



**PERANAN WAITER ATAU WAITRESS DALAM MELAYANI
TAMU DI CANTING RESTAURANT
ATRIA HOTEL MALANG**

*The Role of Waiter or Waitress to Serving Guest at
Canting Restaurant Atria Hotel Malang*

LAPORAN TUGAS AKHIR

Oleh

**Bimantara Yanuar Dwi Putra
NIM 140903102019**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2017**



**PERANAN WAITER ATAU WAITRESS DALAM MELAYANI
TAMU DI CANTING RESTAURANT
ATRIA HOTEL MALANG**

LAPORAN TUGAS AKHIR

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

Oleh

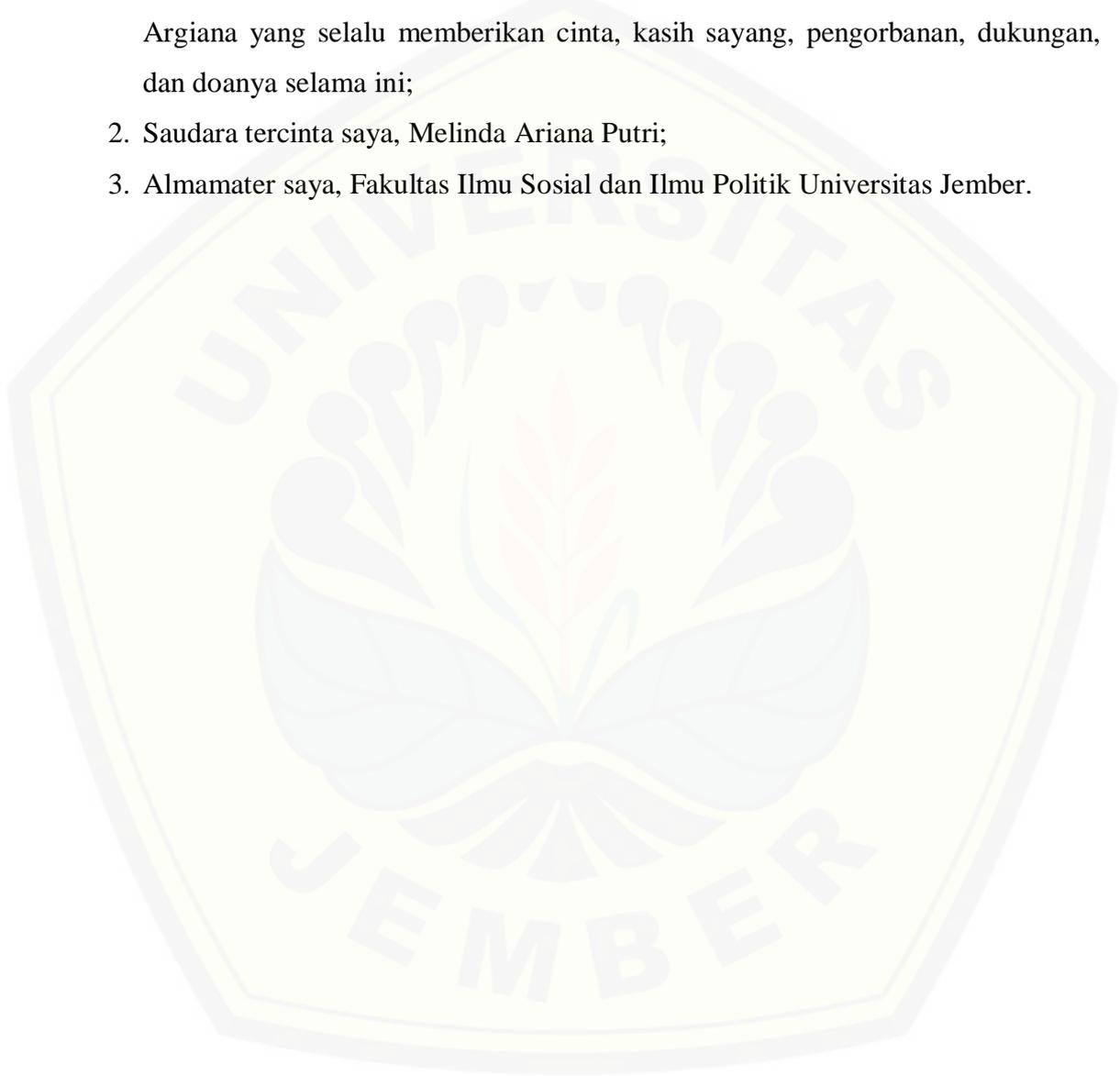
**Bimantara Yanuar Dwi Putra
NIM 140903102019**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2017**

PERSEMBAHAN

Laporan Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk:

1. Yang saya hormati kedua orang tua saya, Ayahanda Supanji dan Ibunda Tutri Argiana yang selalu memberikan cinta, kasih sayang, pengorbanan, dukungan, dan doanya selama ini;
2. Saudara tercinta saya, Melinda Ariana Putri;
3. Almamater saya, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.



MOTTO

It is better to fail in originality than to succeed in imitation.

-Herman Melville-

Orang yang berhasil akan mengambil manfaat dari kesalahan-kesalahan yang ia lakukan, dan akan mencoba kembali untuk melakukan dalam suatu cara yang berbeda.

-Dale Carnegie-

Orang-orang yang sukses telah belajar membuat diri mereka melakukan hal yang harus dikerjakan, entah mereka menyukainya atau tidak.

-Aldus Huxley-

*) ardiz.tarakan.info/2007/07/kumpulan-kata-kata-bijak-dari-berbagai.html?m=1.
Diakses 9 Juni 2017 jam 23.00 WIB

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

nama : Bimantara Yanuar Dwi Putra

NIM : 140903102019

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir yang berjudul “Peranan *Waiter* atau *Waitress* dalam Melayani Tamu di Canting *Restaurant Atria Hotel Malang*” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

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

Jember, 6 Juni 2017

Yang menyatakan,

(Bimantara Yanuar Dwi Putra)

NIM 140903102019

LAPORAN TUGAS AKHIR

**PERANAN *WAITER* ATAU *WAITRESS* DALAM MELAYANI
TAMU DI CANTING *RESTAURANT*
ATRIA HOTEL MALANG**

Oleh

Bimantara Yanuar Dwi Putra
NIM 140903102019

Pembimbing
Indra Perdana Wibisono, S.ST., M.M.
NIP 198701052014041001

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir berjudul “Peranan *Waiter* atau *Waitress* dalam Melayani Tamu di Canting *Restaurant Atria Hotel Malang*” karya Bimantara Yanuar Dwi Putra telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Rabu, 21 Juni 2017

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji:

Ketua,

Dra. Inti Wasiati, M.M.
NIP 195307311980022001

Sekretaris,

Anggota,

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

Job Pamungkas, S.ST. Par.
NIP 197310182002121005

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Dr. Ardiyanto, M.Si.
NIP 195808101987021002

RINGKASAN

Peranan *Waiter* atau *Waitress* dalam Melayani Tamu di Canting *Restaurant Atria Hotel Malang*; Bimantara Yanuar Dwi Putra, 140903102019; 2017: 56 halaman; Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Food and Beverage Department adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional. *Food and beverage department* merupakan departemen yang sangat mutlak diperlukan di hotel dalam penyediaan, pelayanan makanan dan minuman dalam menjalankan tugasnya *food and beverage department* terbagi menjadi dua bagian yang saling bergantung satu sama lain dan harus saling bekerjasama. Dua bagian tersebut adalah *Food and beverage service* dan *food and beverage product*. *Food and beverage service* terbagi menjadi beberapa bagian, di antaranya *food and beverage manager, outlet manager, food and beverage administration, assistant restaurant manager, food and beverage supervisor, food and beverage captain, waiter/waitress* yang bertujuan untuk memaksimalkan program kerja yang telah dilaksanakan oleh *food and beverage department*.

Canting *Restaurant* merupakan salah satu *section food and beverage department* yang menjual produk hotel berupa makanan dan minuman yang disajikan disertai dengan pelayanan yang prima serta keramahannya. Canting *Restaurant* merupakan jenis restoran *dinning room*, serta menu maupun promo makanan dan minuman yang disediakan mampu menarik perhatian tamu yang menginap di Atria Hotel Malang. Menu *breakfast* yang disajikan sangat variatif serta beraneka ragam, mulai dari *western food, Indonesian food* dan *traditional food*. Terdapat pula menu *A'la Carte* yang dipadukan dalam satu buku menu antara lain *western food, indonesian food, asian food* dan *traditional food*. Menu-menu tersebut sudah tersedia mulai dari *warm and cold appetizers, soup, maincourse*, dan *dessert*. Terdapat menu *signature* yang menjadi andalan dari Canting *Restaurant* yakni "*Nowar Agi Rakab*" atau Rawon Iga Bakar.

