



***STANDART OPERATIONAL PROCEDURE DAN PERAN WAITER  
DI HOTEL ROYAL N' LOUNGE JEMBER***

*Standart Operational Procedure and The Role of Waiter at Royal Hotel n' Lounge  
Jember*

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

Oleh

**Zaenal Arifin  
NIM 140903102023**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2019**



***STANDART OPERATIONAL PROCEDURE DAN PERAN WAITER  
DI HOTEL ROYAL N° LOUNGE JEMBER***

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

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

Oleh

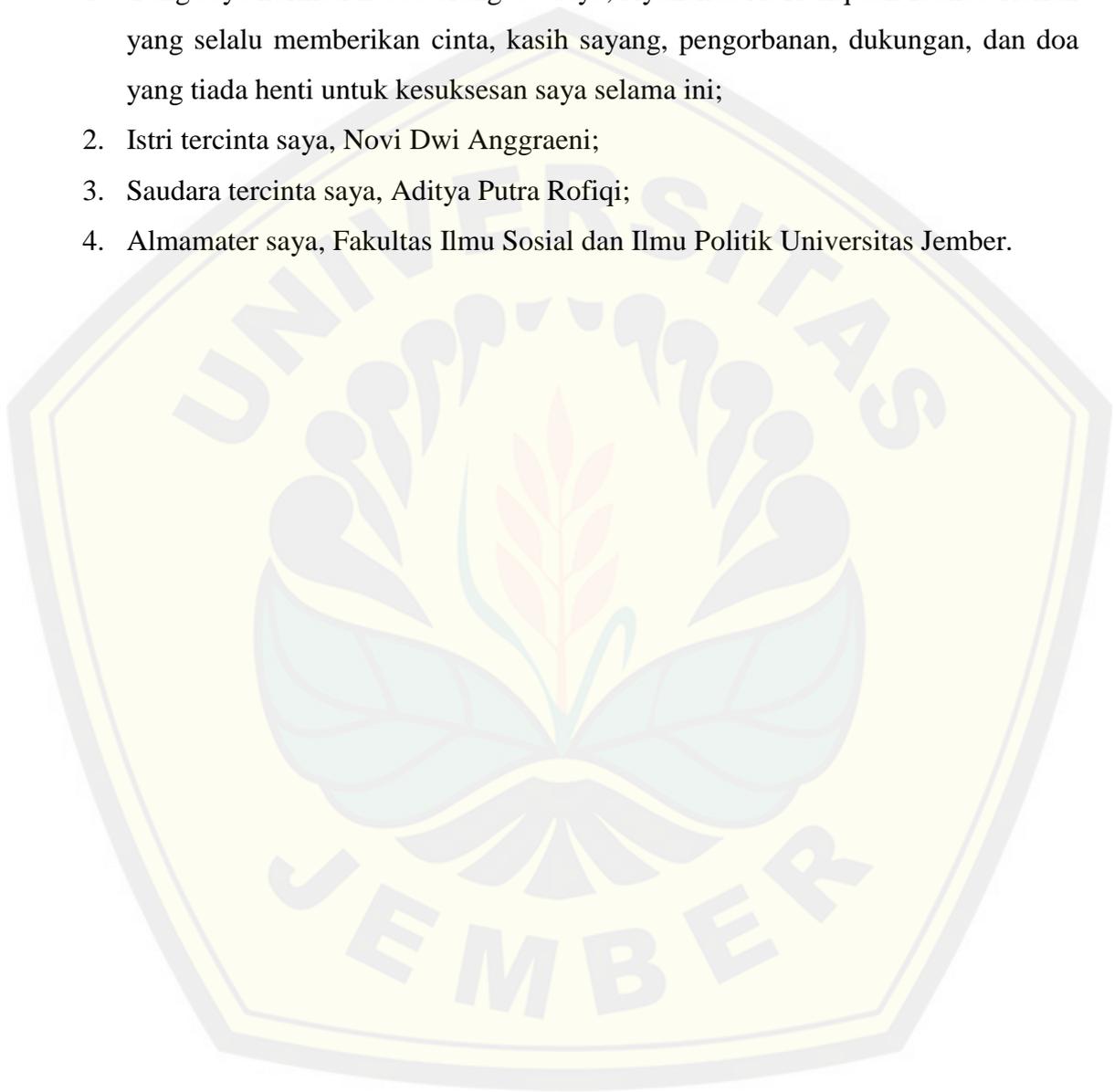
**Zaenal Arifin  
NIM 140903102023**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2019**

**PERSEMBAHAN**

Laporan Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk:

1. Yang saya hormati kedua orang tua saya, Ayahanda A. Rofiq dan Ibunda Rofiah yang selalu memberikan cinta, kasih sayang, pengorbanan, dukungan, dan doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya selama ini;
2. Istri tercinta saya, Novi Dwi Anggraeni;
3. Saudara tercinta saya, Aditya Putra Rofiqi;
4. Almamater saya, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.



**MOTTO**

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan.  
Tidak ada kemudahan tanpa doa.”

-Ridwan Kamil-

“Orang yang sukses adalah orang yang mampu bertahan melewati kegagalan demi  
kegagalan sampai dia mencapai pintu kesuksesan.”

-Christian Andrianto-

“Jika anda telah sukses. Ada satu orang hebat di suatu tempat dalam hidupmu. Dan ia  
adalah gurumu.”

-Barack Obama-

---

\*[jagokata.com/kutipan/kata-sukses.html?](http://jagokata.com/kutipan/kata-sukses.html?). Diakses 3 Juni 2018 jam 10:00 WIB

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zaenal Arifin

NIM : 140903102023

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir yang berjudul “*Standart Operational Procedure* dan Peran *Waiter* di Hotel Royal n’ *Lounge Jember*” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

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

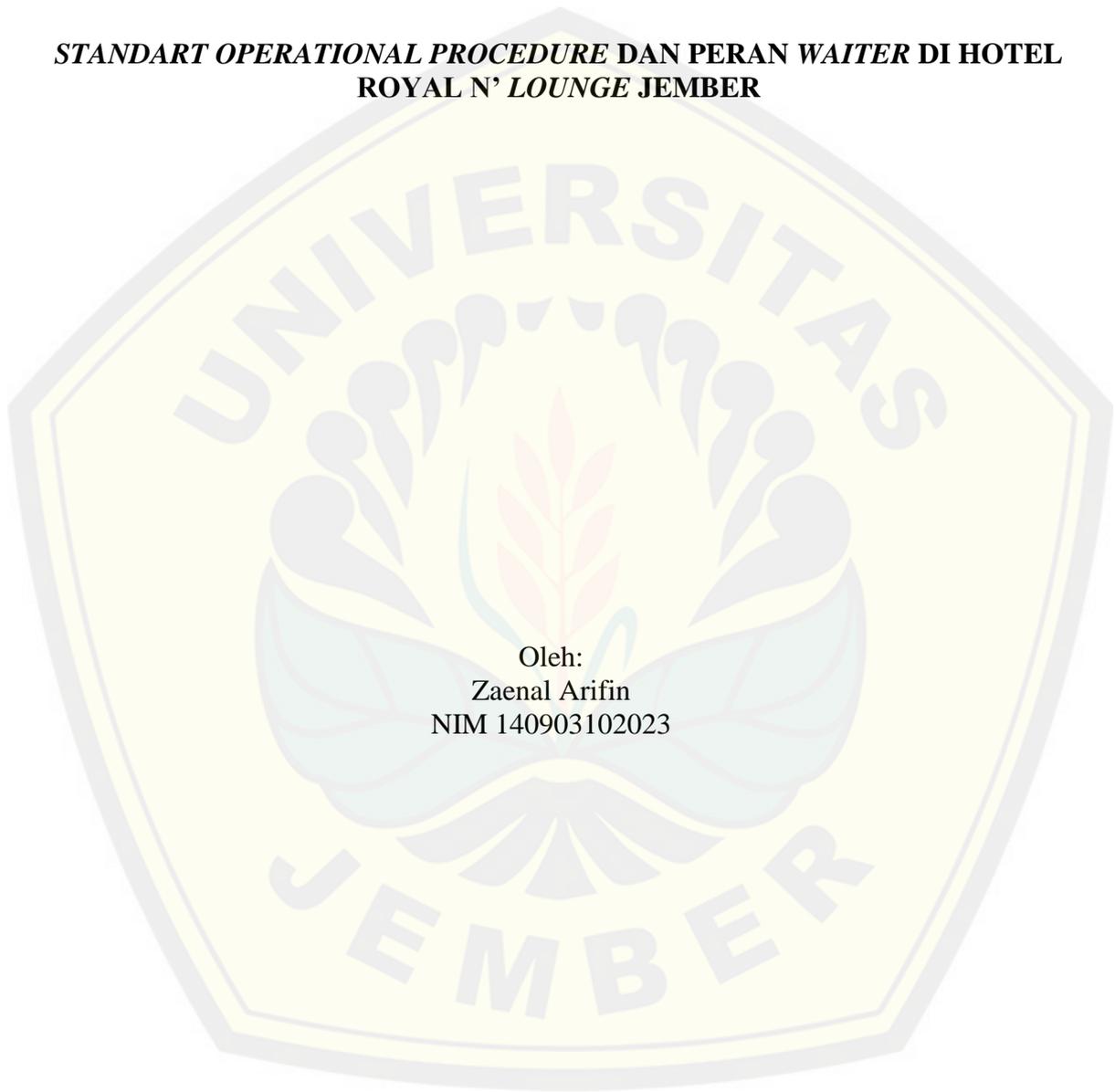
Jember, 31 Januari 2019

Yang menyatakan,

Zaenal Arifin  
NIM 140903102023

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

***STANDART OPERATIONAL PROCEDURE DAN PERAN WAITER DI HOTEL  
ROYAL N' LOUNGE JEMBER***



Oleh:  
Zaenal Arifin  
NIM 140903102023

Pembimbing  
Dr. Edy Wahyudi, S.Sos., M.M.  
NIP 197508252002121002

**PENGESAHAN**

Laporan Tugas Akhir Berjudul “*Standart Operational Procedure* dan Peran *Waiter* di Hotel Royal n’ *Lounge* Jember” Karya Zaenal Arifin telah di uji dan disahkan pada :

Hari, tanggal : Kamis, 31 Januari 2019

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji:  
Ketua

Dra. Sri Wahjuni, M.Si.  
NIP 195604091987022001

Sekretaris

Anggota

Dr. Edy Wahyudi, S.Sos., M.M.  
NIP 197508252002121002

Rebecha Prananta, S.Si., M.Si.  
NIP 198612032015042002

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Dr. Ardiyanto, M.Si.  
NIP 195808101987021002

## RINGKASAN

*Standart Operational Procedure* dan Peran *Waiter* di Hotel Royal n' *Lounge* Jember; Zaenal Arifin; 140903102023; 2019: 49 halaman; Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

*Food and Beverage Service* adalah bagian departemen di hotel yang bertugas dan bertanggung jawab untuk membersihkan dan memeriksa area makan atau restoran sebelum pelayanan pada pelanggan berlangsung sesuai dengan prosedur hotel dan fasilitas pelanggan sebelum pelayanan, mempersiapkan area yang nyaman secara rapih untuk pelayanan termasuk penyesuaian penerangan dan musik bila perlu, menyesuaikan dan menata meja kursi sesuai dengan persyaratan perusahaan atau permintaan pelanggan, memastikan kenyamanan rancangan perabotan dan keselamatan staf dan pelanggan, mempersiapkan dan memeriksa perlengkapan untuk pelayanan, selalu mencari informasi tentang variasi menu dengan cara selalu mengontak staf dapur.

