



**PENTINGNYA PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
DALAM PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH KARYAWAN  
TERHADAP TAMU DI RUBY RESTO ROYAL HOTEL n' LOUNGE  
JEMBER**

*The Importance of staff Standart Operational Procedure in Ruby Restaurant  
Royal Hotel n' Lounge Guest Servicing Application*

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Oleh :

**Amirul Maulidi Haq**

**NIM 110903102006**

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

**2015**



**PENTINGNYA PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
DALAM PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH KARYAWAN  
TERHADAP TAMU DI RUBY RESTO ROYAL HOTEL n' LOUNGE  
JEMBER**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

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

Oleh :

**Amirul Maulidi Haq**  
**NIM 110903102006**

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

2015

**PERSEMBAHAN**

Laporan Praktek Kerja Nyata ini saya persembahkan kepada:

1. Ibunda saya tercinta yang sudah merawat, menjaga, mendidik dan membesarkan saya hingga sampai saat ini.
2. Kakak kandung saya Nur Rachmat Sholeh, yang selalu memberi semangat, memotivasi saya jangan pernah menyerah dalam menghadapi segala hal.
3. Guru-guru saya mulai dari Taman Kanak-kanak Probolinggo, SD Sumber Kedawung 1 Leces, SMP Negeri 1 Leces dan SMA Negeri 1 Leces.
4. Sahabat-sahabat dari Diploma III Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2011
5. Dosen Pembimbing Saya, Indra Perdana Wibisono, S.ST., M.M.
6. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

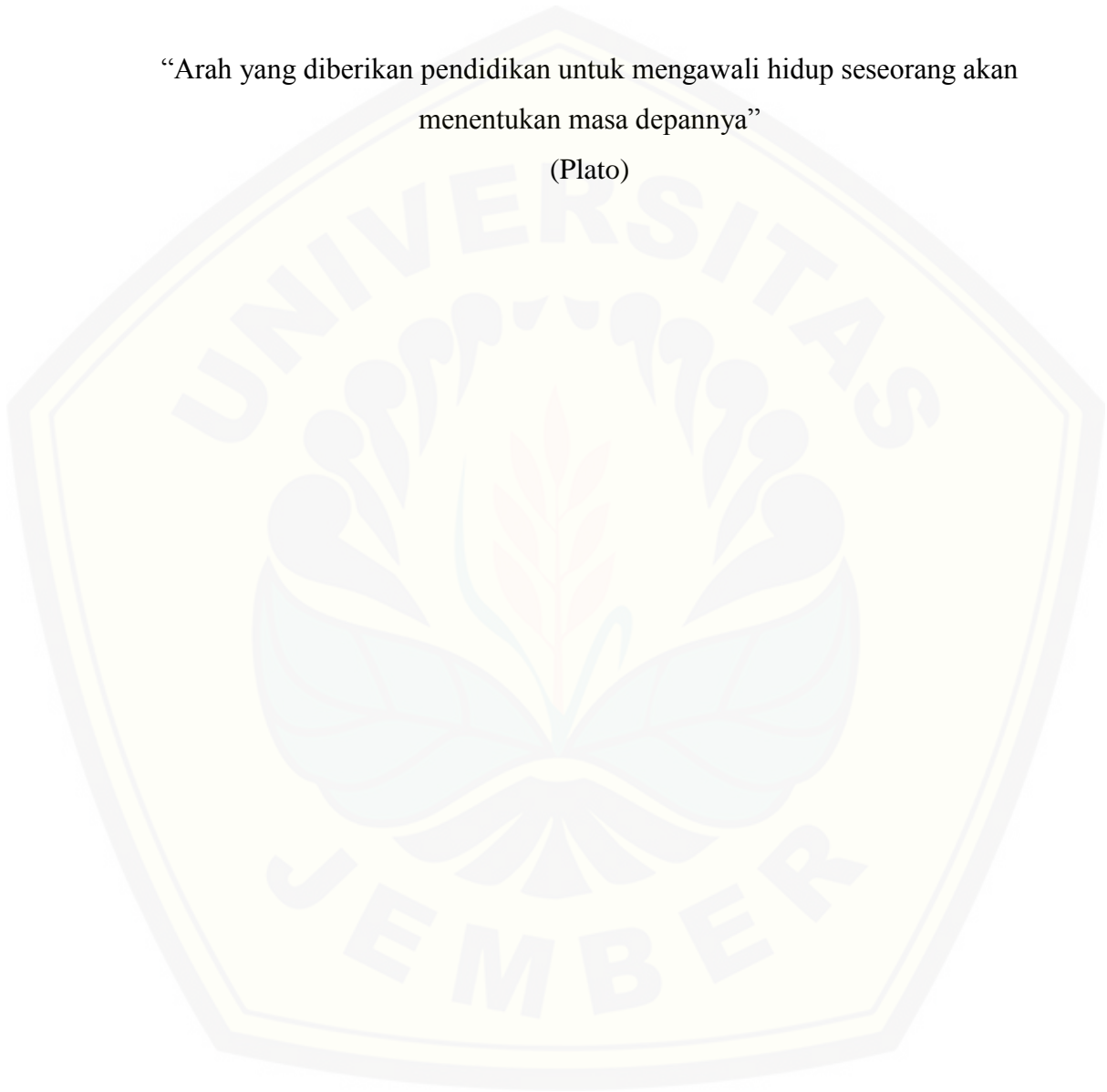
**MOTTO**

“Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk di hari tua”

(Aristoteles)

“Arah yang diberikan pendidikan untuk mengawali hidup seseorang akan menentukan masa depannya”

(Plato)



**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Amirul Maulidi Haq

NIM : 110903102006

Menyatakan bahwa karya ilmiah yang berjudul “Pentingnya penerapan Standar Operasional Prosedur dalam pelayanan yang diberikan oleh karyawan terhadap tamu di *Ruby Resto Royal Hotel n’ Lounge Jember*” adalah murni hasil karya sendiri, kecuali pada substansi telah dicantumkan sumbernya, dan belum pernah diajukan ke perusahaan manapun, serta bukan hasil jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan ilmiah yang dijunjung tinggi.

Demikian ilmiah ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa adanya paksaan dari pihak manapun serta bersedia sanksi akademik jika ternyata kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 19 Agustus 2015

Amirul Maulidi Haq

110 903 102 006

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

**PENTINGNYA PENERAPAN STANDART OPERASIONAL PROSEDUR  
DALAM PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH KARYAWAN  
TERHADAP TAMU DI RUBY RESTO ROYAL HOTEL n' LOUNGE  
JEMBER**

Oleh :

Amirul Maulidi Haq

110903102006

Pembimbing

Dosen Pembimbing: Indra Perdana Wibisono, S.ST., M.M.

**PENGESAHAN**

Laporan Praktek Kerja Nyata berjudul “Pentingnya Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam Pelayanan yang Diberikan oleh Karyawan terhadap Tamu di *Ruby Resto Royal Hotel n’ Lounge Jember*” telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : 19 Agustus 2015

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua,

**Yuslinda Dwi H.S.Sos, M.AB**

NIP 197909192008122001

Sekretaris,

AnggotaII

**Indra Perdana Wibisono, S.ST., M.M.**

NIP 198701052014041001

**Job Pamungkas, S.ST.Par**

NIP 19731082002121005

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Jember

**Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A.**

NIP 195207271981031003



## RINGKASAN

**Pentingnya Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Pelayanan Yang Diberikan Oleh Karyawan Terhadap Tamu Di Ruby Resto Royal Hotel n' Lounge Jember;** Amirul Maulidi Haq, 110903102006, 76 halaman; Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Hotel merupakan sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas atau perabotan dan dapat menikmati hiasan-hiasan yang ada di dalamnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana staf *Ruby Resto n' Lounge* memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur.