Dalam melaksanakan peranan, tugas serta tanggung jawab yang telah dibuat oleh *food and beverage service* di Atria Hotel Malang, semuanya telah dilaksanakan dengan baik dan benar oleh *waiter* atau *waitress* yang ada di Atria Hotel Malang. Hal ini didukung oleh *waiter* atau *waitress* yang berkompeten dan profesional dalam menjalankan tugasnya sesuai *standart operational procedure* (SOP) yang sudah ditentukan oleh Atria Hotel Malang. Keseluruhan SOP yang ada sudah dilaksanakan dengan baik. Hal tersebut terbukti dengan beberapa poin saja yang terlewat. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kriteria dari Atria Hotel Malang. Hal ini dikarenakan Atria Hotel Malang adalah hotel berbintang empat sehingga diperlukan seorang staf yang lebih profesional dan kerja sama antar staf untuk melayani tamu sesuai SOP yang ada. Untuk meningkatkan kinerja staf

yang ada, perlu mengadakan pelatihan untuk staf baik tentang menu makanan, materi baru tentang hotel dengan cara *outbound* atau kunjungan ke hotel yang memiliki pelayanan yang baik, penambahan staf khususnya seorang *waiter* dikarenakan kurangnya *waiter* terutama saat *restaurant* sedang ramai-ramainya, sehingga banyak tamu yang tidak segera dilayani oleh *waiter*, penambahan kuantitas *equipment* yang lebih baru guna mempermudah serta menunjang *waiter* atau *waitress* dalam melayani tamu di Canting *Restaurant*.



PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul "Peranan *Waiter* atau *Waitress* dalam Melayani Tamu di Canting *Restaurant Atria Hotel Malang*". Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan diploma tiga (D III) pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Universitas Jember.

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

1. Dr. Ardiyanto, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
2. Dr. Edy Wahyudi, S.Sos., M.M., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Dra. Sri Wahjuni, M.Si., selaku Ketua Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata;
4. Indra Perdana Wibisono, S.ST., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan laporan ini;
5. Rebecha Prananta, S.Si., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa;
6. Ayahanda Supanji dan Ibunda Tutri Argiana sekeluarga yang telah memberikan dorongan dan doanya demi terselesaikannya laporan ini;
7. Melinda Ariana Putri yang selalu mendukung dan menjadi kakak yang terbaik untuk saya;
8. *Food and beverage Manager* dan seluruh staf *food and beverage department Atria Hotel Malang* yang telah bersedia memberikan kesempatan, bimbingan, dan wawasan ilmu pengetahuan ketika penulis melaksanakan praktek kerja nyata;
9. Para sahabat dan seluruh teman-teman D III Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2014 yang selalu memberikan semangat dan do'a selama penyelesaian tugas akhir ini;
10. Serta pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

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

Jember, 7 Juni 2017

Penulis



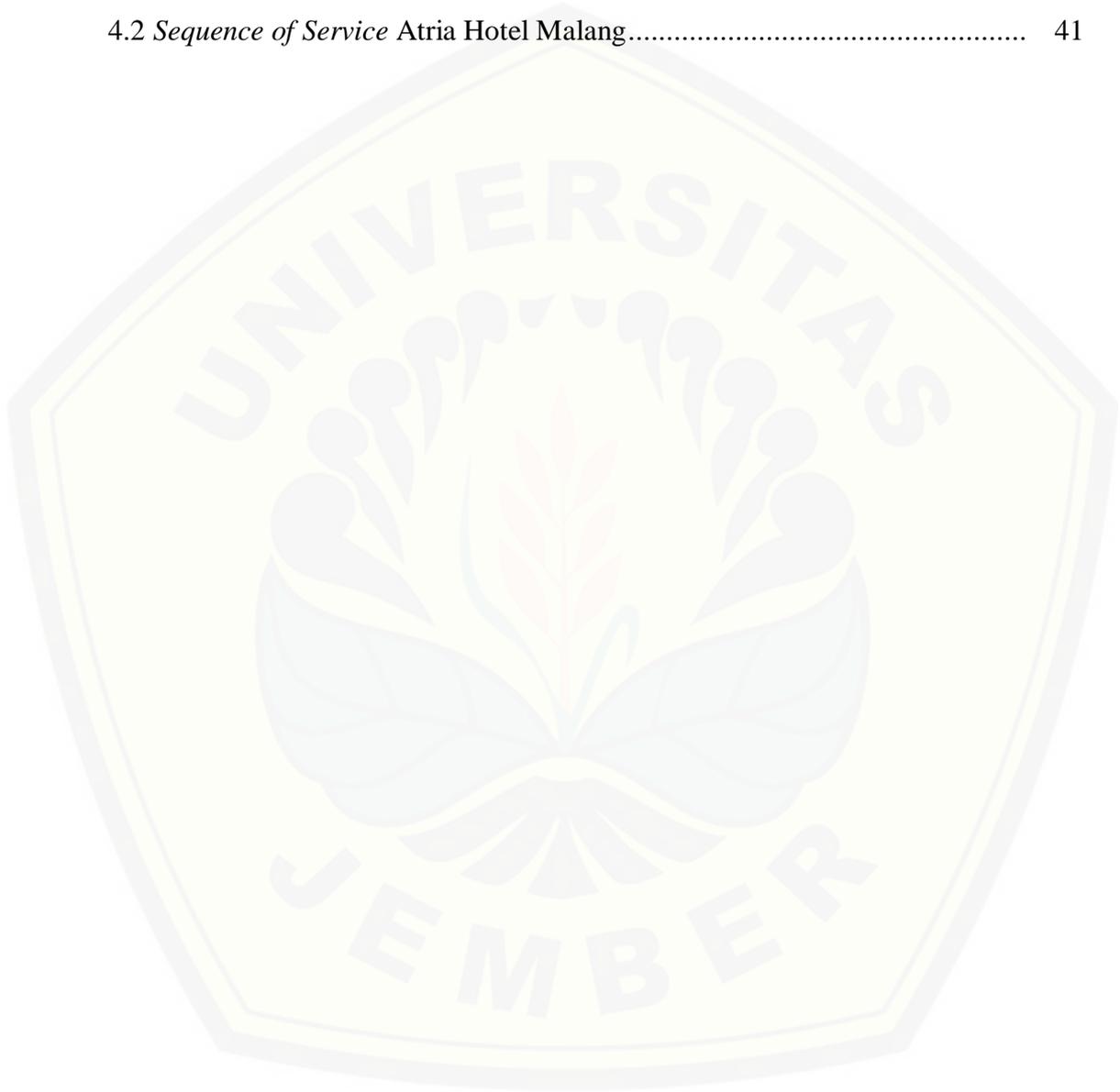
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata	5
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	5
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Hotel	7
2.1.1 Definisi Hotel	7
2.1.2 Klasifikasi Hotel	8
2.1.3 Jenis Fasilitas Kamar Hotel	10
2.1.4 Departemen yang ada di dalam Hotel	11
2.2 Peranan	12
2.3 Waiter atau Waitress	13
2.4 Standart Operational Procedure	13
2.5 Restoran	14
2.5.1 Definisi Restoran	14
2.5.2 Jenis-Jenis Restoran	15
2.5.3 Hubungan Restoran dengan Departemen lainnya	18
2.6 Tamu	20
2.6.1 Definisi Tamu	20
2.6.2 Jenis-Jenis Tamu	21
BAB 3. METODE PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA	23
3.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	23
3.1.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata	23
3.1.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	24
3.2 Ruang Lingkup Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	24
3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan	24
3.2.2 Kegiatan yang Dilakukan Selama Praktek Kerja Nyata	24
3.3 Jenis dan Sumber Data	25

3.3.1 Jenis Data	25
3.3.2 Sumber Data	26
3.4 Metode Pengumpulan Data	26
BAB 4. HASIL PELAKSANAAN KEGIATAN	28
4.1 Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata	28
4.2 Canting Restaurant	36
4.3 Jenis Pelayanan di Canting Restaurant	37
4.4 Tata letak <i>set up breakfast</i> di Canting Restaurant	39
4.5 <i>Standart Operational Procedure</i> dalam Melayani Tamu di Canting Restaurant	40
4.6 Upaya <i>Waiter</i> atau <i>Waitress</i> Dalam Melayani Tamu di Canting Restaurant Saat Sedang <i>High Season</i>	44
4.7 Peranan <i>Waiter</i> atau <i>Waitress</i> dalam Melayani Tamu di Canting Restaurant	45
BAB 5. PENUTUP	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	57

DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1 <i>Work Shift</i> kegiatan praktek kerja nyata di Atria Hotel Malang	24
4.1 <i>Daily Activity during in</i> Atria Hotel Malang	28
4.2 <i>Sequence of Service</i> Atria Hotel Malang.....	41



DAFTAR GAMBAR

4.1 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i>	Halaman 47
----------------------------------------------------------------	---------------



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Surat Permohonan Tempat Praktek Kerja Nyata	57
2. Surat Balasan Praktek Kerja Nyata Atria Hotel Malang	58
3. Surat Tugas Praktek Kerja Nyata di Atria Hotel Malang	59
4. Hasil Nilai Praktek Kerja Nyata di Atria Hotel Malang	60
5. Surat Keterangan Praktek Kerja Nyata di Atria Hotel Malang	61
6. Atria Hotel Malang Tampak Depan	62
7. <i>Canting Restaurant</i>	62
8. <i>Coban Bar and Lounge</i>	63
9. <i>Signature Menu Canting Restaurant</i>	63
10. <i>Room Service 2in1</i>	64
11. Promo Makanan dan Minuman	64
12. <i>Canting Restaurant Bill dan Room Service Bill</i>	65

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini industri pariwisata menjadi sorotan bagi negara-negara berkembang dan maju. Pariwisata menjadi salah satu industri yang berkembang saat ini sehingga mempercepat pertumbuhan ekonomi, menciptakan lapangan kerja dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat lokal. Setiap negara pasti memiliki potensi untuk menjadi obyek wisata. Pariwisata menjadi salah satu sektor yang berpengaruh terhadap perkembangan ekonomi Indonesia. Bisnis pariwisata yang potensial dengan berbagai potensi keindahan alam, keragaman sosial dan budaya, keunikan budaya, dan lain sebagainya. Keseluruhan potensi tersebut menjadi modal dalam industri pariwisata yang hingga kini masih tetap terjaga kelestariannya.