Dalam hal ini penulis melaksanakan praktek kerja nyata di Hotel Royal n' *Lounge* Jember di departemen *Food and Beverage* di bagian *Food and Beverage Service*. Waktu pelaksanaan kegiatan praktek kerja nyata ini dilaksanakan oleh mahasiswa selama lima bulan. Jadwal pelaksanaan praktek kerja terhitung mulai tanggal 31 Desember 2017 sampai 31 Mei 2018 di Hotel Royal n' *Lounge* Jember. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam pelaksanaan praktek kerja nyata yaitu pengamatan, wawancara, dokumen, dan studi pustaka.

Hotel Royal n' *Lounge* Jember merupakan satu-satunya hotel di Kota Jember yang berkonsep minimalis, menjadikan hotel yang unik dan elegan. Royal Hotel Jember n' *Lounge* Jember merupakan hotel berbintang tiga dengan lokasi hotel yang sangat strategis di pusat kota tabako yaitu Kota Jember. Hotel Royal n' *Lounge* Jember tidak hanya menyediakan kamar tetapi juga menyediakan produk dan fasilitas-fasilitas seperti tipe kamar, *accomodation*, *meeting room* dan *banquet, dining & entertainment, bluemoon swimming pool, 24 hours room service, car park*.

*Food and Beverage service* merupakan bagian yang bertugas dalam hal jasa pelayanan makan dan minum untuk pelanggan yang tinggal di kamar hotel, kegiatan sehari-hari yang dilakukan yaitu: menyambut tamu pada saat datang, mempersilakan tamu duduk, menuangkan air putih, menawarkan menu kepada tamu, menyajikan minuman, setelah itu menyajikan makanan, mengambil piring-piring kotor atau gelas-gelas kotor, menawarkan makanan penutup atau minuman yang lain, menagihkan bon atau tagihan kepada tamu, hingga mengucapkan terima kasih kepada tamu telah datang ke restoran dan mengharapkan tamu untuk datang kembali.

Peran *waiter* dalam melayani tamu harus sesuai dengan *Standart Operational Procedure*, hal itu sangat penting bagi sebuah hotel karena SOP menjelaskan tentang prosedur sebuah pekerjaan, sehingga dapat mempermudah *waiter* dalam bekerja, terutama dalam kinerja *waiter* yang memerlukan SOP dalam pekerjaannya. Dalam melayani tamu hotel peran *waiter* di Hotel Royal n' Lounge Jember memiliki *Standart Operational Procedure* sendiri saat memulai pekerjaannya tahap demi tahap. Berikut merupakan upaya peran *waiter* dalam melayani tamu hotel di Hotel Royal n' Lounge Jember, seperti *greeter*, *taking order*, *food checker*, *runner*, melengkapi *equipment*, menjalani pelatihan dari pihak dalam hotel, menjalani pelatihan di luar hotel, melakukan studi banding dengan hotel lain.

## PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul “*Standart Operational Procedure dan Peran Waiter di Hotel Royal n’ Lounge Jember*”. Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Universitas Jember. Penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

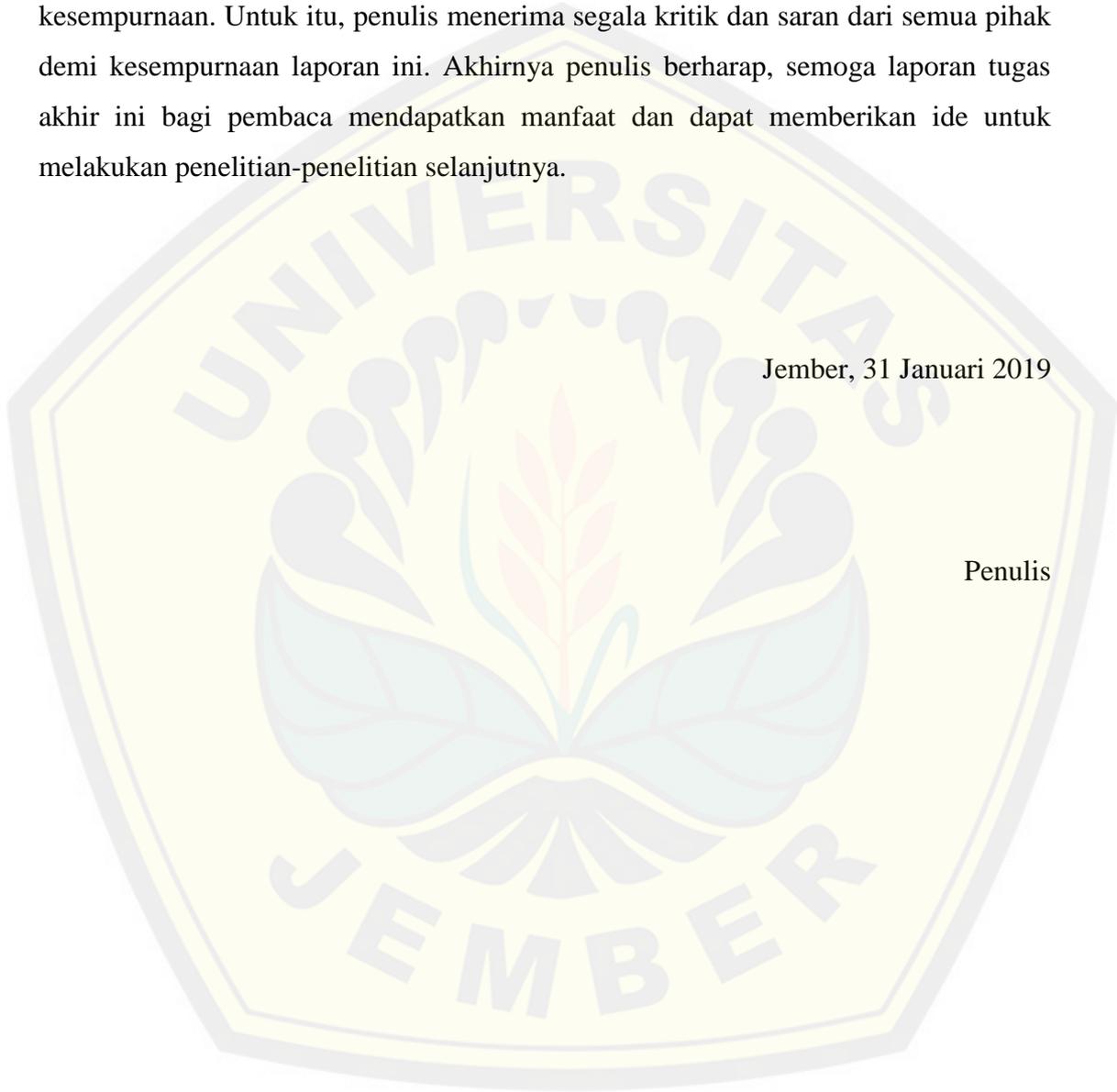
1. Dr. Ardiyanto, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
2. Dr. Akhmad Toha, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Dra. Sri Wahjuni, M.Si., selaku Ketua Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata dan Dr. Edy Wahyudi, S.Sos, M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa;
4. Dr. Edy Wahyudi, S.Sos, M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan laporan ini;
5. Ayahanda A. Rofiq, Ibunda Rofiah dan sekeluarga yang telah memberikan dorongan dan doanya demi terselesaikannya laporan ini;
6. Istri saya Novi Dwi Anggraeni yang selalu mendukung dan dengan doanya mampu menyelesaikan tugas akhir ini;
7. Aditya Putra Rofiqi yang selalu mendukung dan menjadi adik yang terbaik untuk saya;
8. *Food and Beverage Service Supervisor* dan seluruh *staff Food and Beverage department* Hotel Royal n’ Lounge, Jember yang telah bersedia memberikan kesempatan, bimbingan, dan wawasan ilmu pengetahuan ketika penulis melaksanakan praktek kerja nyata;
9. Para sahabat dan seluruh teman-teman D III Usaha Perjalanan Wisata, angkatan 2014 yang selalu memberikan semangat dan do’a selama penyelesaian tugas akhir ini;

10. Serta pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, terima kasih untuk semuanya.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, penulis menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan laporan ini. Akhirnya penulis berharap, semoga laporan tugas akhir ini bagi pembaca mendapatkan manfaat dan dapat memberikan ide untuk melakukan penelitian-penelitian selanjutnya.

