

**PERANAN PRAMUSAJI DALAM UPAYA MENINGKATKAN
PENJUALAN BEEF BURGER PADA POOLSIDE TERRACE
RESTAURANT DI SPLASH WATERPARK TAMAN DAYU
KEC. PANDAAN KAB. PASURUAN**

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN



MILIK UPT Perpustakaan
UNIVERSITAS JEMBER

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Ahli Madya (A.Md.) Pariwisata
Program Studi Diploma III Pariwisata
Jurusan Ilmu Administrasi
Pada
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER

Oleh :

Nanang Supriyanto

NIM : 0009031102027

Dosen Pembimbing :

Drs. SUTRISNO, M.Si

NIP : 131 472 794

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI

PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA

2003

Asal : Hadiah
Pembelian
Terima : Tgl. 15 JAN 2004
No. Indek : Sup
Klass : GSD.8/
Rep : P

Manajemen Perjualan

MOTTO

“ Berbuatlah sesuatu dan jalani hidupmu saat ini dan janganlah menahan napas menunggu segala sesuatunya terjadi, sebenarnya ‘membiarkan’ situasi berjalan apa adanya berarti mempercepat hadirnya hasil akhir dan hidup kan berubah jika kita berubah”



□ Matthew, Andrew. 1997. Being Happy! Kiat Hidup Tenram dan Bahagia. Alih bahasa Ketut Arya Mahardika. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama. Hal 46

PERSEMBAHAN

Laporan ini kupersembahkan sebagai untaian rasa cinta yang tulus kepada :

1. Bapak (Bambang Sutedjo) dan Ibu (Subaitin) Tercinta ;
2. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jember ;
3. Bapak/Ibu Dosen yang kuhormati.



UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA

PERSETUJUAN

Telah disetujui Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Nama : Nanang Supriyanto
NIM : 0009031102027
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata
Judul : Peranan Pramusaji Dalam Upaya Meningkatkan Penjualan Beef Burger Pada Poolside Terrace Restaurant Di Splash Waterpark Taman Dayu Kec. Pandaan Kab. Pasuruan

Jember, 30 Juli 2003

Menyetujui,

Dosen Pembimbing


Drs. SUTRISNO, M.Si

NIP. 131 472 794

UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA

PENGESAHAN

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember :

Nama : Nanang Supriyanto
NIM : 009031102027
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata

**Peranan Pramusaji Dalam Upaya Meningkatkan Penjualan Beef Burger
Pada Poolside Terrace Restaurant Di Splash Waterpark Taman Dayu Kec.
Pandaan Kab. Pasuruan**

Hari : Senin
Tanggal : 15 September 2003
Jam : 15.30
Bertempat : Di FISIP Universitas Jember
Dan telah dinyatakan lulus.

Panitia Penguji

1. Drs. H. HUMAIDI, SU (Ketua) : 1.
NIP. 130 261 662
2. Drs. SUTRISNO, M.Si (Sekretaris) : 2.
NIP. 131 472 794
3. SIRAJUDDIN, SSt. Par (Anggota) : 3.
NIP. 510 132 920

Mengesahkan,
Universitas Jember
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Dekan



Drs. H. MOCH. TOERKI
NIP. 130 524 832

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala karunia, hidayah serta inayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dalam rangka memenuhi tugas untuk memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata pada Program Studi Diploma III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa laporan ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara moril maupun materiil. Terima kasih yang tidak terhingga penulis sampaikan kepada :

1. Bpk Drs. H. Moch. Toerki, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Bpk Drs. Rudy Eko Pramono, MSi, selaku Ketua Program Diploma III Pariwisata Universitas Jember.
3. Bpk Drs. Sutrisno, MSi, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan saran dan masukan dalam penyusunan laporan akhir ini.
4. Bpk. Drs. H. Achmad Rosyidi, selaku Dosen Wali yang telah memberikan bimbingan selama menempuh studi.
5. Bpk Moch. Yusuf, selaku Manager Splash Waterpark
6. Seluruh Karyawan Splash Waterpark, terima kasih atas segala bantuan dan kerjasamanya.
7. Segenap Dosen dan Karyawan Program Studi Diploma III Pariwisata UNEJ.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulisan laporan ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.

Di dalam penulisan laporan akhir ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangannya. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran sebagai bahan perbaikan dan penyempurnaan laporan akhir ini.

Jember, 30 Juli 2003

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Program Praktek Kerja Lapangan	2
1.3.1 Tujuan Program Praktek Kerja Lapangan	2
1.3.2 Manfaat Program Praktek Kerja Lapangan	3
II. GAMBARAN UMUM LOKASI KULIAH KERJA	4
2.1 Gambaran Umum <i>Splash Waterpark</i>	4
2.2 Sejarah Perusahaan	5
2.3 Lokasi Perusahaan	6
2.4 Struktur Organisasi	9
III. PELAKSANAAN KEGIATAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN	
3.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan	12
3.2 Implikasi Kebijakan Penilaian Terhadap Peranan Pramusaji dalam Upaya Meningkatkan Penjualan Beef Burger	27

IV. KESIMPULAN DAN SARAN	38
4.1 Kesimpulan	38
4.2 Saran	38

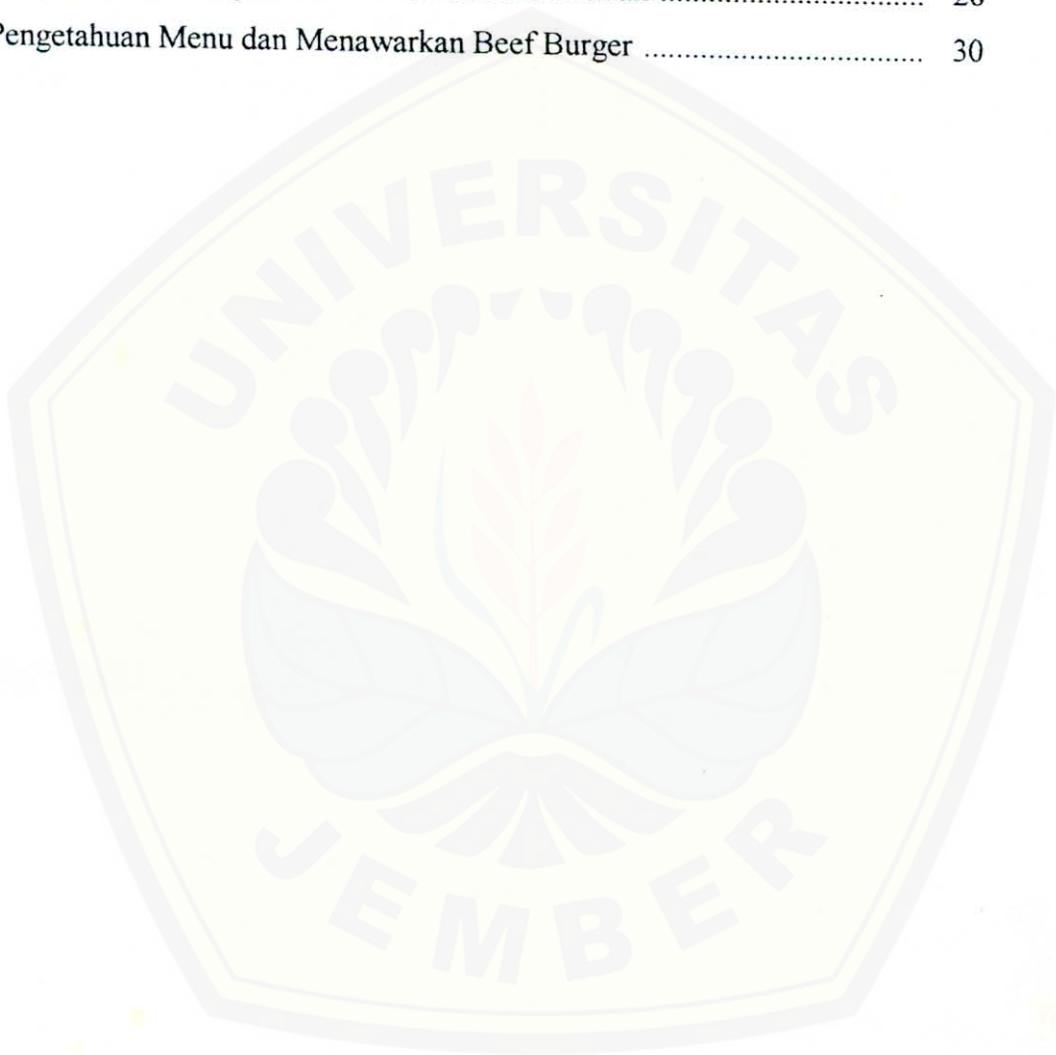
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah dan Kualitas Karyawan F & B Service	27
2. Pelayanan Pramusaji dalam Menawarkan Makanan	28
3. Pengetahuan Menu dan Menawarkan Beef Burger	30



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Struktur Organisasi <i>Splash Waterpark</i>	9
2. Struktur Organisasi <i>Poolside Terrace Restaurant</i>	10





I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peta bumi industri pariwisata di Indonesia pada ujung dekade ini menggambarkan suatu pola yang berkembang pesat dan menuntut suatu penyempurnaan yang harus mampu diterjemahkan secara praktis dan efektif. Bahwa pariwisata belumlah merupakan ilmu yang dapat berdiri sendiri tetapi masih merupakan ilmu antar bidang atau lebih dikenal dengan suatu istilah Ilmu Praktika. Dengan semakin maraknya pendirian perusahaan di bidang pariwisata seperti biro perjalanan serta usaha pendirian hotel-hotel pada saat ini, tentu secara pasti akan memerlukan tenaga-tenaga terampil yang berkualitas. Dimana tenaga-tenaga yang terampil dan berkualitas harus ditunjang pula dengan pendidikan yang tinggi.

Di era yang semakin modern ini, kebutuhan manusia semakin banyak dan adanya tuntutan bahwa keseluruhannya dapat terpenuhi. Begitu pula dunia pariwisata. Nilai jual wisata semakin tinggi karena tuntutan dan permintaan dari para konsumen yang menginginkan kebutuhan mereka dapat terpenuhi.

Taman Dayu merupakan salah satu contoh tempat wisata yang dibangun dan hanya diperuntukkan demi memenuhi kebutuhan para konsumen. Untuk mencapai target tersebut sangat diperlukan usaha penunjang dan cara pengolahan usaha secara baik. Dengan demikian diperlukan tenaga-tenaga ahli yang profesional di bidang pariwisata.

Untuk menarik minat pembeli selain dengan promosi baik melalui brosur-brosur maupun iklan di televisi, Taman Dayu juga menyediakan fasilitas-fasilitas umum seperti lapangan golf, sarana bermain anak-anak, splash waterpark, klinik dan lain-lain. Sebagai sarana penunjang fasilitas-fasilitas umum tersebut harus dikelola secara profesional.

Food and Beverage Department adalah salah satu bagian yang menangani makanan dan minuman dimana bagian ini menghasilkan pendapatan yang cukup besar untuk perusahaan. Pelayanan merupakan kunci yang utama dari keberhasilan suatu restaurant, karena hal ini dirasakan pertama kali oleh tamu

yang datang di restaurant bila pelayanan yang diberikan baik dan mengesankan maka tamu akan puas dan memungkinkan untuk datang kembali.

