



**KINERJA WAITER/SS DALAM MELAYANI TAMU DI
RESTO NINE AND THE D' CLUB SURABAYA**

*(Waiter/ss Performance in Servising the Guest in Resto Nine and The D' Club
Surabaya)*

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

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

Dhimas Ramadhan Andrianto

NIM 100903102012

PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS JEMBER

2013

PERSEMBAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku, Mama Sulfiana dan Bapak Endro Purwanto yang tercinta;
2. Semua orang yang telah menjadi guruku dan memberiku ilmu yang bermanfaat;
3. Teman-temanku yang senantiasa memberi warna dalam hidupku; dan
4. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTO

Dan barang siapa beriman kepada Allah dan Hari kemudian, maka hendaklah memuliakan tamunya.

(terjemahan hadist Rasulullah, HR. Al-Bukhari dan Muslim)^{*)}

Salah satu kunci emas pengusaha restoran adalah memberi perhatian penuh kepada pelanggan.^{**)}

^{*)} Said, Aziz, A.A., dan Bakr. *40 Hadits Pilihan (Matan Hadits Arba'in)*. Terjemahan oleh Muhammad Yusran Anshar Lc. 2007. Solo: At-Tibyan.

^{**)} Nugroho, A. 2006. *Kiat Sukses Mengelola Restoran*. Bandung: Penerbit Sinar Baru Algesindo

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Dhimas Ramadhan Andrianto

NIM : 100903102012

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Kinerja *Waiter/ss* Dalam Melayani Tamu di Resto Nine and The D’Club Surabaya” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 28 Agustus 2013

Yang menyatakan,

Dhimas Ramadhan Andrianto

100903102012

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**KINERJA *WAITER/SS* DALAM MELAYANI TAMU DI RESTO NINE AND
THE D'CLUB SURABAYA**

Oleh

Dhimas Ramadhan Andrianto

NIM 100903102012

Pembimbing

Dosen Pembimbing : Yuslinda Dwi Handini, S.Sos., M.AB.

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

PERSETUJUAN

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

Nama : Dhimas Ramadhan Andrianto
NIM : 100903102012
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata
Judul : “Kinerja *Waiter/ss* Dalam Melayani Tamu di Resto Nine and The D’ Club Surabaya”

Jember, 9 Oktober 2013

Menyetujui,
Dosen Pembimbing

Yuslinda Dwi Handini, S.Sos., M. AB

NIP. 197909 19200812 2 001

PENGESAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata berjudul “Kinerja *Waiter/ss* Dalam Melayani Tamu di Resto Nine and The D’Club Surabaya” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Jumat, 27 September 2013

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua,

Drs. Supranoto, M. Si
NIP. 19610213 198802 1 001

Anggota I/Sekretaris

Anggota II,

Yuslinda Dwi Handini, S.Sos., M. AB
NIP. 197909 19200812 2 001

Drs. Sugeng Iswono, M. Si
NIP. 19540202 198403 1 004

Mengesahkan
Dekan,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A.
NIP. 119520727 198103 1 003

RINGKASAN

Kinerja *Waiter/ss* Dalam Melayani Tamu di Resto Nine and The D'Club Surabaya; Dhimas Ramadhan Andrianto, 100903102012; 2013: 96 halaman; Jurusan Ilmu Administrasi Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Pelayanan makanan atau *service* yang baik dan berkualitas terhadap tamu merupakan hal utama yang menjadi prioritas bagi pihak pengelola Resto Nine and The D'Club Surabaya. Seorang *waiter/ss* di restoran ini dituntut untuk selalu memberikan senyum hangat pada tamu yang datang dan melayani mereka dengan sepenuh hati serta selalu bersikap ramah, namun tidak bersifat kekeluargaan. Tujuan pelayanan ini adalah untuk memberikan kesan nyaman kepada para tamu sehingga membuat mereka untuk datang kembali ke restoran ini di waktu yang berbeda. Standar kerja karyawan Resto Nine, terutama *waiter/ss*, secara keseluruhan merujuk pada *Standard Operation Procedure* (SOP) yang disusun oleh manajer restoran. Hal-hal yang berkaitan dengan tata cara pelayanan terhadap tamu, tugas karyawan restoran, *personal grooming*, dan lain sebagainya secara rinci dijelaskan dalam SOP restoran ini.

Pembagian tugas *waiter/ss* di masing-masing *shift* kerja dibedakan. Untuk *shift* pagi, *waiter/ss* ditugaskan untuk lebih fokus pada *preparation* atau persiapan awal sebelum tamu datang. Hal-hal yang dikerjakan diantaranya adalah membersihkan meja-meja tamu, merapikan *cutleries* yang tersimpan di *side stand*, mengecek peralatan dan perlengkapan yang digunakan untuk operasional, menghidupkan AC, dan lain sebagainya. Untuk *shift* siang dan sore, tugas *waiter/ss* lebih fokus pada pelayanan kepada tamu, namun untuk *waiter/ss* yang masuk di *shift* sore biasanya saat *closing* atau menjelang restoran tutup akan melakukan persiapan-persiapan yang diperlukan untuk reservasi tamu di keesokan harinya, seperti menata

ruang reservasi, mem-*polish cutleries, glassware, dan chinaware* yang digunakan dan lain sebagainya. Keseluruhan jadwal dan pembagian jam kerja setiap karyawan ini secara bijak telah diatur oleh manajer operasional Resto Nine.