Jember, 31 Januari 2019

Penulis



**DAFTAR ISI**

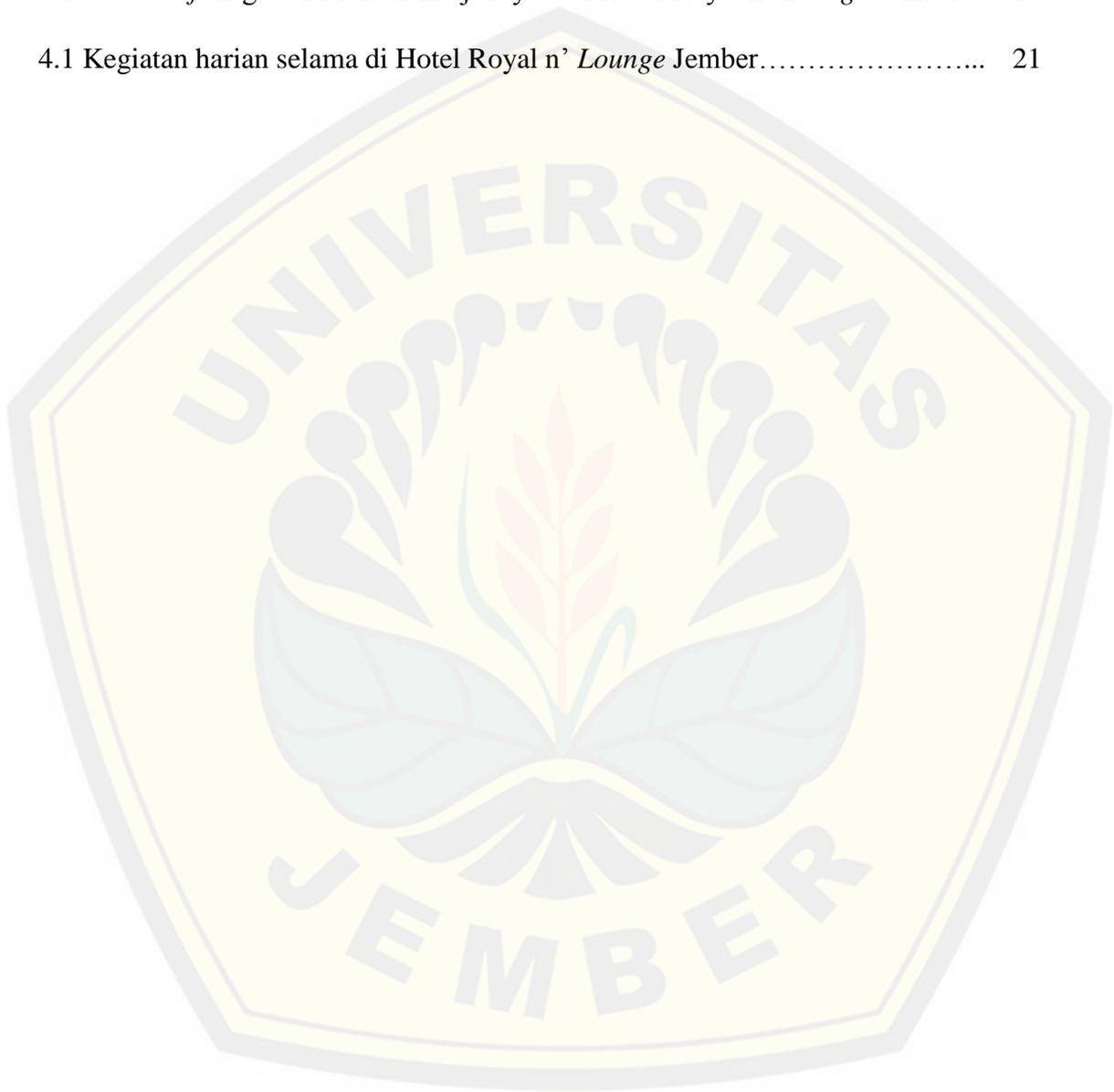
	Halaman
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	i
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PEMBIMBING</b> .....	iv
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	v
<b>RINGKASAN</b> .....	vi
<b>PRAKATA</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	4
1.3.1 Tujuan.....	4
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	4

<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1 Definisi Hotel.....	5
2.2 Departemen <i>Food and Beverage</i> .....	6
2.3 Departemen yang ada di dalam Hotel.....	7
2.4 Peranan.....	8
2.5 <i>Waiter</i> .....	8
2.6 <i>Standart Operational Procedure</i> .....	9
2.7 Restoran.....	9
2.7.1 Definisi Restoran.....	9
2.7.2 Jenis-jenis Restoran.....	10
2.7.3 Hubungan Restoran dengan Departemen lainnya.....	13
<b>BAB 3. METODE PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA.....</b>	<b>16</b>
3.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	16
3.1.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata.....	16
3.1.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	16
3.2 Ruang Lingkup Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	17
3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan.....	17
3.2.2 Kegiatan yang Dilakukan Selama Praktek Kerja Nyata.....	17
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	18
3.3.1 Jenis Data.....	18
3.3.2 Sumber Data.....	18

3.4 Metode Pengumpulan Data.....	19
<b>BAB 4. HASIL PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA.....</b>	<b>21</b>
4.1 Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	21
4.2 Sejarah Hotel Royal n' Lounge Jember.....	26
4.3 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service Department</i> .....	27
4.4 Hasil Praktek Kerja Nyata.....	29
<b>BAB 5. PENUTUP.....</b>	<b>34</b>
5.1 Kesimpulan.....	34
5.2 Saran.....	34
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>36</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>38</b>

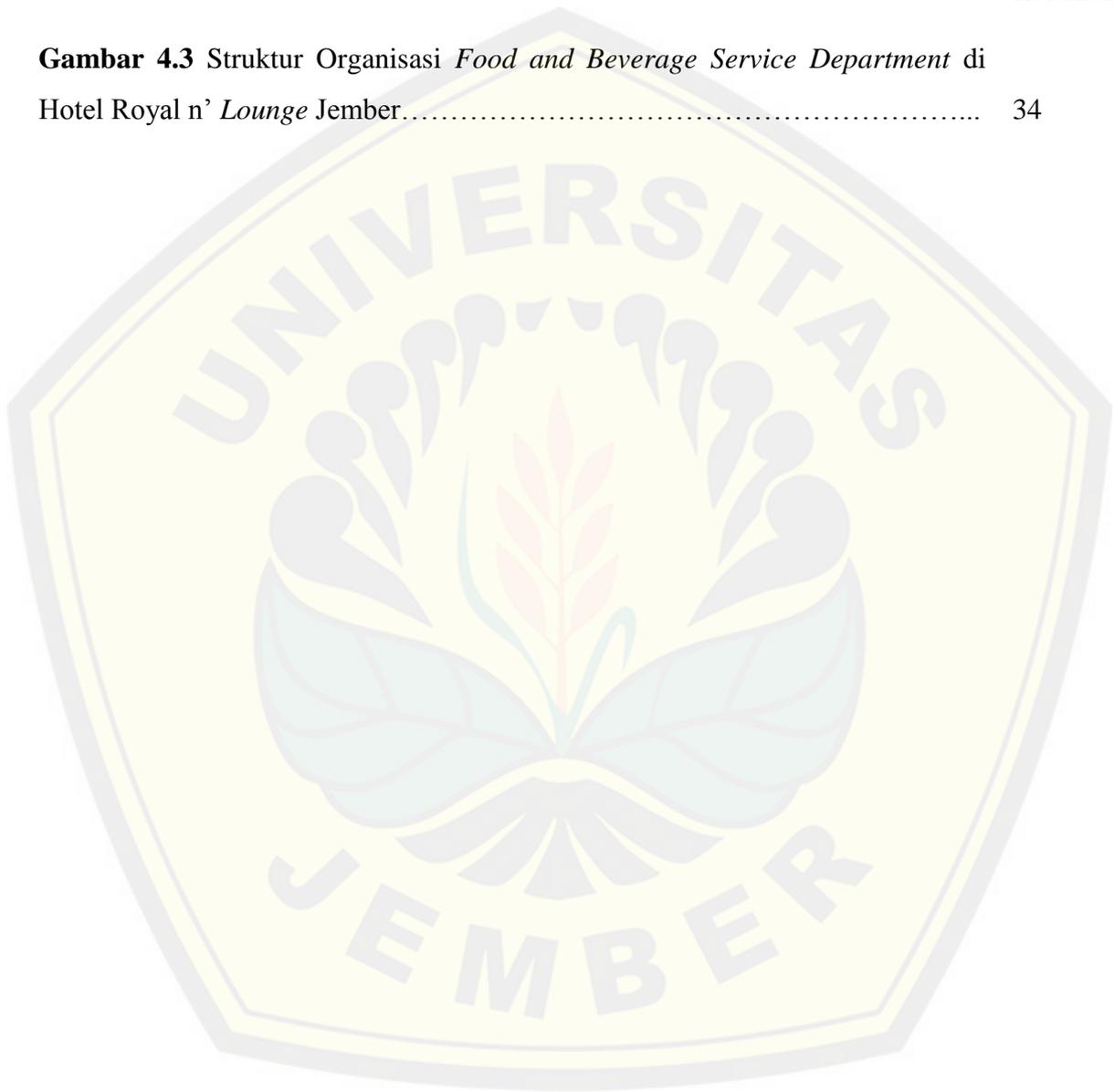
**DAFTAR TABEL**

	Halaman
3.1 <i>Work Shift</i> kegiatan Praktek Kerja Nyata di Hotel Royal n' <i>Lounge</i> Jember...	17
4.1 Kegiatan harian selama di Hotel Royal n' <i>Lounge</i> Jember.....	21



**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
<b>Gambar 4.3</b> Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service Department</i> di Hotel Royal n' Lounge Jember.....	34



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Permohonan Tempat Praktek Kerja Nyata.....	38
Lampiran 2. Surat Balasan Praktek Kerja Nyata.....	39
Lampiran 3. Surat Tugas Praktek Kerja Nyata.....	40
Lampiran 4. Hasil Nilai Praktek Kerja Nyata.....	41
Lampiran 5. Hotel Royal n' Lounge Jember Tampak Depan.....	42
Lampiran 6. Hotel Royal n' Lounge Jember.....	42
Lampiran 7. <i>Swimming Pool</i> .....	43
Lampiran 8. <i>Ruby Restaurant</i> .....	43
Lampiran 9. <i>Lounge</i> .....	44
Lampiran 10. <i>Buffet</i> .....	45
Lampiran 11. <i>Standart Operational Procedure Food and Beverage Service</i> .....	46
Lampiran 12. <i>Taking order handling room service</i> .....	47
Lampiran 13. <i>Setting up the table</i> .....	48
Lampiran 14. <i>Taking Order A la Carte</i> .....	49

## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini industri pariwisata menjadi sorotan bagi negara-negara berkembang dan maju. Sektor pariwisata di Indonesia saat ini dinilai efektif peranannya dalam menambah devisa negara. Hal tersebut tidak terlepas dari perkembangan kebutuhan pariwisata, tidak hanya di Indonesia, namun di seluruh dunia. Pertumbuhan kebutuhan manusia akan pariwisata menyebabkan sektor ini dinilai mempunyai prospek yang besar di masa yang akan datang. Sektor pariwisata mampu menghidupkan ekonomi masyarakat di sekitarnya, pariwisata juga diposisikan sebagai sarana penting dalam rangka memperkenalkan budaya dan keindahan alam daerah terkait. Menurut Spillane (1987), seorang ahli ekonomi berkebangsaan Inggris memaparkan bahwa pariwisata selain bermanfaat bagi pendidikan kebudayaan dan sosial juga mempunyai arti yang lebih penting dari segi ekonomi. Banyak negara di dunia menganggap pariwisata sebagai *invisible export* atas barang dan jasa pelayanan kepariwisataan yang dapat memperkuat neraca pemasukan.

