



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN  
BUFFET DAN BAR DI EXECUTIVE LOUNGE JW MARRIOTT  
SURABAYA**

*Role Standard Operational Procedure Buffet Service And Bar In Executive  
Lounge JW Marriott Surabaya*

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

oleh  
**Muhammad Jofi**  
**NIM 140903102035**

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



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN *BUFFET*  
DAN *BAR* DI *EXECUTIVE LOUNGE JW MARRIOTT*  
SURABAYA**

**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 Politik  
Universitas Jember

Oleh :  
**MUHAMMAD JOFI**  
**NIM. 140903102035**

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

## PERSEMBAHAN

Laporan Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada :

1. Ayahanda Busri dan Ibunda Herwinda yang selalu memberikan kasih sayang, cinta, pengorbanan, kesabaran dan doanya selama ini untuk saya dan keluarga besar saya;
2. Ustad dan Guru-guru saya sejak sekolah dasar hingga perguruan tinggi, terimakasih telah memberikan wawasan, ilmu pengetahuan, serta bimbingannya dengan penuh kesabaran;
3. Keluarga besar, seluruh teman-teman seperjuangan dari Diploma III Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2014 dan teman-teman saya yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah menemani dan memberikan cerita dalam kehidupan saya selama ini;
4. Keluarga baru di *Executive Lounge JW Marriott Surabaya*;
5. Almamater saya, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;

**MOTTO**

“Maka nikmat tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan?”

(QS. Ar-Rahman:13) <sup>1</sup>

“Tak ada mimpi yang terlalu besar dan tidak ada pula pemimpi yang terlalu kecil”

(Guy Gagne) <sup>2</sup>

“Semua bisa jika hanya berangan-angan, tapi menjalankan angan-angan adalah masalah yang sangat rumit”

(Muhammad Jofi)

---

<sup>1</sup> Departemen Agama Republik Indonesia. 2006. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Bandung: PT. Syaamil Cipta Media.

<sup>2</sup> <http://munamaku20.blogspot.com>

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Jofi

NIM : 140903102035

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir yang berjudul “Standar Operasional Prosedur pelayanan *Buffet* dan *Bar* di *Executive Lounge* JW Marriott Surabaya” adalah benar-benar karya sendiri berdasarkan praktek kerja nyata, kecuali kutipan yang sudah disebutkan sumbernya, belum pernah diajukan ke institusi mana pun dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

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

Jember, 21 Juli 2017

Yang Menyatakan,

Muhammad Jofi

NIM 140903102035

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**“STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN *BUFFET* DAN *BAR*  
DI *EXECUTIVE LOUNGE JW MARRIOTT SURABAYA*”**

Oleh :

Muhammad Jofi

NIM 140903102035

Pembimbing :Hermanto Rohman, S.Sos, M.PA

**PERSETUJUAN**

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

Nama : Muhammad Jofi

NIM : 140903102035

Jurusan : Ilmu Administrasi

Program Studi: Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

Judul : “Standar Operasional Posedur pelayanan *Buffet* dan *Bar* di *Executive Lounge JW Marriott Surabaya*”

Jember, 21 Juli 2017

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

**Hermanto Rohman, S.Sos., MPA**

**NIP 197903032005011001**

**PENGESAHAN**

Laporan Praktek Kerja Nyata berjudul “Standar Operasional Posedur Pelayanan  
*Buffet dan Bar di Executive Lounge JW Marriott Surabaya*”

telah diuji dan disahkan pada :

hari, tanggal : Rabu 26 Juli 2017

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

**Tim Penguji**  
Ketua,

Yuslinda Dwi Handini, S.Sos., M.AB  
NIP.197909192008122001

Sekretaris,

Anggota,

Hermanto Rohman, S.Sos., MPA  
NIP. 197903032005011001

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

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Dr. Ardiyanto, M.Si  
NIP 195808101987021002

## RINGKASAN

**Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan *Buffet* dan *Bar* di *Executive Lounge JW Marriott Surabaya*; Muhammad Jofi; 140903102035; 2017; 80 Halaman; Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.**

Hotel mengalami perkembangan yang sangat pesat di Indonesia, salah satunya di Surabaya. Hotel berbintang berjejer dengan megah di pusat kota siap untuk melayani setiap tamu yang datang. Salah satu hotel bintang 5 terbaik di Surabaya adalah JW Marriott Surabaya. Fasilitas dan pelayanan di hotel mewah klasik ini sangat baik dan salah satu fasilitas untuk memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada tamu adalah *Executive Lounge*.

*Executive Lounge* adalah salah satu fasilitas khusus yang diberikan kepada tamu eksekutif, berada di bawah tanggung jawab departemen *front office* di JW Marriott Surabaya. Pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan terbaik dan sesuai dengan standar dari Marriott International. Standar operasional prosedur yang diterapkan oleh *Executive Lounge* salah satunya adalah standar operasional pelayanan *Buffet* dan *Bar* yang diberikan kepada tamu mulai dari jam 06.00 sampai dengan jam 24.00 yang dibagi dalam 3 sesi penjamuan yaitu penjamuan *Breakfast*, *Afternoon Tea* dan *Evening Cocktail*.

Tujuan penulis membuat tugas akhir adalah agar dapat mengetahui bagaimana Standar Operasional Prosedur pelayanan di *Executive Lounge JW Marriott Surabaya* sehingga dapat pengetahuan tentang perhotelan, khususnya di bidang Pelayanan *Buffet* dan *Bar*. Ada beberapa metode pengumpulan data yang di gunakan dalam pelaksanaan praktek kerja nyata yang dilakukan penulis, yaitu metode observasi yaitu penulis mengamati proses dalam Standar Operasional Prosedur Pelayanan *Buffet* dan *Bar* di *Executive Lounge*, metode wawancara yaitu penulis melakukan wawancara kepada staf *Executive Lounge* mengenai Standar Operasional Prosedur pelayanan

*Buffet* dan *Bar*, metode dokumentasi yaitu penulis mengumpulkan dokumen berupa gambar, tulisan di *Executive Lounge*.

Hasil yang didapat penulis dalam kegiatan Praktek Kerja Nyata adalah penulis mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) di *Executive Lounge* JW Marriott Surabaya. Standar Operasional Prosedur diterapkan pada pelayanan *Buffet* dan *Bar*, sehingga pelayanan yang diberikan kepada tamu tetap terjaga kualitasnya. Pelayanan diberikan mulai jam 06.00-24.00 yang dibagi dalam tiga sesi penjamuan yaitu mulai dari penjamuan makan pagi (*Break Fast*), *Afternoon Tea* dan *Evening Cocktail*.

Dari semua SOP pelayanan yang ada di *Executive Lounge*, masih ada SOP yang belum dijalankan secara keseluruhan, sehingga akan memberikan dampak buruk kepada hotel. Untuk menjalankan SOP secara keseluruhan maka penulis menyarankan alangkah baiknya SOP yang dijalankan dibuat secara tertulis, hal ini untuk mencegah staf atau *server* tidak keluar dari SOP yang ada saat memberikan pelayanan kepada tamu, terlebih tamu yang dilayani adalah tamu eksekutif.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT. Atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Standar Operasional Prosedur pelayanan *Buffet* dan *Bar* di *Executive Lounge* JW Marriott Surabaya.” Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan diploma tiga (D3) pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember.

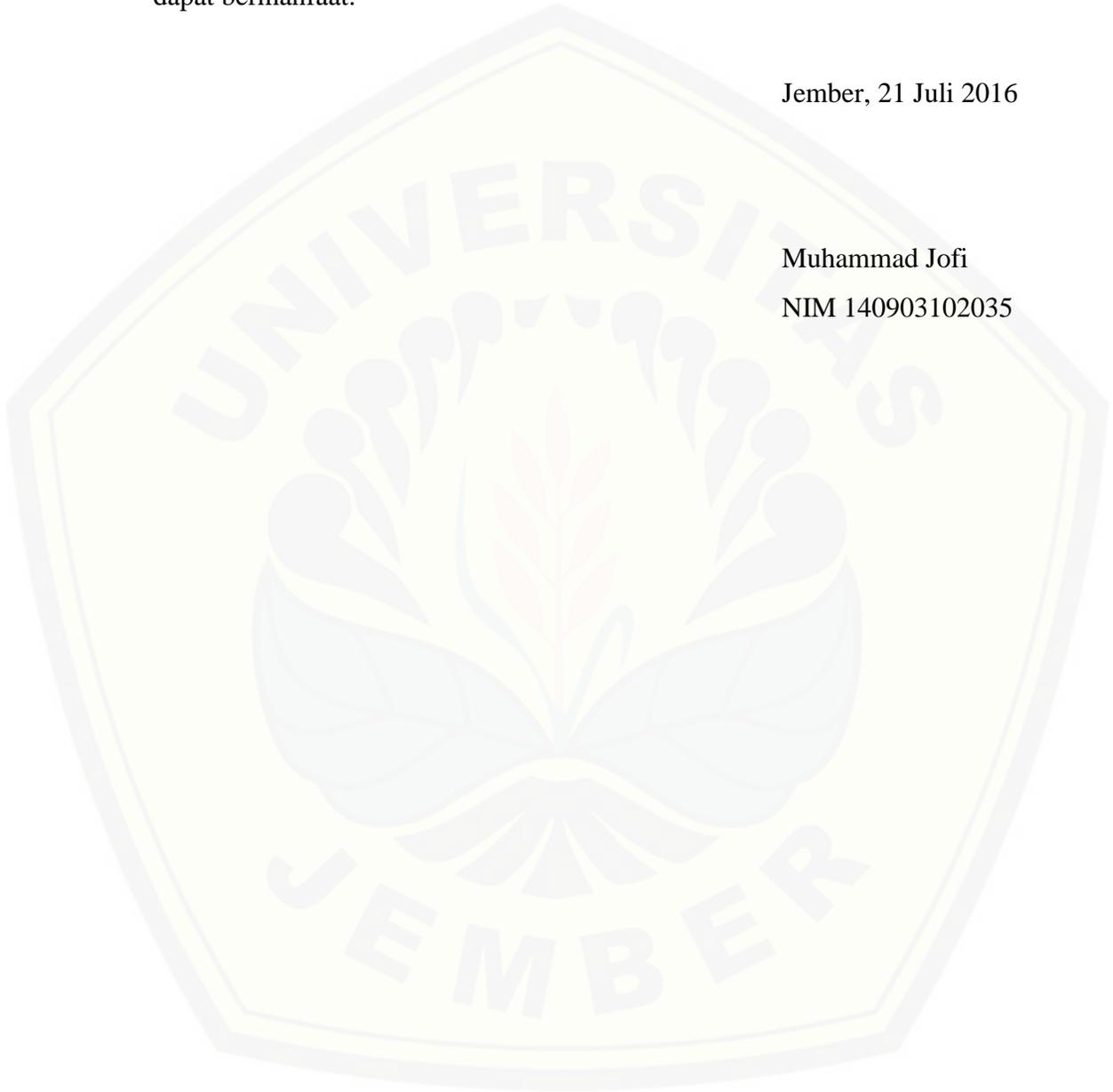
Penyusunan tugas akhir ini tidak dapat lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dr. Ardianto M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember;
2. Dr. Edy Wahyudi, S.Sos., M.M., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi;
3. Dra. Sri Wahjuni, M.Si., selaku Ketua Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata;
4. Hermanto Rohman, S,sos., MPA selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, dan perhatian dalam penulisan tugas akhir ini;
5. JW Marriott Surabaya, Departemen *Front Office*, khususnya *Executive Lounge*, terimakasih telah bersedia memberikan kesempatan, bimbingan dan wawasan ilmu pengetahuan ketika peenulis melaksanakan praktek kerja nyata;
6. Teman-temanku tercinta sejak taman Sekolah Dasar hingga perguruan tinggi;
7. Teman- teman rumah yang selalu membuatku tersenyum;
8. Teman-teman seperjuangan Diploma III Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2014 , terimakasih atas dukungan dan kebersamaannya selama ini;
9. Serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terimakasih untuk semuanya.