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan praktek kerja nyata yang berjudul “Kinerja *Waiter/ss* Dalam Melayani Tamu di Resto Nine and The D’Club Surabaya”. Laporan praktek kerja nyata ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan diploma tiga (D3) pada Jurusan Ilmu Administrasi Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan laporan praktek kerja nyata ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Yuslinda Dwi Handini, S.Sos., M.AB., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan laporan praktek kerja nyata ini;
2. Dra. Sriwahyuni, M.Si., selaku Dosen Wali Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa;
3. kedua orang tua yang telah memberikan dorongan dan doanya demi terselesaikannya laporan praktek kerja nyata ini;
4. manajer dan seluruh karyawan Resto Nine yang telah memberi masukan dan informasi yang berguna dalam penulisan laporan praktek kerja nyata ini;
5. semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan laporan praktek kerja nyata ini. Akhirnya penulis berharap, semoga laporan praktek kerja nyata ini dapat bermanfaat.

Jember, 28 Agustus 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata	4
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	4
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Pengertian Resto	6
2.2 Klasifikasi Resto	7
2.3 Tipe Restoran	9
2.4 Peralatan Resto	13
2.5 Pengertian <i>Waiter</i> dan <i>Waitress</i>	25

2.6	Tugas dan Tanggung Jawab <i>Waiter/ss</i>	27
2.6.1	Tugas dan Tanggung Jawab <i>Waiter/ss</i>	27
2.6.2	<i>Negative Attitude</i>	28
2.7	<i>Table Set-up</i>	30
2.7.1	Aturan-aturan <i>Table Set-up</i>	30
2.7.2	Penataan Meja Makan di Restoran	31
2.8	Pelayanan Makanan	36
2.8.1	Prinsip Dasar Pelayanan	36
2.8.2	Tipe Dasar Pelayanan	36
2.9	Tamu	40
2.9.1	Tipe Tamu	40
2.9.2	Tips Melayani Tamu	45
BAB 3.	GAMBARAN UMUM LOKASI PRAKTEK KERJA NYATA	48
3.1	Sejarah Singkat Resto Nine and The D'Club Surabaya	48
3.2	Informasi Umum Resto	49
3.3	Visi dan Misi Resto Nine Surabaya	49
3.3.1	Visi Resto Nine Surabaya	49
3.3.2	Misi Resto Nine Surabaya	49
3.4	Fasilitas Resto Nine	50
3.5	The D'Club	51
3.5.1	Sejarah Berdirinya The D'Club	51
3.5.2	Fasilitas The D'Club	52
3.5.3	<i>Opening Hours</i> The D'Club	53
3.6	Daftar Menu di Resto Nine	53
3.7	Struktur Organisasi	54
3.7.1	Struktur Organisasi Resto Nine Surabaya	54
3.7.2	Tugas dan Tanggung Jawab Departemen Restoran	55
3.7.3	Struktur Organisasi Karyawan <i>F&B Service</i> Resto Nine	64

3.7.4	Tugas dan Tanggung Jawab karyawan <i>F&B Service</i> ...	64
3.8	Peralatan Operasional Resto Nine	73
3.9	Pembagian Jam Kerja	75
3.10	Jumlah Karyawan Resto Nine	77
BAB 4.	HASIL DAN PEMBAHASAN	78
4.1	Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	78
4.1.1	Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	78
4.1.2	Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	79
4.1.3	Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	79
4.2	Pelaksanaan Standard Operation Procedure (SOP) Resto Nine	81
4.2.1	<i>Job description of waiter</i> di Resto Nine	81
4.2.2	<i>Mise-en-Place/Preparation</i>	82
4.2.3	<i>Section Checklist</i>	82
4.2.4	<i>Basic Rules of Service</i>	83
4.2.5	<i>Sequence of Service</i>	84
4.2.6	<i>Grooming Standard</i>	86
4.2.7	<i>Welcoming Guest</i>	87
4.2.8	<i>Beverage Service</i>	87
4.2.9	<i>Billing Procedure</i>	89
4.3	<i>Standard Table Set-up</i>	89
4.4	Peranan <i>F&B Service Department</i> di Resto Nine	90
4.5	Kelebihan dan Kekurangan Resto Nine	91
BAB 5.	KESIMPULAN DAN SARAN	94
5.1	Kesimpulan	94
5.2	Saran	94

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. Resto Nine Tampak Depan	97
B. Ruang Dalam Resto Nine	98
C. Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	100
D. <i>Table Set up</i>	101
E. Daftar Menu di Resto Nine	102
F. Jadwal Praktek Kerja Nyata	109
G. Tabel Kegiatan Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	110
H. <i>Bill dan Free Wi-Fi</i>	115
I. Administrasi	116