Dalam Undang-Undang Pariwisata no 10 tahun 2009 pada pasal 1 poin 9 menyebutkan bahwa industri pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata. Menurut Pendit (2006) ada beberapa sarana pendukung dari industri pariwisata itu sendiri yaitu sarana akomodasi atau penginapan, makan dan minum, hiburan, transportasi dan kawasan pariwisata.

Sektor pariwisata diharapkan dapat berkembang dengan baik dan optimal. Didukung dari berbagai faktor yang secara langsung maupun tidak langsung berkaitan dengan aktivitas kepariwisataan. Selain sumber daya manusia dan sumber daya alam sebagai obyek wisata, beberapa faktor pendukung diantaranya fasilitas, infrastruktur, keamanan dan ketertiban di obyek wisata, kebijakan pemerintah mengenai pengembangan sektor pariwisata, dan tentunya sarana penting kegiatan pariwisata yakni hotel. Hal ini diperkuat dengan pengertian

hotel menurut Sulastiyono (2011), 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.

Hotel yang dibangun di Jember lebih banyak jenis hotel bisnis. Hotel bisnis merupakan hotel yang dirancang untuk mengakomodasi tamu yang mempunyai tujuan berbisnis oleh karena itu hotel memerlukan berbagai macam fasilitas untuk menunjang kebutuhan tamu atau kolega tamu dalam kegiatan bisnisnya.

Adapun salah satu Hotel bisnis yang berada di Kota Jember yaitu Hotel Royal n' Lounge. Hotel Royal n' Lounge merupakan hotel bintang tiga dan salah satu hotel terbaik di Kota Jember. Hotel Royal n' Lounge tidak hanya menjual kamar tetapi juga terdapat *swimming pool*, *meeting room* dan *lounge* yang dikelola secara profesional untuk memanjakan para tamu hotel.

Agar tujuan Hotel Royal n' Lounge dapat tercapai dengan maksimal, pelaksanaannya didukung oleh berbagai departemen yang saling terintegrasi. Adapun beberapa departemen yang ada di Hotel Royal n' Lounge meliputi *executive office department*, *human capital department*, *purchasing department*, *engineering department*, *housekeeping department*, *finance department*, *sales and marketing department*, *front office department*, dan *food and beverage department*. Hal ini sedikit berbeda dengan yang diutarakan oleh Perwani (2001), mengenai departemen yang ada di hotel, yaitu *food & beverage product department*, *marketing department*, *finance department*, *personnel department*, *training department*, *front office department*, *housekeeping department*, *laundry department*, *engineering and maintenance department*, dan *security department*.

Hotel Royal n' Lounge Jember memiliki satu restoran yaitu Ruby Restaurant. Ruby Restaurant menawarkan pelayanan makan dan minum serta Lounge yang nyaman bagi tamu hotel yang ingin berbincang dengan koleganya. Lounge diperuntukkan bagi orang yang mempunyai privasi tinggi.

Waiter memiliki peranan dalam memberikan informasi mengenai menu-menu makanan dan minuman, berbagai promo yang tersedia, maupun informasi

mengenai tata letak *set up* menu makanan dan minuman yang disajikan di *restaurant* kepada tamu baik dari dalam maupun dari luar hotel. Dalam menjalankan aktivitas sebagai seorang *waiter* haruslah selalu menjaga sopan santun baik dalam berbicara maupun dalam ekspresi tubuh. *Waiter* akan selalu diperhatikan tamu dan akan menjadi bagian dari sebuah citra yang melekat bagi *restaurant* maupun hotel itu sendiri. Melakukan perbincangan dengan tamu secara seksama, *waiter* harus dapat mendeteksi keinginan dan kebutuhan tamu untuk mewujudkannya. *Waiter* terkadang harus lebih mengetahui banyak mengenai makanan dan minuman, mulai dari bahan serta proses pembuatannya. Hal tersebut akan menjadi nilai lebih bagi seorang *waiter* untuk mendukung tugasnya dalam memberikan pelayanan makan dan minum yang baik kepada tamu.

*Waiter* yang profesional dalam melaksanakan aktivitasnya selalu berpedoman pada standar dasar pelayanan atau *standart operational procedure* (SOP) yang berlaku. Dalam hal ini SOP sebagai panduan yang harus dijalankan agar segala sesuatunya yang berjalan di *restaurant* dapat berjalan sesuai koridor yang telah digariskan oleh pihak manajemen. Seorang *waiter* merupakan ujung tombak usaha karena sangat berperan penting dalam memberikan kepuasan kepada tamu yang secara tidak langsung akan memberikan keuntungan bagi hotel. Maka dari itu, seorang *waiter* diharuskan menjalankan SOP yang sudah tersedia, agar unsur kesalahan dalam operasional *restaurant* lebih dapat dikurangi. Dengan begitu seorang *waiter* sudah dengan jelas mengetahui apa saja yang harus dilakukan langkah perlangkah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada semua tamu *restaurant*.

Berdasarkan uraian diatas penulis bermaksud menulis laporan secara mendalam mengenai Standar Operasional Prosedur Ruby *Restaurant* di Hotel Royal n' Lounge Jember dengan judul: “*Standart Operational Procedure* dan Peran *Waiter* di Hotel Royal n' Lounge Jember”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Adapun batasan masalah dari laporan praktek kerja nyata ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *Standart Operational Procedure* dalam melayani tamu di *Ruby Restaurant Hotel Royal n' Lounge Jember*?
2. Bagaimana peran *waiter* di *Ruby Restaurant Hotel Royal n' Lounge Jember*?

### 1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

#### 1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Tujuan dari praktek kerja nyata ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui *Standart Operational Procedure* dalam melayani tamu di *Ruby Restaurant Hotel Royal n' Lounge Jember*?
2. Mengetahui peranan *waiter* dalam melayani tamu di *Ruby Restaurant Hotel Royal n' Lounge Jember*.

#### 1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Manfaat dari praktek kerja nyata ini adalah sebagai berikut:

1. Mendapatkan pengalaman kerja yang tidak bisa diperoleh selama berada di perkuliahan serta memberikan pelatihan untuk dapat beradaptasi dalam dunia kerja.
2. Mendapatkan pengalaman tentang prospek dan sistem kerja khususnya di industri pariwisata.
3. Mendapatkan pengetahuan tentang pariwisata khususnya dalam ilmu perhotelan.

## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Definisi hotel

Hotel adalah jenis akomodasi yang mempergunakan seluruh atau sebagian bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lain bagi umum yang dikelola secara komersial (Ismayanti, 2010). Sedangkan menurut Darsono (2011), hotel adalah suatu badan usaha yang bergerak dibidang jasa akomodasi yang dikelola secara komersial, dengan menyediakan layanan makanan, minuman, dan fasilitas lainnya. Pengertian lain dari Sulastiyono (2011), 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. Menurut Agusnawar (2002), hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum. Serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial, serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi. Sedangkan menurut Larasati (2016), hotel adalah suatu bentuk bangunan, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam dihotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu. Dari penjelasan beberapa ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa hotel adalah jenis akomodasi yang mempergunakan seluruh bangunannya serta dikelola secara komersil guna memberikan fasilitas penginapan kepada masyarakat umum dengan fasilitas antara lain jasa penginapan, pelayanan makanan dan minuman serta barang bawaan.

## 2.2 Departemen *Food and Beverage*

Departemen *food and beverage* merupakan departemen yang bertanggung jawab atas segala kebutuhan tamu hotel dari makan dan minum. Dalam departemen *food and beverage* terdapat staf hotel yang siap melayani semua kebutuhan tamu hotel. Menurut Soekresno dan Pendit (1998), menyebutkan 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 serta profesional. *Food and beverage department* merupakan departemen yang sangat mutlak diperlukan di hotel dalam penyediaan, pelayanan makanan dan minuman dalam menjalankan tugasnya *food and beverage department* terbagi menjadi dua bagian yang saling bergantung satu sama lain dan harus saling bekerjasama. Dua bagian tersebut adalah *food and beverage* bagian depan (*front service*) yaitu bagian yang langsung berhubungan dengan tamu, terdiri dari *bar, restoran, banquet* dan *room service*. Sedangkan *food and beverage* bagian belakang (*back service*) yaitu bagian yang tidak langsung berhubungan dengan tamu karena harus melalui perantara pramusaji, terdiri dari *kitchen, stewarding*. *Food and beverage* bagian depan sering disebut juga dengan *food and beverage service*, untuk *food and beverage* bagian belakang disebut dengan *food and beverage product*.

*Food and beverage service* diharuskan memberikan pelayanan yang baik kepada tamu terutama dalam hal menyajikan makanan dan minuman. Hal ini menjadi sarana mutlak yang harus disediakan oleh hotel mengingat kebutuhan makanan dan minuman adalah kebutuhan pokok dari tamu-tamu hotel atau setiap individu yang datang untuk memperoleh jasa hotel. Makanan dan minuman yang disediakan tentunya mengutamakan faktor citra, rasa, dan mutu pelayanannya. Dalam hal ini, *waiter* berperan penuh untuk memberikan pelayanan yang terbaik yang bisa dikerjakan disertai keramah tamahan, kesopanan, senyuman, serta membuat tamu merasa nyaman ketika berada di *restaurant*. Menurut Soekresno

(2001), *restaurant* adalah suatu usaha komersial yang menyediakan jasa pelayanan makan dan minum bagi umum dan dikelola secara profesional.