Sektor pariwisata diharapkan dapat berkembang dengan baik dan optimal. Didukung dari berbagai faktor yang secara langsung maupun tidak langsung berkaitan dengan aktivitas kepariwisataan. Selain sumber daya manusia dan sumber daya alam sebagai obyek wisata, beberapa faktor pendukung diantaranya fasilitas, infrastruktur, keamanan dan ketertiban di obyek wisata, kebijakan pemerintah mengenai pengembangan sektor pariwisata, dan tentunya sarana penting kegiatan pariwisata yakni hotel. Hal ini diperkuat dengan pengertian hotel menurut Sulastiyono (2011), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Akhir-akhir ini hotel menjadi salah satu bisnis yang sangat menjanjikan serta menguntungkan jika dikelola dengan benar dan tepat. Hal ini terbukti dari bisnis perhotelan di Malang yang menunjukkan prospek sangat baik. Mengingat meningkatnya jumlah wisatawan yang menginap di hotel, khususnya di hotel berbintang dengan tujuan konvensi seperti rapat dan seminar yang dilakukan oleh

instansi-instansi baik di tingkat lokal maupun nasional. Salah satu pendorong terbesar dibangunnya hotel-hotel di kota Malang adalah karena lokasinya yang strategis di pusat kota, area perkantoran, berada di jalur industri, dan berdekatan dengan Kota Wisata Batu. Selain itu pertumbuhan perekonomian yang pesat juga akan meningkatkan persaingan untuk terus mengembangkan pasar bisnis hotel yang menarik.

Atria Hotel menjadi salah satu hotel berbintang empat terbaik yang berada di kota Malang. Hotel ini termasuk dalam kategori *city hotel* karena lokasinya yang berada di tengah kota Malang. Klasifikasi Atria Hotel berdasarkan jenis pengunjungnya adalah termasuk dalam kategori *business hotel*. Hal ini dikarenakan lokasinya yang berdekatan dengan pusat perkantoran. Namun, hotel ini juga bergantung pada wisatawan. Mengingat kota Malang yang letaknya berdekatan dengan Kota Wisata Batu.

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

Food and beverage department dalam suatu hotel sebagai suatu bidang yang bertugas menangani kebutuhan makanan dan minuman. Menurut Soekresno dan Pendit (1998), menyebutkan bahwa *food and beverage department* adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial

serta profesional. *Food and beverage department* merupakan departemen yang sangat mutlak diperlukan di hotel dalam penyediaan, pelayanan makanan dan minuman dalam menjalankan tugasnya *food and beverage department* terbagi menjadi dua bagian yang saling bergantung satu sama lain dan harus saling bekerjasama. Dua bagian tersebut adalah *Food and beverage* bagian depan (*front service*) yaitu bagian yang langsung berhubungan dengan tamu, terdiri dari *bar*, restoran, *banquet* dan *room service*. Sedangkan *Food and beverage* bagian belakang (*back service*) yaitu bagian yang tidak langsung berhubungan dengan tamu karena harus melalui perantara pramusaji, terdiri dari *kitchen*, *stewarding*. *Food and beverage* bagian depan sering disebut juga dengan *food and beverage service*, untuk *food and beverage* bagian belakang disebut dengan *food and beverage product*.

Food and beverage service diharuskan memberikan pelayanan yang baik kepada tamu terutama dalam hal menyajikan makanan dan minuman. Hal ini menjadi sarana mutlak yang harus disediakan oleh hotel mengingat kebutuhan makanan dan minuman adalah kebutuhan pokok dari tamu-tamu hotel atau setiap individu yang datang untuk memperoleh jasa hotel. Makanan dan minuman yang disediakan tentunya mengutamakan faktor citra, rasa, dan mutu pelayanannya. Dalam hal ini, *food and beverage service* berperan penuh untuk memberikan pelayanan yang terbaik yang bisa dikerjakan disertai keramah tamahan, kesopanan, senyuman, serta membuat tamu merasa nyaman ketika berada di *restaurant*. Menurut Soekresno (2001), *restaurant* adalah suatu usaha komersial yang menyediakan jasa pelayanan makan dan minum bagi umum dan dikelola secara profesional.

Atria Hotel memiliki satu *restaurant* yaitu *Canting Restaurant*. *Canting Restaurant* menyediakan menu *indonesian food*, *traditional food*, dan *western food* dengan *set up* makanan berupa *buffet* dan gerobak. Terdapat juga stan *live cooking* yang menjadi pusat perhatian tamu. Makanan dan minuman yang disajikan di *set up* untuk *breakfast time*, *lunch time*, dan *dinner time*. Menu *a'la carte* yang disajikan di *Canting Restaurant* diantaranya *cold appetizer*, *warm*

appetizer, soup, maincourse, dan dessert. Canting *Restaurant* didukung oleh beberapa staf hotel dalam mengoperasionalkannya. Staf yang bertugas di *restaurant* disebut sebagai *waiter* atau *waitress*. Menurut Atmodjo (2005), *waiter* atau *waitress* adalah karyawan atau karyawan di dalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu-tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan untuk tamu berikutnya.

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

Waiter atau *waitress* yang profesional dalam melaksanakan aktivitasnya selalu berpedoman pada standar dasar pelayanan atau *standart operational procedure* (SOP) yang berlaku. Dalam hal ini SOP sebagai panduan yang harus dijalankan agar segala sesuatunya yang berjalan di *restaurant* dapat berjalan sesuai koridor yang telah digariskan oleh pihak manajemen. Seorang *waiter* atau *waitress* merupakan ujung tombak usaha karena sangat berperan penting dalam memberikan kepuasan kepada tamu yang secara tidak langsung akan memberikan keuntungan bagi hotel. Maka dari itu, seorang *waiter* atau *waitress* diharuskan

menjalankan SOP yang sudah tersedia, agar unsur kesalahan dalam operasional *restaurant* lebih dapat dikurangi. Dengan begitu seorang *waiter* atau *waitress* sudah dengan jelas mengetahui apa saja yang harus dilakukan langkah perlangkah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada semua tamu *restaurant*.

Atria Hotel Malang dipilih penulis dalam praktek kerja nyata ini karena memiliki kualitas dan pelayanan yang baik serta merupakan hotel berbintang empat lokal, sehingga memiliki beberapa tantangan untuk bersaing dengan berbagai hotel berbintang lainnya. Hal ini akan memberikan banyak pengalaman terutama dalam bidang penyajian makanan dan minuman. Dalam laporan tugas akhir ini yang menjadi target adalah kepuasan tamu dari pelayanan yang diberikan. Sehingga menginspirasi penulis dalam pembuatan tugas akhir yang berjudul “Peranan *Waiter* atau *Waitress* dalam Melayani Tamu di Canting *Restaurant* Atria Hotel Malang”.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana *standart operational procedure* dalam melayani tamu di Canting *Restaurant* Atria Hotel Malang?
2. Bagaimana peranan *waiter* atau *waitress* dalam melayani tamu di Canting *Restaurant* Atria Hotel Malang?

1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

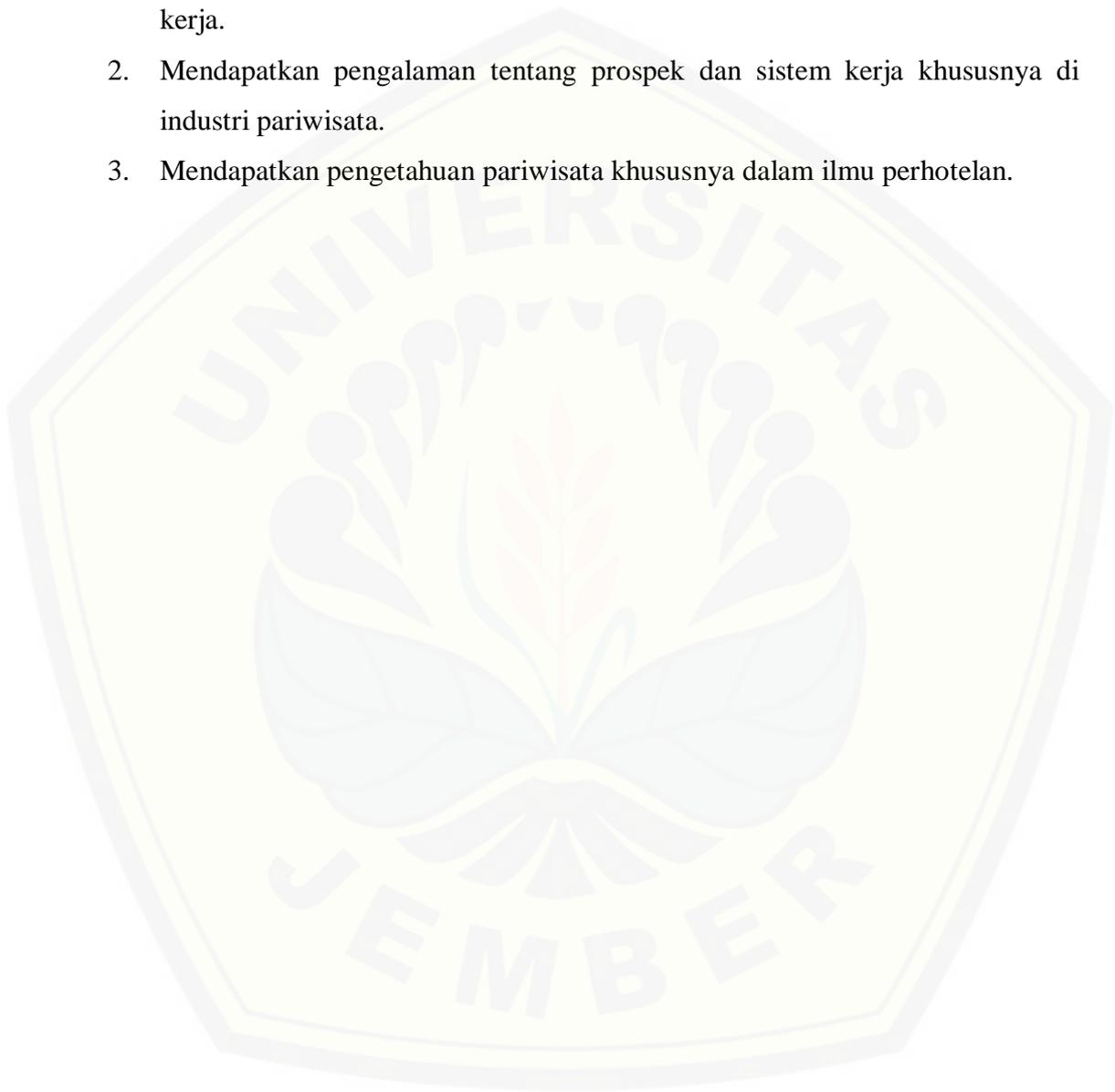
Tujuan dari praktek kerja nyata ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui *standart operational procedure* dalam melayani tamu di Canting *Restaurant* Atria Hotel Malang?
2. Mengetahui Peranan *Waiter* atau *Waitress* dalam melayani tamu di Canting *Restaurant* Atria Hotel Malang.