Profesionalisme karyawan restaurant baik dalam pelayanan untuk memberi kepuasan kebutuhan dan keinginan tamu dalam menawarkan produk yang dihasilkan oleh restaurant sangat penting untuk meningkatkan penjualan makanan sehingga dapat mencapai target yang telah ditentukan.

Poolside terrace restaurant merupakan nama restaurant di *Splash Waterpark* yang letaknya di samping kolam renang utama. Restaurant tersebut menjual berbagai macam makanan dan minuman bagi para tamu. Pramusaji merupakan sebutan bagi pelayan di restaurant yang tugasnya melayani permintaan pesanan makanan dan minuman yang telah dipesan oleh tamu. Penjualan beef burger pada *Poolside Terrace Restaurant* selalu mengalami penurunan setiap bulannya. Contoh kasus pada bulan Januari sampai Maret, penjualan beef burger 25 potong setiap bulannya atau sekitar Rp. 625.000 dimana 1 potong beef burger harganya sekitar Rp. 25.000. Sedangkan pada bulan April sampai Mei 2003, penjualan beef burger hanya 15 potong setiap bulannya atau sekitar Rp. 375.000 berdasarkan data diatas maka penjualan beef burger mengalami penurunan sekitar 10 potong atau sekitar Rp. 250.000 setiap bulannya. Hal ini ternyata disebabkan oleh kurangnya peranan pramusaji di dalam menawarkan menu beef burger kepada setiap tamu yang datang. Sehingga beef burger menjadi kurang dikenal oleh para tamu. Disamping itu pramusaji dalam menawarkan makanan kepada tamu seringkali hanya menawarkan makanan yang sering dipesan oleh tamu saja misalnya soto ayam dan jarang menawarkan makanan yang mahal misalnya beef burger. Sehingga penjualan beef burger menjadi kurang meningkat. Hal ini menyebabkan keuntungan restaurant menjadi berkurang.

Berdasarkan uraian diatas maka mendorong penulis untuk mengadakan penelitian yang dituangkan dalam karya tulis ini dengan judul “ **Peranan Pramusaji Dalam Upaya Meningkatkan Penjualan Beef Burger Pada *Poolside Terrace Restaurant* Di *Splash Waterpark* Taman Dayu Kec. Pandaan Kab. Pasuruan**”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian diatas maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

- a. Sejauh mana peranan pramusaji dalam menawarkan beef burger kepada tamu di *Poolside Terrace Restaurant Splash Waterpark* Taman Dayu Pandaan dilihat dari 3 sisi yaitu : sebelum restaurant buka(pre operation), saat restaurant beroperasi (during operation) dan setelah restaurant tutup (post operation) ?
- b. Sejauh mana penerapan tehnik penjualan yang dilakukan oleh pramusaji di *Poolside Terrace Restaurant Splash Waterpark* Taman Dayu Pandaan dilihat dari 2 sisi yaitu sisi marketing dan personal selling ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Program Praktek Kerja Lapangan

1.3.1 Tujuan Program Praktek Kerja Lapangan

Tujuan penulis melakukan praktek kerja di *Splash Waterpark* Taman Dayu Pandaan yaitu :

- a. Untuk mengetahui peranan pramusaji sebelum restaurant buka (pre operation), saat restaurant beroperasi (during operation) dan setelah restaurant tutup (post operation).
- b. Untuk mengetahui penerapan tehnik penjualan yang dilakukan pramusaji dilihat dari sisi marketing dan personal selling.

1.3.2 Manfaat Program Praktek Kerja Lapangan

Manfaat program praktek kerja yaitu :

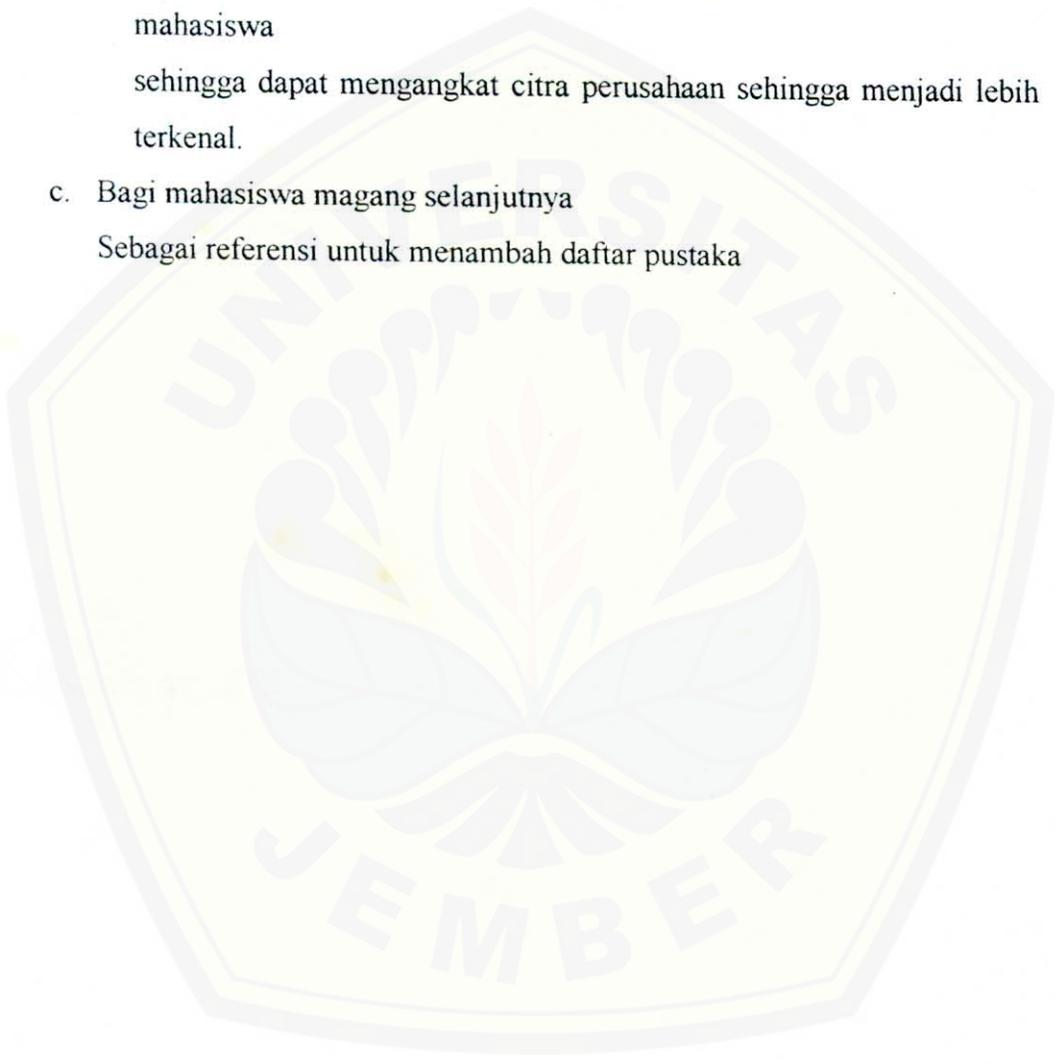
- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai pariwisata khususnya di bidang *Food and Beverage Department*.
 - 2) Menambah pengetahuan, wawasan dan ketrampilan kerja sebagai pegangan kelak di masa yang akan datang.

b. Bagi Perusahaan

- 1) Dapat memperoleh masukan dalam rangka mencari karyawan yang benar-benar terampil dan berkualitas di bidangnya.
- 2) Secara tidak langsung mendapatkan kepercayaan dari lembaga sehingga terpilih untuk menjadi tempat praktek kerja bagi para mahasiswa sehingga dapat mengangkat citra perusahaan sehingga menjadi lebih terkenal.

c. Bagi mahasiswa magang selanjutnya

Sebagai referensi untuk menambah daftar pustaka





II. GAMBARAN UMUM LOKASI KULIAH KERJA

2.1 Gambaran Umum *Splash Waterpark*

Splash waterpark merupakan salah satu fasilitas yang disediakan oleh Taman Dayu guna memenuhi kebutuhan para tamu atau pengunjung. *Splash Waterpark* adalah suatu tempat yang merupakan arena kolam renang dengan standart internasional yang diperuntukkan bagi para tamu dewasa dan anak-anak. Berbagai fasilitas menarik telah disediakan oleh *Splash Waterpark* yaitu :

1. Kolam renang

a. Kolam utama

Dibangun seluas 1300 m² dengan kedalaman 120 cm dilengkapi dengan fasilitas bola volley air dan basket air.

b. Kolam bermain

Dibangun seluas 600 m² dengan kedalaman 50 cm dilengkapi dengan interaktif Whitewater Playground untuk anak-anak.

Kolam renang ini sepenuhnya juga dibawah pengawasan petugas yang terlatih dan bertugas sepanjang waktu yang mana petugasnya dinamakan *Life Guard*. Selain itu kolam renang di *Splash Waterpark* dilengkapi 4 seluncur yang telah dirancang sesuai konstruksi dengan standart keselamatan internasional. Keempat seluncur itu memiliki nama masing-masing yang diantaranya adalah :

a. *The Giant Twister*, seluncur sepanjang 70 meter untuk 1 orang

b. *The Tube Terror*, seluncur sepanjang 60 meter dengan menggunakan pelampung untuk 1 orang atau 2 orang

c. *The Plunge*, terdiri dari 2 seluncur lurus untuk menuju ke dalam kolam dengan kecepatan tinggi.

Selain itu fasilitas yang lain adalah tempat bermain indoor maupun outdoor yang disiapkan untuk kegembiraan pengunjung khususnya keluarga dan juga adanya pengawasan penuh dari petugas yang terlatih, sehingga para pengunjung dapat meninggalkan putra dan putrinya tanpa ada rasa khawatir. Arena bermain itu dibagi dalam 2 jenis yaitu :

a. *Flipper Club*

Suatu tempat yang disediakan untuk bermain indoor bagi anak-anak dibawah usia 12 tahun.

b. *Outdoor Playground*

Suatu tempat bermain terbuka untuk anak-anak yang dilengkapi dengan lapangan yang luas untuk bola volly pantai.

2. *Poolside Terrace Restaurant*

Adalah sebuah restaurant yang menyediakan / menyajikan berbagai macam menu yang sesuai dengan selera pengunjung seperti menu Asia dan Eropa, Grill, BBQ, Snack, Sari Buah Segar dan Ice Cream

3. *Pool Bar*

4. Ticket Counter

5. Beach Volleyball

6. Parkir untuk mobil dan bus

7. Pemakaian handuk secara cuma-cuma dengan memberikan jaminan (deposit) sebesar Rp. 25.000.

8. Pemakaian locker yang juga dengan memberikan deposit.

9. *Splash Gift Shop* yaitu suatu tempat yang menyediakan berbagai souvenir menarik dan keperluan lainnya.

10. *Medical Center* merupakan fasilitas kesehatan yang ditangani oleh dokter yang berpengalaman.

2.2 Sejarah Perusahaan

Taman Dayu merupakan salah satu tempat wisata yang ada di Jawa Timur, Khususnya di daerah Pandaan-Pasuruan. Dimana tempat ini menyediakan berbagai macam kebutuhan keseharian bagi keluarga seperti penginapan, restaurant, areal Golf dan *Waterpark*. Selain fasilitas yang disediakan, para pengunjung juga dapat menikmati keindahan alam yang membentang disekeliling areal tempat wisata Taman Dayu yang berupa hamparan padang golf yang membentang luas dengan rerumputan hijau yang tertata rapi disertai dengan danau

dan taman-taman buatan di sekitarnya sehingga menambah keasrian suasana alam Taman Dayu yang terletak di lereng pegunungan Welirang.