### 2.3 Departemen yang ada di dalam Hotel

Jenis-jenis departemen utama di dalam hotel dan tugasnya menurut Perwani (2001), antara lain:

a. *Front Office Department*

Tugasnya menjual kamar yang memenuhi syarat dan siap untuk dihuni oleh tamu hotel.

b. *Housekeeping Department*

Tugasnya menyediakan kamar yang bersih dan siap dihuni oleh tamu

c. *Laundry Department*

Tugasnya membantu departemen housekeeping dalam menyediakan kebutuhan linen (handuk, sprei, dan selimut) untuk kamar hotel dan seragam karyawan.

d. *Food & Beverage Department*

Tugasnya menyiapkan makanan dan minuman di dalam hotel.

e. *Marketing and sales Department*

Tugasnya memasarkan hotel ke pasaran luas sesuai kebutuhannya.

f. *Finance Department*

Tugasnya mengelola keuangan, baik pemasukan maupun pengeluaran hotel.

g. *Personel Department*

Tugasnya mengurus administrasi seluruh karyawan hotel.

h. *Training Department*

Tugasnya memberikan berbagai latihan bagi karyawan hotel baik yang baru maupun lama.

i. *Engineering and Maintenance Department*

Tugasnya mengoperasikan, merawat, dan memperbaiki semua peralatan dalam hotel.

j. *Security Department*

Tugasnya menjaga dan mengatur keamanan hotel.

## 2.4 Peranan

Menurut Wulansari (2009), peran adalah konsep tentang apa yang harus dilakukan oleh individu dalam masyarakat dan meliputi tuntutan-tuntutan perilaku dari masyarakat terhadap seseorang dan merupakan perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat. Dengan peran tersebut, baik itu individu maupun organisasi akan berperilaku sesuai harapan orang atau lingkungannya. Menurut Duverger (2010) bahwa peranan adalah atribut sebagai akibat dari status, dan perilaku yang diharapkan oleh anggota-anggota lain dari masyarakat terhadap pemegang status, singkatnya, peranan adalah suatu perbuatan seseorang dengan cara tertentu dalam usaha menjalankan hak dan kewajibannya sesuai dengan status yang dimilikinya, dan seseorang dapat dikatakan berperan jika ia telah melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan status sosialnya dalam masyarakat (Abdulsyani, 2012). Dari beberapa pengertian yang sudah dijelaskan, peranan dapat diartikan sebagai aktifitas yang diharapkan dari suatu kegiatan, yang menentukan suatu proses keberlangsungan.

## 2.5 Waiter

Menurut Atmodjo (2005), *waiter* ialah seseorang yang menyajikan makanan dan minuman di dalam sebuah restoran atau bar. Atmodjo (2005), juga menyatakan bahwa *waiter* 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. Menurut Soenarno (1995) pramusaji adalah pelayan restoran yang mempunyai tugas menunggu tamu, melayani pemesanan makanan dan minuman dan menyajikan pesanan tersebut kepada tamu tersebut. Sedangkan menurut Soekresno dan Pendit (1998), bahwa pramusaji (disebut juga waiter atau waitress) karyawan atau karyawan restoran hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani.

## 2.6 Standart Operational Procedure

Menurut Tambunan (2013), *standart operating procedures* (SOP) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa setiap keputusan, langkah atau tindakan dan penggunaan fasilitas pemrosesan yang dilaksanakan oleh orang-orang di dalam suatu organisasi telah berjalan secara efektif, konsisten, standar dan sistematis merupakan bagian penting dari keberhasilan sistem kualitas dimana SOP menyediakan informasi untuk setiap individu dalam perusahaan untuk menjalankan suatu pekerjaan, dan memberikan konsistensi pada kualitas dan integritas dari suatu produk atau hasil akhir.

Tujuan utama dari penerapan SOP adalah agar tidak terjadi kesalahan dalam pengerjaan suatu proses kerja yang dirancang pada SOP. Pemaparan yang telah dikemukakan, memberikan pengetahuan bahwa tujuan dari SOP adalah untuk memudahkan dan menyamakan persepsi semua orang yang menggunakannya, dan untuk lebih memahami setiap langkah kegiatan yang harus dilaksanakannya. Menurut Moekijat (2008), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan), di mana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, di mana melakukannya, dan siapa yang melakukannya. Dengan adanya standar operasional prosedur, penyelenggaraan administrasi dapat berjalan dengan pasti. Berbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari atau sekalipun terjadi penyimpangan di lingkungan perusahaan, hal tersebut dapat ditemukan penyebabnya dan bisa diselesaikan dengan cara yang tepat.

## 2.7 Restoran

### 2.7.1 Definisi Restoran

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.

Menurut Atmodjo (2005), restoran adalah salah satu jenis usaha jasa pangan yang bertempat di sebagian atau seluruh bangunan yang permanen, dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan, penyajian dan penjualan makanan dan minuman bagi umum di tempat usahanya dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam keputusan ini. Sedangkan menurut Atmodjo (2005), restoran adalah suatu bisnis yang direncanakan dengan baik yang dimaksudkan dan ditujukan suatu tujuan tertentu. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa restoran adalah tempat usaha yang melayani tamu yang datang dengan ruang lingkup kegiatannya menyediakan makanan dan minuman yang bersifat komersil.

#### 2.7.2 Jenis-jenis Restoran

Menurut Atmodjo (2005), restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial yang menyelenggarakan pelayanan yang baik kepada semua tamunya baik berupa makan dan minum. Selain menjelaskan tentang pengertian restoran, Atmodjo (2005) membagi restoran ke dalam sembilan tipe berbeda, yaitu:

- a. *A'la Carte Restaurant* adalah restoran yang telah mendapatkan izin penuh untuk menjual makanan lengkap dengan banyak variasi dimana tamu bebas memilih sendiri makanan yang mereka ingini. Tiap-tiap makanan di dalam restoran jenis ini mempunyai harga sendiri-sendiri.
- b. *Table D' hote Restaurant* adalah suatu restoran yang khusus menjual makanan menu table d' hote, dimana restoran ini menyediakan menu makanan yang lengkap, mulai dari hidangan pembuka sampai dengan hidangan penutup. Menu setiap hidangan telah ditentukan harganya masing-masing, dengan harga yang bervariasi dari tiap menu yang disajikan.
- c. *Coffee Shop* atau *Brasserie* adalah suatu restoran yang biasanya ada pada sebuah hotel, dimana menyediakan berbagai macam menu bagi setiap tamu yang ada, baik menu makan pagi, makan siang dan makan malam. Hal ini

dimaksudkan agar tamu hotel tidak perlu pergi ke luar hotel untuk mencari makan, dimana di dalam hotel telah tersedia tempat makan yang biasanya penyajiannya dalam bentuk prasmanan secara cepat dan tentunya dengan harga yang relatif murah.

- d. *Cafeteria* atau *Café* adalah suatu restoran kecil yang mengutamakan penjualan cake (kue-kue), sandwich (roti isi), kopi dan teh. *Cafe* ini biasanya didesain secara apik, agar bisa dijadikan tempat yang nyaman untuk mengobrol, bahkan dijadikan tempat untuk membicarakan bisnis. Selain itu, ada tambahan hiburan menarik seperti musik yang disediakan cafe tersebut agar menambah daya tarik bagi para pengunjung.
- e. *Canteen* atau Kantin adalah suatu restoran yang biasanya terdapat pada sebuah gedung kantor, pabrik atau sekolah. Layaknya seperti restoran lainnya, kantin juga menyajikan menu yang cukup lengkap dan tentunya dengan harga yang cukup murah dibandingkan dengan restoran besar lainnya.
- f. *Dining Room* adalah suatu restoran yang biasanya terdapat pada sebuah hotel kecil (motel), merupakan tempat yang tidak lebih ekonomis dari pada tempat makan biasa lainnya. Kelebihan lain dari dining room ini yaitu tempat makan tidak hanya disediakan bagi para tamu yang sedang menginap di motel tersebut saja, tetapi juga terbuka bagi para tamu dari luar yang ingin menikmati menu makanan yang ada di motel tersebut.
- g. *Inn Tavern* adalah suatu restoran yang tidak berada dalam suatu kawasan tertentu, melainkan dikelola oleh perorangan sebagai suatu usaha. Tentu harga makanan disini lebih relatif murah dibandingkan dengan restoran lainnya.
- h. *Pizzeria* adalah suatu restoran yang didirikan khusus untuk menjual pizza. Restoran ini sangat tepat bagi para pecinta makanan khas italia seperti pizza, spaghetti, dan makanan khas italia lainnya.
- i. *Speciality Restaurant* adalah suatu restoran yang khusus menyediakan makanan khas dari suatu negara, suasana dan dekorasinya juga disesuaikan

dengan ciri dari suatu negara tersebut. Selain itu, pelayanan yang disediakan berdasarkan tata cara negara tempat asal makanan spesial tersebut.

- j. *Family Type Restaurant* adalah suatu restoran sederhana yang dikhususkan bagi tamu rombongan suatu keluarga, restoran ini juga menghadirkan makanan dan minuman dengan harga yang tidak mahal.

Menurut Soekresno (2001), dilihat dari pengelolaan dan sistem penyajian, restoran dapat diklasifikasikan menjadi tiga yaitu:

a. Restoran Formal

Restoran formal adalah industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan pelayanan yang eksklusif.