*Royal Hotel n' Lounge* Jember merupakan salah satu perusahaan dalam bidang akomodasi yang menjadi tujuan atau sasaran utama bagi penulis untuk melaksanakan Praktek Kerja Nyata. *Royal Hotel n' Lounge* Jember merupakan hotel bintang tiga di Jember yang terletak di Jalan karimata no.50 kav.2 Jember. Letak *Royal Hotel n' Lounge* Jember sangat strategis, akses sangat mudah karena hotel berada di wilayah kampus dan tempat pemerintahan Jember.

*Royal Hotel n' Lounge* Jember memiliki beberapa departemen salah satunya ialah departemen *food and beverage*. *Ruby Resto n' Lounge* ialah restoran yang memberi pelayanan terhadap tamu *Royal Hotel n' Lounge* Jember, ada staf hotel yang siap melayani semua kebutuhan tamu hotel. Di dalam restoran juga ada seorang *waiter/s* yang mana tugas mereka ialah memberikan pelayanan/*service* terhadap tamu hotel sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah dibuat dan diputuskan oleh hotel. Dengan penerapan standar operasional prosedur yang maksimal maka pelayanan yang diberikan oleh *waiter/s* akan maksimal dan profesional. Sumber daya manusia sangatlah penting dalam suatu perusahaan, sumber daya manusia yang dimaksud ialah individu-individu yang memiliki kapabilitas dan kompetensi di bidangnya. *Ruby Resto n' Lounge* memiliki staf



yang siap memberikan pelayanan terhadap tamu hotel, yang mana pelayanan tersebut memiliki standar pelayanan (SOP).

Seluruh staf *Ruby Resto n' Lounge* menanamkan rasa kesadaran mereka akan pentingnya penerapan standar operasional prosedur dalam memberikan pelayanan terhadap tamu hotel. Hal tersebut dikarenakan untuk menghindari adanya komplain dari tamu hotel sendiri dan juga agar tamu yang datang merasa puas. Penerapan standar operasional prosedur itu sendiri harus didukung dengan pengawasan rutin yang dilakukan oleh *supervisor food and beverage department*.

Pengawasan yang dilakukan oleh *supervisor* terhadap staf *food and beverage department* memiliki nilai tanggung jawab, kepedulian dan kerjasama (*team work*). Nilai-nilai tersebut menimbulkan harmonisasi antara *supervisor* dan staf yang pada akhirnya penerapan standar operasional prosedur berjalan dan tingkat okupansi hotel dan *Ruby Resto n' Lounge* meningkat.

## PRAKATA

Dengan puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul “ Pentingnya Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Pelayanan Yang Diberikan Oleh Karyawan Terhadap Tamu Ruby Resto Royal Hotel n’ Lounge ” laporan ini disusun untuk memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan pendidikan diploma tiga (D III) pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.

Penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi., M.A, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
2. Dr. Edy Wahyudi. S.Sos., MM selaku Ketua Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Dra. Sri Wahjuni, M.Si., selaku Ketua Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata
4. Dosen Pembimbing saya Bpk Indra Perdana Wibisono, S.ST, M.M
5. Rekan kerja saya bapak Joe Bachtiar selaku *Operational Manager Royal Hotel n’ Lounge* Jember, bapak Rudi selaku *Supervisor Food and Beverage Ruby Resto n’ Lounge* serta senior yang sudah membimbing dan sabar mengajarkan banyak hal tentang dunia perhotelan.
6. Para sahabat saya Argha Bayu Wardana, Aldiansyah Riski Pratama, Susetya Tegar M.P, Mahbub Atok Illah, Ferdiyan Ramdhani dan seluruh teman-teman D III Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2011 yang selalu memberikan semangat dan do’a selama penyelesaian tugas akhir ini.
7. Serta beberapa pihak yang tidak bisa saya sebut satu-persatu.

Penulis juga menerima segala saran dan kritik dari semua pihak demi kesempurnaan Laporan Tugas Akhir ini. Akhirnya penulis berharap, semoga laporan tugas akhir ini bermanfaat.

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PEMBIMBING</b> .....	v
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>RINGKASAN</b> .....	vii
<b>PRAKATA</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 LATAR BELAKANG</b> .....	1
<b>1.2 RUMUSAN MASALAH</b> .....	3
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat</b> .....	4
1.3.1 Tujuan.....	4
1.3.2 Manfaat.....	4
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	5
<b>2.1 Standar Operasional Prosedur</b> .....	5
<b>2.2 Pelayanan</b> .....	5
2.2.1 Pengertian Pelayanan.....	5
2.2.2 Macam-macam Pelayanan.....	6
2.2.3 Kepribadian Dalam Pelayanan .....	7
2.2.4 Kualitas Pelayanan .....	9
2.2.5 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.6 Proses Pelayanan .....	12
<b>2.3 Karyawan</b> .....	12
2.3.1 Pengertian Karyawan.....	12
2.3.2 Disiplin Kerja Karyawan .....	13
2.3.3 Penampilan dan Pakaian .....	14
<b>2.4 Tamu</b> .....	14

2.4.1 Pengertian Tamu .....	14
2.4.2 Kepuasan Tamu .....	15
2.4.3 Metode Pengukuran Kepuasan Tamu .....	15
<b>2.5 Restoran</b> .....	<b>16</b>
2.5.1 Jenis-jenis Restoran .....	17
2.5.2 Hubungan Restoran dengan Departemen Lainnya .....	20
2.5.3 Persyaratan Sebuah Restoran .....	22
<b>2.6 Hotel</b> .....	<b>24</b>
2.6.1 Pengertian Hotel .....	24
2.6.2 Klasifikasi Hotel .....	25
2.6.2.1 Hotel Berdasarkan Bintang .....	25
2.6.2.2 Hotel Berdasarkan Lokasi .....	26
2.6.2.3 Hotel Berdasarkan Jumlah Kamar .....	27
<b>BAB 3 GAMBARAN UMUM</b> .....	<b>28</b>
<b>3.1 Sejarah <i>Royal Hotel n' Lounge</i></b> .....	<b>28</b>
<b>3.2 Informasi Umum <i>Royal Hotel n' Lounge</i></b> .....	<b>29</b>
3.2.1 Komitmen <i>Royal Hotel n' Lounge</i> .....	29
3.2.2 Prinsip Utama <i>Royal Hotel n' Lounge</i> .....	29
<b>3.3 Visi dan Misi <i>Royal Hotel n' Lounge Jember</i></b> .....	<b>30</b>
3.3.1 Visi <i>Royal Hotel n' Lounge Jember</i> .....	30
3.3.2 Misi <i>Royal Hotel n' Lounge Jember</i> .....	30
<b>3.4 Asal Nama <i>Royal Hotel n' Lounge</i> dan Logo</b> .....	<b>31</b>
<b>3.5 Fasilitas <i>Royal Hotel n' Lounge Jember</i></b> .....	<b>31</b>
3.5.1 Kamar dan <i>Suites</i> .....	31
3.5.2 Restoran .....	32
3.5.3 Fasilitas Pengunjung .....	33
<b>3.6 Struktur Organisasi <i>Royal Hotel n' Lounge Jember</i></b> .....	<b>34</b>
3.6.1 <i>Job Description</i> .....	35
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>37</b>
<b>4.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata</b> .....	<b>37</b>
4.1.1 Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	37

4.1.2 Waktu Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	38
<b>4.2 Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata .....</b>	<b>38</b>
<b>4.3 Shift Kerja Waiter/waitress di Ruby Resto n' Lounge .....</b>	<b>41</b>
<b>4.4 Rule and Regulation Waiter/waitress di Ruby Resto n' Lounge .....</b>	<b>41</b>
<b>4.5 Standar Operasional Prosedur Staf Food and Beverage Service .....</b>	<b>48</b>
4.5.1 Handle Breakfast .....	48
4.5.2 Alacarte .....	49
<b>4.6 Standar Operasional Prosedur Room Service .....</b>	<b>51</b>
<b>4.7 Kelebihan dan Kekurangan Waiter/waitress di Ruby Resto n' Lounge.....</b>	<b>52</b>
<b>4.8 Proses Memahami dan Menjalankan Standar Operasional Prosedur di Royal Hotel n' Lounge Jember .....</b>	<b>52</b>
<b>4.9 Standar Pelayanan Terhadap Tamu di Ruby Resto n' Lounge .....</b>	<b>54</b>
<b>BAB 5 PENUTUP .....</b>	<b>55</b>
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>55</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>56</b>

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini industri pariwisata menjadi sorotan bagi negara-negara berkembang dan maju. Pariwisata merupakan salah satu industri yang berkembang saat ini sehingga mempercepat pertumbuhan ekonomi, menciptakan lapangan kerja dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat lokal. Tiap-tiap negara pasti memiliki potensi tempat wisata. Pariwisata yang dilakukan oleh wisatawan domestik dan mancanegara menimbulkan dampak positif bagi masyarakat yaitu dengan terciptanya lapangan pekerjaan sehingga meningkatkan taraf hidup masyarakat.