1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Manfaat dari praktek kerja nyata ini adalah sebagai berikut:

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



BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hotel

2.1.1 Definisi hotel

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

2.1.2 Klasifikasi Hotel

Menurut Sulastiyono (2011), secara garis besar kriteria yang digunakan untuk penggolongan hotel didasarkan pada unsur persyaratan sebagai berikut:

a. Fisik:

- 1) Besar atau kecilnya hotel atau banyak atau sedikitnya jumlah kamar tamu:
 - a. Hotel kecil, hotel dengan 25 kamar atau kurang;
 - b. Hotel sedang, hotel yang memiliki lebih dari 25 dan kurang dari 100 kamar;
 - c. Hotel menengah, hotel yang memiliki lebih dari 100 dan kurang dari 300 kamar;
 - d. Hotel besar, hotel yang memiliki lebih dari 300 kamar.
- 2) Kualitas, lokasi, dan lingkungan bangunan.
- 3) Fasilitas yang tersedia untuk tamu, seperti ruang penerimaan tamu, dapur, toilet, dan telepon umum.
- 4) Perlengkapan yang tersedia, baik bagi karyawan, tamu maupun bagi pengelola hotel. Peralatan yang dimiliki oleh setiap departemen atau bagian, baik yang digunakan untuk keperluan pelayanan tamu, ataupun untuk keperluan pelaksanaan kerja karyawan.
- 5) Kualitas bangunan, yang dimaksud adalah kualitas bahan-bahan bangunan yang dipergunakan, seperti kualitas lantai, dinding, termasuk juga tingkat kedap terhadap suara yang datang dari luar ataupun dari dalam hotel.

b. Operasional atau manajemen:

- 1) Struktur organisasi dengan uraian tugas dan manual kerja secara tertulis bagi masing-masing jabatan yang tercantum dalam organisasi;
- 2) Tenaga kerja, spesialisasi, dan tingkat pendidikan karyawan disesuaikan dengan persyaratan peraturan penggolongan hotel.

c. Pelayanan:

- 1) Keramahtamahan, sopan, dan menggunakan pakaian seragam hotel;

- 2) Pelayanan diberikan dengan mengacu pada kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginan tamu;
- 3) Untuk hotel bintang empat dan lima, pelayanan dibuka selama 24 jam.

Menurut Sugiarto dan Sulartiningrum (1996), klasifikasi hotel terdapat beberapa macam penggolongan jenis, yaitu:

- a. Klasifikasi hotel berdasarkan *plan*:
 - 1) *European plan hotel*, pengunjung hanya membayar kamar hotel saja;
 - 2) *Continental plan hotel*, tarif kamar termasuk tarif makan pagi;
 - 3) *Modified american plan hotel*, tarif kamar termasuk tarif dua kali makan (jam dapat dipilih);
 - 4) *Full american plan hotel*, tarif kamar termasuk tiga kali makan.
- b. Klasifikasi hotel berdasarkan jenis pengunjung:
 - 1) *Family hotel*, hotel untuk tamu yang menginap bersama keluarga;
 - 2) *Business hotel*, hotel untuk pengusaha;
 - 3) *Tourist hotel*, hotel untuk tamu yang menginap berupa wisatawan, baik domestik maupun mancanegara;
 - 4) *Transit hotel*, hotel untuk tamu yang singgah dalam waktu singkat;
 - 5) *Cure hotel*, hotel untuk tamu yang menginap dalam proses pengobatan atau penyembuhan penyakit.
- c. Klasifikasi hotel berdasarkan lamanya menginap:
 - 1) *Transit hotel*, hotel dengan lama tinggal rata-rata semalam;
 - 2) *Semi resident hotel*, hotel dengan lama tinggal tamu lebih dari satu hari tetapi tetap dalam jangka waktu pendek, berkisar dua minggu hingga satu bulan;
 - 3) *Resident hotel*, hotel dengan lama tinggal tamu cukup lama, berkisar paling sedikit satu bulan.
- d. Klasifikasi hotel berdasarkan lokasi:
 - 1) *Resort hotel*, hotel yang berada di daerah rekreasi atau peristirahatan;
 - 2) *Mountain hotel*, hotel yang berada di pegunungan;
 - 3) *Beach hotel*, hotel yang berada di pantai;

- 4) *City hotel*, hotel yang berada di tengah kota;
 - 5) *Highway hotel*, hotel yang berada di jalur *highway*.
- e. Klasifikasi hotel berdasarkan maksud kegiatan selama tamu menginap:
- 1) *Sport hotel*, hotel yang berada pada kompleks kegiatan olahraga;
 - 2) *Ski hotel*, hotel yang menyediakan area bermain *ski*;
 - 3) *Conference hotel*, hotel yang menyediakan fasilitas lengkap untuk konferensi;
 - 4) *Convention hotel*, hotel sebagai bagian dari kompleks kegiatan konvensi;
 - 5) *Pilgrim hotel*, hotel yang sebagian tempatnya berfungsi sebagai fasilitas ibadah;
 - 6) *Casino hotel*, hotel yang sebagian tempatnya berfungsi sebagai kegiatan berjudi.

2.1.3 Jenis Fasilitas Kamar Hotel

Menurut Sembiring (2015), ada beberapa jenis fasilitas kamar hotel berdasarkan tingkatannya, yaitu:

a. *Standard Room*

Tipe kamar ini di sebuah hotel biasanya memiliki harga sewa paling murah.

b. *Superior Room*

Kamar jenis ini biasanya seperti kamar standar yang ukuran dan fasilitasnya lebih atau dapat juga kamar khusus dengan lokasi yang lebih baik.

c. *Duluxe Room*

Kamar ini biasanya berkelas, karena perbedaan di desain dan penampilan serta lokasi. Ada beberapa hotel yang menerapkan tipe *duluxe* di bawah kamar *superior*.

d. *Junior Suite Room*

Kamar jenis ini mempunyai ruangan yang besar, dimana fasilitas ruang tidur dan ruang duduk terpisah.

e. *Suite Room*

Kamar tipe *suite* dapat dikatakan seperti apartemen kecil di dalam sebuah hotel. Ukuran yang jauh lebih besar dari ukuran standar seperti ruang tidur, ruang tamu dan ruang memasak sendiri.

f. *Pent House Room*

Jenis kamar yang termahal dari suatu hotel dan sebagian besar memiliki fasilitas terbaik.

Selanjutnya dijelaskan Sembiring (2015), ada beberapa jenis fasilitas kamar hotel berdasarkan jumlah ranjang, yaitu:

a. *Single Room*

Tipe Kamar ini dilengkapi sebuah tempat tidur berukuran *single* untuk satu orang.

b. *Twin Room*

Tipe kamar jenis ini dilengkapi dengan dua buah tempat tidur yang masing-masing berukuran *single*.

c. *Double Room*

Tipe kamar hotel yang dilengkapi dengan satu ranjang atau tempat tidur dengan ukuran besar atau *double*.

d. *Triple Room* atau *Family Room*

Kamar jenis ini diperuntukkan untuk keluarga. Dilengkapi dengan dua jenis tempat tidur, biasanya satu tempat tidur jenis *double* dan satu buah tempat tidur berukuran *single*.

2.1.4 Departemen yang ada di dalam Hotel

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

a. *Front Office Department*

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

b. *Housekeeping Department*

Tugasnya menyediakan kamar yang bersih dan siap dihuni oleh tamu hotel.