Adapun ciri-ciri restoran formal sebagai berikut:

- 1) Penerimaan pelanggan dengan sistem pemesanan tempat terlebih dahulu;
- 2) Para pelanggan terikat menggunakan pakaian resmi;
- 3) Menu pilihan yang disediakan adalah menu klasik atau menu Eropa populer;
- 4) Sistem penyajian yang dipakai adalah *Russian service* atau *French service* atau modifikasi dari kedua *table service* tersebut;
- 5) Disediakan ruangan untuk *cocktail* selain ruangan jamuan makan digunakan sebagai tempat untuk minum yang beralkohol sebelum santap malam;
- 6) Di buka untuk pelayanan makan malam atau makan siang dan tidak di buka untuk makan pagi;
- 7) Menyediakan berbagai merek minuman bar secara lengkap khususnya *wine and champagne* dari beberapa negara penghasil *wine* di dunia;
- 8) Menyediakan hiburan musik hidup dan tempat dengan suasana romantik dan eksklusif;
- 9) Harga makanan dan minuman relatif tinggi dibanding harga makanan dan minuman di restoran informal;
- 10) Penataan bangku dan kursi memiliki area service yang lebih luas;
- 11) Tenaga relatif banyak dengan standar kebutuhan pramusaji untuk melayani 4-8 pelanggan.

#### b. Restoran Informal

Restoran informal adalah industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan lebih mengutamakan kecepatan pelayanan, kepraktisan dan percepatan frekuensi yang silih berganti pelanggan.

Adapun ciri-ciri restoran informal sebagai berikut:

- 1) Harga makanan dan minuman relatif murah;
- 2) Penerimaan pelanggan tanpa sistem pemesanan tempat;
- 3) Para pelanggan yang datang tidak terikat untuk mengenakan pakaian formal;
- 4) Sistem penyajian yang dipakai American Service/ready plate bahkan self service ataupun counter service;
- 5) Tidak menyediakan hiburan musik hidup;
- 6) Penataan meja dan bangku cukup rapat antara satu dengan yang lain;
- 7) Daftar menu oleh pramusaji tidak dipresentasikan kepada tamu atau pelanggan namun di pampang di counter atau langsung di meja makan untuk mempercepat proses pelayanan;
- 8) Menu yang disediakan sangat terbatas dan membatasi menu-menu yang relatif cepat selesai dimasak;
- 9) Jumlah tenaga *service* relatif sedikit dengan standar kebutuhan, 1 (satu) pramusaji melayani 12-16 pelanggan.

#### c. Spesialis Restoran

Spesialis restoran adalah industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan menyediakan makanan khas dan diikuti dengan sistem penyajian yang khas dari suatu negara tersebut.

#### 2.7.3 Hubungan Restoran dengan Departemen lainnya

Restoran memiliki peranan penting dalam berlangsungnya operasional di suatu hotel. Hal tersebut dapat berjalan dengan baik karena dukungan serta memiliki hubungan yang erat dengan departemen lain. Adapun departemen yang erat hubungannya dengan restoran adalah (Atmodjo, 2005):

a. *Kitchen*

Bagian dapur cepat atau lambat, puas atau tidaknya para tamu atas pelayanan ataupun makanan yang disajikan sangat berpengaruh oleh bagian dapur.

b. *Bar*

Bagian yang masih dibawah *food and beverage departement* yang menyajikan minuman.

c. *Steward*

Bagian yang bertugas dibidang pengadaan peralatan baik untuk keperluan dapur maupun restoran.

d. *Cashier*

Bagian yang memberi harga pada *bill* tamu, menerima uang pembayaran dari tamu, membuat laporan hasil penjualan minum, makanan, dan memberikan laporan beberapa hasil penjualan secara keseluruhan.

e. *Accounting*

Bagian keuangan masih satu departemen dengan bagian kasir. Semua pembayaran seperti gaji, honor, uang *service*, tunjangan transportasi akomodasi dan lain-lain diproses di bagian keuangan.

f. *Housekeeping department*

Bagian yang menangani hal-hal yang berhubungan dengan upaya menciptakan keindahan dan kenyamanan serta kebersihan seluruh area hotel.

g. *Laundry*

Bagian yang menangani pengelolaan dalam penggunaan linen di hotel seperti *uniform, napkin, glass towok, table cloth, skating place mate*.

h. *Front office*

Bagian sumber informasi dari operasi hotel secara keseluruhan.

i. *Purchasing*

Bagian yang memberi seluruh bahan mentah keperluan dapur untuk dibuat makanan dan minuman yang dijual di restoran khususnya, atau untuk keperluan hotel pada umumnya.

j. *Storing*

Bagian yang menyimpan barang dan bahan yang dibeli purchasing agar tahan lama dan dapat diatur penggunaannya.

k. *Cost control*

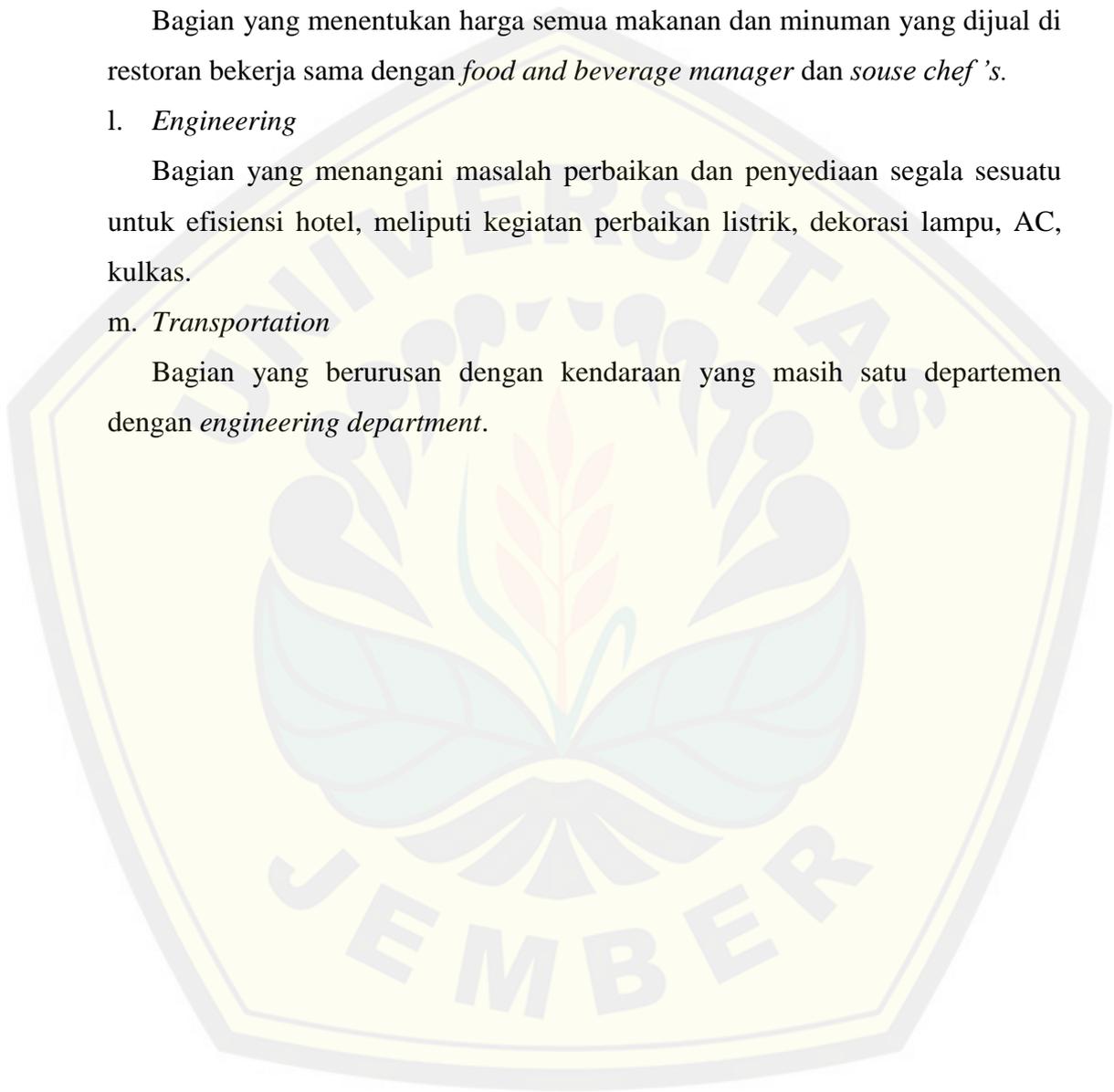
Bagian yang menentukan harga semua makanan dan minuman yang dijual di restoran bekerja sama dengan *food and beverage manager* dan *souse chef 's*.

l. *Engineering*

Bagian yang menangani masalah perbaikan dan penyediaan segala sesuatu untuk efisiensi hotel, meliputi kegiatan perbaikan listrik, dekorasi lampu, AC, kulkas.

m. *Transportation*

Bagian yang berurusan dengan kendaraan yang masih satu departemen dengan *engineering department*.



### BAB 3. METODE PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA

#### 3.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

##### 3.1.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata

Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata memberi kesempatan mahasiswa dengan bebas memilih tempat pelaksanaan praktek kerja nyata, namun tempat praktek kerja nyata yang dipilih harus sesuai dengan jurusan perkuliahan. Lokasi pelaksanaan praktek kerja nyata yang dilakukan penulis adalah di Hotel Royal n' Lounge Jember beralamat di Jalan Karimata 50 Kav. 2, Jember. Hotel Royal n' Lounge Jember adalah hotel berbintang tiga yang ada di Kota Jember. Letak hotel ini sangat strategis yaitu di tengah Kota Jember, dekat dengan industri-industri yang ada di pusat Kota Jember dan berdekatan dengan Universitas Muhammadiyah Jember. Terdapat departemen yang memiliki peranan penting di dalam operasional hotel, salah satunya *food and beverage department*. *Food and beverage department* terbagi menjadi 2, yaitu *food and beverage service* dan *food and beverage product*. Dalam hal ini penulis melakukan praktek kerja nyata di bagian *food and beverage service*. Keduanya memiliki peranan yang sangat penting dalam melakukan hubungan kerja dan saling berkaitan. Penulis melaksanakan praktek kerja nyata di bagian Ruby *Restaurant* di Hotel Royal n' Lounge Jember. Ruby *Restaurant* merupakan restoran berjenis *dinning room* dengan konsep yang menarik yakni perpaduan modern dan tradisional. Menyediakan menu *western food*, *Indonesian food*, *Asian food* dan *traditional food*.