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

Jember, 21 Juli 2016

Muhammad Jofi  
NIM 140903102035



**DAFTAR ISI**

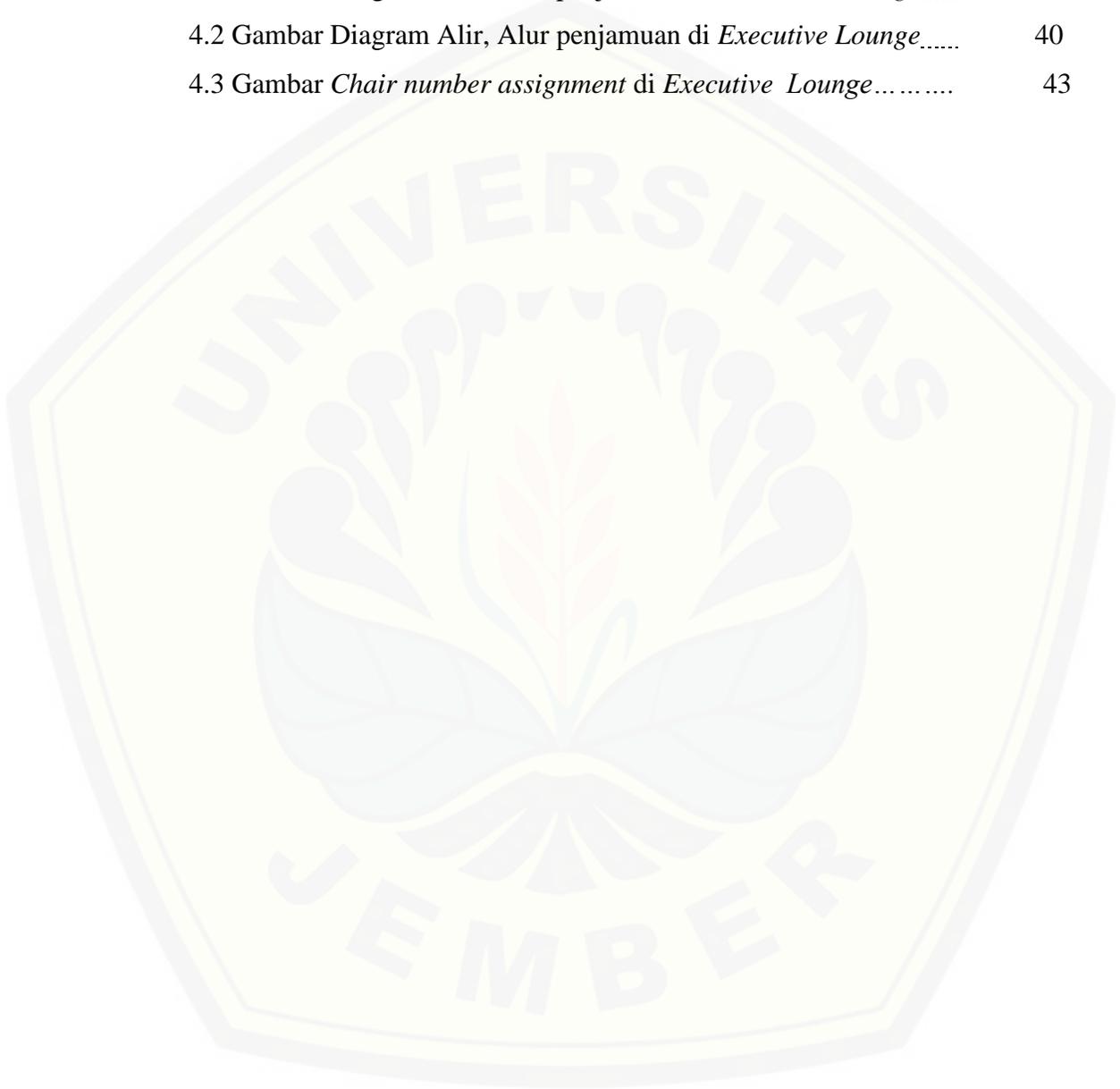
	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PEMBIMBING</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	vi
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vii
<b>RINGKASAN</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	6
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata</b> .....	7
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	7
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	7
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
<b>2.1 Pariwisata</b> .....	8
2.1.1 Pengertian pariwisata.....	8
2.1.2 unsur-unsur dalam industri pariwisata.....	9
<b>2.2 Hotel</b> .....	9
2.2.1 Pengertian Hotel.....	10
2.2.2 Pengelolaan Hotel.....	10

2.2.3 Jenis- jenis Hotel.....	11
2.2.4 Klasifikasi Hotel.....	13
2.2.5 Fasilitas Usaha Hotel.....	16
2.2.6 Departemen yang ada di dalam Hotel.....	17
<b>2.3 Standart Operation Procedure.....</b>	<b>19</b>
2.3.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur.....	19
2.3.2 Tujuan Standar Operasional Prosedur.....	19
2.3.3 Manfaat Standar Operasional Prosedur.....	20
<b>2.4 Flow chart.....</b>	<b>21</b>
<b>2.5 Pelayanan.....</b>	<b>23</b>
2.5.1 Pengertian Pelayanan.....	23
2.5.2 Proses Pelayanan.....	23
2.5.3 Kualitas Pelayanan.....	24
2.5.4 Dimensi Pelayanan.....	24
<b>2.6 Lounge.....</b>	<b>25</b>
<b>2.7 Bar.....</b>	<b>25</b>
2.7.1 pengertian Bar.....	25
2.7.2 Macam/ Jenis Bar.....	26
<b>2.8 Buffet.....</b>	<b>27</b>
2.8.1 Pengertian Buffet.....	27
2.8.2 Susunan Meja Buffet.....	76
2.8.3 Hidangan Meja.....	28
<b>BAB 3 METODE PELAKSANAAN KEGIATAN.....</b>	<b>29</b>
<b>3.1 Waktu dan Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....</b>	<b>29</b>
3.1.1 Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	29
3.1.2 Waktu Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	29
<b>3.2 Ruang Lingkup Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....</b>	<b>29</b>
3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan.....	29
<b>3.3 Jenis dan Sumber Data.....</b>	<b>33</b>

3.3.1 Jenis Data.....	33
3.3.2 Sumber Data.....	34
<b>3.4 Metode Pengumpulan Data.....</b>	<b>34</b>
<b>BAB 4 HASIL PELAKSANAAN KEGIATAN.....</b>	<b>36</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Tempat Praktek Kerja Nyata.....</b>	<b>36</b>
4.1.1 JW Marriott Surabaya.....	36
4.1.2 <i>Executive Lounge</i> JW Marriott Surabaya.....	37
<b>4.2 Hasil Pelaksnaan Praktek Kerja Nyata.....</b>	<b>39</b>
4.2.1 Standar Operasional Prosedur pelayanan <i>Buffet</i> dan <i>Bar</i> Di <i>Executive Lounge</i> .....	39
4.2.2 Prosedur pelayanan <i>Buffet</i> dan <i>Bar</i> di <i>Executive Lounge</i> .....	40
<b>4.3 Penilaian Hasil Pelaksnaan SOP di <i>Executive Lounge</i>.....</b>	<b>49</b>
4.3.1 Kekurangan dan Kelebihan Staf di <i>Executive Lounge</i>	49
4.3.2 Proses Memahami dan Menjalankan Standar Operasional Prosedur di <i>Executive Lounge</i> .....	50
4.3.3 Pelaksanaan Standar Opersional Prosedur Pelayanan di <i>Executive Lounge</i> .....	51
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>53</b>
<b>1.1 Kesimpulan.....</b>	<b>53</b>
<b>1.2 Saran.....</b>	<b>54</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>55</b>

**DAFTAR GAMBAR**

4.1 Gambar Diagram Alir, Alur penjamuan di <i>Executive Lounge</i> .....	37
4.2 Gambar Diagram Alir, Alur penjamuan di <i>Executive Lounge</i> .....	40
4.3 Gambar <i>Chair number assignment</i> di <i>Executive Lounge</i> .....	43



**DAFTAR TABEL**

	Halaman
1.1 Macam-macam Hotel Berbintang di Kota Surabaya.....	1
1.2 Pelayanan di JW Marriott Surabaya.....	4
2.1 simbol- symbol <i>flowchart</i> .....	21
3.1 Jam Kerja Praktek Kerja Nyata di JW Marriott surabaya.....	28
3.2 Kegiatan Penulis Selama Praktek Kerja Nyata.....	29

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Surat Tugas.....	58
2. Form Nilai Praktek Kerja Nyata FISIP universitas Jember.....	59
3. Sertifikat Praktek Kerja Nyata dari JW Marriott Surabaya.....	60
4. Sertifikat <i>System Opera PMS Course</i> .....	61
5. <i>Executive Lounge Scedule</i> .....	61
6. <i>Marriott Reward</i> .....	62
7. <i>Executive Lounge 21th Benefit</i> .....	62
8. <i>Bar Executive Lounge</i> .....	63
9. Minuman Mengandung Alkohol di <i>Executive Louge</i> .....	63
10. <i>Buffet Executive Lounge</i> .....	64
11. Pelayanan <i>Wine</i> dan <i>Cocktai Mixing</i> .....	65
12. <i>Executive Lounge Team</i> .....	66
13. Lembar pengesahan JW Marriott Surabaya.....	67
14. Lembar Persetujuan JW Marriott Surabaya.....	68

## **BAB I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era global saat ini Perkembangan pariwisata sangatlah pesat, baik pariwisata yang ada di Indonesia maupun pariwisata secara global, perkembangan itu tentunya akan berpengaruh pada banyak aspek terutama dalam hal ekonomi Indonesia mengingat potensi wisata yang dimiliki Indonesia sangatlah banyak baik potensi alam, seni budaya maupun buatan. Semua potensi yang dimiliki merupakan modal dalam industri pariwisata dan harus dijaga kelestariannya. Sektor pariwisata saat ini sangat diharapkan dapat terus berkembang dengan baik dan optimal dan sudah semestinya didukung oleh komponen yang secara langsung maupun tidak langsung berkaitan dengan aktivitas kepariwisataan. Adapun hal-hal yang berkaitan dengan kepariwisataan diantaranya adalah kondisi objek wisata, fasilitas-fasilitas sosial objek wisata, kemudahan transportasi untuk menuju objek wisata, kebijakan pemerintah tentang aturan-aturan kepariwisataan dan juga akomodasi dalam rangka keperluan dalam kegiatan kepariwisataan misalnya hotel atau penginapan (Ismayanti, 2010:10).

Menurut Ismayanti (2010:135) hotel adalah jenis akomodasi yang mempergunakan seluruh atau sebagian bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Di kota besar bisnis perhotelan mengalami pertumbuhan yang sangat pesat seperti di kota Surabaya. Bisnis perhotelan di Kota Surabaya memiliki prospek yang cerah, hal ini ditunjukkan dengan meningkatnya kunjungan tamu atau menginap di hotel, khususnya di hotel yang memiliki klasifikasi baik atau hotel berbintang. Penyebabnya adalah banyaknya kegiatan konvensi seperti rapat, seminar atau pertemuan yang banyak diselenggarakan oleh instansi pemerintahan atau swasta, baik dalam tingkat regional maupun nasional yang diselenggarakan di kota Surabaya. Faktor terbesar para pengusaha hotel mendirikan usahanya di Kota Surabaya karena Surabaya merupakan kota terbesar ke dua setelah Jakarta, dan merupakan pusat dari kegiatan bisnis dan juga pemerintahan. Kota yang juga sudah memiliki fasilitas lengkap dalam hal berbisnis yang menjajikan keuntungan

yang besar. serta pertumbuhan ekonomi di Kota Surabaya yang terus mengalami peningkatan menjadikannya sebagai pasar hotel yang menarik.