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/penginapan, makan dan minum, hiburan, transportasi dan kawasan pariwisata.

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

Sebuah hotel harus memiliki struktur organisasi yang baik guna memberikan pelayanan yang maksimal dan profesional kepada tamu. Menurut



Sugiarto dan Sulartiningrum (1998) menyebutkan bahwa struktur hotel terdiri dari *General Manager, Sales Manager, Restaurant Manager* dan *Human Resources, Housekeeping, Sales Director, Food and Beverage, Engineering* dan *Security*. Dalam departemen *food and beverage* terbagi tiga bagian yaitu *service, product dan banquet*. Ketiga bagian tersebut sebaiknya tidak dipisahkan karena saling berkaitan antara satu sama lain.

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 Sugiarto dan Sulartiningrum (1998) tentang definisi dari *waiter/s* ialah karyawan restoran hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para pelanggan hotel secara profesional. Seorang *waiter/waitress* harus cekatan dalam menangani segala permintaan tamu hotel, karena di dunia perhotelan kepuasan (*satisfied*) tamu hotel sangat diperhatikan.

Ruby Resto menawarkan pelayanan makan dan minum serta *Lounge* yang nyaman (*comfortable*) bagi tamu hotel yang ingin berbincang dengan koleganya. *Lounge* diperuntukkan bagi orang yang mempunyai privasi tinggi. Dalam dunia perhotelan kerjasama tim (*team work*) antar staf sangat diperlukan, adapun juga sebagai faktor pendukungnya adalah dengan adanya Standar Operasional Prosedur. Standar Operasional Prosedur (SOP) menurut (Atmoko, 2010) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan SOP juga merupakan alat penilaian kinerja instansi pemerintah/perusahaan berdasarkan indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Tujuan adanya Standart Operasional Prosedur sebagai pedoman kerja bagi staf *food and beverage* dan untuk menciptakan kepastian aturan yang diekspresikan dalam bentuk komitmen untuk melaksanakannya sehingga akan mewujudkan kinerja yang terstruktur, sistematis dan baku yang tentunya akan berdampak kepada kemajuan instansi atau usaha (Atmoko, 2010). Adapun manfaat dari Standar Operasional Prosedur diantaranya dapat menjaga konsistensi dalam menjalankan



suatu prosedur kerja, lebih jelas mengetahui peran dan posisi masing-masing di internal perusahaan, memberikan kejelasan mengenai prosedur kerja, dan tanggung jawab dalam proses terkait, memberikan keterangan mengenai keterkaitan dengan satu proses kerja dengan proses kerja, meminimalisir kesalahan dalam melakukan pekerjaan dan membantu dalam melakukan evaluasi terhadap setiap proses operasional perusahaan (Atmoko, 2010).

Setiap hotel juga memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berbeda sesuai dengan jenis dan kelas hotel. *Royal Hotel n' Lounge* mempunyai tata cara dalam pembuatan Standar Operasional Prosedur hotel, diantaranya yaitu (1) *Head Office* tiap departemen bertemu dengan *General Manager* dan Direksi hotel untuk merumuskan pembuatan Standar Operasional Prosedur sesuai dengan standarisasi hotel dan (2) Tiap *Head Office* departemen mengumpulkan semua staf untuk memahami, menerapkan, menjalankan dan mematuhi Standar Operasional Prosedur yang telah di rumuskan oleh *General Manager*, Direksi hotel dan Supervisor. Adanya Standar Operasional Prosedur di sebuah hotel ini bertujuan untuk dipatuhi oleh semua staf hotel jika tidak dilaksanakan maka pelayanan tersebut tidak bekerja secara maksimal. Alangkah baiknya jika Standar Operasional Prosedur itu dipahami, dipatuhi, diterapkan oleh semua staf hotel.

Berdasarkan uraian diatas penulis bermaksud menulis laporan secara mendalam mengenai Standar Operasional Prosedur Ruby Resto di *Royal Hotel n' Lounge* dengan judul: "Pentingnya penerapan Standar Operasional Prosedur dalam pelayanan yang diberikan oleh karyawan terhadap tamu di *Ruby Resto Royal Hotel n' Lounge* Jember.

## 1.2 Rumusan Masalah

Penulis ingin melihat lebih mendalam tentang Standar Operasional Prosedur *Ruby Resto* di *Hotel Royal n' Lounge*. Oleh karena itu rumusan masalah yang diajukan penulis dalam laporan praktek kerja nyata;

1. Bagaimana staf *Ruby Resto* memahami dan menjalankan Standart Operasional Prosedur di *Royal Hotel n' Lounge* Jember ?

2. Bagaimana memberikan pelayanan yang maksimal terhadap tamu *Royal hotel n' Lounge* khususnya di *Ruby Resto departemen food and beverage?*

### **1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata**

#### **1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata**

Tujuan Praktek Kerja Nyata adalah :

1. Untuk mengetahui kinerja staf *Ruby Resto n' Lounge*.
2. Memperdalam ilmu perhotelan khususnya di bidang pelayanan.
3. Untuk mempelajari proses pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur.

#### **1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata**

Manfaat Praktek Kerja Nyata adalah :

- a) Untuk melatih *soft skill* dan *hard skill* di *Ruby Resto*.
- b) Mampu menjembatani hubungan dan kerjasama antar instansi.
- c) Mendapatkan pengalaman yang belum pernah didapatkan sebelumnya di bangku perkuliahan.

## BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Standar Operasional Prosedur

Menurut Stup (2001), Standar Operational Prosedur (SOP) merupakan suatu rangkaian instruksi tertulis yang mendokumentasikan kegiatan atau proses rutin yang terdapat pada suatu perusahaan. Pengembangan dan penerapan dari SOP 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 (Stup, 2001).

Menurut (Atmoko, 2010) Standar Operasional Prosedur merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur, penyelenggaraan administrasi pun 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.

### 2.2 Pelayanan

#### 2.2.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Lovelock (2004) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dan tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan

dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut. Pelayanan dapat didefinisikan sebagai tindakan atau kinerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima. Sehingga pelayanan itu sendiri memiliki nilai tersendiri bagi pelanggan dalam hubungannya dengan menciptakan nilai-nilai pelanggan.

Gronroos dalam Tjiptono (2005) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangibile* yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Sebagai insan pariwisata kita harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk tiap tamu hotel.

## 2.2.2 Macam- macam Pelayanan

Landasan untuk memberikan pelayanan yang baik dalam industri jasa, perlu dipahami 8 dasar pelayanan. Sugiarto (1999) merumuskan delapan dasar pelayanan yaitu:

1. Pusatkan perhatian pada kebutuhan pelanggan.
2. Berikan pelayanan yang efisien.
3. Naikkan harga diri pelanggan dan jangan mengabaikan.
4. Bina hubungan baik dan harmonis dengan pelanggan.
5. Berikan penjelasan dan informasi sebaik mungkin.
6. Ketahuilah apa keinginan pelanggan.
7. Jelaskan pelayanan apa saja yang bisa diberikan oleh perusahaan.
8. Alihkan tugas pada yang lebih mampu bila tak mampu melayaninya sendiri.