##### 3.1.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Waktu pelaksanaan kegiatan praktek kerja nyata ini dilaksanakan oleh mahasiswa selama 5 bulan. Jadwal pelaksanaan praktek kerja terhitung mulai tanggal 31 Desember 2017 sampai dengan 31 Mei 2018 di Hotel Royal n' Lounge Jember. Adapun kegiatan praktek kerja nyata ini dilakukan sesuai dengan *shift* kerja di Hotel Royal n' Lounge Jember seperti pada Tabel 3.1.

**Tabel 3.1** *Work Shift* kegiatan Praktek Kerja Nyata di Hotel Hotel Royal n' Lounge Jember

<i>Work Shift</i>	Jam Kerja	Istirahat
<i>Morning</i>	06.00 - 14.00 WIB	11.00 - 12.00 WIB
<i>Afternoon</i>	14.00 - 22.00 WIB	18.00 - 19.00 WIB
<i>Night</i>	22.00 - 06.00 WIB	23.00 - 00.00 WIB

### 3.2 Ruang Lingkup Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

#### 3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan

Dalam pelaksanaan praktek kerja nyata data yang diperoleh kemudian dibuat laporan tugas akhir oleh penulis dengan judul “*Standart Operational Procedure* dan Peran *Waiter* di Hotel Royal n' Lounge Jember”. Pada pelaksanaan praktek kerja nyata penulis ditempatkan pada bagian *food and beverage service*.

#### 3.2.2 Kegiatan yang Dilakukan Selama Praktek Kerja Nyata

Selama pelaksanaan praktek kerja nyata penulis melaksanakan semua tugas yang telah diberikan. Pada pelaksanaan praktek kerja nyata ini, penulis ditempatkan di *Food and Beverage Department*. Kegiatan yang dilakukan ialah sebagai berikut:

##### 1. *Ruby Restaurant*

Pada *section* ini penulis diberi kesempatan menjadi seorang *waiter* yang baik serta profesional. Adapun tugas yang diberikan antara lain *polishing*, *set up* dan *clear up table*, *prepare service equipment*, menawarkan kopi atau teh ketika *breakfast*, menyajikan makanan dan minuman, *set up buffet breakfast*, *lunch* dan *dinner*, *prepare room service*, *prepare ala carte*, melipat *guest napkin*, mengambil *store request*, *sequence of service*.

##### 2. *Room Service*

Pada *section* ini penulis diberi kesempatan untuk menjadi petugas *room service*. Adapun tugas yang diberikan antara lain melipat *guest napkin*, menyiapkan

*cutleries, salt and pepper sachet, tooth pick, refill tomato sauce and chili sauce, mengambil bill, mengantarkan pesanan room service.*

### 3. *Bar and Lounge*

Pada *section* ini penulis diberi kesempatan untuk membantu senior *waiter* yang bertugas di *Bar and Lounge*. Adapun tugas yang diberikan antara lain mempersiapkan *glassware*, membuat *simple syrup*, mencuci *glassware* yang kotor, *taking order*, membuat minuman seperti *hot ginger, hot tea, all about coffee, fruit juice*, dan menyajikan minuman kepada tamu.

## 3.3 Jenis dan Sumber Data

### 3.3.1 Jenis Data

Adapun data yang digunakan dalam pelaksanaan praktek kerja nyata ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Strauss dan Corbin (2013), dalam buku *Dasar-dasar Penelitian Kualitatif*, dijelaskan bahwa penelitian kualitatif dimaksudkan sebagai jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya.

### 3.3.2 Sumber Data

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

#### a. Data Primer

Data primer menurut Umi Narimawati (2008;98) adalah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang dijadikan objek penelitian atau orang yang dijadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data. Sumber data primer ini berupa catatan hasil wawancara yang diperoleh dari hasil wawancara kepada staf *Ruby Restaurant* di *Hotel Royal n' Lounge Jember*.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Sumber data sekunder adalah catatan atau dokumentasi perusahaan, publikasi pemerintah, analisis industri oleh media,

situs web, internet dan seterusnya (Uma Sekaran, 2011). 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

Sugiyono (2010), mengemukakan bahwa wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Mewawancarai langsung *food and beverage supervisor, captain waiter* serta *waiter* selaku senior, guna mengetahui langkah apa yang sebaiknya dilakukan untuk meningkatkan kemampuan atau *skill* kerja seorang *waiter*, serta cara-cara melayani tamu yang baik dan benar.

#### b. Observasi atau Pengamatan

Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2010), mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Dalam penyusunan laporan ini, penulis melakukan observasi secara langsung dengan mengamati aktivitas yang dilakukan oleh staf Ruby Restaurant di Hotel Royal n' Lounge Jember.

#### c. Dokumen

Sugiyono (2009), dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen yang digunakan peneliti disini berupa foto, gambar, serta data-data mengenai Hotel Royal n' Lounge Jember.

#### d. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah data yang telah ada, memperoleh informasi dari penelitian terdahulu dengan menggali teori yang telah berkembang dalam bidang

ilmu yang berkepentingan (Nazir, 2011). Pengumpulan data dilakukan dengan mempelajari buku-buku referensi, laporan-laporan, jurnal, internet, artikel, skripsi, dan media lainnya yang berkaitan dengan obyek penelitian.



## BAB 5. PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Adapun hasil praktek kerja nyata yang sudah dilaksanakan oleh penulis di Hotel Royal n' Lounge Jember pada *food and beverage service* dapat disimpulkan bahwa:

- a. *Standart Operational Procedure* (SOP) dalam melayani tamu di *restaurant* menjadi acuan seorang *waiter* dalam melayani tamu dari awal datang sampai meninggalkan restoran. Keseluruhan *Standart Operational Procedure* (SOP) yang sudah ditentukan oleh Ruby Restaurant Hotel Royal n' Lounge Jember telah dilaksanakan dengan baik oleh *waiter*, sehingga prosedur dalam melayani tamu akan selalu diperhatikan dan dijalankan untuk tetap memberikan pelayanan yang terbaik serta berkualitas sesuai dengan *Standart Operational Procedure* (SOP) yang ada di Hotel Royal n' Lounge Jember.
- b. *Waiter* telah menjalankan perannya di Ruby Restaurant Hotel Royal n' Lounge Jember yakni memberikan pelayanan yang prima disertai dengan keramahtamahan baik kepada tamu yang menginap maupun yang tidak menginap di hotel. Dalam melaksanakan peranan, tugas serta tanggung jawab yang telah dibuat oleh *food and beverage service* di Hotel Royal n' Lounge Jember, semuanya telah dilaksanakan dengan baik dan benar oleh *waiter* yang ada di Ruby Restaurant Hotel Royal n' Lounge Jember.

### 5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan penulis untuk *food and beverage service department* Hotel Royal n' Lounge Jember, diantaranya ialah:

- a. Hendaknya ada penambahan staf khususnya seorang *waiter* dikarenakan kurangnya *waiter* terutama saat restoran sedang ramai-ramainya, sehingga banyak tamu yang tidak segera dilayani oleh *waiter*;
- b. Penambahan kuantitas *equipment* yang lebih baru guna mempermudah serta menunjang *waiter* dalam melayani tamu. Namun pada kenyataannya

*waiter* terkadang bingung dalam memilih *equipment* yang pantas dalam menyajikan pesanan tamu;

- c. Mengadakan pelatihan untuk staf baik tentang menu makanan, materi baru tentang hotel dengan cara *outbound* atau kunjungan ke hotel yang memiliki pelayanan yang baik. Hal ini bertujuan agar setiap staf mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya serta setiap staf memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik mengenai menu maupun hotel;
- d. Melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang sudah ditentukan, serta menjalankan *handover* guna menghindari kesalahpahaman yang sering terjadi. Hal ini terkadang terjadi ketika perubahan *shift* kerja sudah berlangsung lama. Beberapa tamu yang menitipkan barang di restoran serta hendak mengambilnya, namun staf yang bertugas pada *shift* tersebut bingung dengan barang yang ditiptkan. Hal itu dapat menimbulkan komplain karena tamu tersebut menunggu lama.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Abdulsyani. (2012). *Sosiologi Skematik, Teori dan Terapan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Agusnawar. (2002). *Operasional Tata Graha Hotel*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Atmodjo. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Darsono. (2011). *Front Office Hotel*. Jakarta: Grasindo.
- Duverger. (2010). *Sosiologi Politik*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Ismayanti. (2010). *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Larasati. (2016). *Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Moekijat, M. (2008). *Penerapan Produktivitas dalam Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nazir, M. (2011). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sekaran, U. (2011). *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sihite, R. (2000). *Sales and Marketing (Usaha Pemasaran Hotel)*. Surabaya: SIC.
- Soekresno. (2001). *Manajemen Food and Beverage Service Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Soekresno, d. P. (1998). *Pramusaji Food and Beverage service*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Soenarno, A. (1995). *Kamus Istilah Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Angkasa.

- Spillane. (1987). *Pengembangan Pariwisata Dalam Konteks Pembangunan Wilayah*. Retrieved from Online dari <http://www.radarplanologi.com>. Diakses tanggal 20 Desember 2018.
- Strauss, A. d. (2013). *Dasar-dasar Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Tambunan, R. M. (2013). *Pedoman Penyusunan Standart Operating Procedures (SOP), Edisi kedua*. Jakarta: Maiestas Publishing.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan.
- Wulansari, D. (2009). *Sosiologi (Konsep dan Teori)*. Bandung: PT. Refika Aditama.