Pada mulanya Taman Dayu dibangun sebagai sarana peristirahatan dan berolah raga. Tempat ini dibangun atas dasar untuk peningkatan nilai jual daerah wisata di Jawa Timur khususnya di daerah Pandaan. Selain itu tempat ini juga dikhususkan bagi para tamu yang seringkali datang dan tercatat sebagai member.

Ide dan konsep Taman Dayu sebagai padang golf yang ditunjang oleh fasilitas-fasilitas lainnya dan menyatu dengan alam dicetuskan pertama kali oleh Bapak H.M. Sampoerna sebagai pemegang saham terbesar dari PT. H.M Sampoerna. Dengan perencanaan yang matang selama beberapa tahun maka kini hunian yang eksklusif ini sedang dalam tahap pembangunan . Tahap pertama dari Taman Dayu yang akan dibuka adalah Taman Dayu Club yang merupakan club khusus untuk Member dengan lapangan golf hasil rancangan dari Jack Nicklaus.

2.3 Lokasi Perusahaan

Taman Dayu terletak di kilometer 48 Malang-Surabaya di Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan Jawa Timur dengan suasana yang sejuk di lereng pegunungan Welirang. *Splash Waterpark* merupakan salah satu fasilitas yang dimiliki oleh PT. Taman Dayu sebagai suatu perusahaan yang berbentuk Perseroan Terbatas.

Fasilitas yang dimiliki oleh Taman Dayu antara lain :

1. *The Resident*

Resident adalah nama sebuah hotel yang ada di Taman Dayu yang memberikan fasilitas tempat tinggal penuh ataupun musiman kepada tamu-tamunya yang menghendaki lingkungan tempat tinggal tertentu (misalnya di pusat kota, di daerah wisata dan lain sebagainya) serta memberikan layanan-layanan yang lebih dibandingkan dengan suatu apartemen (Damardjati, 2001:106).

Taman Dayu memiliki 10 *resident* dengan nama yang berbeda-beda yang masing-masing *resident* memiliki 3 buah kamar kecuali *resident* Bromo yang memiliki 4 buah kamar. Jenis-jenis kamar tersebut yaitu : Master Room

(kamar utama), Second Room (kamar anak-anak) , Single Room (kamar tambahan) dan Maid Room (kamar pembantu). Sedangkan fasilitas yang ada di dalamnya antara lain :

- a. *Living Room, Guest Room*
 - b. Dapur dengan peralatan lengkap
 - c. *Private Bath*
 - d. Karaoke, televisi, telephone
 - e. Mini bar
 - f. Kolam Renang
2. *SPA (Stimulate Personal Aromatherapy)*

SPA merupakan nama tempat yang melayani masalah terapi pijat dengan menggunakan peralatan tradisional adat Jawa dan Bali. Serta melayani masalah perawatan kulit dengan ramuan tradisional dan modern, sehingga tamu akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

3. Lapangan Golf

Sebuah areal luas yang menjadi lapangan golf, yang dilengkapi dengan 18 hole yang berkualitas dan terdesain secara khusus oleh seorang perancang yang juga sebagai pemain golf terkenal yaitu Jack Nicklaus.

4. Golfers Pavillium

Suatu tempat yang menyediakan fasilitas makanan dan minuman yang sewaktu-waktu dibutuhkan oleh para pemain golf.

5. Golf Car

Merupakan kendaraan khusus dengan sistem elektronika yang modern dan dipakai oleh para pemain golf bila menuju atau mengelilingi areal lapangan golf.

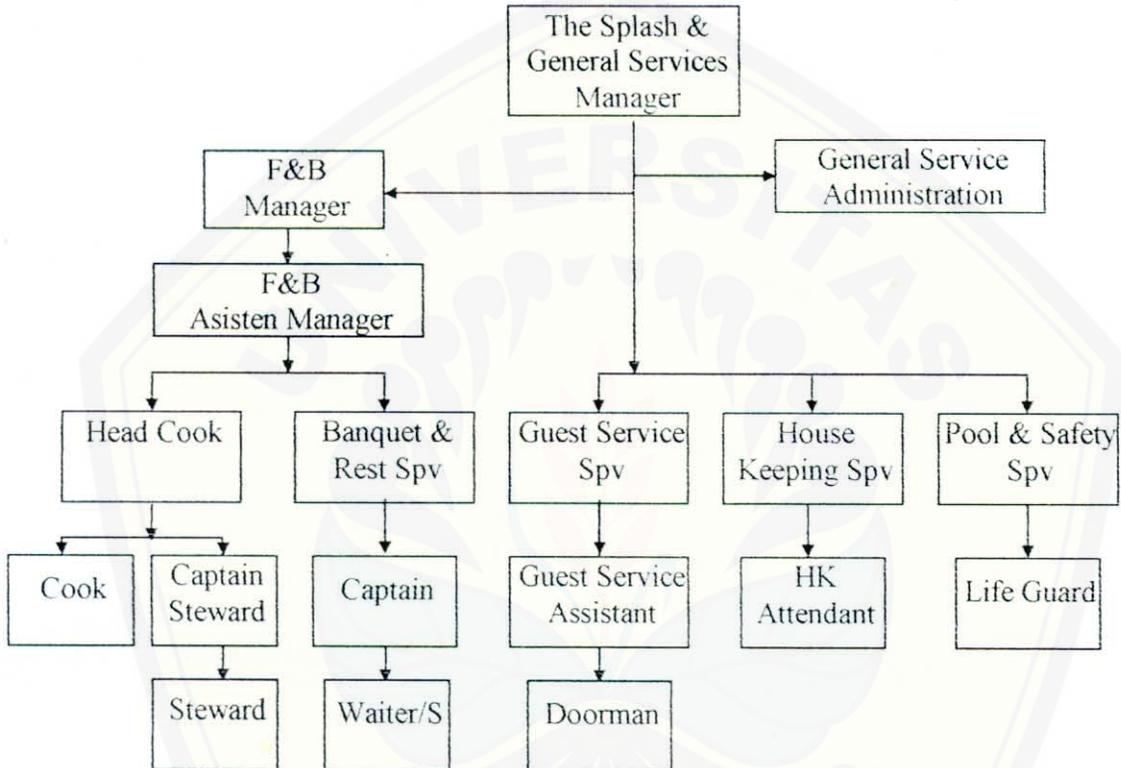
6. Club Alami

Suatu tempat yang memberikan fasilitas-fasilitas bermain untuk anak-anak. Tempat ini disediakan khusus bagi mereka yang berkeluarga dan ingin berlibur serta berbisnis.

2.4 Struktur Organisasi

Bagan Struktur Organisasi dari *Splash Waterpark* dan *Poolside Terrace Restaurant* dapat dilihat dibawah ini :

GAMBAR 1
STRUKTUR ORGANISASI SPLASH WATERPARK

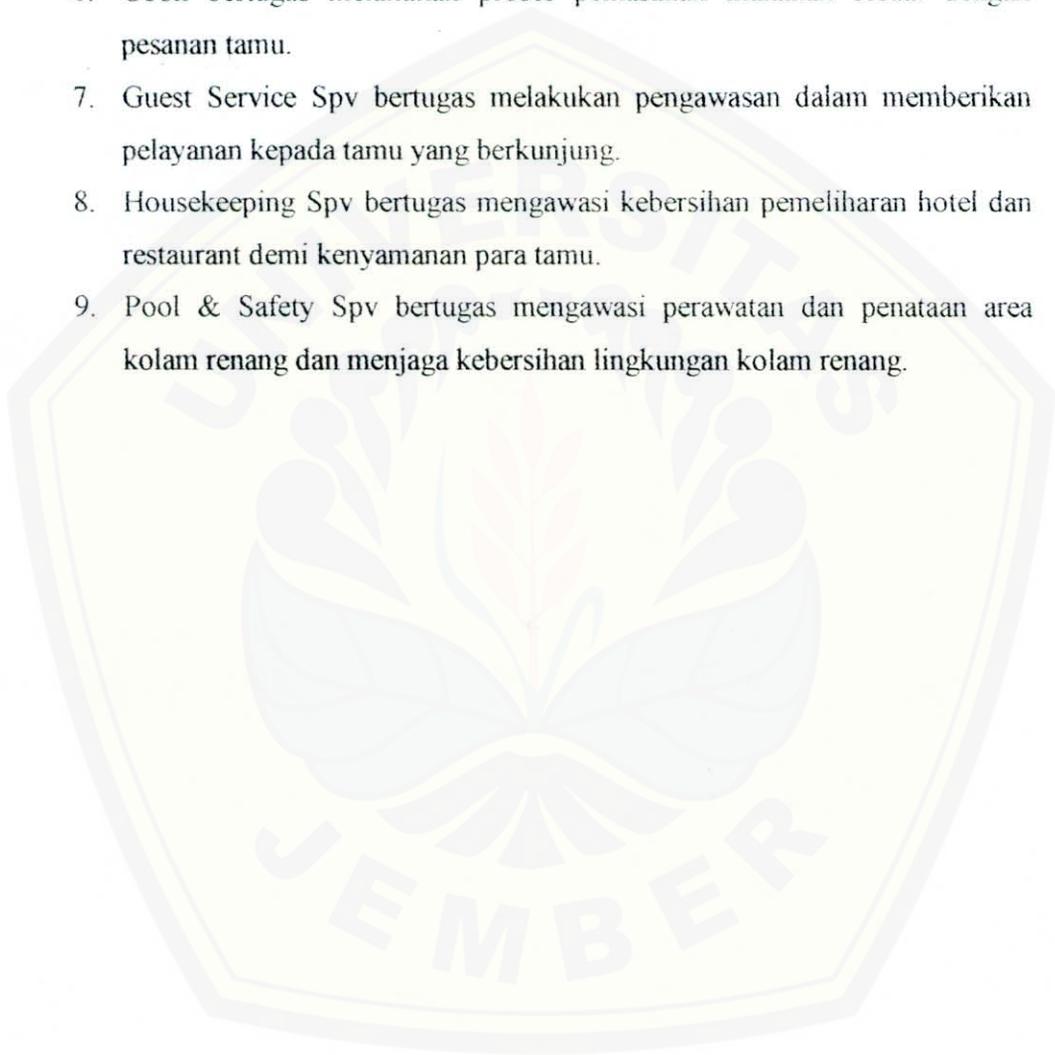


Sumber data : PT. Taman Dayu, 2003

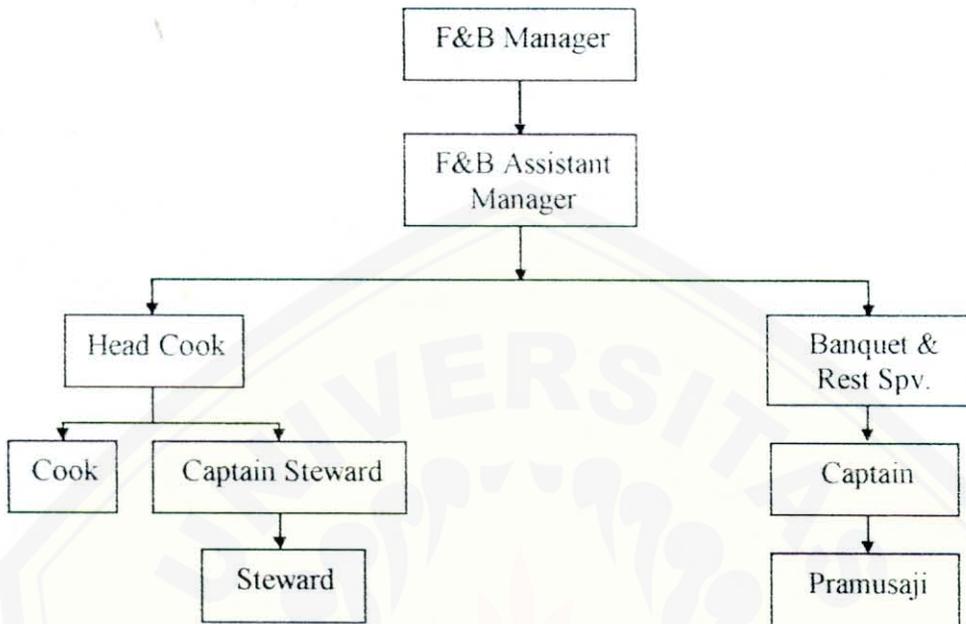
Keterangan :

1. The Splash & General Services Manager bertugas mengawasi seluruh kegiatan operasional dan memberikan saran serta kritik kepada bawahannya agar lebih meningkatkan kinerja.
2. General Services Administration bertugas mengatur seluruh kegiatan administrasi yang ada di Splash Waterpark.
3. F&B Manager bertugas menetapkan jadwal operasional F&B Outlets dan melakukan koordinasi pelaksanaan kegiatan antara Kitchen-F&B Service-Stewarding.