Surabaya sudah mulai dipenuhi hotel megah dengan konsep yang beraneka macam dan hal ini adalah bukti bahwa perkembangan hotel di Surabaya mengalami perkembangan yang sangat pesat. Hotel-hotel berbintang 1, 2, 3, 4, dan bintang 5 yang berdiri megah di kawasan ini semuanya didirikan dan di peruntukan bagi semua yang datang di kota Surabaya baik yang melakukan kunjungna wisata, bisnis ataupun hanya sekedar melakukan acara keluarga. Pertumbuhan hotel yang pesat ini memberikan dampak positif bagi kota Surabaya baik dari segi pendapatan daerah dan segi tebukanya lapangan pekerjaan baru bagi masyarakat di Surabaya. Ada beberapa macam hotel berbintang besar yang ada di kota Surabaya, diantaranya adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1 Macam-macam hotel berbintang di Kota Surabaya

No	Nama Hotel (a)	Alamat (b)	Bintang (c)
1.	The Alana Hotel	Jln. Ketintang Baru I No. 10	Bintang ****
2.	Inna Simpang Surabaya	Jln. Gubernur Suryo No. 1-3	Bintang ****
3.	Equator Hotel	Jln. Pakis Argosari No.47	Bintang ****
4.	Java Paragon Hotel & Residences	Jln. Mayjen Sungkono No. 101-103	Bintang ****
5.	Garden Palace Hotel	Jln. Yos Sudarso No. 11	Bintang ****
6.	Santika Premiere Gubeng Surabaya	Jln. Raya Gubeng No.54	Bintang ****
7.	Mercure Surabaya Hotel	Jln. Raya Darmo No. 68-78	Bintang ****
8.	JW Marriot Hotel	Jln. Embong malang No. 85-89	Bintang

No	(a)	(b)	(c)
	Surabaya		*****
9.	HARRIS POP! Hotel and Conventions	Jln. Bangka No. 08-18	Bintang *****
10.	Somorset Surabaya Hotel & Serviced Residence	Jln. Raya Kupang Indah, Sukomananggul	Bintang ****
11.	Sheraton Surabaya Hotel & Towers	Jln. Embong Malang No. 25-31	Bintang *****
12.	Hotel Majapahit	Jln. Tunjungan No. 65	Bintang *****
13.	Hotel Santika Pandegiling	Jln. Pandegiling No. 45	Bintang *****
14.	Shangri-La Hotel	Jln. Meyjend Sungkono No. 120	Bintang *****
15.	TS Suites Surabaya	Jln. Hayam Wuruk No. 6	Bintang ****

Sumber : <http://www.hotel.com>, 2017

Salah satu hotel yang terdapat pada tabel 1.1 tersebut adalah Hotel JW Marriott Surabaya, JW Marriott Surabaya merupakan salah satu hotel terbaik yang di Surabaya, hal ini di karenakan hotel didukung dengan *management* yang sangat baik dan mengusung konsep mewah klasik. Marriott International merupakan pemegang dari manajemen dari JW Marriott Surabaya, sehingga semua pelayanan dan *system* yang digunakan mengacu pada Marriott International. Pelayanan dan *system* sudah berstandar international dan diaudit pada setiap tahunnya.

Hotel ini termasuk kategori *City Hotel* karena letaknya di Pusat Kota dengan aksesibilitas yang mudah, letaknya di Jalan embong malang No. 85-89, bersebelahan dengan tempat perbelanjaan terbesar di Surabaya saat ini yaitu Tunjungan Plaza, dekat dengan pusat pemerintahan seperti kantor Gubernur Jawa Timur dan kantor Wali Kota Surabaya, stasiun Gubeng, dan dekat dengan wahana wisata yang ada di Surabaya seperti Tugu Pahlawan, Monumen Kapal Selam dan Taman Bungkul Surabaya.

Dengan konsep mewah klasik, pelayanan yang diberikan sangatlah istimewa dan sangat diperhatikan, tidak jarang para petinggi hotel turun tangan langsung memeberikan pelayanan kepada tamu, sehingga dengan begitu tamu benar-benar dilayani dengan baik dan tamu betah berlama lama di hotel. Fasilitas yang lengkap dan menarik di JW Marriott Surabaya membuat tamu yang datang tidak hanya untuk membeli kamar saja, tapi menyewa gedung untuk pernikahan, konfrensi, rapat dan kegiatan lainnya. Fasilitas yang ada merupakan fasilitas mewah dengan peralatan dan para staf professional seperti *pool*, restoran cina, restoran jepang, restoran prancis, restoran Indonesia, *healty club*, *club* malam, toko batik, *travel*, *Lobby Lounge* dan *Executive Lounge*. Berikut adalah pelayanan yang diberikan oleh JW Marriott Surabaya kepada tamu:

Tabel 1.2 Pelayanan di JW Marriott Surabaya

No	Jenis pelayanan (a)	Keterangan (b)
1	<i>24/7 service by "at your service)</i>	Hotel siap melayani tamu dalam waktu 24 jam dalam seminggu ( <i>non stop</i> )
2	<i>24/7 Room Service</i>	Untuk memenuhi kebutuhan tamu khususnya dalam hal makan dan minum hotel menyediakan <i>Room Service</i> 24 jam <i>nonstop</i>
3	<i>24/7 in house clinic</i>	Pelayanan kesehatan diberikan 24 jam untuk memberi layanan kesehatan jika di butuhkan sewaktu-waktu
4	<i>24/7 security</i>	Untuk memberi kenyamanan dan ketenangan tamu selama berada di hotel, <i>security</i> di siagakan selama 24 jam <i>nonstop</i>
5	<i>Airport transfer</i>	Pelayanan <i>airport transfer</i> merupakan pelayanan pengantaran tamu ke bandara ( <i>drop out</i> ) dan penjemputan ke bandara ( <i>pick up</i> )
6	<i>Beauty salon</i>	Pelayanan perawatan kecantikan diberikan di lantai 4

(a)	(b)
7 <i>Bussines center and concierge service</i>	Diberikan untuk mempermudah urusan bisnis dari para tamu seperti pelayanan <i>fax, foto copy, translater, printing</i> dan lain-lain. Untuk <i>concierge</i> di pelayanan yang diberikan berupa penitipan Barang, pengantaran Barang ( <i>luggage up</i> ) atau penurunan Barang tamu ( <i>luggage down</i> )
8 <i>High speed internet access</i>	Layanan akses internet dengan kecepatan tinggi
9 <i>Laundry &amp; dry clean service</i>	Pelayanan <i>laundry &amp; dry clean</i> diberikan dengan kualitas yang tinggi.
10 <i>Safe deposit box</i>	Brankas untus menyimpan uang di setiap kamar
11 <i>Gift soft</i>	Toko hadiah berada di <i>lobby level</i>
12 <i>WI-FI Internet Access in Public Area</i>	Akses <i>wi-fi</i> gratis di public area seperti <i>lobby, restaurant, pool</i> dan fasilitas <i>public area</i> lain.
13 <i>Parking &amp; valet service</i>	Fasilitas parkir dilengkapi dengan pelayanan <i>valet</i>
14 <i>Executive club floor</i>	Fasilitas yang berda di <i>basement</i> di lengkapi dengan pelayanan <i>Bar</i> di dalamnya.
15 <i>Executive Lounge</i>	Fasilitas yang diberikan khusus tamu eksekutif di lengkapi dengan pelayanan <i>check-in</i> dan <i>check out</i> , makan ( <i>Buffet service</i> ) dan minum ( <i>Bar</i> ) serta pelayanan lainnya.
16 <i>Basement parking</i>	Fasilitas parkir di lantai dasar dengan sistem keamanan yang ketat.

Sumber: JW Marriott Surabaya, 2017.

Standar Operasional Prosedur dalam melayani tamu menjadi alat bagi hotel untuk tetap memberikan pelayanan prima pada setiap tamu yang datang. Salam hangat dan ramah menjadi hal yang diberikan kepada setiap tamu yang datang

mulai dari masuk hotel sampai keluar hotel. Pelayanan *check in* dan *check out*, pelayanan makan minum dan pelayanan khusus untuk tamu eksekutif di bedakan dengan pelayanan biasanya. Tamu eksekutif akan dilayani di *Executive Lounge*. Pelayanan di *Executive Lounge* sangatlah komplek hal ini di karenakan *Executive Lounge* adalah hotel di dalam hotel. Pelayanan *check in / check out*, makan (*Buffet*) dan minum (*Bar*), *laundry*, pemesanan makanan, dan aneka pelayanan lainnya diberikan di *Executive Lounge*.

Pelayanan *Buffet* dan *Bar* merupakan salah satu yang diberikan di *Executive Lounge*. Pelayanan *Buffet* diberikan mulai dari jam 06.00 – 10.30 berupa penjamuan makan pagi atau *Breakfast*, 14.30-16.30 penjamuan *afternoon tea* dan pada jam 17.30 – 21.30 merupakan penjamuan *evening cocktail*. *Buffet* dan *Bar* merupakan pelayanan yang sangat vital maka dari itu pelayanan dan isi dari *Buffet* dan *Bar* harus sesuai dengan SOP. Pelayanan yang sesuai SOP diberikan mulai dari makanan dan minuman yang disajikan, pengecekan makanan, alat-alat yang digunakan dan tentunya pelayanan atau *service* yang diberikan semua diatur dalam Standar Operasional Prosedur.

Alasan penulis tertarik membahas tentang pelayanan *Buffet* dan *Bar* di *Executive Lounge JW Marriott Surabaya* karena melihat standar operasional prosedur (SOP) yang di terapkan oleh departemen *front office JW Marriott Surabaya* dari *breakfast* sampai *evening cocktail* sangatlah tertata dengan baik, sehingga sangat baik bagi penulis sebagai bekal di dunia kerja khususnya di bagian pelayanan *Buffet* dan *Bar*, Mulai dari pelayanan *Buffet* pada saat *breakfast* sampai pelayanan *Buffet* dan *Bar* pada saat *evening cocktail*. Dalam laporan praktek kerja nyata ini yang menjadi sasaran adalah bagaimana Standar Operasional Prosedur pelayanan *Buffet* dan *Bar*. Sehingga menginspirasi penulis untuk membuat tugas ahir yang berjudul “Standard Operational Prosedur Pelayanan *Buffet* dan *Bar* di *Executive Lounge JW Marriott Surabaya*”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Adapun tugas akhir yang sekaligus berisi laporan praktek kerja nyata ini memiliki satu batasan masalah yaitu bagaimana “Standar Operasional Prosedur pelayanan *Buffet* dan *Bar* di *Executive Lounge JW Marriott Surabaya*”

## 1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

### 1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Praktek kerja nyata ini memiliki tujuan Untuk mengetahui Stanadar Operasional Prosedur pelayanan *Buffet* dan *Bar* di *Executive Lounge JW Marriott Surabaya* .

### 1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyatak

Praktek kerja nyata ini memiliki beberapa manfaat, diantaranya adalah:

1. Mendapatkan pengalaman kerja yang tidak bisa saya dapatkan selama berada dalam perkuliahan dan memberikan pelatihan serta pengalaman kepada diri saya pribadi agar dapat beradaptasi dalam dunia kerja khususnya dalam bidang pelayanan.
2. Mendapatkan ilmu dan pengalaman Baru di bidang pelayanan *Buffet* dan *Bar* dalam dunia perhotelan,
3. Mendapat pengetahnbuan tentang kepariwisataan khususnya bidang perhotelan yang nanti digunakan dalam dunia kerja.

## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Pariwisata

#### 2.1.1 Pengertian Pariwisata

Menurut Undang-undang No 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan, Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat setempat, sesama wisatawan, pemerintah, pemerintah daerah dan pengusaha. Sedangkan menurut Samsuridjal dan Kaelani (1997:10) pariwisata merupakan manifestasi gejala naluri manusia sejak purbakala, yaitu hasrat untuk mengadakan perjalanan. Lebih dari itu pariwisata dengan ragam motivasinya akan menimbulkan permintaan- permintaan dalam bentuk jasa-jasa dan persediaan-persediaan yang lain.

Menurut Richard Sihite dalam Marpaung dan Bahar (2000:46-47) menjelaskan definisi pariwisata sebagai berikut: Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan orang untuk sementara waktu, yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain meninggalkan tempatnya semula, dengan suatu perencanaan dan dengan maksud bukan untuk berusaha atau mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata untuk menikmati kegiatan pertamasyaan dan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam.

Definisi yang dikemukakan oleh Wahab dalam Yoeti (1994;116.) pariwisata adalah suatu aktivitas manusia yang dilakukan secara sadar yang mendapat pelayanan secara bergantian diantara orang-orang dalam suatu Negara itu sendiri/ diluar negeri, meliputi pendiaman orang-orang dari daerah lain untuk sementara waktu mencari kepuasan yang beraneka ragam dan berbeda dengan apa yang dialaminya, dimana ia memperoleh pekerjaan tetap. Selanjutnya menurut Soenaryo tentang literatur pariwisata, pengertian wisatawan sebagai subyek pelaku kegiatan wisata sebetulnya telah mendapatkan pembatasan pengertian atau definisi yang cukup beragam, meskipun secara substansial pada prinsipnya memiliki arti yang sangat sama. Pariwisata adalah aktivitas perjalanan yang dilakukan oleh sementara waktu dari tempat tinggal semula ke daerah tujuan dengan alasan bukan untuk menetap atau mencari nafkah melainkan hanya untuk

memenuhi rasa ingin tahu, menghabiskan waktu senggang atau libur serta tujuan-tujuan lainnya, Kodhyat (1998).