## LAMPIRAN

## Lampiran 1. Surat Permohonan Tempat Praktek Kerja Nyata



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

---

Nomor : 5306/UN25.1.2/SP/2017 28 Desember 2017  
 Lampiran : satu eksemplar  
 Perihal : Permohonan Tempat Magang

Yth. Pimpinan Hotel Royal N'Lounge  
 Jl. Karimata No. 50 Kav. Sumbersari  
 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 berharap dengan hormat kesediaan Saudara memberikan kesempatan kegiatan magang mahasiswa kami pada instansi yang Saudara pimpin. Adapun nama mahasiswa yang akan mengikuti kegiatan magang adalah :

No	NAMA	NIM	Bagian
1.	Robbi Kurniawan	140903102012	<i>Housekeeping Department</i>
2.	Zaenal Arifin	140903102023	<i>Food and Beverage Department</i>

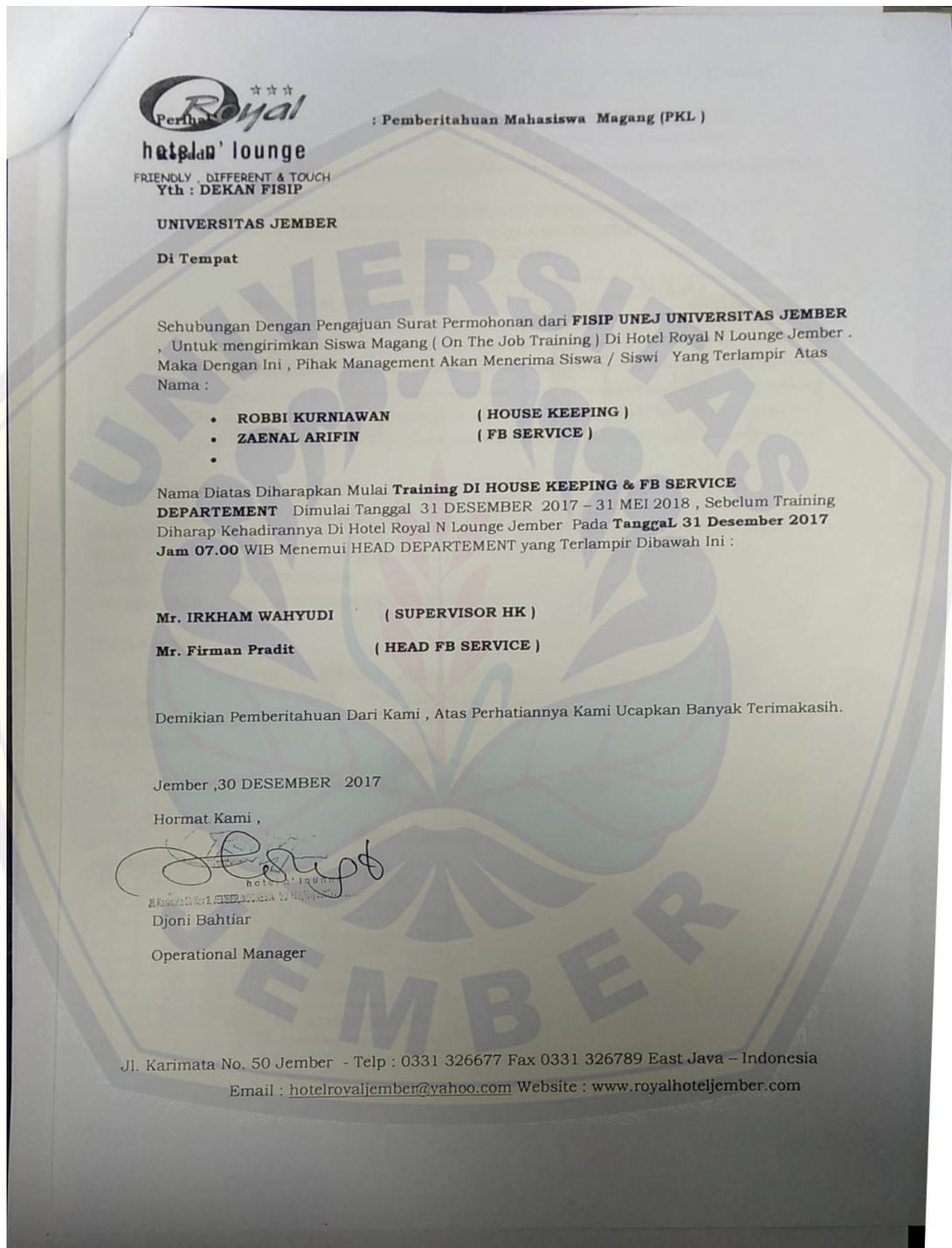
Bersama ini kami lampirkan 1 (satu) eksemplar proposal Praktek Kerja Nyata (PKN).  
 Atas perhatian dan kesediaannya disampaikan terima kasih.

a.n Dekan  
 Wakil Dekan I



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

## Lampiran 2. Surat Balasan Praktek Kerja Nyata



## Lampiran 3. Surat Tugas Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Jl. Kalimantan No. 37 – Kampus Tegalboto, ☎ (0331) 335586-331342, FAX (0331) 335586  
Jember 68121

---

Hal : Surat Tugas Magang dan Surat Tugas Supervisi 27 Pebruari 2018

Yth. Wakil Dekan I  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember  
Jember

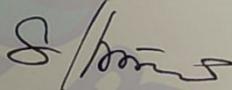
Dengan hormat,  
Berdasarkan surat dari Royal hotel n lounge perihal pemberitahuan mahasiswa magang (terlampir),  
maka kami mohon untuk dapatnya untuk diberikan rekomendasi surat tugas magang atas nama :

1. Nama : Robbi Kurniawan  
NIM : 140903102012
2. Nama : Zaenal Arifin  
NIM : 140903102023

dan surat tugas supervisi atas nama :

Nama : Dra. Sri Wahjuni, M.Si  
NRP : 195604091987022001

Atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Ketua Prodi DIII UPW  
  
Dra. Sri Wahjuni, M.Si  
NIP 195604091987022001

## Lampiran 4. Hasil Nilai 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	83	A
2	Kemampuan / Kerjasama	85	A
3	Etika	80	AB
4	Disiplin	80	AB
<b>NILAI RATA - RATA</b>		<b>82</b>	<b>A</b>

**Identitas Mahasiswa yang dinilai :**

Nama : Zaenal Arifin  
 N I M : 140903102023  
 Jurusan : Ilmu Administrasi  
 Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

**Yang menilai :**

Nama : Firman Pradi Dwi Cahyo  
 Jabatan : SPV. F&B Service  
 Instansi : Hotel Royal n lounge Jember  
 Tanda Tangan : 

Hotel n lounge  
J. Parkside 99 Pw 2, JEMBER, INDONESIA

**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. Hotel Royal n' Lounge Jember Tampak Depan



Lampiran 6. Hotel Royal n' Lounge Jember



Lampiran 7. *Swimming Poo*



Lampiran 8. *Ruby Restaurant*

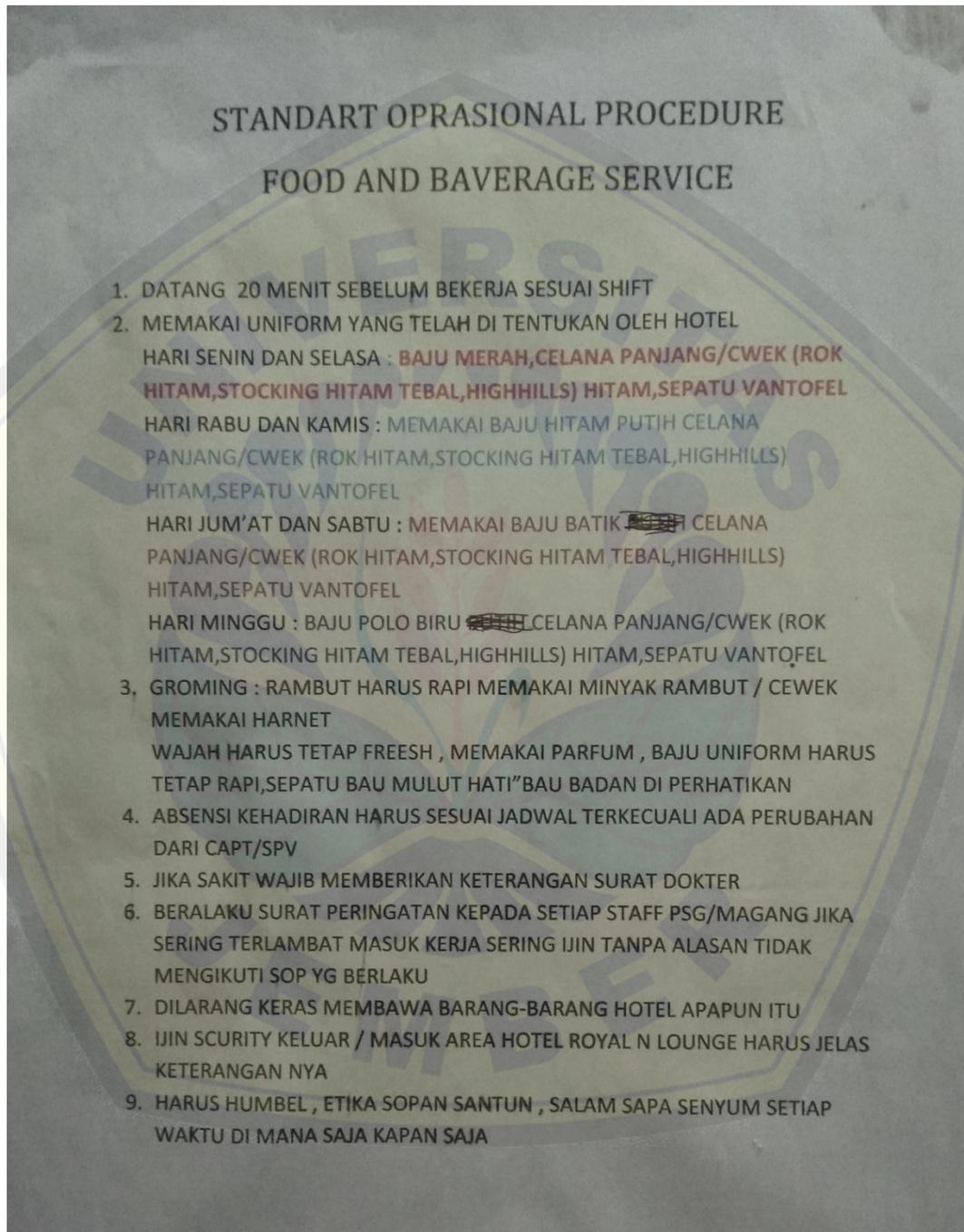


Lampiran 9. *Lounge*



Lampiran 10. *Buffet*



Lampiran 11. *Standar Operational Procedure Food and Beverage Service*

Lampiran 12. *Taking order handling room service*



Lampiran 13. *Setting up the table*



Lampiran 14. *Taking Order A la Carte*