- c. *Laundry Department*
Tugasnya membantu departemen *housekeeping* dalam menyediakan kebutuhan linen (handuk, sprei, dan selimut) untuk kamar hotel dan seragam karyawan.
- d. *Food & Beverage Department*
Tugasnya menyiapkan makanan dan minuman di dalam hotel.
- e. *Marketing and sales Department*
Tugasnya memasarkan hotel ke pasaran luas sesuai kebutuhannya.
- f. *Finance Department*
Tugasnya mengelola keuangan, baik pemasukan maupun pengeluaran hotel.
- g. *Personel Depertment*
Tugasnya mengurus administrasi seluruh karyawan hotel.
- h. *Training Department*
Tugasnya memberikan berbagai latihan bagi karyawan hotel baik yang baru maupun lama.
- i. *Engineering and Maintenance Department*
Tugasnya mengoperasikan, merawat, dan memperbaiki semua peralatan dalam hotel.
- j. *Security Department*
Tugasnya menjaga dan mengatur keamanan hotel.

2.2 Peranan

Menurut Wulansari (2009), peran adalah konsep tentang apa yang harus dilakukan oleh individu dalam masyarakat dan meliputi tuntutan-tuntutan perilaku dari masyarakat terhadap seseorang dan merupakan perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat. Dengan peran tersebut, baik itu individu maupun organisasi akan berperilaku sesuai harapan orang atau lingkungannya. Menurut Duverger (2010) bahwa peranan adalah atribut sebagai akibat dari status, dan perilaku yang diharapkan oleh anggota-anggota lain dari masyarakat terhadap pemegang status, singkatnya, peranan hanyalah sebuah aspek dari status. Peranan

adalah suatu perbuatan seseorang dengan cara tertentu dalam usaha menjalankan hak dan kewajibannya sesuai dengan status yang dimilikinya, dan seseorang dapat dikatakan berperan jika ia telah melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan status sosialnya dalam masyarakat (Abdulsyani, 2012). Dari beberapa pengertian yang sudah dijelaskan, peranan dapat diartikan sebagai aktifitas yang diharapkan dari suatu kegiatan, yang menentukan suatu proses keberlangsungan.

2.3 Waiter atau Waitress

Menurut Atmodjo (2005), *waiter* atau *waitress* ialah seseorang yang menyajikan makanan dan minuman di dalam sebuah restoran atau *bar*. Atmodjo (2005), juga menyatakan bahwa *waiter* atau *waitress* adalah karyawan atau karyawan di dalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu-tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan untuk tamu berikutnya. Menurut Soenarno (1995) pramusaji adalah pelayan restoran yang mempunyai tugas menunggu tamu, melayani pemesanan makanan dan minuman dan menyajikan pesanan tersebut kepada tamu tersebut. Sedangkan menurut Soekresno dan Pendit (1998), bahwa pramusaji (disebut juga *waiter* atau *waitress*) karyawan atau karyawan restoran hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makan dan minum bagi para pelanggan hotel secara profesional.

2.4 Standart Operational Procedure

Menurut Tambunan (2013), *standart operating procedures* (SOP) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa setiap keputusan, langkah atau tindakan dan penggunaan fasilitas pemrosesan yang dilaksanakan oleh orang-orang di dalam suatu organisasi telah berjalan secara efektif, konsisten, standar dan sistematis. 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. Menurut Moekijat (2008), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan), di mana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, di mana melakukannya, dan siapa yang melakukannya. Dengan adanya standar operasional prosedur, penyelenggaraan administrasi dapat berjalan dengan pasti. Berbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari atau sekalipun terjadi penyimpangan di lingkungan perusahaan, hal tersebut dapat ditemukan penyebabnya dan bisa diselesaikan dengan cara yang tepat.

2.5 Restoran

2.5.1 Definisi Restoran

Menurut Sihite (2000), restoran adalah suatu tempat dimana seseorang yang datang menjadi tamu yang akan mendapatkan pelayanan untuk menikmati makanan, baik pagi, siang ataupun malam sesuai dengan jam bukanya dan oleh tamu yang menikmati hidangan itu harus membayar sesuai dengan harga yang ditentukan sesuai daftar yang disediakan oleh restoran tersebut. Restoran merupakan suatu tempat atau bangunan yang yang diorganisasikan secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makanan dan minuman.

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

2.5.2 Jenis-jenis Restoran

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

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

makan, dimana di dalam hotel telah tersedia tempat makan yang biasanya penyajiannya dalam bentuk prasmanan secara cepat dan tentunya dengan harga yang relatif murah.

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

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

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

a. Restoran Formal

Restoran formal adalah industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan pelayanan yang eksklusif. Adapun ciri-ciri restoran formal sebagai berikut:

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

b. Restoran Informal

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

Adapun ciri-ciri restoran informal sebagai berikut:

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

c. Spesialis Restoran

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

2.5.3 Hubungan Restoran dengan Departemen lainnya

Restoran memiliki peranan penting dalam berlangsungnya operasional di suatu hotel. Hal tersebut dapat berjalan dengan baik karena dukungan serta

memiliki hubungan yang erat dengan departemen lain. Adapun departemen yang erat hubungannya dengan restoran adalah (Atmodjo, 2005):

a. *Kitchen*

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

b. *Bar*

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

c. *Steward*

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

d. *Cashier* (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.

e. *Accounting* (bagian keuangan)

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

f. *Housekeeping department*

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

g. *Laundry*

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

h. *Front office*

Bagian sumber informasi dari operasi hotel secara keseluruhan.

i. *Purchasing*

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

j. *Storing*

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

k. *Cost control*

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

l. *Engineering*

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

m. *Transportation*

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

2.6 Tamu

2.6.1 Definisi 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. Sedangkan menurut Martin (dalam Agusnawar 2004), mendefinisikan tamu hotel sebagai berikut:

- a. *A person who deserves the courteous, concerned and attentive treatment that can be provided;*
- b. *Someone to respond to quickly, efficiently and with sensitivity.*

2.6.2 Jenis-Jenis Tamu

Terdapat berbagai macam jenis tamu yang menginap di suatu hotel. Menurut Agusnawar (2004), jenis-jenis tamu yang menginap di suatu hotel dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

a. *Domestic Tourist*

Yaitu wisatawan lokal/daerah dimana dia tinggal/menginap pada suatu hotel, misalnya pada waktu *weekend*, *special function* dan atau untuk aktivitas lain.

b. FITs (*Free Independent Travellers*)

Yaitu wisatawan internasional yang melakukan perjalanan secara individual dan tidak terikat dalam suatu rombongan/grup. Biasanya jenis tamu FITs melakukan reservasi kamar secara langsung ke hotel dan umumnya hanya memesan kamar (*room only*).

a. GITs (*Group Inclusive Tours*)

Yaitu rombongan wisatawan yang melakukan perjalanan secara bersamaan dalam suatu *package tour*. Biasanya tamu jenis ini melakukan perjalanan dengan perantara *travel agent*.

b. SITs (*Special Interest Tours*)

Yaitu suatu rombongan yang berkunjung ke suatu tempat, biasanya dengan tujuan khusus seperti mengunjungi candi Borobudur dan sebagainya.

c. CIPs (*Commercially Important Persons*)

Yaitu para tamu atau *executive* dari suatu perusahaan besar yang selalu bepergian dan menginap di hotel mewah. Biasanya reservasi kamarnya dilakukan oleh sekretaris atau asistennya.

d. SPATTs (*Special Attention Guests*)

Yaitu tamu-tamu yang membutuhkan perhatian lebih/khusus, seperti tamu yang sudah tinggal lama dalam sebuah hotel, tamu yang sakit, tamu yang sudah lanjut usia, tamu cacat, dan lain sebagainya.

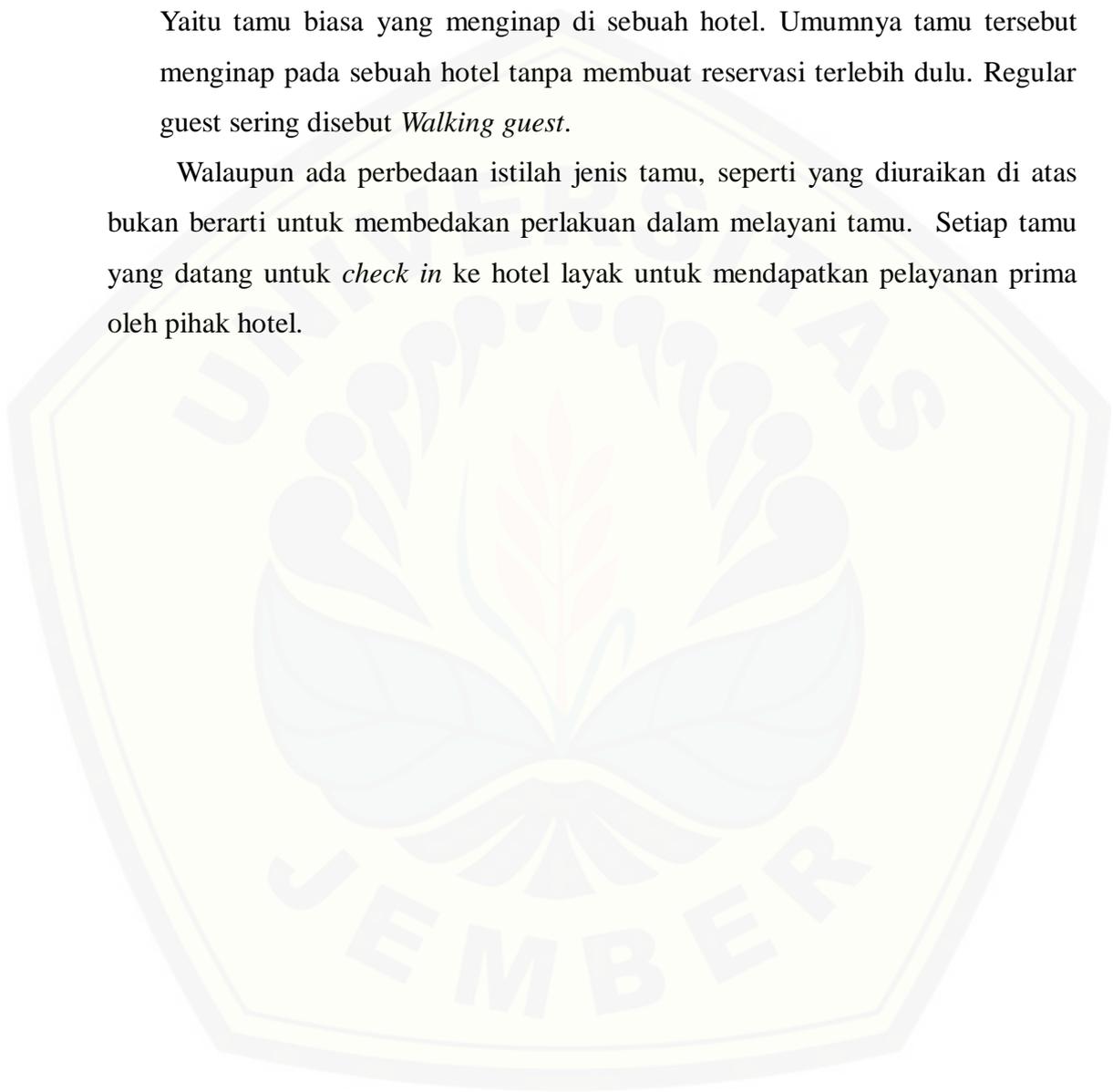
e. VIPs (*Very Important Persons*)