Menurut Marsum (2000), tipe-tipe dasar pelayanan makanan di restoran pada umumnya dapat dipakai untuk membedakan kategori suatu restoran. Ada 4 (*empat*) macam tipe pelayanan yang terkenal yaitu:

1. *Table Service*
  - a. *American Service* (sistem pelayanan ala Amerika)
  - b. *English Service* (sistem pelayanan ala Inggris)
  - c. *French service* (sistem pelayanan ala Perancis)

d. *Russian service* (sistem pelayanan ala Rusia)

## 2. *Counter Service*

Suatu sistem pelayanan dimana para tamu datang lalu duduk di *counter*, apabila makanan dan minuman yang dipesannya sudah siap, maka akan disajikan kepada tamu di atas *counter*.

## 3. *Self Service*

*Self service* adalah suatu sistem pelayanan restoran dimana semua makanan secara lengkap (hidangan pembuka, sup, hidangan utama, hidangan penutup) telah tertata dan diatur rapi di atas meja hidang atau meja prasmanan. Para tamu secara bebas mengambil sendiri hidangannya sesuai dengan selera.

## 4. *Carry Out Service*

*Carry out service* sistem pelayanan dimana datang untuk membeli makanan yang telah siap atau disiapkan terlebih dahulu, dibungkus dalam boks (kotak) untuk dibawa pergi.

### 2.2.3 Kepribadian Dalam Pelayanan

Setelah memahami 8 (delapan) dasar pelayanan, seorang *waiter/s* memiliki kepribadian yang baik. White & Beckley (1973) menyatakan bahwa kepribadian atau *personality* dapat diungkapkan melalui akronim P-E-R-S-O-N-A-L-I-T-Y, dimana masing-masing huruf mempunyai makna tertentu.

*Pleasantness* : Seorang petugas yang bekerja di industri jasa pelayanan diharapkan mampu menyenangkan orang lain melalui kesopansantunan yang baik dan selalu tersenyum kepada pelanggan/tamu/klien/pembeli. Hal ini merupakan suatu aset yang tak ada habisnya bagi industri jasa atau perusahaan yang bersangkutan.

*Eagerness to help others, with aliking for people and willingness to serve them:*

Adanya keinginan yang kuat dari dalam diri untuk membantu dan menyukai orang lain, bergaul dan rela melayani orang yang berkepentingan dengan pekerjaan kita merupakan salah satu unsur kepribadian dari dalam diri kita. Kita harus bangga dengan pekerjaan kita dan berupaya memberikan pelayanan yang memuaskan dan dapat membahagiakan diri kita sehingga perasaan tersebut secara otomatis mempengaruhi orang lain.



*Respect for other people, Courtesy cost nothing*

Dalam industri jasa pelayanan, menghormati dan menghargai orang lain sangatlah penting terutama karena orang lain tersebut adalah klien/tamu/langganan/pembeli kita. Bersopan santun dan bersikap ramah pada tamu tidak membutuhkan biaya sepeserpun jika kita, para petugas, menghormati mereka secara wajar, mereka akan lebih menghargai kita dan akan memberikan respons atas apa yang sedang kita lakukan untuk mereka.

*Sense of responsibility is a realisation that what one does and says is important:*

Rasa tanggungjawab yang besar adalah suatu realisasi bahwa apa yang kita lakukan dan katakan kepada pelanggan adalah penting. Jangan sampai perkataan dan perbuatan kita pelanggan tidak yakin dengan produk kita.

*Orderly mind is essential for methodical and accurate work*

Kita harus memiliki jalan pikiran yang teratur dan terorganisasi untuk melakukan pekerjaan dengan metode yang baik dan tingkat ketepatan yang tinggi.

*Neatness indicates pride in self and job*

Kerapihan merupakan suatu bukti bahwa kita bangga dengan diri kita sendiri dan dengan pekerjaan kita. Dengan berpikir positif seperti ini, penampilan kita akan tampak bercahaya.

*Accuracy in everything done is of paramount importance*

Keakuratan/ketepatan/ketelitian dalam setiap hal yang kita kerjakan adalah nilai yang sangat penting. Jika kita bekerja secara tepat, cepat dan aman, serta ramah pada tamu, balasan yang akan kita terima adalah kepuasan dalam bekerja dan peningkatan penghargaan.

*Loyalty to both management and colleagues make good teamwork*

Bersikap setia kepada manajemen dan rekan kerja merupakan kunci keberhasilan dari kerja sama tim.

*Intelligence use of common sense at all times*

Kita harus senantiasa menggunakan akal sehat dalam memahami orang lain karena penggunaan tersebut akan mengasah perasaan dan intuisi kita terhadap apa yang tersirat dalam benak pelanggan pada saat kita berinteraksi dengan mereka

*Tact saying and doing the right thing at the right time*

Berbicara secara bijaksana dan melakukan segala sesuatu secara benar pada saat yang tepat merupakan ciri kepribadian yang kuat.

*Yearning to be a good Service Clerk and love of the work is essential*

Adanya keinginan yang kuat dalam diri kita untuk menjadi petugas pelayan yang baik serta mencintai pekerjaan tersebut. Menurut Hamalik (1993) menyatakan bahwa kepribadian adalah suatu sistem semua tingkah laku seseorang (*person*) yang unik, terintegrasi dan terorganisasi.

## 2.2.4 Kualitas Pelayanan

Menurut Garvin dan Darvis (1994) kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan ataupun konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu hotel.

Menurut Parasuraman, *et al.* (2001) menyatakan kualitas pelayanan (jasa) dikelompokkan ke dalam 5 dimensi yaitu:

1. Bukti langsung (*Tangible*) yaitu sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan.
2. Kendala (*Reliability*) yaitu sebagai kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan.
3. Daya tanggap (*Responsive*) yaitu sebagai sikap tanggap mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan.
4. Jaminan (*Assurance*) yaitu kemampuan staf dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan.



5. Kepedulian/*Empathy* yaitu kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya.

Pelayanan merupakan kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dan tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut (Lovelock, 2002). Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Tjiptono (2004) mengemukakan bahwa terdapat empat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu :

1. Menjaga dan memperhatikan, bahwa pelanggan akan merasakan karyawan dan sistem operasional yang ada dapat menyelesaikan problem mereka.
2. Spontanitas, dimana karyawan menunjukkan keinginan untuk menyelesaikan masalah pelanggan.
3. Penyelesaian masalah, karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan harus memiliki kemampuan untuk menjalankan tugas berdasarkan standar yang ada, termasuk pelatihan yang diberikan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.
4. Perbaikan, apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan harus mempunyai personel yang dapat menyiapkan usaha-usaha khusus untuk mengatasi kondisi tersebut.

Menurut Tjiptono (2004) ada 4 karakteristik pokok pelayanan (jasa) yang membedakannya dengan barang , yaitu :

1. *Intangibility* : Tidak ada bentuk fisiknya sehingga tidak dapat dilihat, oleh karena itu pemasar menggunakan sejumlah alat untuk membuktikan kualitas pelayanan (jasa) yang ditawarkan.
2. *Insaperibility* : Pelayanan (jasa) yang dijual tidak terpisahkan orang yang memasarkan. Pelayanan (jasa) diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan.

3. *Variability* : Pelayanan (jasa) yang beragam sangat tergantung siapa yang menyajikan, oleh karena itu untuk dapat mengendalikan kualitas pelayanan.
4. *Perishability* : Jasa tidak dapat disimpan dan tidak memiliki daya tahan yang lama.

