM	JM	SB	MG	SN	SL	RB	KM	JM	SB	MG	SN	SL	RB	KM	JM	SB	MG	SN	SL	RB	KM	JM	SB	MG	SN	SL	RB	KM	JM								
	ANDRA	X	M3	M3	M3	X	M3	M3	M3	M3	M3	X	M3	M3	M3	M3	M3	M3	X	M3	M3	M3	M3	M3	M3	M3	X	M3	M3	M3	M3								
1	ERFAN	X	E	E	E	M1	M1	X	E	E	E	M1	M1	X	DP	E	E	M1	M1	X	E	E	E	M1	M1	X	E	E	E	M1	M1	X							
2	ILHAM	E	M1	DP	X	E	E	E	M1	M1	X	E	E	E	E	M1	X	E	E	E	M1	M1	X	DP	E	E	E	M1	M1	X	E	E	E						
3	FERIKA	E	M1	M1	M1	X	E	MD1	E	M1	M1	X	DP	E	M1	M1	M1	X	E	E	E	MD1	DP	X	E	E	M1	M1	M1	X	E	E	E						
4	SRI E	M1	DP	X	E	E	M1	M1	M1	X	E	E	E	M1	MD1	X	E	E	M1	M1	X	E	E	E	M1	M1	X	E	E	E	MD1	X	E	E					
5	DIAN	E	E	E	M1	M1	X	E	MD1	E	M1	M1	X	DP	E	E	M1	M1	X	E	E	E	M1	M1	X	E	E	E	MD1	X	E	E	E						
6	DESI	MD1	MD1	MD1	MD1	MD1	X	DP	MD1	MD1	MD1	MD1	MD1	X	MD1	MD1	MD1	MD1	MD1	X	MD1	MD1	MD1	MD1	MD1	X	MD1	MD1	MD1	MD1	X	DP	MD1	MD1					
7	GUNAWAN	M1	M1	X	E1	E	DP	M1	M1	X	N	N	N	E	E	X	E	E	E	M1	M1	X	N	N	N	E	M1	X	E	E	E	M1	X	E	E				
8	PRAYITNO	X	E1	E	E	M1	M1	X	E	E	E	M1	M1	X	E	N	N	N	E	M1	X	DP	E	M1	M1	X	E	N	N	N	E	MD1	X	E	E				
9	BUDI	E	X	E1	E	E	M1	M1	X	N	N	E	E	M1	X	DP	X	N	N	N	E	DP	X	E	E	E	M1	M1	X	E	E	E	M1	M1	X				
10	MUNIR	M1	X	N	N	N	E	E	X	E	E	E	M1	DP	X	N	N	N	E	DP	X	E	E	E	M1	M1	X	E	E	E	M1	M1	X	E	E				
11	DONI	N	N	E	E	E	X	DP	E	M1	M1	M1	X	N	N	N	E	M1	M1	M1	X	N	N	E	M1	M1	X	E	N	N	E	M1	M1	M1	X	N			
12	TAHUS	E	M1	M1	X	N	N	N	E	M1	M1	X	E1	E	M1	M1	X	N	N	E	DP	X	E	E	M1	M1	M1	X	E	N	N	E	M1	M1	M1	X	E		
13	MAHFUD	E1	E	E	M1	M1	X	E	E	E	M1	M1	X	E1	E	M1	M1	X	N	N	E	DP	X	N	N	E1	M2	M2	X	N	N	E1	E1	M2	X	N	N		
14	HANAFI	E	E	M1	M1	X	E	E	E	M1	M1	X	E1	E	M1	M1	X	N	N	E	DP	X	N	N	E1	M2	M2	X	N	N	E1	E1	M2	X	N	N			
15	EDI	X	AL	AL	AL	M2	M2	X	N	N	E1	M2	M2	X	N	N	E1	M2	M2	X	E1	E1	M1	M2	DP	X	E1	M2	M2	X	N	N	E1	E1	M2	X	N	N	
16	ANDIKA	M2	M2	M2	M2	X	N	N	E1	M2	M2	X	N	N	E1	M2	M2	X	E	E	E	M1	M1	X	E	E	E	M1	M1	X	E	E	E	M1	M1	X	E	E	
	SHINTA	E	E	E	M1	M1	X	E	E	E	M1	M1	X	E	E	E	M1	M1	X	E	E	E	M1	M1	X	E	E	E	M1	M1	X	E	E	E	M1	M1	X	E	E

: GATHERING : EVENT MEETING
 : EVENT LAMARAN : HALL RENTAL
 : ULTAH : EVENT WEEDING

06.00 Wib-14.00 Wib : M1
 10.00 Wib- 18.00 Wib : MD1
 14.00 Wib- 22.00 WIB : D1
 15.00 Wib- 23.00 Wib : E1
 22.00 Wib- 06.00 Wib : N