Yaitu tamu-tamu yang dianggap penting dalam sebuah hotel, seperti selebritis, tamu yang menginap di kamar mahal, para pejabat pemerintahan, pimpinan perusahaan, langganan tetap dan lain sebagainya.

f. *Regular Guest*

Yaitu tamu biasa yang menginap di sebuah hotel. Umumnya tamu tersebut menginap pada sebuah hotel tanpa membuat reservasi terlebih dulu. Regular guest sering disebut *Walking guest*.

Walaupun ada perbedaan istilah jenis tamu, seperti yang diuraikan di atas bukan berarti untuk membedakan perlakuan dalam melayani tamu. Setiap tamu yang datang untuk *check in* ke hotel layak untuk mendapatkan pelayanan prima oleh pihak hotel.



BAB 3. METODE PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA

3.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

3.1.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata

Program studi usaha perjalanan wisata memberi kesempatan mahasiswa dengan bebas memilih tempat pelaksanaan praktek kerja nyata, namun tempat praktek kerja nyata yang dipilih harus sesuai dengan jurusan perkuliahan. Lokasi pelaksanaan praktek kerja nyata yang dilakukan penulis adalah di Atria Hotel Malang beralamat di Jalan Letjen S. Parman Nomor 87 - 89, letak yang strategis di tengah kota, mudah dijangkau, dekat dengan pusat perkantoran juga perdagangan, dan didukung pula dengan banyaknya destinasi wisata membuat hotel ini memiliki banyak tamu. Atria Hotel Malang merupakan salah satu hotel bintang empat yang ada di kota Malang. Terdapat *department* yang saling terintegrasi di dalam hotel, salah satunya *food and beverage department*. *Food and beverage department* terbagi menjadi dua bagian, yaitu *food and beverage service* dan *food and beverage product*. Namun di Atria Hotel Malang *food and beverage service* dan *food and beverage product* memiliki department yang berbeda. *Food and beverage product* disebut sebagai *executive chef department* di Atria Hotel Malang. *Food and beverage service* di Atria Hotel Malang terbagi menjadi tiga bagian, antara lain Canting *Restaurant*, *Coban Bar and Lounge* dan *Banquet*. Penulis melaksanakan praktek kerja nyata di bagian Canting *Restaurant*. Canting *Restaurant* merupakan *restaurant* berjenis *dinning room* dengan konsep yang menarik yakni perpaduan modern dan tradisional. Dalam hal ini penulis melakukan praktek kerja nyata di bagian *food and beverage department*, tepatnya dibagian *food and beverage service*. *Food and beverage service* di Atria Hotel Malang terbagi menjadi tiga bagian, antara lain Canting *Restaurant*, *Coban Bar and Lounge* dan *Banquet*. Canting *Restaurant* merupakan *restaurant* berjenis *dinning room* dengan konsep yang menarik yakni perpaduan modern dan tradisional. Menyediakan menu *western food*, *indonesian food*, *asian food* dan *traditional food*. Penulis melaksanakan praktek kerja nyata di bagian Canting *Restaurant*.

3.1.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Waktu pelaksanaan kegiatan praktek kerja nyata ini dilaksanakan oleh mahasiswa selama empat bulan. Jadwal pelaksanaan praktek kerja terhitung mulai tanggal 25 Januari 2017 sampai dengan 31 Mei 2017 di Atria Hotel Malang. Adapun kegiatan praktek kerja nyata ini dilakukan sesuai dengan *shift* kerja di Atria Hotel Malang seperti pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 *Work Shift* kegiatan Praktek Kerja Nyata di Atria Hotel Malang

<i>Work Shift</i>	Jam Kerja	Istirahat
<i>Morning</i>	07.00-15.00 WIB	11.00-12.00 WIB
<i>Middle</i>	12.00-21.00 WIB	17.00-18.00 WIB
<i>Afternoon</i>	14.00-23.00 WIB	17.00-18.00 WIB
<i>Evening</i>	23.00-07.00 WIB	05.00-06.00 WIB

3.2 Ruang Lingkup Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan

Dalam pelaksanaan praktek kerja nyata data yang diperoleh dan dibuat laporan tugas akhir oleh penulis dengan judul “Peranan *Waiter* atau *Waitress* dalam Melayani Tamu di Canting *Restaurant* Atria Hotel Malang”. Sehingga pada pelaksanaan praktek kerja nyata penulis ditempatkan pada bagian *food and beverage service*.

3.2.2 Kegiatan yang Dilakukan Selama Praktek Kerja Nyata

Selama pelaksanaan praktek kerja nyata penulis melaksanakan semua tugas yang telah diberikan. Pelaksanaan praktek kerja nyata ini, penulis di tempatkan dibagian *food and beverage service*. Kegiatan yang dilakukan ialah sebagai berikut:

a. Canting *Restaurant*

Pada *section* ini penulis diberi kesempatan menjadi seorang *waiter* yang baik serta profesional. Adapun tugas yang diberikan antara lain *polishing*, *set up*

dan *clear up table, prepare service equipment*, menawarkan kopi atau teh ketika *breakfast*, menyajikan makanan dan minuman, *set up buffet breakfast, lunch* dan *dinner, prepare room service, prepare ala carte*, menukar lena yang kotor ke lena room, melipat *guest napkin*, mengambil *store request, sequence of service*.

b. *Room Service*

Pada *section* ini penulis diberi kesempatan untuk menjadi petugas *room service*. Adapun tugas yang diberikan antara lain melipat *guest napkin*, menyiapkan *cutleries (dinner spoon, dinner fork, dessert spoon, dessert fork, soup spoon)* *salt and pepper sachet, tooth pick, refill tomato sauce and chili sauce*, mengambil *bill*, mengantarkan pesanan *room service*.

c. *Coban Bar and Lounge*

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

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

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

3.3.2 Sumber Data

Menurut Sekaran (2011), sumber data yang digunakan dalam pelaksanaan praktek kerja nyata ini adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi. Sumber data primer adalah responden individu, kelompok fokus, internet juga dapat menjadi sumber data primer jika koisioner disebarkan melalui internet. Sumber data primer ini berupa catatan hasil wawancara yang diperoleh dari hasil wawancara para staf Atria Hotel Malang.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Sumber data sekunder adalah catatan atau dokumentasi perusahaan, publikasi pemerintah, analisis industri oleh media, situs *web*, internet dan seterusnya. Dapat dikatakan data sekunder ini bisa berasal dari dokumen-dokumen grafis seperti tabel, catatan, foto dan lain-lain. Data sekunder ini berupa informasi dari internet, jurnal, artikel, skripsi, dan lain sebagainya.

3.4 Metode Pengumpulan Data

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

a. Wawancara

Sugiyono (2010), mengemukakan bahwa wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Mewawancarai langsung *food and beverage supervisor*, *captain waiter* serta *waiter* atau *waitress* selaku senior guna

mengetahui langkah apa yang sebaiknya dilakukan untuk meningkatkan kemampuan atau *skill* kerja seorang *waiter*, serta cara-cara melayani tamu yang baik dan benar.

b. Observasi atau Pengamatan

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

c. Dokumen

Sugiyono (2009), dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen yang digunakan peneliti disini berupa foto, gambar, serta data-data mengenai Atria Hotel Malang maupun pustakawan.

d. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah data yang telah ada, memperoleh informasi dari penelitian terdahulu dengan menggali teori yang telah berkembang dalam bidang ilmu yang berkepentingan (Nazir, 2011). Pengumpulan data dilakukan dengan mempelajari buku-buku referensi, laporan-laporan, jurnal, internet, artikel, skripsi, dan media lainnya yang berkaitan dengan obyek penelitian.