## 2.2.5 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa adalah (Tjiptono, 2004):

1. Meningkatkan determinan utama kualitas jasa.
2. Mengelola harapan pelanggan.
3. Menelola bukti kualitas jasa.
4. Mendidik konsumen tentang jasa.
5. Mengembangkan budaya kualitas.
6. Menciptakan *automating quality*.
7. Menindaklanjuti jasa.
8. Mengembangkan sistem informasi kualitas jasa.

## 2.2.6 Proses Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu proses. Proses tersebut menghasilkan produk yang berupa pelayanan kemudian diberikan kepada pelanggan. Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok (Gronroos dalam Sutopo dan Suryanto, 2003) yaitu :

### 1. *Core Service*

*Core service* adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sebagai produk utamanya.

### 2. *Facilitating service*

*Facilitating service* adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan.

### 3. *Supporting service*

*Supporting service* adalah pelayanan tambahan untuk meningkatkan nilai pelayanan atau membedakan dengan pelayanan pesaing.

## **2.3 Karyawan**

### **2.3.1 Pengertian Karyawan**

Menurut Undang Undang no 13 (2003) Bab I pasal 1 ayat 2, dinyatakan dengan jelas bahwa karyawan adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna untuk menghasilkan barang atau jasa, baik untuk memenuhi kebutuhannya sendiri atau masyarakat. Seorang karyawan hotel harus memiliki penampilan yang prima dan profesional baik secara fisik dan intelegen. Ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang maksimal terhadap tamu hotel.

### **2.3.2 Disiplin Kerja Karyawan**

Menurut Komar, (2014) disiplin adalah hal mutlak bagi semua karyawan. Tanpa adanya disiplin kita tidak dapat mencapai sukses yang maksimal. Adapun ketentuan – ketentuan umum karyawan sebagai berikut (Komar, 2014):

1. Setiap perubahan status pribadi karyawan ataupun kepindahan alamat dari karyawan harus dilaporkan ke Bagian Personalia.
2. Jika berhalangan masuk kerja harus memberitahukan ke Bagian Personalia. Jika Anda tidak masuk karena sakit, harus disertai surat keterangan dari dokter.
3. Gaji dibayarkan setiap akhir bulan melalui Bagian Personalia.
4. Karyawan memberi kuasa penuh kepada manajemen untuk memotong gajinya bila diperlukan untuk mengganti barang yang hilang atau rusak yang dikarenakan kelalaian karyawan sendiri. Atas kesalahan / kelalaian dari karyawan tersebut tetap akan diberikan surat peringatan.
5. Karyawan tidak dibenarkan minum-minuman keras, mabuk dan minum obat terlarang. Kedapatan menyimpan minuman keras dan obat terlarang dapat mengakibatkan pemberhentian kerja.
6. Berkelahi, membawa senjata tajam/ senjata api/ sesuatu barang yang membahayakan keselamatan orang lain dapat mengakibatkan pemberhentian kerja.
7. Menghina, melakukan ancaman terhadap tamu, pimpinan atau sesama karyawan dapat mengakibatkan pemberhentian kerja.

8. Bagi karyawan yang membawa kendaraan dapat memarkirkan kendaraan di tempat khusus parker kendaraan karyawan.
9. *Name tag* harus selalu dipakai selama bertugas. Kehilangan *name tag* berarti karyawan tersebut harus menggantinya.
10. Dilarang mencorat-coret dinding, pintu, papan pengumuman dan lain-lain.
11. Dilarang meludah di semua tempat.
12. Dilarang memberikan informasi kepada orang luar mengenai tamu hotel.
13. Bila ada yang mengidap penyakit menular, harus diobati sampai sembuh terlebih dahulu sebelum kembali masuk kerja.

### **2.3.3 Penampilan dan Pakaian**

Menurut (Komar, 2014) seorang karyawan harus berpenampilan baik dan menarik, berikut cara berpenampilan dan berpakaian :

1. Pakaian kerja harus selalu bersih, rapi dan serasi.
2. Penampilan harus selalu bersih, rapi, sopan dan ramah.
3. Sepatu harus berwarna gelap dan disemir.
4. Pakaian seragam tidak boleh dibawa pulang.
5. Apabila pakaian seragam kotor, robek dan salah ukuran dapat segera menghubungi Bagian *Housekeeping*.
6. Semua permintaan pakaian seragam harus melalui Bagian Personalia.

## **2.4 Tamu**

### **2.4.1 Pengertian Tamu**

Menurut Sujatno (2006) tamu adalah orang-orang yang menghendaki pelayanan yang disediakan oleh 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, seperti pendapatan dan pelanggan. Agar tamu-tamu yang datang merasa betah atau nyaman berada di hotel selama menginap kita harus bersikap ramah dan sopan terhadap tamu.

## 2.4.2 Kepuasan Tamu

Menurut Tjiptono (2004) kepuasan tamu adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Kepuasan tamu adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

## 2.4.3 Metode Pengukuran Kepuasan Tamu

Adapun kepuasan tamu dapat diukur dengan metode dan teknik. Menurut Kotler (2005) beberapa macam metode dalam pengukuran kepuasan pelanggan dirangkum sebagai berikut :

### 1. Sistem keluhan dan saran

Perusahaan yang fokus kepada pelanggan mempermudah pelanggannya untuk memberikan saran dan keluhan terhadap perusahaan. Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka.

### 2. *Ghost shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

### 3. Analisa tamu yang hilang

Perusahaan-perusahaan harus menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli produk perusahaan ataupun telah berpindah pada pemasok lain untuk mempelajari sebabnya.

### 4. Survei kepuasan tamu

Perusahaan harus menghubungi para pelanggan yang berhenti membeli atau yang telah beralih ke pemasok lain guna mempelajari alasan kejadian itu. Ada



dua hal yang harus diperhatikan adalah; pertama, melakukan wawancara terhadap pelanggan yang keluar setelah berhenti membeli, yang kedua adalah memantau tingkat kehilangan pelanggan.

## **2.5 Restoran**

### **2.5.1 Pengertian 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 (Sihite 2000). Restoran merupakan suatu tempat atau bangunan yang yang diorganisasikan secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makanan dan minuman (Marsum 2000).

Menurut Marsum (2000) 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. 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. Menurut Suarthana (2006) restoran adalah tempat usaha yang komersial yang ruang lingkup kegiatannya menyediakan pelayanan makanan dan minuman untuk umum di tempat usahanya.

### **2.5.2 Jenis-jenis Restoran**

Menurut Marsum (2000), 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, Marsum membagi restoran ke dalam 9 tipe berbeda, yaitu:

1. *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.
2. *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.
3. *Cafeteria atau Café* adalah suatu restoran kecil yang mengutamakan penjualan cake (kue-kue), sandwich (roti isi), kopi dan teh. *Cafe* ini biasanya di desain secara apik, agar bisa dijadikan tempat yang nyaman untuk ngobrol, nongkrong 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.
4. *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.
5. *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.
6. *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.

7. *Pizzeria* adalah suatu restoran yang didirikan khusus untuk menjual Pizza. Restoran ini sangat tepat bagi para pecinta makanan khas italia seperti Pizza, Spagheti, dan makanan khas italia lainnya.
8. *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.
9. *Familly 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 (2000) dilihat dari pengelolaan dan sistem penyajian, restoran dapat diklasifikasikan menjadi tiga yaitu:

1. 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:

- a. Penerimaan pelanggan dengan sistem pemesanan tempat terlebih dahulu.
- b. Para pelanggan terikat menggunakan pakaian resmi.
- c. Menu pilihan yang disediakan adalah menu klasik atau menu Eropa populer.
- d. Sistem penyajian yang dipakai adalah *Russian service* atau *French service* atau modifikasi dari kedua *table service* tersebut.
- e. Di sediakan ruangan untuk *cocktail* selain ruangan jamuan makan digunakan sebagai tempat untuk minum yang berakohol sebelum santap malam.
- f. Di buka untuk pelayanan makan malam atau makan siang atau makan malam dan makan siang dan tidak di buka untuk makan pagi.
- g. Menyediakan berbagai merek minuman bar secara lengkap khususnya *wine and champagne* dari beberapa negara penghasil *wine* di dunia.
- h. Menyediakan hiburan musik hidup dan tempat dengan suasana romantik dan eksklusif.