### 2.1.2 Unsur-Unsur Dalam Industri Pariwisata

Menurut Sugiarto dan Sulartiningrum (1996:4) unsur- unsur yang terlibat dalam industri pariwisata meliputi hal-hal seperti berikut:

a. Akomodasi

Akomodasi adalah tempat bagi seseorang untuk tinggal sementara. Akomodeasi bisa berupa hotel, losmen, *guest house*, pondok, *cottage*, *inn*, perkemahan dan sebagainya.

b. Jasa Boga atau Restoran

Jasa boga adalah industri jasa yang bergerak di bidang penyediaan makanan dan minuman, yang dikelola secara komersial.

c. Transportasi atau Jasa Angkutan

Transportasi adalah bidang usaha jasa yang bergerak dalam bidang angkutan. Jasa transportasi ini dapat dilakukan melalui darat, laut dan udara.

d. Tempat penukaran uang (*money changer*)

Tempat penukaran uang asing sekarang ini telah berkembang dengan pesatnya, penukaran uang tidak hanya dilakukan di bank melainkan juga pada perusahaan-perusahaan *money changer* yang tersebar di tempat-tempat strategis terutama di kota besar.

e. Atraksi Wisata

Atraksi wisata dapat berupa pertunjukan tari, musik dan upacara adat yang sesuai dengan budaya setempat.

f. Cenderamata

Cenderamata (*souvenir*) adalah oleh-oleh atau kenang kenangan yang dapat di bawa oleh wisatawan pada saat kembali ketempat asalnya. Cenderamata ini biasanya berupa benda-benda kerajinan tangan yang di bentuk sedemikian rupa sehingga memberi suatu keindahan seni dan sifatnya khas untuk setiap daerah.

g. Biro Perjalanan

Biro perjalanan adalah suatu badan usaha yang mana operasionalnya meliputi pelayanan semua proses perjalanan dari seseorang sejak berangkat hingga kembali, sehingga mereka merasa nyaman selama perjalanan.

## **2.2 Hotel**

### **2.2.1 Pengertian Hotel**

Menurut Putri (2016:13) hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan, atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu. Pengertian lainnya menurut Darsono (2011:1) hotel adalah suatu badan usaha yang bergerak dibidang jasa akomodasi yang dikelola secara komersial, dengan menyediakan layanan makanan, minuman, dan fasilitas lainnya.

Menurut Rumekso (2001:2) hotel yaitu suatu bangunan yang menyediakan kamar untuk menginap, makanan dan minuman, serta fasilitas lain yang diperlukan, yang dikelola profesional untuk mendapatkan keuntungan. Darsono (dalam Rumekso 2001:2) mengatakan hotel adalah suatu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa akomodasi yang dikelola secara komersial. Di dalam hotel para tamu mendapatkan layanan penginapan, makanan dan minuman, serta fasilitas lainnya.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada dengan menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya berfungsi sebagai tempat sementara dan disediakan bagi umum, dikelola secara komersial dengan memperhitungkan untung atau ruginya, serta bertujuan untuk mendapatkan keuntungan berupa uang sebagai tolak ukur.

### **2.2.2 Pengelolaan Hotel**

Pengelolaan Hotel menurut sudarso (2016:14) terbagi atas 2 bagian, yaitu:

a. *Chain Operators*:

1) *Chain Internasional*

Hotel dikelola berdasarkan kontrak *management* dengan manajemen hotel *corporation* asing. Pada umumnya hotel bintang 3, 4 dan 5 sudah banyak yang menjadi hotel *chain* internasional mengingat sistem pengelolaan dan strategi pemasarannya menuntut profesionalisme yang tinggi.

2) *Chain Nasional*

Perkembangan manajemen ini telah menunjukkan gejala yang sama dengan yang dikelola oleh Hotel *management company* luar negeri dan telah menyebar hampir di seluruh provinsi.

3) *Resentee Ownership*

Pemilik menggaji seorang manajer yang profesional dan pemilik tidak ikut campur dalam operasional hotel.

b. *Dikelola Sendiri*

Pada umumnya hotel yang dikelola oleh pemilik sendiri adalah hotel kecil bintang 1 dan bintang 2, sebagiannya ada juga hotel bintang 3. Ciri dari manajemen ini, pemilik dan pengelola tidak berbeda dan tenaga kerja umumnya dari pihak *family* atau keluarga sendiri. Hotel yang dikelola sendiri biasanya sulit untuk menarik wisatawan asing karena lemahnya aspek pemasaran dan manajemen serta mutu produk atau pelayanan masih standar atau kriteria hotel bintang yang ditetapkan.

### 2.2.3 Jenis-jenis Hotel

Berdasarkan pengertian hotel dan jenis-jenis hotel oleh Tarmoezi (dalam Sulastiyono 2001:12) menyatakan bahwa penentuan jenis hotel tidak terlepas dari kebutuhan pelanggan dan ciri atau sifat khas yang dimiliki wisatawan. Berdasarkan hal tersebut dalam industri pariwisata, hotel dapat dilihat dari beberapa jenis hotel berdasarkan area diantaranya sebagai berikut :

- a. *City Hotel*: hotel yang berlokasi di perkotaan, biasanya diperuntukkan bagi masyarakat yang bermaksud untuk tinggal sementara (dalam jangka waktu pendek). *City Hotel* disebut juga sebagai transit hotel karena biasanya dihuni

oleh para pelaku bisnis yang memanfaatkan fasilitas dan pelayanan bisnis yang disediakan oleh hotel tersebut.

- b. *Residential* Hotel: hotel yang berlokasi di daerah pinggiran kota besar yang jauh dari keramaian kota, tetapi mudah mencapai tempat-tempat kegiatanusaha. Hotel ini berlokasi di daerah-daerah tenang, terutama karena diperuntukkan bagi masyarakat yang ingin tinggal dalam jangka waktu lama. Dengan sendirinya hotel ini diperlengkapi dengan fasilitas tempat tinggal yang lengkap untuk seluruh anggota keluarga.
- c. *Resort* Hotel: hotel yang berlokasi di daerah pegunungan (*mountain* hotel) atau di tepi pantai (*beach* hotel), di tepi danau atau di tepi aliran sungai. Hotel setgperti ini terutama diperuntukkan bagi keluarga yang ingin beristirahat pada hari-hari libur atau bagi mereka yang ingin berekreasi.
- d. *Motel* (*Motor* Hotel): hotel yang berlokasi di pinggiran atau di sepanjang jalan raya yang menghubungkan satu kota dengan kota besar lainnya, atau di pinggiran jalan raya dekat dengan pintu gerbang atau batas kota besar. hotel ini diperuntukkan sebagai tempat istirahat sementara bagi mereka yang melakukan perjalanan dengan menggunakan kendaraan umum atau kendaraan pribadi.
- e. *Donwtown* Hotel: yaitu hotel yang terletak di daerah pertokoan, pusat perbelanjaan, atau di tengah kota yang jauh dari rumah penduduk tetapi dekat dengan perkantoran, *plaza*, *mall*, maupun tempat keramaian dan kesibukan kota. Harga kamar untuk hotel semacam ini cenderung tinggi. Pada umumnya tamu yang menginap adalah para *Bussinessman*, pedagang dan pegawai.
- f. *Suburban* Hotel: yaitu hotel yang terletak di pinggir kota, di daerah pemukiman penduduk. Suasana hotel umumnya tidak terlalu bising. Harga kamar tergolong sedang, tidak terlalu tinggi dan tidak terlalu rendah, tergantung kualitas dan fasilitas hotel tersebut. Kebanyakan tamu datang untuk mengikuti pertemuan, rapat, pelatihan, acara keluarga, dan yang sebagian lagi untuk tujuan bisnis.
- g. *Country* Hotel: hotel yang terletak di daerah yang sepi, di pedesaan, jauh dari keramaian kota dan kebisingan kendaraan, bahkan jauh dari polusi udara.

Tamu yang datang ke hotel ini kebanyakan untuk *refreshing*, mengasingkan diri dari keramaian kota, mencari udara segar. Ada yang memakainya untuk pertemuan atau acara keluarga. Harga kamar untuk hotel ini relatif murah dari hotel yang terletak di tengah kota.

- h. *Airport Hotel*: terletak di dekat bandara. Kebanyakan tamu yang menginap adalah untuk transit sehingga relatif singkat. Mereka umumnya sedang dalam perjalanan jauh, sebelum melanjutkan perjalanan ke tujuan berikutnya. Di hotel ini ada tamu yang disebut *Stranded Passenger*. *Stranded passenger* yaitu penumpang pesawat yang tidak dapat melanjutkan perjalanannya karena pesawat rusak atau demi keselamatan penerbangan. Hotel *airport* merupakan sarana paling bagus untuk memberikan akomodasi kepada penumpang pesawat yang mengalami kendala tersebut.
- i. *Beach Hotel*: hotel ini terletak didekat pantai, dan biasanya hotel ini menawarkan suasana, dan keindahan pemandangan laut secara langsung ketika akan menginap.

#### 2.2.4 Klasifikasi Hotel

Menurut Mangkuwerdoyo (1999:14) klasifikasi hotel dapat di bagi kedalam beberapa kategori sebagai berikut:

##### a. Klasifikasi sesuai besar kecil hotel

Ukuran besar kecil suatu hotel biasanya ditentukan oleh banyak jumlah kamar yang di punyai:

- 1) Hotel kecil (*small Hotel*) adalah hotel yang mempunyai kamar paling sedikit 25 buah kamar.
- 2) Hotel sedang adalah hotel yang mempunyai kamar lebih dari 25 buah tetapi kurang dari 100 kamar.
- 3) Hotel di atas rata-rata adalah hotel yang mempunyai kamar dari 100 sampai 299 kamar.
- 4) Hotel besar adalah hotel yang mempunyai kamar lebih dari 300 kamar.

Sekalipun demikian, pengelompokan hotel tersebut, pengelompokan hotel tersebut di seluruh dunia tidak sama, ada juga pembagian lain yang

mengelompokan hotel yang mempunyai kamar kurang dari 50 kamar adalah hotel kecil, antara 50 kamar sampai 100 kamar sebagai hotel sedang dan yang mempunyai kamar lebih dari 100 adalah hotel besar. Pengelompokan yang lain apabila kamarnya kurang dari 100 hotel termasuk kecil, antara 100 dan 3000 kamar sebagai hotel sedang (*medium*), dan lebih dari 300 kamar merupakan hotel besar.

b. Segi pelayanan tamu/ tipe tamu hotel

Pengelompokan berdasarkan tipe tamu dapat dibedakan dengan ciri-ciri berikut;

- 1) Hotel yang hanya menerima tamu berupa keluarga- keluarga (*Family Hotel*).
- 2) Hotel yang hanya menerima tamunya yang berprofesi sebagai usahawan (*Bussines Hotel*).
- 3) Beberapa hotel yang hanya mau menerima tamunya sebagai wisatawan (*Tourist Hotel*)
- 4) Hotel untuk tamu yang transit (singgah sementara) (*Transit Hotel*)
- 5) Hotel untuk tamu yang bermaksud melakukan pengobatan, juga di kenal dengan sebutan *spa, thermal* (contoh *Javana Spa* di kaki Gunung Salak), atau *Cure Hotel*

c. Lama tinggal tamu

Pengelompokan hotel menurut lamanya tamu menginap dapat dibagi sebagai berikut:

- 1) *Transient* atau komersial hotel (*Comercial Hotel*), Tamu hotel dapat menginap untuk semalam atau kurang, dan mereka tak usah menandatangani perjanjian sewa kamar untuk menginapnya.
- 2) *Resident Hotels (Residential Hotels)*, Para tamu biasanya tinggal untuk minimal dalam jangka waktu satu bulan, dan tamu harus menandatangani surat perjanjian sewa mengenai syarat-syarat pembayaran secara terperinci tentang kewajiban-kewajibannya, dan tanggung jawabnya diantara kedua belah pihak

3) *Semi Residential Hotels*, Disamping menerima tamu yang menginap tetap (lama) atas dasar perjanjian, hotel juga dapat menerima tamu yang akan bermaksud untuk menginap hanya semalam.

d. *Plan/ harga jual (type of plan)*

- 1) *The European Plan* adalah Hotel dengan harga jual hanya untuk kamar saja
- 2) *The American Plan* adalah hotel dengan harga jual untuk kamar dengan satu kali, dua kali, atau tiga kali makan dengan tarif tertentu
- 3) *Rates Deluxe Hotel* adalah Hotel dengan harga jual paling mahal
- 4) *First Class Hotel* adalah Hotel dengan harga jual menengah (*medium*)
- 5) *Economy Hotel* adalah Hotel dengan harga jual terendah

e. Hotel Berbintang (*Stars Hotel*)

Untuk menyatakan mengenai pengelompokan hotel yang berbintang, direktorat jendral pariwisata memutuskan kelompok hotel yang mana pantas di nyatakan berbintang setelah dilakukan penilaian-penilaian dari hotel- hotel dengan pertanyaan- pertanyaan yang di baut dalam suatu daftar.