4. F&B Assistant Manager bertugas membantu kegiatan manager di dalam melakukan koordinasi pelaksanaan kegiatan apabila manager berhalangan hadir.
5. Head Cook bertugas mengawasi seluruh kegiatan pengolahan makanan di dapur terutama menyangkut cita rasa makanan yang akan disajikan.
6. Cook bertugas melakukan proses pemasakan makanan sesuai dengan pesanan tamu.
7. Guest Service Spv bertugas melakukan pengawasan dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang berkunjung.
8. Housekeeping Spv bertugas mengawasi kebersihan pemeliharaan hotel dan restaurant demi kenyamanan para tamu.
9. Pool & Safety Spv bertugas mengawasi perawatan dan penataan area kolam renang dan menjaga kebersihan lingkungan kolam renang.



GAMBAR 2
STRUKTUR ORGANISASI POOLSIDE TERRACE RESTAURANT



Sumber data : PT. Taman Dayu, 2003

Keterangan :

1. Captain Steward bertugas mengawasi pelaksanaan perawatan, penyimpanan dan distribusi peralatan.
2. Steward bertugas membersihkan seluruh peralatan makanan dan minuman yang telah digunakan oleh para tamu.
3. Banquet & Rest Spv bertugas menyiapkan segala macam peralatan yang akan digunakan dalam acara di restaurant seperti meja, kursi dll.
4. Captain bertugas memeriksa makanan dan minuman yang akan disajikan kepada tamu.
5. Pramusaji bertugas melaksanakan penyajian hidangan yang sudah disiapkan kepada tamu-tamu atas pengaturan captain.

III. PELAKSANAAN KEGIATAN KULIAH KERJA



Landasan Teori

I. *Food and Beverage Department*

Food and Beverage Department adalah bagian yang bertanggung jawab terhadap penyediaan makanan dan minuman baik di restaurant maupun di hotel. Apabila bagian ini dikelola secara profesional maka ia akan mendatangkan keuntungan yang besar bagi perusahaan tersebut.

Food and Beverage Department dibagi dalam 2 seksi utama yaitu :

- a. *Food production section (Kitchen)* yaitu seksi yang bertanggung jawab untuk memproduksi dan menyiapkan makanan yang akan dijual kepada tamu. Untuk mempermudah dan memperlancar jalannya operasional maka *food production section* dibagi menjadi 3 seksi yang lebih khusus yaitu :
 - 1) *Hot Kitchen* yaitu seksi yang memproduksi segala macam makanan yang disajikan panas.
 - 2) *Cold Kitchen* yaitu seksi yang bertanggung jawab untuk memproduksi segala jenis makanan yang disajikan dingin.
 - 3) *Pastry* yaitu seksi yang bertanggung jawab untuk memproduksi segala macam roti.
- b. *F and B service* yaitu seksi yang bertanggung jawab atas pelayanan makanan dan minuman di restaurant maupun di hotel karena bagian ini yang berhubungan secara langsung dengan tamu-tamu pembeli. Lebih jauh bagian ini dapat mengangkat citra perusahaan bila dapat melakukan pelayanan makanan dan minuman yang memuaskan.

II. Restaurant

- a. Pengertian Restaurant ada beberapa pendapat yaitu :

- 1) Menurut Kodyat H. Ramairi :

“Restaurant adalah bagian yang mengurus penyediaan dan penjualan makanan dan minuman di dalam suatu hotel. Makanan dan minuman

adalah yang menjadi sumber penghasilan utama selain dari kamar”(1992:43)

2) Menurut Endar Sugiarto :

“Restaurant adalah suatu tempat yang identik dengan jajaran meja-meja yang tersusun rapi dengan orang, berdentingnya bunyi-bunyian kecil karena persentuhan gelas-gelas kaca, porselin menyebabkan suasana yang hidup di dalamnya”(1996:77)

Jadi restaurant adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya, baik berupa makan maupun minum. Restaurant ada yang berada dalam suatu hotel, kantor maupun pabrik dan banyak juga yang berdiri sendiri di luar bangunan hotel. Tujuan operasi restaurant adalah bisnis semata untuk mencari untung dan dilaksanakan dengan cara memberi kepuasan para tamunya, agar operasi restaurant dapat berlangsung terus dan berkesinambungan.

b. Macam-macam restaurant menurut pendapat Richard Sihite yaitu :

1) *Terrace Restaurant*

Adalah suatu restaurant yang terletak di luar bangunan namun masih berhubungan dengan hotel maupun restaurant induk. Di negara-negara barat pada umumnya restaurant tersebut hanya buka pada waktu musim panas saja.

2) *Coffee Shop*

Adalah restaurant yang pada umumnya berhubungan dengan hotel yang merupakan suatu tempat dimana tamu bisa mendapatkan makan pagi, makan siang dan makan malam dengan cepat. Pelayanan yang diberikan serba cepat, tidak terlalu formal, makanan telah siap diatas piring, dekorasi tidak terlalu mewah, disamping itu standart set up peralatan tidak terlalu bervariasi, serta harga makanan yang tersedia juga tidak terlalu tinggi. Pada umumnya sistem pelayanannya adalah dengan American service dimana lebih diutamakan pada kecepatannya.

3) *Continental restaurant*

Adalah suatu restaurant yang menitikberatkan pada hidangan continental pilihan dengan pelayanan elaborate atau megah. Suasananya santai, susunannya agak rumit, disediakan bagi tamu yang ingin makan dengan santai dan rileks.

4) *Main Dining Room*

Adalah restaurant atau ruang makan utama yang pada umumnya terdapat di hotel-hotel besar, dimana penyajian makanannya secara resmi, pelan tapi pasti terikat oleh suatu peraturan yang ketat. Servicenya bisa mempergunakan pelayanan ala Rusia atau Perancis. Peralatan dan dekorasi ruangan di restaurant tersebut umumnya agak mewah dan indah (2000:45).

c. Jenis-jenis service di restaurant menurut pendapat Richard Sihite ada 4 yaitu :

1) *Table service*

Table service terbagi atas 4 macam yaitu :

a) *American service*

- Pelayanannya sederhana, tidak resmi serta cepat
- Makanan siap di piring sejak dari dapur
- Disajikan kepada tamu dari sebelah kiri
- Piring kotor diangkat dari sebelah kanan

b) *English service*

- Sifat pelayanannya formal atau resmi
- Pelayanannya cenderung kekeluargaan, mirip sekali pada saat kita makan bersama di rumah sendiri

c) *French service*

Makanan masih utuh dan hampir (setengah) matang, satu per satu datang dr dapur dan setibanya di ruang restaurant dimatangkan dekat tamu dengan menggunakan "*rechaud oven*" dan setelah matang, ditata atau disusun diatas *Oval Platter* dengan menggunakan *Guerridon* dan dihias dengan hiasan yang baik kemudian satu persatu hidangan tersebut ditawarkan oleh waiter secara berurutan kepada tamu. Ciri pelayanan makanan ini adalah menyajikan makanan utama secara utuh.

Bila tamu telah memilih bagian dari hidangan makanan yang disukai, kemudian dipotong oleh pramusaji yang ahli serta disajikan/dihidangkan langsung ke atas piring tamu, yang terbuat dari peralatan service serta dekorasi yang baik dan mahal.

d) *Russian service*

Kadang-kadang disebut juga sebagai *modified French service* karena dalam beberapa hal mempunyai kesamaan dengan *French service*. *Russian service* sifatnya sangat formal, mewah dan para tamu merasa mendapatkan perhatian yang luar biasa dari petugas restaurant. Makanan sudah siap dari dapur dengan menggunakan piring (platter) tetapi sudah dipotong-potong dan sesampainya di restaurant terlebih dahulu ditawarkan, jikalau tamu setuju/berminat kemudian langsung dihidangkan (disajikan) ke atas piring tamu tersebut (2001:56)

2) *Buffet service*

Buffet service merupakan salah satu jenis pelayanan yang paling dikenal dan paling banyak digunakan. Pelayanan ini tidak terbatas hanya di restaurant, tetapi juga di rumah-rumah atau gedung-gedung pertemuan apabila ada perhelatan. Yang dimaksud *Buffet Service* adalah tamu melayani dirinya sendiri atau lebih dikenal dengan cara atau istilah prasmanan yang berasal dari negara Scandinavia atau Swedia. Ciri khasnya adalah semua makanan dari makanan pembuka sampai penutup disusun di atas meja yang panjang. Panjang meja tergantung dari banyaknya hidangan yang akan disajikan. Bentuk meja prasmanan tidak terlalu panjang tetapi dapat berbentuk S, T, I, L, E, U, V dan sebagainya (2001:57)

3) *Banquet*

Adalah jenis pelayanan yang melayani pelaksanaan function misalnya acara pesta dan seminar yang dipersiapkan atas kesepakatan bersama dengan tamu (perorangan atau organisasi). Pelayanan dimulai sejak tamu memesan tempat sampai akhir acara.

4) *Miscellaneous service*

Ada 4 jenis service yang termasuk dalam *miscellaneous service* yaitu :

- a) *Family service* atau *English service* yang bersifat informal modifikasi dari *American service*. Makanan diatur dan disajikan dalam ruangan besar, diberi hiasan yang ditempatkan di tengah meja. Pelayanannya hampir sama dengan pelayanan yang ada di rumah-rumah.
 - b) *Drive in service* yaitu service yang dilakukan di dalam restaurant yang berada di dalam mobil (*Drive in Theatre*), makanan dihidangkan di dalam mobil. Hanya menjual makanan yang praktis seperti *hot dog*, *sandwich*, *ice cream* dll.
 - c) *Hospital tray service* yaitu penyajian makanan melalui sebuah nampan atau baki besar dimana terdapat makanan dan minuman yang telah dipesan. Jenis pelayanannya informal untuk pelayanan di luar hotel seperti rumah sakit dan pelayanan di pesawat terbang.
 - d) *Vending machine service* atau *automat restaurant* dimana restaurant ini menggunakan mesin otomatis dan seseorang dapat mengambil makanan yang dikehendaki dengan memasukkan sejumlah koin sesuai dengan harga makanan yang tertera.
- d. Lima pendukung utama untuk suksesnya suatu restaurant yaitu :

1) Lokasi yang strategis

Ada motto yang mengatakan bahwa dengan lokasi yang baik berarti membuka kesempatan kepada restaurant itu untuk berkembang baik.