- i. Harga makanan dan minuman relatif tinggi dibanding harga makanan dan minuman di restoran informal.
- j. Penataan bangku dan kursi memiliki area *service* yang lebih luas.
- k. Tenaga relatif banyak dengan standar kebutuhan pramusaji untuk melayani 4-8 pelanggan.

## 2. 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:

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

## 3. 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.

### 2.5.3 Hubungan Restoran dengan Departemen Lainnya

Adapun departemen yang erat hubungannya dengan restoran adalah (Marsum, 2000):

1. *Kitchen*

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

2. *Bar*

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

3. *Steward*

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

4. *Cashier* (kasir)

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.

5. *Accounting* (bagian keuangan)

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

6. *Housekeeping department*

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

7. *Laundry*

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

8. *Front office*

Bagian sumber informasi dari operasi hotel secara keseluruhan.

9. *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.

10. *Storing*

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

11. *Cost control*

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

12. *Engineering*

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

13. *Transportation*

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

#### **2.5.4 Persyaratan Sebuah Restoran**

Sebuah restoran yang berada di dalam hotel harus memiliki fasilitas-fasilitas standar. Menurut SK Menparpostel nomor KM.37/PW.304/MPPT-86, tanggal 7 Juni 1986, lampiran IIIA, untuk *City Hotel* dengan berbintang empat (\*\*\*\*), pada halaman 33 sampai 35, berbunyi sebagai berikut :

Persyaratan ruang makan, antara lain:

- a. Hotel menyediakan restoran minimal 2 jenis yang berbeda, salah satunya ialah *coffee shop*.
- b. Jumlah tempat duduk sebanding dengan luas restoran dengan ketentuan 1,5 m per empat duduk.
- c. Tinggi restoran tidak boleh lebih rendah dari tinggi kamar tamu (2,60 m).
- d. Letak restoran berhubungan langsung dengan dapur, di lengkapi dengan pintu untuk masuk dan keluar yang berbeda/dipisahkan (satu arah).

- e. Tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur udara.
- f. Restoran yang letaknya tidak berdampingan dengan *lobby* harus dilengkapi dengan toilet umum yang terpisah untuk pria dan wanita.
- g. Peralatan dan perlengkapan minimal:
  1. Pisau daging dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
  2. Pisau ikan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
  3. Sendok sup (*soup spoon*) dua setengah kali jumlah kursi.
  4. Pisau dan garpu *dessert* dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
  5. Sendok kopi dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
  6. Sendok makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
  7. Garpu makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
  8. Garpu ikan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
  9. Serbet makan dari linen dengan jumlah dua setengah kali kursi.
  10. Meja dilengkapi dengan *place mats*.
  11. Gelas minum putih bening (*water goblet*), gelas anggur dan gelas *juice* dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
  12. Meja dilengkapi dengan asbak, tempat garam dan merica.
  13. Tersedia meja bantu untuk peralatan pelayanan.
  14. Lodor atas piring (*platter*) dengan jumlah satu buah untuk setiap empat kursi.
  15. Teko teh/kopi dengan jumlah sebuah untuk setiap delapan kursi.
  16. Tempat untuk gula.
  17. Tersedia daftar makanan dan minuman serta harganya.
  18. Piring makan pokok dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
  19. Piring *dessert* dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
  20. Piring sup dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
  21. Cangkir *cup* dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
  22. Cangkir untuk *consume* (*consume cup*) dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
  23. *Water pitcher* dengan jumlah satu buah untuk setiap satu kursi.



## 2.6 Hotel

### 2.6.1 Pengertian Hotel

Menurut Lawson (1976) hotel didefinisikan sebagai tempat tinggal untuk para pengunjung/pelancong dengan membayar sejumlah uang, dengan dua pelayanan dasar yaitu akomodasi dan makan minum. Sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyedia makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran (Lawson, 1976).

Menurut Sugiarto dan Sulartiningrum (1998) hotel adalah suatu bangunan yang dikelola secara komersil guna memberikan fasilitas penginapan kepada masyarakat umum dengan fasilitas antara lain jasa penginapan, pelayanan barang bawaan, pelayanan makanan dan minuman, penggunaan fasilitas perabot dan hiasan-hiasan yang ada di dalamnya serta jasa pencucian pakaian. Bangunan yang dikelola secara komersil dengan memberikan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum dengan fasilitas sebagai berikut (Sugiarto dan Sulartiningrum, 1998):

1. Jasa penginapan

Suatu bentuk jasa pelayanan dan penyedia bangunan yang digunakan sebagai penginapan.

2. Pelayanan makanan dan minuman

Bidang 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.

3. Pelayanan barang bawaan

Bidang yang memberikan pelayanan barang bawaan tamu tiba, pindah kamar, dan tamu-tamu berangkat.

4. Pencucian pakaian

Bidang yang mengurus pencucian pakaian tamu.

Dunia kepariwisataan di Indonesia semakin berkembang pesat. Hal ini ditunjukkan dengan pembangunan hotel-hotel yang kian banyak bertambah jumlahnya. Hotel-hotel yang di bangun mulai hotel kelas melati hingga berbintang

5 (\*\*\*\*\*), dengan adanya hotel ini dapat mengakomodasi kebutuhan wisatawan domestik dan asing.

## 2.6.2 Klasifikasi Hotel

### 2.6.2.1 Hotel berdasarkan Bintang

Pengklasifikasian hotel berbintang di Indonesia dibagi menjadi 5 tingkatan. peninjauan terhadap klasifikasi dilakukan 3 tahun sekali dengan mempertimbangkan berbagai aspek sebagai berikut (Sugiarto dan Sulartiningrum 1996):

1. Hotel berbintang 1 (satu)
2. Hotel berbintang 2 (dua)
3. Hotel berbintang 3 (tiga)
4. Hotel berbintang 4 (empat)
5. Hotel berbintang 5 (lima)

Adapun persyaratan yang harus di penuhi hotel berbintang yaitu :

- a. Dikatakan hotel berbintang satu apabila sekurang-kurangnya memiliki 15 kamar, satu kamar *suite room*, memiliki restaurant dan bar.
- b. Dikatakan hotel berbintang dua apabila sekurang-kurangnya memiliki 20 kamar, dua *suite room*, memiliki restaurant dan bar.
- c. Dikatakan hotel berbintang tiga apabila sekurang-kurangnya memiliki 30 kamar, tiga *suite room*, memiliki restaurant dan bar.
- d. Dikatakan hotel berbintang empat apabila sekurang-kurangnya memiliki 50 kamar, empat *suite room*, memiliki restaurant dan bar.
- e. Dikatakan hotel berbintang lima apabila sekurang-kurangnya memiliki 100 kamar, lima *suite room*, memiliki restaurant dan bar.

### 2.6.2.2 Hotel Berdasarkan Lokasi

Penentuan jenis hotel tidak terlepas dari kebutuhan pelanggan dan ciri atau sifat khas yang dimiliki wisatawan (Tarmoezi, 2000), Berdasarkan hal tersebut, dapat dilihat dari lokasi dimana hotel tersebut dibangun, sehingga dikelompokkan menjadi empat yaitu:



## 1. *City Hotel*

Hotel yang berlokasi di perkotaan, biasanya diperuntukkan bagi masyarakat yang bermaksud untuk tinggal sementara (dalam jangka waktu pendek). *City Hotel* disebut juga sebagai transit hotel karena biasanya dihuni oleh para pelaku bisnis yang memanfaatkan fasilitas dan pelayanan bisnis yang disediakan oleh hotel tersebut.