Hotel- hotel berbintang tersebut terdiri atas:

- 1) Hotel berbintang satu (*One Star Hotel*).
- 2) Hotel berbintang dua (*Two Star Hotel*).
- 3) Hotel berbintang tiga (*Three Star Hotel*)
- 4) Hotel berbintang empat (*Four Star Hotel*)
- 5) Hotel berbintang lima (*Five Star Hotel*).
- 6) Hotel Berlian (*Diamond Hotel*)

f. Lokasi/ Letak Hotel

Letak / lokasi hotel terdiri atas

- 1) *Resort Hotel* adalah hotel yang terletak di daerah- daerah wisata, misalnya hotel-hotel di tepi pantai, danau, pegunungan, dan lain- lain
- 2) *City Hotel* adalah Hotel yang terletak di dalam kota.
- 3) *Highway Hotel* adalah Hotel yang terletak di pinggir jalan raya antarkota, contohnya *motel*.

g. Lama Periode Operasi/ *length of Operating Period*

Hotel- hotel yang hanya buka/ operasi pada waktu- waktu tertentu:

- 1) *Season Hotel* adalah Hotel yang buka pada waktu musim- musim tertentu, misalnya musim panas, musim dingin, liburan- liburan dan lain- lain
- 2) *Year Round Operating Hotel* adalah Hotel yang buka (operasi ) sepanjang tahun

h. Aktivitas Tamu Hotel

Hotel- hotel yang menyelenggarakan kegiatan- kegiatan tertentu misalnya olahraga, rapat- rapat / konvensi, asosiasi- asosiasi:

- 1) *Sport Hotel* adalah Hotel yang merupakan bagian dari kompleks olahraga misalnya *The Century Park Hotel* Senayan.
- 2) *Sky Hotel* adalah Hotel yang menampung orang-orang yang akan bermain olahraga ski.
- 3) *Convention Hotel* adalah Hotel sebagai bagian kompleks rapat-rapat, pertemuan-pertemuan, asosiasi-asosiasi, profesi dan lain-lain.

### 2.2.5 Fasilitas Usaha Hotel

Menurut Sulastiyono (1999:11) fasilitas usaha hotel merupakan bagian yang integral dari usaha pariwisata yang menurut Keputusan Menparpostel disebutkan sebagai suatu usaha akomodasi yang dikomersialkan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas sebagai berikut :

- a. Kamar tidur (kamar tamu) ;
- b. Makanan dan minuman;
- c. Pelayanan-pelayanan penunjang lain seperti :
  - 1) Tempat-tempat rekreasi
  - 2) Fasilitas olah raga
  - 3) Fasilitas dobi (*laundry*) dsb.

Hotel merupakan usaha jasa pelayanan yang cukup rumit pengelolaannya, dengan menyediakan berbagai fasilitas yang dapat dipergunakan oleh tamu-tamunya selama 24 jam (untuk hotel bintang 4 dan 5). Di samping itu, usaha perhotelan juga dapat menunjang kegiatan para usahawan yang sedang melakukan perjalanan usaha, ataupun para wisatawan pada waktu melakukan perjalanan

untuk mengunjungi daerah-daerah tujuan wisata, dan membutuhkan tempat untuk menginap, makan dan minum serta hiburan.

#### 2.2.6 Departemen yang ada di dalam Hotel

Jenis-jenis departemen utama di dalam hotel dan tugasnya menurut Sudarso (2016:25) ialah:

- a. *Marketing department* (departemen pemasaran)  
Tugasnya: Memasarkan hotel ke pasaran luas sesuai kebutuhannya.
- b. *Front office department* (departemen kantor depan)  
Tugasnya: Menjual kamar yang memenuhi syarat dan siap untuk dihuni oleh tamu hotel.
- c. *Housekeeping department* (departemen tata graha)  
Tugasnya: Menyediakan kamar yang bersih dan siap dihuni oleh tamu hotel.
- d. *Laundry department* (departemen binatu)  
Tugasnya adalah membantu departemen *housekeeping* dalam menyediakan kebutuhan linen (handuk, sprei, selimut) untuk kamar hotel dan seragam karyawan.
- e. *Engineering and Maintenance department* (departemen pengoperasian dan perbaikan)  
Tugasnya: Mengoperasikan, merawat dan memperbaiki semua peralatan dalam hotel.
- f. *Food and Beverage department* (departemen makanan dan minuman)  
Tugasnya: Menyiapkan makanan dan minuman di dalam hotel.
- g. *Finance department* (departemen keuangan)  
Tugasnya: Mengelola keuangan, baik pemasukan maupun pengeluaran hotel.
- h. *Personnel department* (departemen personalia)  
Tugasnya: mengurus administrasi seluruh karyawan hotel.
- i. *Training department* (departemen pelatihan)  
Tugasnya: Memberikan berbagai latihan bagi karyawan hotel baik yang *Baru* maupun lama.
- j. *Security department* (departemen keamanan)

Tugasnya: Menjaga dan mengatur keamanan hotel.

Sedangkan menurut Jenis-jenis departemen pokok yang ada di hotel menurut Agusnawar (2002:14-16), yaitu:

a. Departemen Kantor Depan (*Front Office Department*)

Departemen kantor depan bertugas menerima pesanan kamar, menerima tamu tanpa pemesanan kamar, memberikan informasi, dan menerima pembayaran dari tamu yang sudah meninggalkan hotel (*check-out*).

b. Departemen Tata Graha (*Housekeeping Department*)

Departemen Tata Graha bertugas memelihara kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar-kamar tamu, restoran, *Bar*, dan tempat-tempat umum di hotel, termasuk tempat untuk karyawan.

c. Departemen Makanan dan Minuman (*Food and Beverage Department*)

Departemen Makanan dan Minuman bertugas menyediakan dan menyajikan makanan dan minuman.

d. Departemen Pemasaran (*Marketing Department*)

Departemen Pemasaran bertugas melaksanakan pemasaran produk hotel, promosi, dan penjualan produk hotel.

e. Departemen Akunting (*Accounting Department*)

Departemen Akunting bertugas mengelola keuangan, baik penerimaan maupun pengeluaran hotel.

f. Departemen Keamanan (*Security Department*)

Departemen Keamanan bertugas menjaga dan memelihara keamanan serta ketertiban, baik di dalam maupun di luar lingkungan hotel.

g. Departemen Teknik (*Engineering Department*)

Departemen Teknik bertugas melaksanakan perencanaan, pemasangan dan pemeliharaan gedung, serta perlengkapan hotel lainnya.

h. Departemen Personalia (*Personnel Department*)

Departemen Personalia bertugas melaksanakan pemeliharaan dan pengadaan tenaga kerja hotel, pemeliharaan mental dan kesejahteraan tenaga kerja, serta peningkatan pengetahuan dan keterampilan karyawan hotel.

## 2.3 Standar Operasional Prosedur (SOP)

### 2.3.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur

Menurut Budihardjo (2014:7) SOP ialah suatu perangkat lunak pengatur yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu. sebagai pedoman pelaksanaan administrasi perkantoran dalam rangka peningkatan pelayanan SOP berarti suatu cara untuk menghindari miskomunikasi, konflik dan permasalahan pada pelaksanaan tugas/pekerjaan pada suatu organisasi.

Menurut Atmoko(1996), Standar Operasional Prosedur merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah. Standar Operasional Prosedur sangat dibutuhkan dalam perusahaan sebagai pedoman dalam melakukan suatu proses pekerjaan. Bisa dibayangkan, tanpa pedoman yang baku (SOP) tentunya akan menimbulkan kebingungan di antara karyawan. Permasalahan yang ada dapat saja tidak hanya terjadi satu atau dua kali, namun muncul berulang-ulang. Karyawan maupun pimpinan yang sudah sibuk dengan pekerjaan masing-masing biasanya tidak memiliki cukup waktu untuk mengurus problem yang terjadi di dalam unit bisnisnya. Padahal, masalah yang selalu terjadi berulang-ulang, dapat disebabkan adanya kesalahan dalam prosedur kerja dan hal itu hanya dapat diperbaiki dengan cara mendesain ulang SOP yang sudah ada. Pentingnya SOP membuat perencanaan dan pembuatan SOP yang baik sangat dibutuhkan demi membawa perusahaan ke arah yang lebih baik.

### 2.3.2 Tujuan Standar Operasional Prosedur

SOP (Standar Operasional Prosedur) merupakan dokumen yang berisi langkah-langkah/sistematika kerja dalam sebuah organisasi.tujuan utama dari penyusunan SOP adalah untuk mempermudah setiap proses kerja dan meminimalisir adanya kesalahan di dalam proses pengerjaannya. Adapun tujuan dari penyusunan SOP diantaranya:

- a. agar petugas atau pegawai menjaga konsistinsi dan tingkat kinerja petugas atau pegawai atau tim dalam organisasi atau unit kerja.

- b. Agar mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap–tiap posisi dalam organisasi.
- c. Memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas atau pegawai terkait.
- d. Melindungi organisasi atau unit kerja dan petugas atau pegawai dari malpraktek atau kesalahan administrasi lainnya.
- e. Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan, keraguan, duplikasi dan inefisiensi.
- f. Memberikan keterangan tentang dokumen- dokumen yang dibutuhkan dalam suatu proses kerja.

### 2.3.3 Manfaat Standar Operasional Prosedur

Manfaat yang didapat dengan pembuatan Standar Operasional Prosedur ini diantaranya:

- a. Efisiensi waktu, karena semua proses menjadi lebih cepat ketika pekerjaan itu sudah terstruktur secara sistematis dalam sebuah dokumen tertulis. Semua kegiatan karyawan sudah tercantum dalam SOP sehingga mereka tahu apa yang harus dilakukan selama masa kerja.
- b. Memudahkan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai konsumen dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- c. Kesungguhan karyawan dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Ini merupakan standardisasi bagaimana seorang karyawan menyelesaikan tugasnya.
- d. Dapat digunakan sebagai sarana untuk mengkomunikasikan pelaksanaan suatu pekerjaan.
- e. Dapat digunakan sebagai sarana acuan dalam melakukan penilaian terhadap proses layanan. Jika karyawan bertindak tidak sesuai dengan SOP berarti dia memiliki nilai kurang dalam melakukan layanan.
- f. Dapat digunakan sebagai sarana mengendalikan dan mengantisipasi apabila terdapat suatu perubahan sistem.

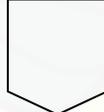
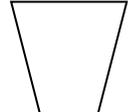
- g. Dapat digunakan sebagai daftar yang digunakan secara berkala oleh pengawas ketika diadakan audit. SOP yang *valid* akan mengurangi beban kerja. Bersamaan dengan itu dapat juga meningkatkan *comparability*, *credibility* dan *defensibility*.
- h. Membantu pegawai menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
- i. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas.