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Adapun hasil praktek kerja nyata yang sudah dilaksanakan oleh penulis di Atria Hotel Malang pada *Food and Beverage Service* dapat disimpulkan bahwa:

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

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan penulis untuk *food and beverage department* Atria Hotel Malang, diantaranya ialah:

- a. Hendaknya terdapat perbedaan tugas dan tanggung jawab antara *Food and Beverage Supervisor* dan *Food and Beverage Captain*, karena keduanya memiliki jabatan yang berbeda. Namun pada kenyataannya keduanya memiliki tugas dan tanggung jawab yang sama;
- b. Hendaknya diadakan penambahan staf khususnya seorang *waiter* dikarenakan kurangnya *waiter* terutama saat *restaurant* sedang ramai-ramainya, sehingga banyak tamu yang tidak segera dilayani oleh *waiter*;

- c. Penambahan kuantitas *equipment* yang lebih baru guna mempermudah serta menunjang *waiter* atau *waitress* dalam melayani tamu. Namun pada kenyataannya *waiter* atau *waitress* terkadang bingung dalam memilih *equipment* yang pantas dalam menyajikan pesanan tamu;
- d. Mengadakan pelatihan untuk staf baik tentang menu makanan, materi baru tentang hotel dengan cara *outbound* atau kunjungan ke hotel yang memiliki pelayanan yang baik. Hal ini bertujuan agar setiap staf mampu memberikan pelayan yang lebih baik dari sebelumnya serta setiap staf memiliki kemampuan dan pengetahuan yang merata baik mengenai menu maupun hotel;
- e. Menjalankan *standart operational procedure* yang sudah ada, agar tamu yang datang mendapat pelayanan yang maksimal, dikarenakan dalam menjalankan *standart operational procedure* dalam melayani tamu *waiter* atau *waitress* terkadang melewatkan beberapa poin yang sudah ditentukan;
- f. Melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang sudah ditentukan, serta menjalankan *handover* guna menghindari kesalahpahaman yang sering terjadi. Hal ini terkadang terjadi ketika perubahan *shift* kerja sudah berlangsung lama. Beberapa tamu yang menitipkan barang di *restaurant* serta hendak mengambilnya, namun staf yang bertugas pada *shift* tersebut bingung dengan barang yang dititipkan. Hal itu dapat menimbulkan komplain karena tamu tersebut menunggu lama.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulsyani. 2012. *Sosiologi Skematik, Teori dan Terapan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Agusnawar. 2002. *Operasional Tata Graha Hotel*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Agusnawar. 2004. *Resepsionis Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Arief, A. R. 2005. *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Atmodjo, M. W. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Darsono, A. 2011. *Housekeeping Hotel*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Duverger, M. 2010. *Sosiologi Politik*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Ismayanti. 2010. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Larasati, S. 2016. *Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Moekijat, M. 2008. *Penerapan Produktivitas dalam Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nazir, M. 2011. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Perwani, Y. S. 2001. *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademi Perhotelan: Make Up Room*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sekaran, Uma. 2011. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sembiring, M. 2015. *Omset Berlipat dari Bisnis Hotel, Tour, dan Travel*. Jakarta: Cemerlang Publishing.
- Sihite, Richard. 2000. *Sales and Marketing (Usaha Pemasaran Hotel)*. Surabaya: SIC.
- Soekresno, dan Pendit, N. S. 1998. *Pramusaji Food and Beverage service*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Soekresno. 1996. *Petunjuk Praktek Pramusaji Food and Beverage Service*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Soekresno. 2001. *Manajemen Food and Beverage Service Hotel*. Jakarta: PT.

Gramedia Pustaka Utama.

Soenarno, A. 1995. *Kamus Istilah Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Angkasa.

Strauss, A. dan Corbin, J. 2013. *Dasar-dasar Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiarto, E. dan Sulartiningrum, S. 1996. *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sujatno, B. 2006. *Hotel Courtesy*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Sulastiyono, A. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: CV. Alfabeta.

Tambunan, R. M. 2013. *Pedoman Penyusunan Standart Operating Procedures (SOP)*. Edisi kedua, Jakarta: Maestas Publishing.

Wulansari, D. 2009. *Sosiologi (Konsep dan Teori)*. Bandung: PT. Refika Aditama.

LAMPIRAN

Surat Permohonan Tempat Praktek Kerja Nyata



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

Nomor : 4931/UN25.1.2/SP/2016 28 Desember 2016
Lampiran : satu eksemplar
Hal : Permohonan Tempat Magang

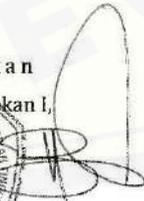
Yth. Pimpinan Singhasari Resort And Convention
Jl. Ir. Soekarno No. 120, Batu
Malang

Dalam rangka mengembangkan wawasan praktis mahasiswa Program Studi Diploma Tiga Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, maka setiap mahasiswa yang telah menyelesaikan minimal 108 SKS diwajibkan mengikuti kegiatan magang (Praktek Kerja Lapang) untuk penyelesaian laporan tugas akhir. Sehubungan dengan hal tersebut, kami berharap dengan hormat kesediaan Saudara memberikan kesempatan kegiatan magang mahasiswa kami pada instansi yang Saudara pimpin. Adapun nama mahasiswa yang akan mengikuti kegiatan magang adalah :

Nama : Bimantara Yanuar Dwi Putra
NIM : 140903102019
Program Studi : DIII Usaha Perjalanan Wisata

Bersama ini kami lampirkan 1 (satu) eksemplar proposal Praktek Kerja Nyata (PKN).

Atas perhatian dan kesediaannya disampaikan terima kasih.

an Dekan
Wakil Dekan I,

Dwi Himawan Bayu Patriadi, MA., Ph.D.
NIP 19610828 199201 1 001

Surat Balasan Praktek Kerja Nyata



SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Deddy Yunardhi

Jabatan : Human Capital Manager

Alamat : JL. Letjen S. Parman No. 87-89 Malang

Menerangkan bahwa :

Nama : Bimantara Yanuar Dwi Putra

Instansi : Universitas Jember (D3-Usaba Perjalanan Wisata)

Telah diterima magang di Atria Hotel Malang dengan periode 25 Januari 2017 – 31 Mei 2017 dengan penempatan di departement F&B Service.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat sebenar-benarnya dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Malang , 27 Januari 2017
Hormat Kami



ATRIA
Deddy Yunardhi N G
Human Capital Manager

Surat Tugas Praktek Kerja Nyata

 KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegalboto
Telp. (0331) 335586 - 331342, Fax (0331) 335586 Jember 68121
Email: isip@unjember.ac.id

SURAT TUGAS
Nomor : 643/UN25.1.2/SP/2017

Berdasarkan Surat dari Human Capital Manager " Atria Hotel Malang " tanggal 27 Januari 2017, perihal Konfirmasi penerimaan magang, maka dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum di bawah ini :

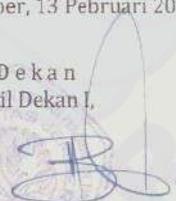
Nama : Bimantara Yanuar Dwi Putra
NIM : 140903102019
Program Studi : DIII Usaha Perjalanan Wisata

Untuk melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Industri/Praktek Kerja Lapangan di " Atria Hotel Malang " terhitung mulai tanggal 25 Januari 2017 s.d 31 Mei 2017.

Demikian surat tugas ini untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Jember, 13 Pebruari 2017

a.n Dekan
Wakil Dekan I.


Drs. Himawan Bayu Patriadi, MA., Ph.D.
NIP 19610828 199201 1 001

Disampaikan Kepada :

1. Pimpinan Atria Hotel Malang
2. Kaprodi D3 Usaha Perjalanan Wisata
3. Mahasiswa yang Bersangkutan

Hasil Nilai Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Kalmantan Kampus Tegalloto Telp. (0331) 335586 33142 Faks. (0331) 335586 Jember 68121
Telp. (0331) 332736

**NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

NO.	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1	Penguasaan Materi Tugas	85	BC
2	Kemampuan / Kerjasama	75	B
3	Etika	75	B
4	Disiplin	70	BC
NILAI RATA - RATA		71,25	BC

Identitas Mahasiswa yang dinilai :

Nama : Bimantara Yanuar Dwi Putra
NIM : 140903102019
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

Yang menilai :