## 2. *Residential Hotel*

Hotel yang berlokasi di daerah pinggiran kota besar yang jauh dari keramaian kota, tetapi mudah mencapai tempat-tempat kegiatan usaha. Hotel ini berlokasi di daerah-daerah tenang, terutama karena diperuntukkan bagi masyarakat yang ingin tinggal dalam jangka waktu lama. Dengan sendirinya hotel ini diperlengkapi dengan fasilitas tempat tinggal yang lengkap untuk seluruh anggota keluarga.

## 3. *Resort Hotel*

Hotel yang berlokasi di daerah pengunungan (*mountain hotel*) atau di tepi pantai (*beach hotel*), di tepi danau atau di tepi aliran sungai. Hotel seperti ini terutama diperuntukkan bagi keluarga yang ingin beristirahat pada hari-hari libur atau bagi mereka yang ingin berekreasi.

## 4. Motel (Motor Hotel)

Hotel yang berlokasi di pinggiran atau di sepanjang jalan raya yang menghubungkan satu kota dengan kota besar lainnya, atau di pinggiran jalan raya dekat dengan pintu gerbang atau batas kota besar. Hotel ini diperuntukkan sebagai tempat istirahat sementara bagi mereka yang melakukan perjalanan dengan menggunakan kendaraan umum atau mobil sendiri. Oleh karena itu hotel ini menyediakan fasilitas garasi untuk mobil.

### **2.6.2.3 Hotel Berdasarkan Jumlah Kamar**

Menurut (Tarmoezi, 2000), dari banyaknya kamar yang disediakan, hotel dapat dibedakan menjadi tiga yaitu:

#### 1. *Small Hotel*

Jumlah kamar yang tersedia maksimal sebanyak 28 kamar.

2. *Medium Hotel*

Jumlah kamar yang disediakan antara 28- 299 kamar.

3. *Large Hotel*

Jumlah kamar yang disediakan sebanyak lebih dari 300 kamar.



## BAB 3 GAMBARAN UMUM

### 3.1 Sejarah *Royal Hotel n' Lounge*

Sejarah singkat mengenai *Royal Hotel n' Lounge* Jember, berdirinya *Royal Hotel n' Lounge* Jember berdasarkan banyaknya wisatawan asing dan domestik yang melakukan perjalanan ke kota Jember. Dengan adanya *Royal Hotel n' Lounge* Jember dapat mengakomodasi kebutuhan para wisatawan.

*Royal Hotel n' Lounge* Jember adalah sebuah usaha perhotelan yang berdiri pada tahun 2010 dan diresmikan pada tanggal 25 agustus 2011 dengan nama CV bumiland. Pendirinya adalah seorang warga Negara Indonesia yang bernama Henry Wijaya yang lahir di Malang pada tanggal 5 Mei 1982. Sesuai dengan keputusan Dinas Perindustrian, Perdagangan dan energi sumber daya mineral. *Royal Hotel n' Lounge* Jember terdaftar sebagai perusahaan perseorangan dengan nomor TDP 13.07.5.55.21801 pada tanggal 12 September 2011. Hotel ini diresmikan dengan Slogan “ *a friendly hotel with difference touch*”, atau sebuah tempat yang menawarkan keramah tamahan dan kenyamanan dengan nuansa yang berbeda dari yang lain dalam konotasi yang positif tentunya.

*Royal Hotel n' Lounge* Jember terletak di pusat kota Jember Jawa Timur, di rancang dengan desain modern. Jarak tempuh menuju Universitas Jember hanya 5 menit dari hotel. *Royal Hotel n' Lounge* Jember merupakan hotel berbintang tiga yang terletak di jalan karimata no. 50 A dengan nomor telepon 0331-326677 fax 0331-326789. Lokasi yang sangat strategis di tengah kota Jember, dekat dengan pusat kota dan memiliki akses yang mudah dari instansi-instansi vital yang ada di kota Jember. Terletak di pusat tembakau Jember Jawa Timur Indonesia yang dibangun pada tahun 2010 sekitar 3000 meter persegi, dirancang dengan desain modern dengan sentuhan yang berbeda dari *atmosphere*.

## **3.2 Informasi Umum *Royal Hotel n' Lounge***

### **3.2.1 Komitmen *Royal Hotel n' Lounge***

1. Bagi para tamu

Kami akan terus memenuhi kebutuhan para tamu dengan memberikan keramah tamahan asli khas Jawa Timur melalui penawaran-penawaran produk menakjubkan.

2. Bagi para rekan

Kami akan menyediakan sebuah suasana yang memberikan inspirasi. Menginspirasi, berharga dan aman bagi para pegawai kami asset terbaik dan kunci kesuksesan kami.

3. Bagi para pemegang saham

Kami akan terus berusaha untuk menghasilkan keuntungan *financial* maksimal atas investasi yang telah mereka lakukan.

4. Bagi para komunitas

Kami akan memberikan menurut kemampuan kamu untuk mengembangkan dan menghasilkan dampak positif bagi lingkungan sekitar menjadi bagian yang proaktif bagi lingkungan dan bertanggungjawab dari masyarakat dimana kami beroperasi.

### **3.2.2 Prinsip Utama *Royal Hotel n' Lounge***

Adapun prinsip utama dari *Royal Hotel n' Lounge* Jember sebagai berikut :

1. Keramah Jawa Timur

Kami akan menawarkan keramah tamahan asli khas Asia yang penuh dengan keindahan. Kehangatan dan kepedulian bagi para tamu. Ini adalah janji merek kami dan merupakan ciri pengalaman misterius di setiap hotel dan resort kami.

2. Kerja sama tim

Bermasa kita lebih kuat, setiap orang memiliki arti yang penting di dalam rantai keberhasilan.

3. Semangat dan komitmen

semangat kami adalah melayani ANDA. Komitmen kami adalah memenuhi janji merek kami dalam semua hal yang kami lakukan dan percaya.

#### 4. Rasa hormat

Kita akan berkembang dengan menjadi contoh yang kita lakukan terhadap sesama, kami akan bertindak dan berinteraksi dengan para tamu internal dan eksternal melalui sebuah cara yang mengedepankan rasa bangga yang positif tanpa melihat perbedaan ras, keyakinan dan budaya.

### 3.3 Visi dan Misi *Royal Hotel n' Lounge Jember*

#### 3.3.1 Visi *Royal Hotel n' Lounge Jember*

Menjadi hotel terbaik di kawasan timur pulau jawa dari segi profesionalisme kerja integrasi, kepercayaan, kepuasan tamu, kekuatan di bidang *financial*, rasa memiliki yang tinggi. Kebersamaan sebagai sebuah *group* perusahaan, inovasi, kerjasama yang baik, kualitas pelayanan, produktivitas dan kemampuan untuk berkembang.

#### 3.3.2 Misi *Royal Hotel n' Lounge Jember*

Perusahaan memiliki tujuan untuk menjadi *group* perhotelan dan *Leisure* terkemuka di Jawa Timur dengan nilai prospek pertumbuhan yang menguntungkan bagi semua pihak yang terkait dengan perusahaan baik itu karyawan maupun pemilik hotel. Hotel juga menjadi *partner* yang baik bagi *customer*.

### 3.4 Asal Nama *Royal Hotel n' Lounge* dan Logo

Asal mula nama *Royal*, *owner* menginginkan sesuatu yang besar, yang mana arti dari *Royal* ialah Besar. Dengan harapan membangun hotel se kelas bintang tiga di Jember yang akan menjadi salah satu hotel yang besar dan juga terkenal di wilayah Kota Jember.