Pengertian lokasi yang strategis adalah :

- a) Tempat yang mudah dicapai oleh konsumen
- b) Tidak tertutup/terlindung dari pandangan sepintas
- c) Dekat dengan perkantoran, pusat perbelanjaan dan tempat keramaian lainnya.

Termasuk di dalam pembahasan lokasi adalah penampilan restaurant baik tampak luar maupun dekorasi di dalamnya. Penampilan luar restaurant dan sekitarnya hendaknya mendapatkan perhatian pengelola, karena akan

mempengaruhi pandangan tamu, (calon tamu) terhadap restaurant yang bersangkutan. Penampilan luar restaurant yang indah dan juga bersih akan menarik perhatian orang untuk berkunjung. Keadaan di dalam restaurant pun harus mendapatkan perhatian yang lebih. Penerangan, dekorasi, lantai atau penutup lantai yang digunakan hendaknya dapat memberikan suasana yang menyenangkan. Walaupun dikatakan lokasi yang strategis dan suasana yang menyenangkan sangat mendukung kesuksesan restaurant.

2) Mutu produk yang baik

Yang dimaksud dengan produk adalah makanan dan minuman. Motivasi orang berkunjung ke restaurant sangat beragam misalnya mengadakan bisnis, mencari suasana baru, ingin mendapatkan pelayanan dan mungkin yang paling baik adalah menikmati makanan dan minuman yang enak. Apapun alasan yang mendasari seseorang ke suatu restaurant, namun mutu makanan dan minuman yang dihidangkan harus baik bahkan tidak hanya rasa makanannya atau minumannya yang enak tetapi juga penampilannya haruslah menarik.

3) Pelayanan yang memuaskan

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang ramah dan pelayanan yang cepat dan tepat. Peranan pramusaji dalam memberikan pelayanan yang baik dalam menunjang kesuksesan restaurant sangatlah besar. Tamu masih dapat memaafkan bilamana makanan dan minuman yang disajikan kurang enak apabila mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Tapi tamu akan merasa kurang enak hati apabila pramusaji tidak memberikan pelayanan yang memuaskan walaupun mutu produk yang dihasilkan sangat baik. Idealnya tentu saja, makanan dan minuman yang enak dan berpenampilan menarik dihidangkan oleh pramusaji yang ramah dan terampil.

4) Harga yang pantas

Harga yang pantas adalah tamu mendapatkan kepuasan atas uang yang telah dikeluarkan/dibelanjakan di suatu restaurant. Dengan kata lain, tamu merasa tidak menyesal dengan mengeluarkan sejumlah uang atas apa-apa yang telah dinikmati.

5) Manajemen yang baik

Manajemen restaurant yang baik dimulai dari pengadaan tenaga kerja. Dalam usaha jasa, manusia merupakan unsur yang dominan, dengan demikian hendaknya tenaga kerja yang tersedia harus mempunyai kemampuan dan kemauan untuk bekerja.

III. Pramusaji

a. Pengertian pramusaji menurut Marsum W.A adalah :

“Petugas yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan tamu terutama di dalam restaurant dan pada umumnya dalam hal penyajian makanan dan minuman”(1991:90)

Jadi pramusaji adalah pelayan restaurant baik laki-laki maupun perempuan yang bertugas melayani dan menyajikan hidangan bagi para tamu yang datang dan bersantap di restaurant tersebut dari awal pemesanan hingga usai.

b. Tugas dan tanggung jawab pramusaji menurut pendapat Endar Sugiarto dibedakan dalam 3 golongan yaitu :

1) Sebelum restaurant buka (pre operation)

- a) Check Lock di kantor terlebih dahulu
- b) Memeriksa meja samping atau *sidestand* dan *table setting*
- c) Mempersiapkan daftar makanan dan minuman serta daftar minuman anggur
- d) Melengkapi tutup meja (*table setting*) sesuai dengan pesanan tamu ap

2) Waktu restaurant buka (during operation)

- a) Membantu captain atau head waiter dalam hal menyambut dan mengantar tamu ke tempat duduk yang sesuai dengan meja yang telah dipesannya.
- b) Menyodorkan menu kepada tamu.
- c) Menuangkan air es.
- d) Mencatat pesanan tamu.
- e) Mengambil pesanan makanan ke dapur dan minuman di bar serta menghidangkannya kepada tamu.

- f) Menghidangkan makanan.
- g) Melayani tamu secara keseluruhan dengan baik.
- h) Mengangkat peralatan kotor.
- i) Membersihkan meja.
- j) Menawarkan makanan penutup.
- k) Menangani pembayaran tamu.
- l) Mengantarkan tamu.
- m) Menata meja.
- n) Dalam waktu tertentu mengadakan perhitungan alat atau inventory terhadap semua alat di restaurant termasuk juga taplak meja, serbet makan, lap gelas dan sebagainya.

3) Waktu restaurant tutup (post operation)

- a) Merapikan meja kursi yang telah dipakai oleh tamu dikembalikan ke tempat semula.
- b) Mengganti taplak meja yang perlu diganti.
- c) Membersihkan meja kursi dari sisa makanan.
- d) Menyimpan kembali daftar makanan dan minuman.
- e) Merapikan dan membersihkan side stand secara keseluruhan.
- f) Mengantar semua alat yang kotor ke tempat pencucian
- g) Menyampaikan keluhan-keluhan dari tamu kepada captain atau head waiter.
- h) Waktu meninggalkan restaurant harus dipastikan semua pintu dan laci semua sudah dikunci secara keseluruhan.

c. Kriteria Pramusaji

Menurut pendapat Endar Sugiarto, seorang pramusaji harus memenuhi kriteria-kriteria sebagai berikut yaitu :

- 1) *General Education* (Pengetahuan Umum) yaitu memiliki keinginan dan kemauan yang kuat untuk berkembang dan meningkatkan karir hidupnya. . Sehingga akan mudah baginya untuk mengembangkan ketrampilan, daya pikir, kemampuan serta akan memperluas wawasan berpikirnya.

- 2) *Physical Health and Mental Health* yaitu memiliki badan yang sehat dan kuat sehingga dalam melaksanakan tugas dapat sesuai dengan apa yang diharapkan yaitu baik dan tepat. Serta memiliki kemampuan beradaptasi yang baik sehingga mudah bekerjasama dengan orang lain.
- 3) *Appearance* (Penampilan)
Berpenampilan yang selalu menarik, menyenangkan serta sopan dan rapi.
- 4) *Speech* (Pembicaraan)
Makna arti serta isi pembicaraan seseorang merupakan perwujudan dan cermin gambaran dari pribadi yang sebenarnya maupun dari apa yang diinginkannya.
- 5) *Attitude* (Tingkah Laku)
Kecakapan seorang pramusaji yang cepat beradaptasi dalam melaksanakan tugas pekerjaan dan tanggung jawab secara cepat dan tepat sesuai dengan standar dan ditunjang dengan mempelajari hal-hal yang baru. Berpola pikiran yang positif dan berusaha meningkatkan keahlian atau ketrampilan melalui pengalaman orang lain.
- 6) *Carefulness* (teliti)
Mengetahui dan memahami fungsi serta kegunaan setiap peralatan yang digunakan dalam operasional maupun pelayanan memelihara serta menggunakan dengan tepat dan cermat sehingga peralatan tersebut dapat berdaya guna dan tahan lama.
- 7) *Quickness* (Kecepatan)
Hasil kerja seorang pramusaji dinilai berhasil tidaknya tergantung dari memanfaatkan waktu untuk memberikan pelayanan kepada tamu.
- 8) *Initiative* (Tanggap)
Mengerjakan pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya tanpa menunggu untuk diperintah serta mengetahui apa yang harus dikerjakan.
- 9) *Dependability* (Dapat dipercaya)
Seorang pramusaji harus bisa menjaga rahasia perusahaan dan memperlihatkan contoh-contoh yang benar serta menghindari perbuatan tercela.

10) *Ability to take criticism* (Kemampuan Untuk Menerima Kritik)

Menggunakan cara berfikir yang positif, terbuka serta lapang dada. Pada hakekatnya seorang pramusaji harus mau dikritik tentang kekurangan yang ada pada diri sendiri dan mendapatkan hikmah serta tambahan pengetahuan yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan maupun mengembangkan kemampuan diri untuk meraih karir masa depan.

11) *Friendliness* (Akrab)

Dengan adanya keakraban maka produktivitas kerja seorang pramusaji dalam beradaptasi dapat mencapai titik maksimal karena konsentrasi pemikiran sepenuhnya tertuju pada penyelesaian tugas pekerjaan yang timbul dalam diri seorang pramusaji sendiri.

IV. Menu

a. Pengertian Menu

Kata “Menu” berasal dari bahasa Perancis “Minute” yang berarti daftar makanan yang disajikan kepada tamu dalam waktu singkat. Dalam lingkungan rumah tangga, kata “Menu” banyak diartikan sebagai susunan makanan yang akan dihidangkan pada hari itu. Menu juga merupakan pedoman yang baik bagi yang menyiapkan makanan (dapur) dan juga merupakan pedoman penuntun bagi yang akan memakannya, karena mereka mempunyai gambaran tentang apa dan bagaimana makanan yang akan dipesannya.

1) Pengertian menu menurut Marsum W.A yaitu :

“Daftar makanan dan minuman yang tersedia dan siap untuk disajikan di suatu restaurant yang biasanya disertai dengan harga” (1994:135)

2) Pengertian menu menurut Richard Sihite yaitu :

“menu adalah daftar makanan yang disediakan atau disajikan untuk setiap tamu yang datang ke suatu restaurant” (2000:68).

Jadi menu merupakan pedoman yang baik bagi yang menyiapkan makanan (dapur) dan juga merupakan pedoman penuntun bagi yang akan memakannya, karena mereka mempunyai gambaran tentang apa dan bagaimana makanan yang akan dipesannya.

Menu tidak selalu harus tertulis dan atau dicetak diatas kertas akan tetapi dapat ditulis di papan tulis, di kertas karton atau dalam bentuk potret-potret makanan. Namun karena menu juga mempunyai fungsi untuk memudahkan tamu dalam melakukan pilihan makanan, maka sebaiknya menu itu disediakan tertulis. Tersedia cukup daftar makanan dan minuman, dan yang akan diberikan atau disajikan kepada tamu harus yang terbaik, serta bukan makanan sisa atau bahan mentah yang sudah kadaluarsa atau basi.

b. Jenis-jenis menu menurut Richard Sihite terbagi atas 2 bagian yaitu :

1) *Table D'hote* menu

Yaitu suatu daftar makanan yang membentuk suatu set dari susunan hidangan lengkap (*complete meal*) dan dengan satu harga yang pasti. Harga yang tercantum menunjukkan harga untuk semua makanan yang telah disusun. Bagi tamu harus tetap membayar harga set menu dan tidak ada perbedaan harga bilamana tamu hanya mengambil satu atau dua jenis makanan saja.

2) *Alacarte*

Yaitu suatu daftar makanan dimana masing-masing makanan disertai dengan harga tersendiri. Tamu dapat memilih makanan yang sesuai dengan keinginan atau selera makan mereka, dan harga makanan akan dihitung berdasarkan pada makanan yang dipesan atau dipilih tamu (2000:50).