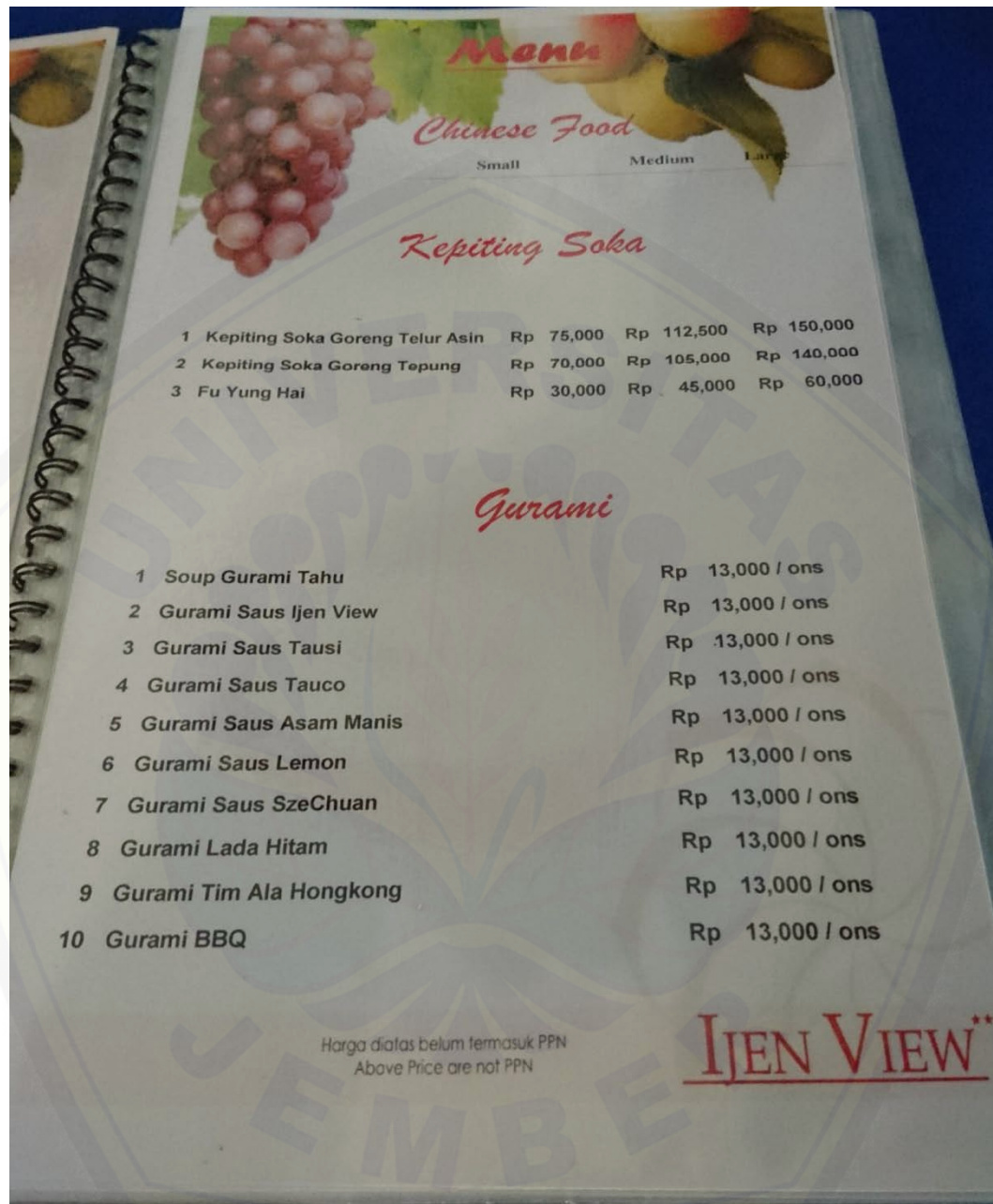
Schedule dapat berubah menyesuaikan dengan event-
 dan akan dikonfirmasi dengan personalia.

Bp. Fadholi
 Asst HRD Manager

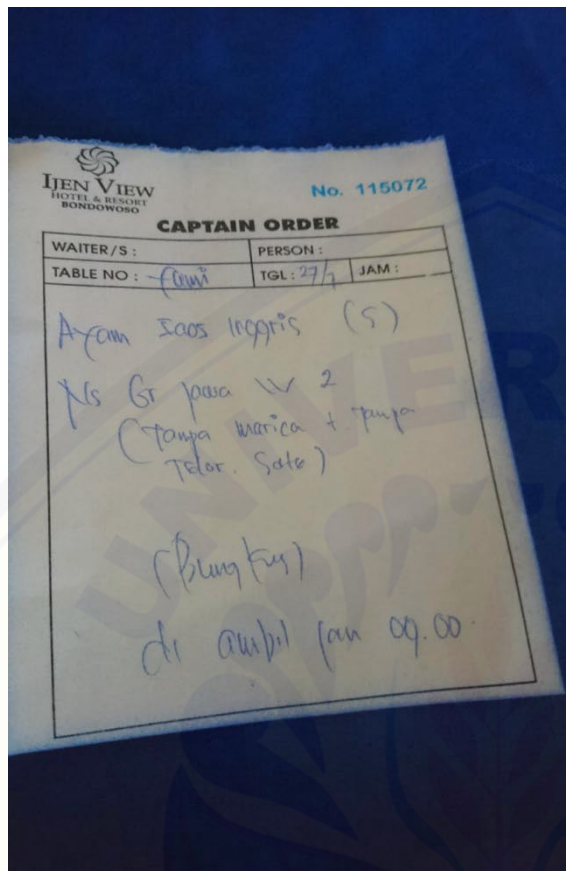
DINNER
 LUNCH
 07.00 Wib-15.00 Wib : M2
 08.00 Wib-16.00 Wib : M3