#### 2.4 Flowchart

Menurut Indrajani (2011) *flowchart* merupakan gambaran secara grafik dari langkah-langkah dan urutan prosedur suatu program. Diagram alir ini akan menunjukkan alur di dalam program secara logis, dibutuhkan sebagai alat komunikasi dan dokumentasi, digambarkan dengan orientasi dari atas ke bawah. Setiap kegiatan dalam diagram alir dinyatakan secara eksplisit, dimulai dari satu *Start* dan berakhir pada satu atau lebih Terminal/ Akhir serta menggunakan penghubung (*Connector*) dengan label untuk menunjukkan keterhubungan antar path terputus/terpotong misalnya ganti halaman. *Flowchart* sangatlah memiliki peran penting dalam pembuatan sebuah standar operasional Prosedur. Untuk mengetahui bentuk dan fungsi dari *flowchart* berikut adalah symbol-symbol dan fungsinya.

tabel 2.1 *Symbol- Symbol Flowchart*

No	Symbol	Arti	No	Symbol	Arti
1		Terminal <i>point</i> / awal atau ahir dari <i>flowchart</i>	9		<i>Predefined process</i> artinya rincian operasi berada di tempat lain
2		<i>Input/ output</i> artinya mempresentasikan	10		<i>Preparation</i> artinya pemberian harga awal

		<i>input</i> atau <i>output</i> data yang diproses atau informasi			
3		Penghubung artinya keluar masuk dari bagian lain <i>flowchart</i> khususnya halaman yang sama	11		<i>Punched card</i> artinya input atau output yang menggunakan kartu berlubang
4		Anak panah artinya mempresentasikan alur kerja	12		Dokumen artinya I/O dalam format yang dicetak
5		Proses artinya mempresentasikan operasi	13		<i>Magnetic tape I/O</i> yang menggunakan pita <i>magnetic</i>
6		Keputusan artinya keputusan dalam program	14		<i>Conektor</i>
7		<i>Online stronge</i> artinya yang menggunakan penyimpanan akses langsung	15		<i>Magnetic drum</i> artinya I/O <i>disk</i> yang menggunakan drum magnetik
8		<i>Punched tape</i> artinya i/o yang menggunakan pita kertas berlubang	16		<i>Operation manual</i> artinya operasi manual

Sumber: [https:// www.Flowchartsymbol.com](https://www.Flowchartsymbol.com)

## 2.5 Pelayanan

### 2.5.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Teare (dalam Suherlan dan Budhiono 2013:130) mendefinisikan pelayanan sebagai berikut; “ *the service offering consists of both tangible and intangible component which are design and managed by the procedure with the aim of satisfying the needs of the consumer*”. Sedangkan menurut Zeithaml dan Bitner (1996:18) (dalam Suherlan dan Budhiono 2013:130) menyatakan bahwa suatu produk pelayanan memiliki karakter yang berbeda dengan produk nyata lainnya. Adapun karakter tersebut ialah

- a. Tidak nyata (*Intangible*) dalam artian suatu pelayanan tidak terwujud dan tidak dapat disentuh namun hanya dapat dirasakan melalui proses yang diberikan oleh penyedia pelayanan (*Provider*)
- b. Heterogen (*Heterogeneous*), karena pelayanan yang dihasilkan oleh manusia, maka hasil dari suatu pelayanan akan berbeda hasilnya tergantung dari persepsi dari yang menerimanya, dimana persepsi tersebut akan dipengaruhi dari pengalaman dan pengetahuan masing-masing penerima pelayanan
- c. Diproduksi saat dikonsumsi atau tidak terpisahkan (*simultaneous production and consumption*) produk pelayanan merupakan proses pelayanan itu sendiri dalam artian pada saat *provider* memproduksi produk pelayanan, pada waktu yang sama produk pelayanan dijual
- d. Rentan (*Perishability*) suatu pelayanan tidak dapat di simpan, dijual kembali, atau dikembalikan karena sifatnya yang tidak bisa dipisahkan antara produksi dan konsumsi.

### 2.5.2 Proses Pelayanan

Proses pelayanan didefinisikan oleh James Fitzsimmons (2003) (dalam Suherlan dan Budhiono 2013:138) sebagai “ *the set of interrelated tasks or activities the required to deliver a service ( or product) which together in an appropriate sequence, createby service.*”. sedangkan menurut Suherlan dan Budhiono (2013:138) Pelayanan merupakan suatu perangkat tugas-tugas yang berkaitan atau kegiatan yang dibutuhkan untuk menyampaikan satu jasa atau

produk secara bersamaan dalam tahapan semestinya, atau menciptakan pelayanan. Sebagai contoh aktivitas misalnya liburan yang merupakan serangkaian kegiatan variatif (Penerbangan, Pasriwisata, Akomodasi Hotel, Usaha Makan-minum dan lain-lain).

### 2.5.3 Kualitas Pelayanan

Sedangkan apa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan menurut *British standard 4778* (dalam Suherlan dan Budhiono 2013:139) ialah “ *service quality is the totally feature and characteristic of service that bear on its ability to statisfy a given need.*” Mengacu pada pernyataan tersebut, Suherlan dan Budhiono (2013:139) menyimpulkan bahwa tingkat kualitas pelayanan yang baik akan selalu dilihat dan diukur dari sisi konsumen serta pemenuhan kepuasannya akan suatu pelayanan yang di terimanya.

### 2.5.4 Dimensi Pelayanan

Zithaml dan Bitner (1996:18) (dalam Suherlan dan Budhiono 2013:143) menyatakan bahwa suatu pelayanan merupakan bentukan yang terdiri dari 5 aspek, yaitu *reability, assurance, tangibles, emphaty, responsiveness* (untuk mudah diingat disingkat RATER) dan disebut sebagai dimensi pelayanan. Lebih jauh lagi kelima dimmensi pelayanan tersebut ialah sebagai berikut:

- a. *Reability* (kehandalan) adalah kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dangan akurat dan terpercaya termasuk didalamnya ketepatan waktu, pelayana yang sama bagi semua pelanggan, tingkat kesalahan minim dan hal lainnya.
- b. *Assurance* (jaminan kepastian) adalah jaminan akan mendapatkan pelayanan secara benar dan tepat sehingga dapat menimbulkan rasa kepercayaan dan kenyamanan bagi pelanggan, didalamnya termasuk pengetahuan, kepercayaan, kesopanan, keamanan (*competence, credibility, courtesy, dan security*)
- c. *Tangible* (tampilan) adalah bentuk penampilan dan kemampuan fasilitas, perlengkapan, peralatan, maupun sarana dan prasarana fisik yang dapat di handalkan.

- d. *Emphaty* (empati) merupakan pemberian perhatian secara khusus atau pribadi kepada para pelanggan dalam hal pemenuhan kebutuhan konsumen. Empati juga mencakup mengenai komunikasi (*communication*), kontak dan keberadaan (*ease of contact and approachability*) dan mengerti kebutuhan konsumen (*understanding customer*)
- e. *Responsiveness* (ketanggapan) pemberian pelayanan yang cepat kepada pelanggan dan mengerti akan apa yang dibutuhkan, didalamnya termasuk ketanggapan, kesadaran melayani dan hal lainnya.

## 2.6 Lounge

*Lounge* merupakan salah satu dari fasilitas yang diberikan hotel kepada tamu untuk menunggu atau sekedar duduk santai. *Lounge* dalam bahasa Indonesia adalah tempat tunggu. Menurut Marsum (1991) *Lounge* merupakan suatu tempat yang menyajikan hiburan baik *live music* maupun yang lain dengan aspek tujuan sebuah pelayanan prima kepada semua tamunya sambil menikmati hidangan makan ataupun minuman yang disajikan. Sedangkan menurut Soenarno (2006: 364) *Lounge* merupakan fasilitas penunjang untuk meberikan hiburan kepada tamu yang menginap di hotel.

## 2.7 Bar

### 2.7.1 Pengertian Bar

Menurut Sarwadi (1999:5) *bar* adalah suatu tempat yang menjual berbagai minuman alkoholik dan juga *non* alkoholik. Tekanannya pada jenis yang pertama yaitu alkoholik. Kalau hanya menjual *softdrink* saja tidak bisa disebut *Bar*. Sedangkan menurut Damardjati (1992:10) *Bar* atau *Full Bar* adalah restoran yang hanya menyediakan minuman beralkohol (*Liquor*, minuman keras) saja bagi tamu-tamunya. Arti lain dari *Bar* adalah *room where drinks are served* Atau di sebut juga *Barier Barikade* (rintangan) yaitu sebuah sekat atau pemisah dari kayu yang membatasi antara pembeli minuman dan yang membuat minuman yang disebut *Bartender*. *Bartender* adalah orang yang ahli dalam bidang minuman, atau orang yang bekerja di *Bar* dan ahli dalam soal campur mencampur minuman.

Sedangkan ilmu campur mencampur minuman disebut *Mixologi* dan minumannya dinamakan *cocktail*.

### 2.7.2 Macam/ Jenis *Bar*

Menurut Sarwadi (1999:5) jenis / macam *Bar* di bagi menjadi sebagai berikut;

a. *Main Bar*

*Bar* yang pokok dari suatu hotel, pusat persediaan dimana *bar-bar* kecil dikoordinir dari tempat itu baik dari segi pengadaan, penjualan sampai ke pelayanan.

b. *Service Bar*

*Bar* kecil yang biasanya terletak didekat restoran untuk pelengkap *service* dengan penyediaan minuman lagi pula diutamakan untuk melayani pesanan minuman ke kamar-kamar.

c. *Public Bar*

*Public Bar* adalah *Bar* yang beroperasi untuk umum seperti padapkean raya bisa dipindah- pindah sesuai situasi dan kondisi.

d. *Poolside Bar* atau disebut *Pool Snack Bar*

*Bar* yang terletak di *Pool area* ( kolam renang) selain minuman alkoholik dan *non* alkioholik biasanya juga disajikan makanan kecil (*snack*)

e. *Supper Club Bar*

Disebut juga *Cocktail Lounge* dimana dapat diselenggarakan *Cocktail Party* yang diselingi dengan *dance floor* untuk melantai sambil *relax* diiringi *home life band*. *Disco Bar* bisa masuk Kategori ini.

f. *Outside Catering Bar*

*Bar* yang menyajikan keluar hotel misalnya untuk jamuan tamu negara ataupun atas permintaan untuk pesta ulang tahun, *Wedding Ceremony* atau *Farewell parti* dengan menggunakan *Bar Wagon* atau *Portable Bar*. Di ibu kota biasanya laku atas pesanan pejabat dari diplomat Luar Negeri.

g. *Private Bar* atau *Home Bar*

*Bar* pribadi sebagai prestis untuk menjamu tamu-tamunya dengan menyajikan/meramu sendiri. Namun persediaan terbatas.

h. *Mini Bar*

*Bar* kecil dalam lemari es yang disediakan disetiap kamar di Hotel. Dengan persediaan terbatas dan snack juga yang terbatas.

## 2.8 *Buffet*

### 2.8.1 Pengertian *Buffet*

*Buffet* adalah salah satu tipe dasar pelayanan di ruang makan di mana hidangan secara lengkap dari hidangan pembuka sampai dengan hidangan penutup telah disediakan, ditata, diatur dengan rapi di atas meja *Buffet* atau meja hidang yang panjang dan para tamu bebas mengambil, melayani, sendiri hidangannya secara keseluruhan atau sebagian dibantudan dilayani oleh *Chef* (pemimpin dapur) yang siap berdiri dibelakang meja *Buffet* selama jamuan makan berlangsung (Marsum 1999:115).

### 2.8.2 Susunan Meja *Buffet*

Menurut Marsum (1999:119) Penataan meja *Buffet* harus ditangani secara baik dan cermat agar diperoleh suatu susunan meja *Buffet* yang indah dan menyenangkan, praktis, efektif dan tidak monoton atau membosankan:

Penangan itu meliputi:

- a. Jumlah *cover/ table settingnya*
- b. Bentuk meja *Buffet*
- c. Dekorasi
- d. *Table skirt/ skirting*
- e. Harga per orang
- f. Tempat di mana *Buffet* di selenggarakan
- g. Macam menu yang dihidangkan
- h. *Sidestand* untuk menampung alat alat kotor untuk sementara, sebelum di bawa ke *dishwasher*.
- i. Berapa banyak *Buffet* yang diperlukan.

### 2.8.3 Hidangan *Buffet*

Menurut Marsum (1999:124) makanan yang disiapkan di meja *buffet* harus lengkap, ditata dan diatur indah, rapi dan menarik. Perlu juga dicantumkan nama-nama hidangan tersebut, ditulis dengan tulisan yang bagus, rapi dan mudah dibaca. Makanan yang disajikan harus bervariasi, baik, bahan, fungsi maupun cara memasaknya.

Di dalam *Buffet* harus ada:

a. *Cold Buffet*

Hidangan-hidangan dingin, baik untuk hidangan pembuka (*appetizer*), macam-macam salad, gado-gado, maupun macam-macam hidangan penutup atau *dessert*

b. *Soup*

Biasanya hanya tersedia satu macam soup panas saja.

c. *Hot Dishes*

Pada umumnya untuk hidangan utama (*main course*) bahannya terdiri dari daging sapi, kambing, ayam, kalkun, ikan/lobster, telur, nasi, bakmi, spaghetti, sayur-sayuran, kentang dan sebagainya dengan cara masak dan bumbu yang berlainan.

d. Minuman panas

Papa kopi atau teh yang disajikan oleh para petugas diakhir jamuan.

### BAB 3. METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

#### 3.1 Waktu dan Tempat Kegiatan Praktek Kerja Nyata

##### 3.1.1 Tempat Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dilakukan di *Hotel JW Marriott Surabaya*. Lokasi *Hotel JW Marriott* di Jl. Embong Malang No. 85-89 Surabaya. Pada departemen *Front Office* bagian *Executive Lounge*.