V. Beef Burger

a. Pengertian Beef Burger menurut Adi Soenarno yaitu :

“Sepotong roti yang didalamnya terdapat irisan daging sapi disertai dengan sayuran seperti selada dan timun”(1995:180).

b. Pengertian Beef Burger menurut Damardjati yaitu :

“irisian daging cincang yang terdapat dalam sepotong roti disertai dengan *garnish* (hiasan dan pelengkap makanan) berupa sayuran” (2001:14).

Jadi beef burger merupakan irisan daging sapi yang telah dicincang terlebih dahulu kemudian diberi bumbu lalu dipadatkan. Dalam penyajiannya

disertai dengan sayuran seperti selada dan timun lalu dimasukkan ke dalam sepotong roti dan di atasnya ditambahkan saos sebagai pelengkap hidangannya.

VI. Teknik Penjualan

- a. Pengertian teknik penjualan dilihat dari sisi marketing yaitu teknik menjual barang kepada konsumen melalui beberapa tahapan.
Sedangkan bila dilihat dari sisi personal selling, teknik penjualan merupakan kemampuan yang timbul dari dalam diri pramusaji untuk menawarkan makanan dan minuman yang dijual di *poolside terrace restaurant*.
- b. Langkah-langkah dalam Teknik Penjualan yaitu :
 - 1) *Approach* yaitu pendekatan kepada konsumen.
 - 2) *Prising* yaitu menawarkan barang yang disertai dengan harga, komunikasi merupakan hal yang penting dan menjadi faktor penentu untuk mengetahui keinginan calon pembeli.
 - 3) *Selling* yaitu harus dapat memberikan keyakinan kepada pembeli tentang keunggulan barang yang ditawarkan.
 - 4) *Closing the sale* yaitu menutup pembicaraan dengan penjualan. Tahapan ini terjadi karena keberhasilan seorang penjual dalam mempengaruhi dan meyakinkan calon pembeli. Langkah-langkah administratif dalam menutup pembicaraan antara lain dapat berupa : statement, order, tanda terima pembayaran.

3.1 Deskripsi Pelaksanaan Kuliah Kerja

- a. Tugas dan tanggung jawab Departemen di *Splash Waterpark*

Splash Waterpark yang merupakan bagian dari PT. Taman Dayu terdiri dari beberapa department yang memiliki tugas dan tanggung jawab antara lain :

- 1) *Marketing Department*
yaitu bagian yang bertugas memasarkan produk-produk yang dihasilkan oleh Taman Dayu khususnya *Splash Waterpark*.
- 2) *Food and Beverage Department*
yaitu bagian yang menyediakan fasilitas makan dan minum untuk tamu dan memberikan keuntungan yang besar bagi perusahaan.
- 3) *Accounting Department*
yaitu bagian yang mengelola segi financial seperti pada seksi cost control dan store. Penggajian karyawan, pembayaran pajak, penagihan dan sebagainya.
- 4) *Services Department*
yaitu bagian yang menangani segala macam hardware dan kelistrikan seperti AC, komputer dan lain-lain.
- 5) *Steward Department*
yaitu bagian yang bertanggung jawab terhadap kebersihan peralatan memasak di dapur dan juga peralatan yang digunakan dalam menyajikan makanan dan minuman.
- 6) *Cook Department*
yaitu bagian yang menangani proses pembuatan berbagai makanan dan minuman sehingga dapat dinikmati oleh pengunjung.
- 7) *Pool Department*
yaitu bagian yang bertanggung jawab terhadap segala sesuatu yang terjadi di sekitar kolam renang. Caranya yaitu dengan menempatkan seorang petugas keselamatan yang disebut *Lifeguard* yang bertugas mengawasi keselamatan pengunjung di kolam renang.
- 8) *Housekeeping Departement*
Yaitu bagian yang bertanggung jawab terhadap semua kebersihan bangunan yang ada di *Splash Waterpark* misalnya : area restaurant, locker, kolam renang dan lain-lain.

9) *Purchasing Departement*

Yaitu bagian yang menangani dan bertanggung jawab terhadap jumlah dan mutu barang yang diterima dari supplier.

10) *Security Departement*

Yaitu bagian yang bertanggung jawab terhadap keamanan di seluruh area *Splash Waterpark* mulai dari keamanan fasilitas-fasilitas untuk tamu dan karyawan sampai dengan barang-barang milik tamu dan karyawan.

b. Sistem Pengupahan

Sistem pengupahan di *Splash Waterpark* tergantung dari kebijaksanaan manajemen perusahaan. Ada 2 macam pembayaran gaji karyawan yaitu :

1) Harian

Walaupun mendapat upah harian namun karyawan menerima pembayaran gaji mereka setiap 1 minggu sekali.

2) Bulanan

Gaji ini diberikan tiap 1 bulan kepada karyawan lewat Bank yang telah memiliki hubungan kerjasama dengan perusahaan. Karyawan hanya menerima slip gaji mereka, biasanya gaji bulanan diberikan kepada karyawan kontrak dan permanen.

c. Jam kerja karyawan di *Splash Waterpark* dibagi menjadi 2 shift yaitu :

Shift Pertama : jam 07.00 sampai dengan jam 15.00

Shift Kedua : jam 09.00 sampai dengan jam 18.00

d. Tugas dan Tanggung Jawab Karyawan *Poolside Terrace Restaurant*

1) F & B Manager

a) Bertanggung jawab penuh terhadap organisasi dan administrasi semua kegiatan di restaurant

b) Membuat standar untuk pelayanan dan membuat jadwal tugas.

2) Assistant F & B Manager

a) Menggantikan manager untuk sementara apabila berhalangan hadir

b) Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kerja karyawan di restaurant

3) Banquet & Restaurant Spv

Menyiapkan segala macam peralatan yang akan digunakan dalam acara di restaurant seperti meja, kursi, piring dll.

4) Captain

- a) Sebagai pimpinan di lapangan dalam hal memberi pelayanan yang baik kepada tamu agar tamu merasa puas
- b) Melakukan pengawasan kerja terhadap pramusaji selama waktu kerja
- c) Menjamin bahwa semua meja beserta peralatannya sudah siap
- d) Menjamin bahwa pelaksanaan kerja yang dilakukan oleh pramusaji efisien setiap waktu
- e) Melakukan pengecekan side stand dengan teratur
- f) Menjamin setiap pramusaji berpenampilan menarik
- g) Menangani keluhan tamu setiap saat.

5) Pramusaji

Peranan Pramusaji dilihat dari 3 sisi yaitu :

1. Sebelum restaurant buka (pre operation)

- a) Check Lock di kantor terlebih dahulu
- b) Memeriksa meja samping atau *sidestand* dan *table setting*
- c) Mempersiapkan daftar makanan dan minuman serta daftar minuman anggur
- d) Melengkapi tutup meja (*table setting*) sesuai dengan pesanan tamu .

2. Waktu restaurant buka (during operation)

- a) Membantu captain atau head waiter dalam hal menyambut dan mengantar tamu ke tempat duduk yang sesuai dengan meja yang telah dipesannya.
- b) Menyodorkan menu kepada tamu.
- c) Menuangkan air es.
- d) Mencatat pesanan tamu.
- e) Mengambil pesanan makanan ke dapur dan minuman di bar serta menghidangkannya kepada tamu.
- f) Melayani tamu secara keseluruhan dengan baik.

- g) Mengangkat peralatan kotor.
 - h) Membersihkan meja.
 - i) Menawarkan makanan penutup.
 - j) Menangani pembayaran tamu.
 - k) Mengantarkan tamu.
 - l) Menata meja.
 - m) Dalam waktu tertentu mengadakan perhitungan alat atau inventory terhadap semua alat di restaurant termasuk juga taplak meja, serbet makan, lap gelas dan sebagainya.
3. Waktu restaurant tutup (post operation)
- a) Merapikan meja kursi yang telah dipakai oleh tamu
 - b) Mengganti taplak meja yang perlu diganti.
 - c) Membersihkan meja kursi dari sisa makanan.
 - d) Menyimpan kembali daftar makanan dan minuman.
 - e) Merapikan dan membersihkan side stand secara keseluruhan.
 - f) Mengantar semua alat yang kotor ke tempat pencucian
 - g) Menyampaikan keluhan-keluhan dari tamu kepada captain atau head waiter.
 - h) Waktu meninggalkan restaurant harus dipastikan semua pintu dan laci semua sudah dikunci secara keseluruhan.

3.2 Implikasi Kebijakan Penilaian Terhadap Peranan Pramusaji dalam Meningkatkan Penjualan Beef Burger

Selama melaksanakan kuliah kerja di *Poolside Terrace Restaurant Splash Waterpark*, penulis mendapatkan kesempatan yang cukup bagus untuk melakukan pengamatan terhadap cara kerja pramusaji dalam menawarkan makanan yang sering dipesan oleh tamu dan jarang menawarkan beef burger.

Alasan pramusaji jarang menawarkan beef burger yaitu :

- a. Harganya lebih mahal dibandingkan dengan makanan yang lain. Sehingga para tamu enggan memesan beef burger dan lebih memilih makanan yang

lainnya seperti soto ayam. Akibatnya penjualan beef burger lebih rendah dibandingkan dengan penjualan makanan yang lain.

b. Kurang diminati para tamu

Karena beef burger merupakan makanan yang berasal dari luar negeri dimana peminatnya hanya kalangan tertentu saja seperti wisatawan asing yang biasa berkunjung ke *Splash Waterpark*. Sedangkan sebagian besar pengunjung *Splash Waterpark* adalah orang Indonesia. Sehingga mereka lebih memilih masakan khas Indonesia.

Sebenarnya apabila pramusaji selalu menawarkan beef burger kepada setiap tamu yang datang maka keuntungan yang didapat akan semakin tinggi. Sehingga dapat menambah pendapatan dari *Splash Waterpark*. Harga beef burger yang dijual di *Splash Waterpark* yaitu sebesar Rp. 25.000 sebenarnya tidak terlalu mahal bagi pengunjung *Splash Waterpark* yang rata-rata berasal dari kalangan menengah ke atas. Penilaian ini didasarkan pada harga tiket masuk *Splash Waterpark* sebesar Rp.25.000 per orang padahal untuk kolam renang di tempat yang lain, harga tiket masuk hanya sekitar Rp. 5000 per orang . Sehingga penulis dapat menarik kesimpulan bahwa pengunjung *Splash Waterpark* rata-rata berasal dari kalangan menengah ke atas.

Oleh karena itu penulis akan membuat tabel jumlah dan kualitas karyawan Food and Beverage service, daftar tabel pertanyaan atau kuesioner kepada tamu tentang pelayanan pramusaji dalam menawarkan makanan dan daftar tabel pertanyaan atau kuesioner kepada pramusaji tentang pengetahuan dalam menawarkan beef burger kepada tamu. Hal ini bertujuan untuk melihat sejauh mana peranan pramusaji di dalam meningkatkan penjualan beef burger di *Splash Waterpark*.