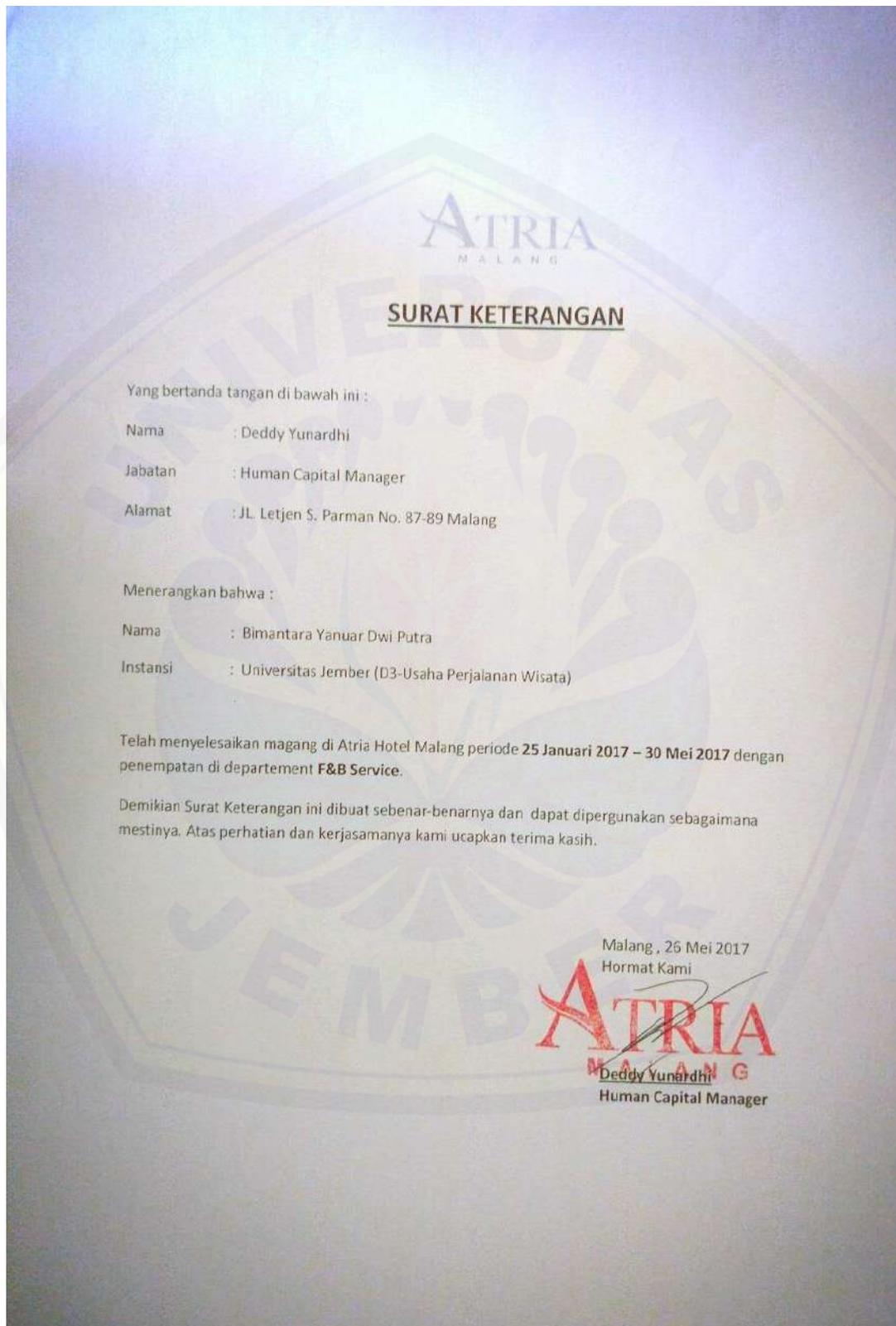
Nama : Kartika Ayuuningtyas
Jabatan : Asst. Restorasi manajeri
Instansi :
Tanda Tangan : 



PEDOMAN PENILAIAN :

NO.	HURUF	ANGKA	KRITERIA
1	A	≥ 80	ISTIMEWA
2	AB	75 ≤ AB < 80	SANGAT BAIK
3	B	70 ≤ B < 75	BAIK
4	BC	65 ≤ BC < 70	CUKUP BAIK
5	C	60 ≤ C < 65	CUKUP
6	CD	55 ≤ CD < 60	
7	D	50 ≤ D < 55	KURANG
8	DE	45 ≤ DE < 50	
9	E	< 45	SANGAT KURANG

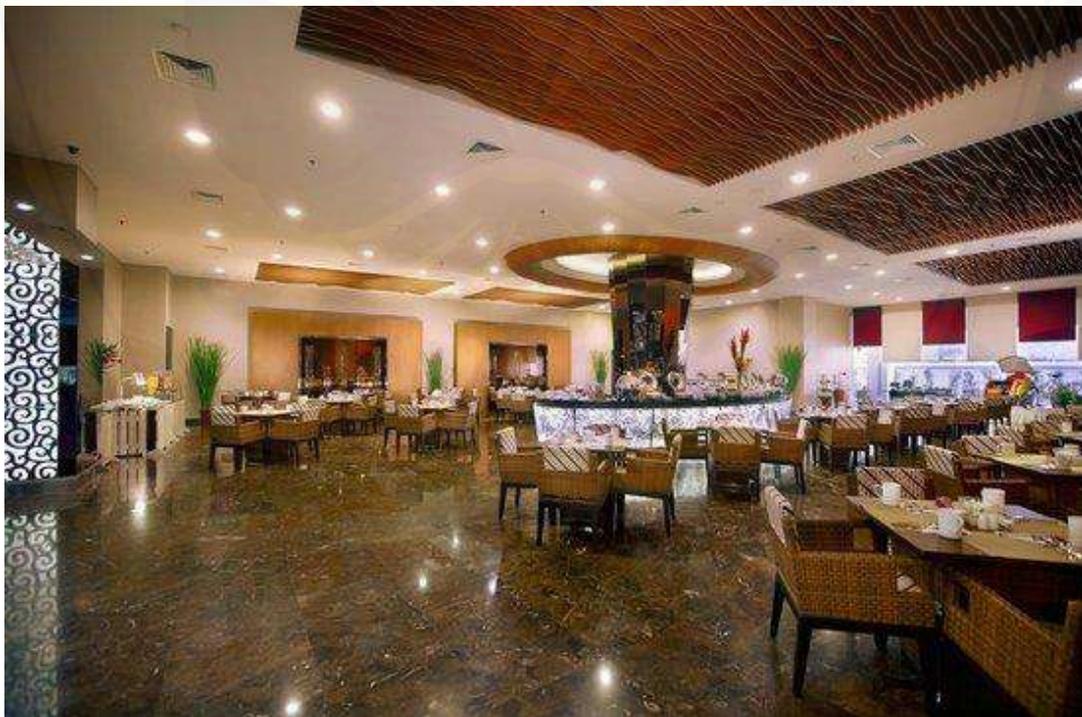
Surat Keterangan Praktek Kerja Nyata



Atria Hotel Tampak Depan



Canting Restaurant



Coban Bar and Lounge



Signature Menu (Nowar Agi Rakab)



Room Service 2in1



Promo Makanan dan Minuman Bulan Maret 2017 - April 2017

<p>BANANA BLIZZARD</p> <p>Feel the healthy and freshness of banana fruit mixed with fresh milk, yogurt, hazelnut syrup and topped with Vanilla Ice cream. A Smooth and lovely sweet!</p> <p>Rp 39,000 net</p>	<p>RAINBOW SQUASH</p> <p>Exotic tropical squash with a selection of fresh fruits :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Blueberry - Peach - Melon - Lychee - Strawberry <p>Rp 39,000 net</p>
<p>Rolasan Awan</p> <p>Combining 4-star delicacies, value for money and togetherness in a cozy atmosphere, we proudly present our lunch buffet "Rolasan Awan" (12 noon) every weekday (Monday until Friday). Enjoy our varieties of Indonesian menus with your business partners or friends.</p> <p>Rp 25,000 net*</p> <p>ALL YOU CAN EAT</p> <p>INCLUSIVE: Selection of Rice Dishes Selection of Appetizers Selection of Soups Selection of Main Course items</p>	
<p>Reservation Call : (+62 341) 4099-99 Reservation Ext. 7 (Restaurant) ATRIA Malang atriamalang atriamalang All prices are in rupiah and include 21 % service and government tax.</p>	

Promo Makanan dan Minuman Bulan Mei 2017 - Juni 2017

MAVI YAGMUR

It's a fresh Ice Crushed and beautifully layered with passion fruit syrup, lime syrup, blue curacao, and strawberry. Prepared for the breaking of your fast!

Rp 39,000 net

ZENCEFIL QORMA

A Middle Eastern signature beverages. A perfect blend of date palm, ginger, fresh milk and topped with Honey

Rp 39,000 net

AYAM BAKAR ATRIA

Spicy "ayam kampung" grilled and basted in reduced coconut, served with crushed coconut, vegetables, rice and "sambal terasi."

Rp 75,000 net

AYAM RUJAK ATRIA

Braised "ayam kampung" with a spicy turmeric base, served with steamed rice and pickled pineapple.

Rp 75,000 net

Reservation Call : (+62 341) 4099-99 | Reservation Fax : (Restaurant)
 ATRIA Malang | AtriaMalang | atriamalang
 All prices are in english and include 11 % service and government tax.

Canting Restaurant Bill dan Room Service Bill

ATRIA HOTELS

ROOM SERVICE BILL

NO: 009189

Room Service 11607
06May17 18:12:11 FBTYAS
312 621704 1 46082

1 BAKSO MALANG	45.455
1 SPAGHETTI BOLOGNAISE	57.025
Subtotal	102.479
Service	10.248
Tax	11.273
Total	124.000

Cash 250.000
Change 28.000
06May17 18:00:41 FBTYAS/PQS1(1)

05 MAY 2017

Name	Guest Signature
Room No.	

Distribution : White - Guest, Pink - Accounting, Yellow - FB

ATRIA HOTELS

cAnting RESTAURANT

BILL

NO: 016247

Canting Restaurant 14991
06May17 17:58:49 FBTYAS
D1 621704 1 46076

1 AVOCADO JUICE	37.190
1 CLUB SANDWICH	57.025
1 IT'S CHOCOLATE TASTE IC	32.231
1 SPAGHETTI BOLOGNAISE	57.025
Subtotal	183.471
Service	18.347
Tax	20.182
Total	222.000

Cash 250.000
Change 28.000
06May17 18:00:41 FBTYAS/PQS1(1)

05 MAY 2017

Name	Guest Signature
Room No.	

Distribution : White - Guest, Blue - Accounting, Pink - Accounting, Yellow - FB



JEMBER