##### 3.1.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Jadwal pelaksanaan Praktek Kerja Nyata sesuai dengan surat balasan dari *Hotel JW Marriott Surabaya* yaitu dimulai dari tanggal 9 Januari 2017 sampai dengan 9 Juli 2017 di *Hotel JW Marriot Surabaya*. Adapun kegiatan Praktek Kerja Nyata ini dilakukan dengan jam kerja yang ada di *Hotel JW Marriott Surabaya* yaitu:

Tabel 3.1 Jam Kerja Praktek Kerja Nyata di JW Marriott Surabaya

Jadwal	Waktu
MI	06.00-15.00
M2	07.00-16.00
A	09.00-18.00
D10	10.00-19.00
E1	15.00-24.00

Sumber: JW Marriott Surabaya 2017

#### 3.2. Ruang Lingkup Pelaksanaan Kerja Nyata

##### 3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan

Pada pelaksanaan Praktek Kerja Nyata akan dibuat laporan Tugas Akhir oleh penulis dengan judul “Standar Operasional Prosedur pelayanan *Buffet* dan *Bar* di *Executive Lounge JW Marriott Surabaya*”. Pada pelaksanaan Praktek Kerja Nyata penulis ditempatkan pada *Executive Lounge* selama Praktek Kerja Nyata berlangsung. Kegiatan yang dilakukan oleh penulis sama persis dengan apa yang dilakukan staf di *Executive Lounge*.

Pada saat sebelum *breakfast*, penulis melakukan penataan *Buffet* seperti yang telah ditentukan oleh pihak hotel, saat penjamuan *breakfast* berlangsung penulis melayani para tamu, setelah jamuan *breakfast* berakhir penulis membersihkan sisa makanan pada *Buffet* (*clear up*) kemudian menata *Buffet* dengan hidangan *afternoon tea*, setelah *afternoon tea* akan dilanjutkan dengan penataan *Buffet* untuk *evening cocktail* dan *Bar* dan sebelum jam kerja berakhir penulis menata peralatan makan pada meja. Pada tabel 3.2 akan dijelaskan secara terperinci kegiatan penulis saat Praktek Kerja Nyata di *Executive Lounge* JW Marriott Surabaya.

Tabel 3.2 Kegiatan Penulis Selama Praktek Kerja Nyata

Tanggal (a)	Kegiatan (b)	Penanggung Jawab (c)
9 Januari – 23 Januari 2017	<p>a. Orientasi dan pembekalan</p> <p>b. Pengenalan karyawan/ staf <i>front office</i> dan staf <i>Executive Lounge</i> JW Marriott Surabaya</p> <p>c. Hotel Tour bersama <i>front office</i> manager</p> <p>d. Brefing bersama staf <i>Executive Lounge</i></p> <p>e. Mempelajari tempat penyimpanan <i>Executive Lounge</i> mulai dari tempat penyimpanan alat tulis kantor, cadangan minuman ringan, cadangan peralatan makanan dan minuman, tempat penyimpanan barang-barang titipan tamu dan lain sebagainya.</p>	<p>a. HRD JW Marriott Surabaya</p> <p>b. Bpk.Irwansyah Putra</p> <p>c. Bpk. Irwansyah putra</p> <p>d. Ibu. Nila prita</p> <p>e. Bpk. Wira aditama</p>

(a)	(b)	(c)
24 Januari - 7 Februari 2017	<p>a. Membuat <i>inter kitchen</i> untuk <i>pastry</i>, restoran utama dan <i>main kitchen</i></p> <p>b. Mempelajari dasar dasar <i>system micros</i></p> <p>c. <i>Training</i> melayani tamu sekaligus praktek</p> <p>d. Mencari informasi tamu VIP dengan <i>system Micros Opera</i></p> <p>e. <i>Training set up afternoon tea</i> dan <i>set up evening cocktail</i></p> <p>f. <i>Set up</i> peralatan makan untuk <i>break fast</i></p> <p>g. <i>Inventory</i> stok minuman ringan, minuman beralkohol, dan makanan ringan</p>	<p>a. Ibu. Paula</p> <p>b. Bpk.Wira Aditama</p> <p>c. Ibu. Nila prita</p> <p>d. Bpk. Heru wongso</p> <p>e. Bpk. Wira aditama</p> <p>f. Ibu. Nila Prita</p> <p>g. Bpk.Wira Aditama</p>
8 Februari – 22 februari 2017	<p>a. <i>Training</i> penggunaan mesin kopi dan cara membersihkan</p> <p>b. <i>Training</i> membuat berbagai jenis kopi</p> <p>c. <i>Training</i> membuat jus</p> <p>d. <i>Training</i> pembuatan <i>food tag</i></p> <p>e. Perawatan mesin kopi</p> <p>f. <i>training</i> pengisian ulang biji kopi</p> <p>g. <i>refilling milk</i></p>	<p>a. Bpk.Wira Aditama</p> <p>b. Ibu. Paula</p> <p>c. Bpk.Wahyudi</p> <p>d. Ibu.Arinta Sulistyowati</p> <p>e. Ibu.Arinta Sulistyowati</p> <p>f. Bpk.Wira aditama</p> <p>g. Bpk.Wira aditama</p>

(a)	(b)	(c)
11 Maret – 25 maret	a. <i>Training</i> pemesanan makanan tamu pada operator b. <i>Training</i> peminjaman makanan kepada <i>department</i> lain misal <i>Food and Beverage</i> dan <i>Lobby Lounge</i> ( minuman dan makanan khusus) c. <i>Training</i> tentang member tamu dan bonus yang didapat tamu	a. Bpk.Wira Aditama b. Ibu. Nila Prita c. Bpk.Wira Aditama
26 maret – 9 April	a. <i>Print Check list, print evening briefing</i> dan <i>print Executive Lounge report</i> b. Pengambilan dan pengembalian <i>house bank</i> dan <i>log book</i> c. Pengambilan dan pengembalian <i>metal key</i> dan <i>master key Executive Lounge</i> d. Pengambilan dan penurunan <i>napkin</i> kotor ke <i>laundry</i> e. Pengambilan pesanan barang di <i>store</i> f. Pelipatan <i>napkin</i>	a. Ibu.Arinta sulistyowati b. Ibu. Paula c. Bpk.Wira Aditama d. Ibu. Nila Prita e. Bpk.Wira Aditama f. Ibu. Nila Prita
10 april -24 april 2017	a. <i>Set up breakfast</i> b. Pengetahuan tentang olahan telur c. Pengambilan makanan khusus di <i>pavilion restoran</i> d. Pengiriman barang ke kamar tamu e. Pengiriman <i>email</i> kepada tamu	a. Ibu. Paula b. Bpk. Abid c. Bpk.Wira Aditama d. Bpk.Wira Aditama e. Bpk.Wira A

(a)	(b)	(c)
25 April – 9 Mei 2017	a. <i>Cashiering training</i>  b. <i>Closing transaksi training</i>  c. <i>Closing mesin edisi training</i>  d. Pengambilan RC  e. <i>training</i> Alat pemadam api ringan	a. Bpk.Hary Yuswadi  b. Ibu.Arinta Sulistiyowati  c. Ibu.Arinta Sulistiyowati  d. Bpk.Wira Aditama  e. Bpk.Hary Yuswadi
9 Mei – 23 Mei 2017	a. <i>Closing inventory</i>  b. <i>Shoping system</i>  c. <i>Suttle cargo mall</i>  d. <i>Security training</i>  e. <i>training</i> Pertolongan pertama pada kecelakaan (P3k)	a. Ibu. Nila Prita  b. Bpk.Wira Aditama  c. Bpk.Hary Yuswadi  d. Ibu. Nila Prita  e. Ibu. Nila Prita
24 Mei – 9 juni	a. <i>Micros opera training (all system)</i>	a. Ibu. Nila Prita

Sumber: JWMarriott Surabaya, 2017

### 3.3 Jenis Dan Sumber Data

#### 3.3.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada pelaksanaan Laporan Praktek Kerja Nyata ini yaitu data kualitatif. Data kualitatif berupa wawancara kepada pihak *Executive Lounge Supervisor* terkait pelayanan *Buffet* dan *Bar* di *Executive Lounge JW Marriott Surabaya*.

#### 3.3.2 Sumber Data

Data yang digunakan dalam pelaksanaan Laporan Praktek Kerja Nyata ini adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari *Executive Lounge JW Marriott Surabaya*. Data primer diperoleh dari wawancara, diskusi, dan pengamatan di lapangan terkait dengan pelayanan *Buffet* dan *Bar*.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh penulis dari pihak lain berupa data olahan yang memperkuat data primer. Sumber data sekunder seperti yartikel, internet, jurnal, modul, dokumen dan lain sebagainya yang berkaitan dengan prosedur pembelian dan penerimaan Barang.

### 3.3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah bagian dalam pengumpulan data dengan mengumpulkan data langsung dari lapangan, proses observasi dimulai dengan mengidentifikasi tempat yang hendak diteliti. Semiawan (2012 : 112). Dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini penulis mengamati proses dalam Standar Operasional Prosedur pelayanan *Buffet* dan *Bar* yang dilakukan oleh staf di *Executive Lounge JW Marriott Surabaya*.

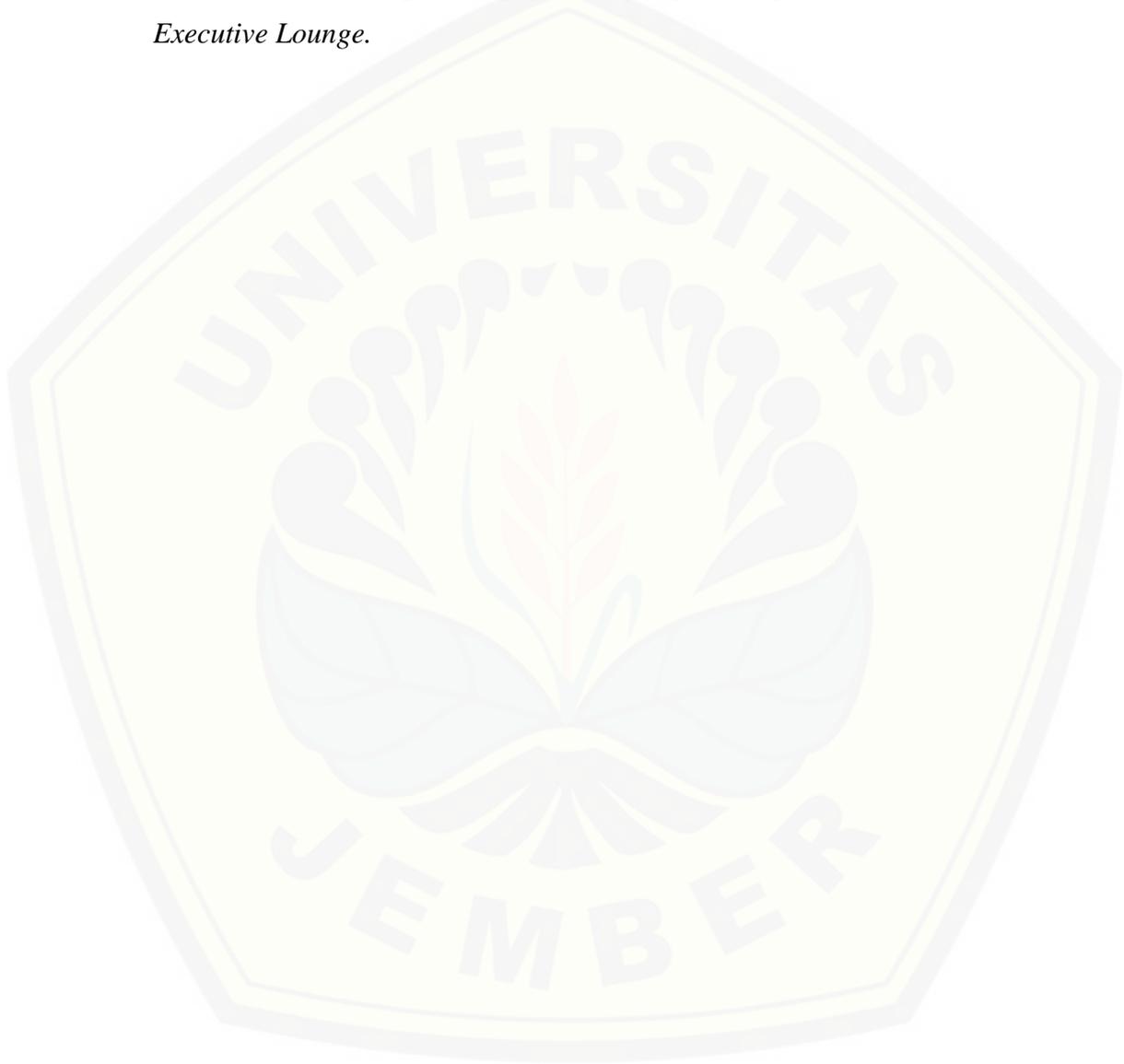
b. Wawancara

Menurut Sugiyono (2008:137) berpendapat bahwa wawancara digunakan untuk teknik mengumpulkan data apabila penulis ingin melaukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila ingin mengetahui hal-hakil dari responden yang lebih mendalam dan jumlahnya sedikit/kecil. Dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini penulis melakukan wawancara pada staf *Executive Lounge* mengenai seluruh kegiatan kerja di *Executive Lounge* khususnya tentang Standar Operasional Prosedur pelayanan *Buffet* dan *Bar*.

c. Dokumentasi

Menurut Gunawan (2013:176) mengatakan bahwa dokumentasi hanyalah nama lalin dari analisis tulisan atau visual yang berasal dari suatu dokumen.