Tabel 1. Jumlah Karyawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan dan Masa Kerja di *Poolside Terrace Restaurant*

No	Jabatan	Pendidikan	Masa Kerja
1	Supervisor	DIII	2 Tahun
2	Head Waiter/s	DII	1 Tahun
3	Head Waiter/s	DII	2 Tahun
4	Waiter	SMU	2,5 Tahun
5	Waiter	SMU	2,5 Tahun
6	Waiter	SMU	3 Tahun
7	Waitres	DI	2,5 Tahun
8	Waitres	DI	2,5 Tahun
9	Waitres	SMU	3 Tahun
10	Waitres	SMU	1 Tahun
11	Waitres	DI	1 Tahun

Sumber data : data primer

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa kualitas dari karyawan *Poolside Terrace Restaurant Splash Waterpark* Taman Dayu masih kurang karena dari 10 orang pramusaji yang ada 5 orang diantaranya tidak mempunyai latar belakang pendidikan perhotelan/pariwisata tetapi dari pendidikan umum yaitu SMU yang belum berpengalaman sehingga kurang memahami tata cara pelayanan di restaurant.

Nama Responden : Tamu

Teknik Sampling : Aksidental

Tabel 2. Tentang pelayanan pramusaji dalam menawarkan makanan

No	Pertanyaan	YA		TIDAK	
		N	%	N	%
1	Apakah pramusaji selalu menawarkan makanan setiap kali tamu datang?	15	75%	5	25%
2	Pernakah pramusaji menyarankan suatu menu kepada anda misalnya beef burger ?	8	40%	12	60%
3	Pernakah anda memesan beef burger?	7	35%	13	65%
4	Apakah pramusaji selalu menjelaskan menu yang tersedia?	11	55%	9	45%
5	Apakah anda puas dengan penjelasan pramusaji tentang sebuah menu pada saat anda bertanya?	13	65%	7	35%
6	Pernakah anda memanggil pramusaji pada saat akan memesan makanan?	9	45%	11	55%
7	Apakah pelayanan pramusaji sesuai dengan apa yang anda harapkan?	16	80%	4	20%
8	Bagaimana kesan anda terhadap pelayanan pramusaji, memuaskan?	17	85%	3	15%
9	Apakah menurut anda harga Rp. 25.000 adalah mahal untuk harga beef burger?	5	25%	15	75%
	Jumlah dan prosentase rata-rata	11,2	61,7%	8,7	38,3%

Sumber data : PT. Taman Dayu, 2003

Keterangan : N = Jumlah responden.

% = Jumlah prosentase dari seluruh tamu yang mengisi kuisioner.

Kuisioner ini diberikan kepada 20 orang tamu yang berkunjung di Splash Waterpark. Pengisian kuisioner ini dilakukan pada saat tamu yang bersangkutan akan memesan makanan di *Poolside Restaurant Splash Waterpark* dan diserahkan pada saat akan membayar makanan.

Penjelasan Tabel 2 tentang pelayanan pramusaji dalam menawarkan beef burger kepada tamu :

- a. 15 tamu (75%) menyatakan pramusaji selalu menawarkan makanan atau menu setiap kali tamu datang dan 5 tamu (25%) lainnya mengatakan tidak maksudnya apabila tamu kurang jelas mengenai menu makanan yang tertulis di dalam daftar menu maka pramusaji akan menjelaskan tentang menu tersebut kepada tamu yang akan memesan makanan.
- b. 8 tamu (40%) mengatakan pramusaji pernah menawarkan beef burger dan 12 tamu (60%) lainnya menyatakan tidak pernah maksudnya pramusaji akan menawarkan beef burger kepada tamu apabila tamu menanyakan tentang beef burger.
- c. 7 tamu (35%) mengatakan pernah memesan beef burger dan 13 tamu (65%) lainnya menyatakan tidak pernah memesan beef burger maksudnya ada sebagian tamu yang pernah menikmati beef burger karena memang telah terbiasa memesannya seperti wisatawan mancanegara.
- d. 11 tamu (55%) mengatakan pramusaji selalu menjelaskan menu yang tersedia dan 9 tamu (45%) mengatakan tidak maksudnya hanya beberapa pramusaji saja yang selalu menjelaskan kepada tamu tentang menu makanan yang dijual .
- e. 13 tamu (65%) merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pramusaji sedangkan 7 tamu (35%) mengatakan tidak puas maksudnya hampir sebagian besar tamu yang berkunjung di *Poolside Terrace Restaurant* merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh pramusaji.
- f. 9 tamu (45%) pernah memanggil pramusaji saat memesan makanan dan 11 tamu (55%) mengatakan tidak maksudnya sebagian besar tamu biasanya langsung memesan sendiri makanan kepada pramusaji yang berada di bar.
- g. 17 tamu (85%) mengatakan puas dengan pelayanan pramusaji dan 3 tamu (15%) lainnya mengatakan tidak puas.

- h. 5 tamu (25%) mengatakan beef burger mahal sedangkan 15 tamu (75%) mengatakan beef burger tidak mahal maksudnya harga beef burger bagi yang tamu yang biasa memesannya seperti wisatawan asing dirasa tidak terlalu mahal dibandingkan dengan harga beef burger di luar negeri.

Nama Responden :

Pekerjaan : Pramusaji

Teknik Sampling : Sensus

Tabel 3. Tentang Pengetahuan Menu dan Menawarkan Makanan Terutama Beef Burger

No	Pertanyaan	YA		TIDAK	
		N	%	N	%
1	Apakah pramusaji lebih sering menawarkan makanan yang biasa dipesan oleh tamu?	6	60%	4	40%
2	Apakah pramusaji pernah menawarkan beef burger kepada tamu?	4	40%	6	60%
3	Apakah karena mahal sehingga pramusaji jarang menawarkan beef burger kepada tamu?	6	60%	4	40%
4	Apakah pramusaji mengetahui bahan dan bumbu beef burger?	6	60%	4	40%
5	Apakah pramusaji mengetahui cara penyajian beef burger?	7	70%	3	30%
6	Apakah pramusaji memahami tentang teknik penjualan?	4	40%	6	60%
7	Apakah pramusaji mengetahui tentang tahapan-tahapan dalam teknik penjualan?	3	30%	7	70%
	Jumlah dan prosentase rata-rata	5,14	51,4 %	4,86	48,6%

Sumber data : PT. Taman Dayu, 2003.

Keterangan : N = Jumlah Pramusaji

% = Jumlah prosentase

Kuisisioner ini diberikan kepada seluruh pramusaji yang bekerja di *Poolside Terrace Restaurant Splash Waterpark* yang berjumlah 10 orang. Pengisian kuisisioner dilakukan pada saat pramusaji bekerja dan dikumpulkan pada saat pulang kerja.

Penjelasan dari tabel 3 kuisisioner pramusaji tentang pengetahuan menu dalam menawarkan makanan kepada tamu :

- a. 6 orang (60%) pramusaji menawarkan makanan yang sering dipesan oleh tamu dan 4 orang (40%) tidak.
- b. 4 orang (40%) pramusaji pernah menawarkan beef burger kepada tamu dan 6 orang (60%) lainnya tidak.
- c. Dari 10 orang Pramusaji 7 orang (70%) tidak menawarkan beef burger dengan alasan mahal dan 3 orang (30%) menyatakan pernah menawarkan beef burger.
- d. 6 orang (60%) menyatakan mengetahui bahan dan bumbu untuk beef burger dan 4 orang (40%) menyatakan tidak.
- e. 7 orang (70%) pramusaji menyatakan tahu cara penyajian beef burger dan 3 orang (30%) lainnya menyatakan tidak.
- f. 4 orang (40%) pramusaji memahami tentang tehnik penjualan sedangkan 6 orang (60%) lainnya tidak memahami.
- g. 3 orang (30%) dari pramusaji mengetahui tahapan dalam tehnik penjualan sedangkan 7 orang (70%) lainnya tidak.

Dari 10 orang pramusaji yang ada di *Poolside Terrace Restaurant Splash Waterpark Taman Dayu*, 6 orang atau 60 persen dari jumlah pramusaji menyatakan tidak memahami tehnik penjualan sehingga tidak menawarkan beef burger dengan alasan mahal dan disamping itu pramusaji belum memahami cara menawarkan makanan yang selama ini dianggap asing bagi lidah orang Indonesia se sehingga tamu memiliki hasrat untuk mencoba menikmati rasa dari beef burger tersebut. 7 orang pramusaji tidak mengetahui tahapan-tahapan dalam tehnik penjualan karena sebagian besar belum mendapatkan training tentang tehnik penjualan padahal tugas dan tanggung jawab seorang captain salah satunya adalah penerapan tehnik penjualan. Sehingga captain harus memberikan training tentang

teknik penjualan kepada seluruh pramusaji yang bekerja di *Poolside Restaurant Splash Waterpark*.

Dari uraian diatas maka penulis memiliki 3 Alternatif Pemecahan Masalah yaitu :

- a. Menerapkan tehnik penjualan dalam operasional sehari-hari.
- b. Meningkatkan kualitas dari pramusaji maksudnya dengan memberikan training tentang bidang perhotelan/pariwisata kepada pramusaji yang berlatarbelakang pendidikan SMU.
- c. Menambah karyawan baru yang memiliki latar belakang pendidikan dari perhotelan/pariwisata sehingga dapat lebih mudah menerapkan tehnik penjualan dalam menawarkan makanan.

Dari 3 alternatif pemecahan masalah tersebut penulis akan memberikan evaluasi tentang kelebihan dan kelemahannya sebagai bahan pertimbangan dalam pelaksanaannya.

- a. Menerapkan Tehnik Penjualan dengan baik

Kelebihannya :

- 1) Dengan menerapkan tehnik penjualan dengan baik maka setiap kali tamu datang maka pramusaji akan menawarkan makanan yang mahal misalnya beef burger. Apabila pramusaji berhasil maka penjualan beef burger akan meningkat dan pendapatan dari makanan juga meningkat.
- 2) Pramusaji sudah cukup mengenal tamu sehingga mudah untuk menerapkan tehnik penjualan.

Kelemahannya :

- 1) Sulit bagi captain untuk mengawasi pramusaji dalam melaksanakan tehnik penjualan.
- 2) Dari seluruh pramusaji yang ada 50 % adalah lulusan dari SMU sehingga mereka tidak memahami tentang tehnik penjualan dan tahapan-tahapannya. Hal ini sudah dibuktikan dengan tabel kuesioner yang diberikan kepada pramusaji oleh penulis.

Peluangnya :

- 1). Beef burger menjadi lebih dikenal oleh para tamu sehingga mereka menjadi lebih sering memesannya.

Hambatannya :

- 1) Pramusaji yang belum mengetahui tentang tehnik penjualan yang benar tidak dapat menerapkan dalam menawarkan beef burger kepada tamu sehingga tamu menjadi kurang begitu berminat untuk memesan beef burger.
- 2) Tehnik penjualan tidak diberikan kepada para pramusaji selama masa training sehingga ketika melayani para tamu, para pramusaji kurang begitu memahaminya.

b. Meningkatkan kualitas pramusaji

Kelebihannya :

- 1) Akan meningkatkan produktivitas kerja dari pramusaji sehingga pramusaji akan dapat bekerja dengan lebih cepat dan baik.
- 2) Menambah rasa disiplin dan tanggung jawab pada tugas dan tanggung jawab masing-masing daripada pramusaji sesuai dengan apa yang telah ditentukan dalam pendelegasian tugas.

Kelemahannya :

- 1) Untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia harus mencari instruktur/pengajar baru.
- 2) Harus memberikan gaji untuk pengajar sehingga menambah biaya.