Arti logo *Royal Hotel n' Lounge*



1. Warna ungu menjadi simbol kekuatan dari *Royal Hotel n' Lounge* Jember sendiri dikarenakan *owner* menyukai warna tersebut dan warna emas adalah simbol elegan.
2. Bundar diatas nama Royal adalah kekuatan semua lapisan yang terkait dan tidak terputus dan selalu menyatu dari Direktur, Manajemen, Staf dan *Customer*.
3. Arti simbol bintang menandakan bahwa *Royal Hotel n' Lounge* Jember berbintang tiga.
4. Arti *Hotel n' Lounge* selain fasilitas kamar, kami juga memiliki *Lounge* yang bisa digunakan untuk tamu rehat sejenak dan menikmati *coffee break*.

### **3.5 Fasilitas *Royal Hotel n' Lounge* Jember**

#### **3.5.1 Kamar dan Suites**

*Royal Hotel n' Lounge* menyediakan 70 kamar yaitu 51 kamar *Gold Standart*, 14 *Platinum Superior*, 4 *Deluxe Sapphire* dan 1 *Royal Suite Diamond* berikut klasifikasinya yaitu :

##### **a. *Gold Standart***

Sebanyak 50 kamar, dengan fasilitas AC (*Air Conditioner*), *Bathroom*, telepon, *breakfast*, *welcome drink*, TV LED, kulkas, *shower* dengan air dingin dan hangat, internet, kamar dengan kemewahan *king size bed*, minuman kemasan botol, *coffee*, perlengkapan mandi (sabun, sampo, handuk, *showerkeep*). *Room rate* Rp. 420.000,00

##### **b. *Platinum Superior***

Sebanyak 14 kamardengan fasilitas kamar pilihan 2 *single size beds* or 1 *king size*, AC, TV, telepon, *breakfast*, internet, *welcome drink*, kulkas peralatan mandi (sabun, sampo, handuk, *showerkeep*). *Room rate* Rp.530.000,00

##### **c. *Sapphire Deluxe***

Sebanyak 4 kamar, dengan fasilitas kamar 2 *single size beds* or 1 *king size*, AC, TV, telepon, *breakfast*, *full room amenities*, internet, *welcome drink*, kulkas, *bath room & shower*, *bathup with cold & hot water*, kulkas, peralatan mandi (sabun,sampo, handuk, *showerkeep*). *Room rate* Rp. 675.000,00

#### d. *Royal Suite Diamond*

Sebanyak 1 kamar, dengan fasilitas 1 *king size bed*, AC, TV, telepon, kulkas, *mini bar*, *kitchen room*, *breakfast*, *free welcome drink* *dinasty dinning room*, internet, *bathup with cold & hot water*, *full amenities*, *bathroom and shower*, peralatan mandi (sabun, sampo, handuk). *Room rate* Rp. 1.000.000,00

### 3.5.2 Restoran

*Royal Hotel n' Lounge* memiliki restoran yang diberi nama *Ruby Resto n' Lounge* dan fasilitas yang disediakan di restoran yaitu 2 buah area Lounge yang bias digunakan oleh tamu untuk bersantai, *smoking area* dan juga disediakan 2 buah TV LED, kapasitas meja tamu cukup memadai dan menu makanan dan minuman yang disediakan cukup dengan berbagai macam dari menu tradisional, *chinese food* dan lain-lain. Untuk menu *breakfast* yang disediakan juga bervariasi dan tiap harinya berganti.

### 3.5.3 Fasilitas Penunjang

Fasilitas penunjang merupakan fasilitas yang untuk memenuhi kebutuhan tamu. Fasilitas-fasilitas penunjang yang disediakan diantaranya:

#### 1. *Hall Room*

Ruang ini menyediakan tempat santai bersama keluarga atau kolega anda dalam acara seminar atau rapat.

#### 2. Musholla

Sebagian besar tamu yang menginap dan serta karyawan hotel beragama islam, sehingga keadaan musholla sangat penting demi memenuhi kebutuhan tamu dalam menjalankan ibadahnya.

#### 3. Layanan *Laundry*

Layanan *laundry* merupakan salah satu pelayanan yang bertugas untuk mencuci pakaian tamu dan pencucian pakaian seragam karyawan, mempunyai tugas dan tanggungjawab melaksanakan pemeliharaan seluruh jenis lain yang digunakan oleh operasional hotel. Pemeliharaan dilakukan dengan cara pencucian, pengeringan dan pelipatan sehingga siap untuk digunakan.

## 3.6.1 Job Description

Tugas Jabatan-jabatan dari struktur diatas sebagai berikut :

### 1. *Operational Manager*

Bertugas untuk segala kegiatan operasional perusahaan dan manajemen pasokan serta membuat perencanaan produksi, pengembangan tenaga kerja, proses perbaikan, pengiriman/distribusi, dan kualitas produk hasil produksi.

### 2. *Accounting* bertugas sebagai bertanggung jawab mengendalikan segala operasional keuangan yang ada didalam hotel.

### 3. *Sales marketing* bertugas untuk menjual segala macam produk hotel, hingga meyakinkan konsumen bahwa produk produk itu adalah apa yang dikehendaki oleh mereka (*management merk*).

### 4. *Night audit* bertugas menyeimbangkan hasil kerja *front office accounting* serta membukukan hasil kerja/transaksi dengan membuat ringkasan laporan keuangan harian ke management dan melakukan *close the day*.

### 5. *Receptionist* bertugas untuk menjual kamar serta mencatat daftar tamu yang *check-in* atau *check-out*.

### 6. *Bellboy* bertugas untuk melayani tamu untuk membawa berbagai barang bawaan tamu bila diperlukan.

### 7. *Office boy/girl* bertugas untuk membersihkan dan merapikan meja, komputer dan perlengkapan lainnya serta mengirim dan mengambil dokumen, informasi, dan *Banquet order* ke seluruh bagian departemen hotel.

### 8. *Supervisor food and beverage* bertugas mengontrol dan mengkoordinasi bawahannya di dalam bekerja

### 9. *Banquet* bertugas untuk pelayanan acara jamuan mulai dari setting ruangan hingga dekorasi ruangan.

### 10. *Waiter/waiters* bertanggung jawab membuat dan melayani minuman dan makanan yang dipesan oleh tamu.

### 11. *Captain housekeeping* bertugas untuk mengontrol dan mengkoordinasi bawahannya di dalam bekerja

12. *Order taker* bertanggung jawab atas semua *in/out call* di *housekeeping*, menerima dan mencatat serta memberikan informasi yang dibutuhkan oleh staf *housekeeping* dan tamu.
13. *Roomboy/Mid* bertugas kebersihan kamar, koridor, *roomboy station*, *roomboy trolley* berikut perlengkapan.
14. *Public area* bertugas untuk kebersihan semua bagian dari hotel, koridor, *lobby*, toilet dan lain-lain.
15. *Driver* menjemput dan mengantar tamu sesuai dengan standar hotel.
16. *Gardener* bertugas untuk kebersihan bagian taman dan area parker.
17. *Head kitchen* mengontrol dan mengkoordinasi bawahannya secara langsung dalam bekerja serta mengecek barang pesanan ke gudang.
18. *Cook* bertugas untuk juru masak bila *head kitchen* berhalangan hadir.
19. *Cook helper* bertugas mempersiapkan bahan baku dan peralatan sebelum jam operasional berjalan dan memastikan apakah bahan baku dan kebersihan masih layak dipakai.
20. *Steward* bertugas mencuci dan membersihkan peralatan makan dan minuman.
21. *Leader security* bertugas untuk membuat perencanaan, pengarahan kerja, mengevaluasi kerja bawahan, menegakkan disiplin kerja.
22. *Guard security* menyelenggarakan keamanan dan ketertiban di lingkungan obyek pengamanan khususnya pengamanan fisik yang bersifat preventif.
23. *Engineering leader* bertugas mengontrol peralatan di seluruh bagian hotel, dan mengkoordinasi bawahan dalam bekerja.
24. *Engineering crew* bertanggung jawab atas *operational*, *repair*, *maintenance*, serta perencanaan pemasangan alat pendingin, listrik dan *sound system* serta peralatan lain sebagai operasional hotel.