Mudarris
 F & B Manager

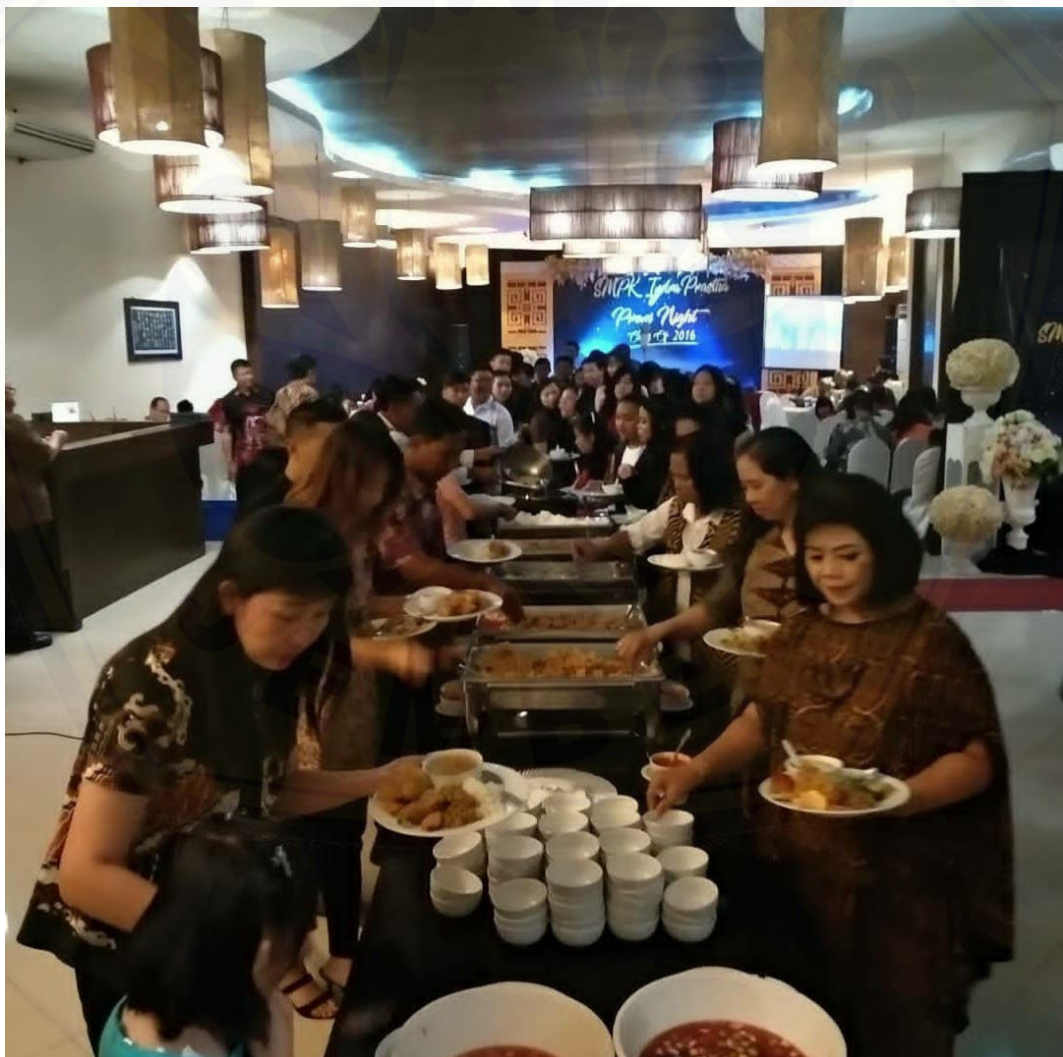
Lampiran 9. Gambar Buku menu Javanoa Resto



Lampiran 10. Captain Order Javanoa Resto

Lampiran 11.. Contoh *set up table meeting* di Javanoa Resto

Lampiran 12. Contoh *set up buffet* di Javanoa Resto



Lampiran 13. Contoh *set up* untuk *birthday party* di Javanoa Resto



JEMBER

Lampiran 14. Contoh *set up* untuk *wedding*/lamaran di Javanoa Resto



Lampiran 15. Contoh makanan yang ada di Javanoa Resto