Peluangnya :

- 1). Pengunjung dapat merasakan kepuasan oleh pelayanan pramusaji yang profesional di bidangnya

Hambatannya :

- 1) Tingkat pendidikan pramusaji di Poolside Terrace Restaurant kurang. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya pramusaji yang berpendidikan umum yaitu SMU bukan pariwisata.

c. Menambah karyawan baru

Kelebihannya :

- 1) Seorang karyawan yang berkualitas dan berpengalaman di bidangnya akan mampu bekerja secara efektif dan efisien
- 2) Dengan latar belakang pendidikan perhotelan ia akan mampu menerapkan tehnik penjualan dengan baik.

Kelemahannya :

- 1) Akan memerlukan biaya untuk menggaji karyawan yang baru
- 2) Membutuhkan waktu bagi seorang karyawan baru untuk beradaptasi dengan lingkungan yang pada akhirnya mengarah pada kerjasama yang baik antar departemen.

Peluangnya :

- 1). Penambahan karyawan baru dapat membuat pramusaji yang ada dapat lebih berkonsentrasi untuk melayani tamu yang datang.

Hambatannya :

- 1) Perusahaan tidak mau menambah karyawan disebabkan akan menambah biaya pengeluaran perusahaan.

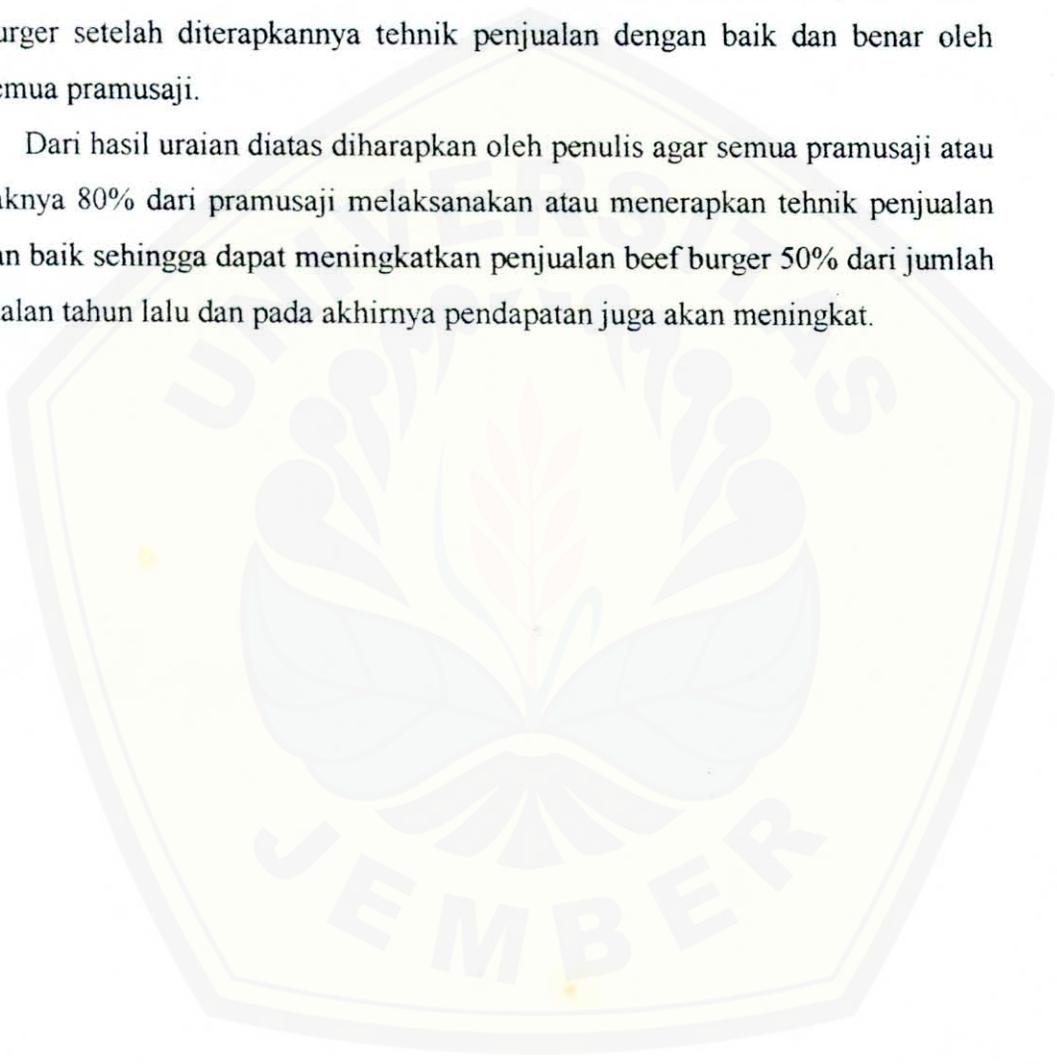
Dari 3 alternatif pemecahan masalah diatas yang disertai oleh evaluasi maka penulis memilih 2 alternatif yang ada pada penerapan tehnik penjualan yang baik dan meningkatkan kualitas dari pramusaji.

Langkah-langkahnya sebagai berikut :

- a. Memberikan training kepada para karyawan tentang bagaimana tehnik penjualan yang baik dan benar. Untuk tempat training bisa dilaksanakan di Splash Waterpark karena telah disediakan tempat yang khusus untuk training dan waktunya adalah pada saat weekdays setelah karyawan pulang dengan memberikan short time kepada karyawan. Training sebaiknya diberikan kepada karyawan yang masuk pagi secara bergiliran.
- b. Melakukan briefing setiap weekend dan captain mengingatkan pramusaji untuk melaksanakan tehnik penjualan dengan baik karena pada saat weekend biasanya banyak tamu yang datang untuk bermain golf.

- c. Captain melakukan pengawasan terhadap cara kerja pramusaji di lapangan pada saat pramusaji menawarkan makanan kepada tamu.
- d. Selain pengawasan terhadap pramusaji captain sebaiknya juga melihat hasil penjualan makanan terutama beef burger tiap 2 minggu sekali atau tiap 1 bulan sekali untuk mengetahui sejauh mana peningkatan penjualan beef burger setelah diterapkannya tehnik penjualan dengan baik dan benar oleh semua pramusaji.

Dari hasil uraian diatas diharapkan oleh penulis agar semua pramusaji atau setidaknya 80% dari pramusaji melaksanakan atau menerapkan tehnik penjualan dengan baik sehingga dapat meningkatkan penjualan beef burger 50% dari jumlah penjualan tahun lalu dan pada akhirnya pendapatan juga akan meningkat.



Daftar Pustaka

- Soenarno, Adi. 1990. *Kamus Istilah Dunia Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung : Angkasa.
- Dimiyati, Aan Surachlan. 1992. *Pengantar Dasar Perhotelan*. Jakarta : CV. Deviriganan.
- Kodyat dan Ramairi. 1992. *Kamus Pariwisata dan Perhotelan*. Jakarta : PT. Gramedia Widia Sarana.
- Sihite, Richard. 2000. *Food Service (Tata Hidang)*. Surabaya : SIC
- Sugiarto, Endar dan Sulastiningrum, Sri. 1996. *Pengantar Akomodasi dan Restaurant*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- W.A, Marsum. 1991. *Restaurant dan Segala Masalahnya*. Jogjakarta : Anda Offset.
- W.J.S, Poewadarminta. 1985. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka

Pool Terrace Menu

BEEF BURGER	RP. 25.000,-
CHEESE BURGER	RP. 25.000,-
CHICKEN BURGER	RP. 25.000,-
SAUSAGE OMELETTE	RP. 25.000,-
CHICKEN FINGER	RP. 20.000,-
FRENCH FRIES	RP. 10.000,-
AYAM CANTON (1 ekor)	RP. 23.000,-
AYAM CANTON (1 porsi)	RP. 17.000,-
KO LO KE	RP. 20.000,-
TAMI CAP CAY	RP. 15.000,-
BAKMIE GORENG	RP. 11.000,-
PANGSIT MIE	RP. 9.500,-
NASI GORENG	RP. 15.000,-
SATE AYAM	RP. 15.000,-
SOTO AYAM	RP. 10.000,-
BAKSO	RP. 10.000,-
GADO - GADO	RP. 8.500,-
BATAGOR	RP. 7.500,-
BAKSO BAKAR	RP. 5.000,-
NASI PUTIH / LONTONG	RP. 3.000,-

Snack

TAHU ISI (2 biji)	RP. 3.000,-
LUMPIA (1 biji)	RP. 3.000,-
PISANG GORENG (1 biji)	RP. 3.000,-
PASTEL (1 biji)	RP. 3.000,-

Refreshment

ES CAMPUR	RP. 7.000,-
ES TELER	RP. 7.000,-
ES DEGAN	RP. 7.000,-
ES DAWET	RP. 7.000,-

Pool Bar

BEER BINTANG CAN	RP. 13.500,-
COCA - COLA CAN	RP. 7.000,-
DIET COKE CAN	RP. 7.000,-
SPRITE CAN	RP. 7.000,-
FANTA CAN	RP. 7.000,-
CALPICO SODA CAN	RP. 7.000,-
POCARI SWEAT CAN	RP. 7.000,-
FRUIT TEA CAN	RP. 7.000,-
TERRA CAN	RP. 7.000,-
COCA-COLA GLASS	RP. 5.000,-
FANTA GLASS	RP. 5.000,-
SPRITE GLASS	RP. 5.000,-
KRATING DAENG	RP. 7.000,-
ULTRA MILK	RP. 5.000,-
MINERAL WATER 500 ml	RP. 3.500,-
MINERAL WATER 220 ml	RP. 2.000,-
LIME SQUASH	RP. 6.000,-
ICE COFFEE	RP. 4.500,-
ICE TEA / LEMON TEA	RP. 4.000,-
HOT TEA	RP. 3.500,-
HOT COFFEE	RP. 4.500,-

FRESH FRUIT JUICE

STAMINA JUICE	RP. 8.000,-
ORANGE JUICE	RP. 7.000,-
MELON JUICE	RP. 7.000,-
TOMATO JUICE	RP. 7.000,-
APPLE JUICE	RP. 7.000,-
SEMANGKA JUICE	RP. 7.000,-



THE TAMAN DAYU CLUB

Certificate

This is to certify that

MANANG SUPRIYANTO

*Has successfully completed The Training Program
At FB Service Waterpark*

for the period of July 11, 2002 - October 11, 2002



J. Johny Budiono

General Manager





Liana Sopaheluwakan

Personnel Manager

TRAINING REPORT

SCORE LIST		
NO	DESCRIPTION	SCORE
1	PERSONALITY (Attitude, honesty, adaptation, loyalty, and willingness to develop within the industry)	85
2	APPEARANCE (Grooming and Uniform)	70
3	DISCIPLINE (Punctuality, frequency of absence as well as to follow the house rule property)	84
4	JOB PERFORMANCE (Ability to accomplish a mission in practice, establish the standard, capability and team work)	84
5	COMMUNICATION SKILL (Ability to communicate with guest, superior and fellow workers, English language)	70
6	KNOWLEDGE (Job knowledge, knowledge in tourism industry as well as other general knowledge)	70

TOTAL SCORE 463
AVERAGE 77

ATTENDANCE

ABSENT	-	day / s
SICK	-	day / s
PERMISSION	-	day / s
COME LATE	-	day / s

SCORING SYSTEM	
A	Outstanding 85 - 100
B	Good 70 - 84
C	Satisfactory 60 - 69
D	Poor < 59

PANDAAN, 1 October 2002

APPROVED BY,



GUSTONO T. WINARDI
 Manager Splash Waterpark