Buku teks, *essay*, surat kabar, novel, artikel, majalah, buku resep, pidat politik, iklan, gambar nyata, maupun isi dari setiap komunikasi visual dapat dianalisis dengan berbagai cara. Dalam pengumpulan data selama Praktek Kerja Nyata, penulis mengumpulkan dokumentasi berupa tulisan berupa buku, jurnal, internet. Selain itu penulis juga mengumpulkan gambar selama berada di *Executive Lounge*.



## BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1.1 Kesimpulan

Dari hasil praktek kerja nyata yang sudah dilaksanakan oleh penulis di JW Marriott Surabaya pada *Departement Front Office* bagian *Executive Lounge* dapat di simpulkan bahwa;

1. JW Marriot Surabaya adalah salah satu hotel bintang lima yang ada di surabaya, yang dimiliki kelola oleh PT. Ramasari Surya Persada dan berada di bawah naungan *management* Marriott Internasional. Berada di tengah kota yaitu Jalan embong malang nomer 85-89 surabaya dan dekat dengan pusat perbelanjaan dan kantor instansi pemerintahan. Memiliki 25 lantai dengan total jumlah kamar mencapai 412 kamar, terdiri dari kamar *Deluxe, studio, deluxe Executive, Executive Hstudio, suite room, apartement, president suite, dan chairman suite*. Memiliki fasilitas khusus untuk tamu eksekutif yaitu *Executive Lounge* yang di lengkapi dengan pelayanan *Buffet* dan *Bar*
2. *Buffet* dan *Bar sevice*  
*Buffet sevice* atau pelayanan *Buffet* di *Executive Lounge* sudah diberikan kepada semua tamu dengan mengacu pada sebuah SOP. *Buffet sevice* diberikan pada saat penjamuan makan pagi (*Breakfast*), *afternoon tea*, dan juga saat penjamua *evening cocktail*. Penjamuan dimulai dari jam 6 pagi sampai jam 12 malam. *BAR sevice* diberikan hanya pada penjamuan *evening cocktail* yaitu mulai jam 17.30 sampai dengan Jam 21.30. Pelayanan ini diberikan untuk memberikan kenyamanan tamu yaitu berupa memberikan aneka minuman beralkohol. Isi dari *Bar* sangatlah lengkap mulai dari aneka *wine, tequila, brandy, cognag, sampangne, gin, vodka, whisky, liquer, martini*, aneka minuman ringan dan aneka jus.
3. Prosedur pelayanan di *Executive Lounge* sudah diatur dalam SOP. Prosedur pelayanan dijalankan mulai dari mengatur melakukan hal yang sederhana, seperti menata makanan sampai menangani tamu yang dalam keadaan mabuk. Pelayanan di *Executive Lounge* diberikan mulai dari jam 6 pagi sampai dengan jam 12 malam yang di bagi dalam berapa sesi penjamuan yaitu penjamuan

*breakfast*, penjamuan *afternoon tea* dan *evening cocktail*. Semua pelayanan harus sesuai dengan SOP yang ada.

4. SOP di *Executive Lounge* JW Marriott Surabaya, *Executive Lounge* memiliki SOP yang kompleks dan sangat tertata. Namun dalam pemahaman dan penlaksaaannya masih belum sepenuhnya dijalankan hal ini dikarenakan SOP di *Executive Lounge* tidak dibuat tertulis secara keseluruhan. SOP di *Executive Lounge* sudah dijalankan oleh semua staf, tapi ada beberapa SOP yang tidak dijalankan.

## 5.2 Saran

Untuk meminimalisir kesalahan yang dapat merugikan tamu dan JW Marriott Surabaya, alangkah baiknya SOP yang dijalankan dibuat secara tertulis, hal ini untuk mencegah staf atau *server* tidak keluar dari SOP yang ada saat memberikan pelayanan kepada tamu, Terlebih tamu yang dilayani adalah tamu eksekutif.

**DAFTAR PUSTAKA**

- A, Yoeti, Oka. 1994. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa
- Agusnawar . 2002. *Operasional Tata Graha Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Atmoko, T. 1996. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Jakarta.
- Budihardjo. 2014. *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta :Raih Asa Sukses.
- Damardjati, R.S. 1992. *Istilah- istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: PT Pradnya Paramita.
- Darsono, A. 2011. *Front Office Hotel*. Jakarta : PT. GramediaPustaka Utama.
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Indrajani. 2011. *Perancangan Basis Data All In 1*. Jakarta: Alex Media.
- Ismayanti. 2010. *PengantarPariwisata*. Jakarta: PT GramediaWidiasarana Indonesia
- H. Kodhyat. 1998. *Sejarah Pariwisata dan Perkembangannya di Indonesea*. Jakarta. Grasindo.
- Liwijaya. N. M., Honngowidjaja, H. mulyono. 2016. *Perncanaan Interior Lounge & Bar di Surabaya*. *Jurnal Intra*. 4(2). 662-671
- Manguwerdoyo, S. 1999. *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: embaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

- Marpaung, happy dan Herman Bahar.(2000). *Penganta Pariwisata*. Badung : Alfabeta.
- Marsum. W. 1999. *Banquet Table ManeR dan Napkin Folding*. Yogyakarta: Andi Yoyakarta
- Putri, E. 2016. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*.Yogyakarta :Deepublish
- Samsuridjal, D. dan Kaelani. 1997. *Peluang Bidang Pariwisata*. Mutiara Sumber Widya.
- Sarwadi. D. 1999. *Bartending Minuman Internasional dan Permasalahanya*. Yogyakarta: Liberty.
- Semiawan, C. R. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta :Grasindo.
- Sudarso, A. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa PerHotelan*. Yogyakarta Deepublish
- Sugiarto, E. dan Sulastriningrum. 1996. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suherlan H dan Y. Budhiono. 2013. *Psikologi Pelayanan*. Bandung: Media Perubahan
- Sulastiyono, A. 2001. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alvabeta, CV.
- Soenarno, A. 2006. *Front office Management*. Andi Yogyakarta.
- Suwantoro, G. 1997. *Dasar-Dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata



## Lampiran 1. Surat Tugas



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 : fisip@uncj.ac.id

**SURAT TUGAS**

Nomor : 0073/UN25.1.2/SP/2017

Berdasarkan E-mail dari Human Resources Manager "JW Marriott Surabaya" tanggal 3 Januari 2017, perihal Pelaksanaan Kegiatan Magang (Praktek Kerja Nyata), maka dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum di bawah ini :

No	NAMA	NIM	Program Studi
1.	Muhammad Jofi	140903102035	DIII Usaha Perjalanan Wisata
2.	M. Rofi'ia Ziaul Haq	140903102007	DIII Usaha Perjalanan Wisata
3.	Meilina Indah Fitrianda	140903102014	DIII Usaha Perjalanan Wisata

Untuk melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Industri/Praktek Kerja Lapangan di Hotel JW Marriott Surabaya terhitung mulai tanggal 9 Januari 2017 s.d. 9 Juni 2017.

Demikian surat tugas ini untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Jember, 6 Januari 2017

a.n Dekan  
Wakil Dekan I,  
Drs. Himawan Bayu Patriadi, MA., Ph.D.  
NIP 19610828 199201 1 001

Disampaikan Kepada :

1. Pimpinan Hotel JW Marriott Surabaya
2. Kaprodi D3 Usaha Perjalanan Wisata
3. Mahasiswa yang Bersangkutan

## Lampiran 2. Form Nilai Praktek Kerja Nyata Fisip Universitas Jember



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Jl. Kalimantan Kampus Tegalboto Telp. 0331-335586, 331342 Fax. 0331-335586 Jember 68121  
Telp. (0331) 332736

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

NO.	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1	Penguasaan Materi Tugas	75	AB
2	Kemampuan / Kerjasama	75	AB
3	Etika	75	AB
4	Disiplin	75	AB
<b>NILAI RATA - RATA</b>		<b>75</b>	<b>AB</b>

**Identitas Mahasiswa yang dinilai :**

Nama : MUHAMMAD JOFI  
NIM : 140903102035  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

**Yang menilai :**

Nama : NILA PRITA  
Jabatan : EXECUTIVE LOUNGE SUPERVISOR  
Instansi : JW MARRIOTT HOTEL SURABAYA  
Tanda Tangan :

 JW MARRIOTT  
SURABAYA

**PEDOMAN PENILAIAN :**

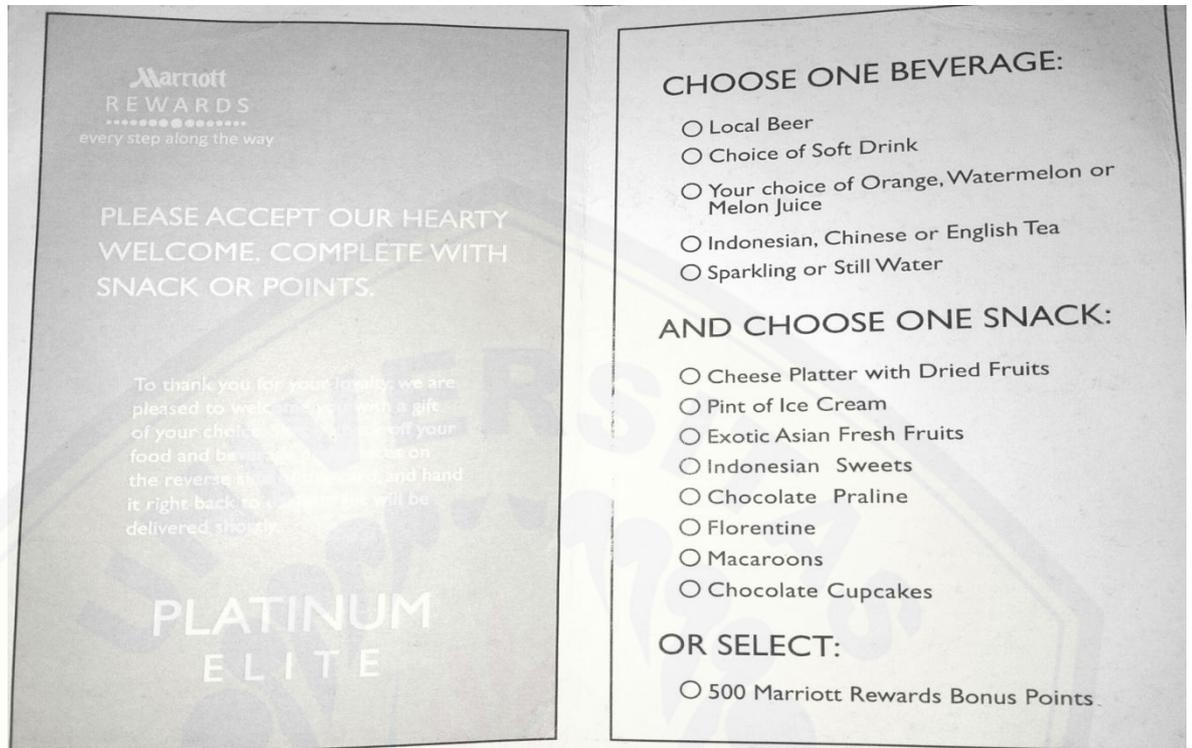
NO.	HURUF	ANGKA	KRITERIA
1	A	≥ 80	ISTIMEWA
2	AB	75 ≤ AB < 80	SANGAT BAIK
3	B	70 ≤ B < 75	BAIK
4	BC	65 ≤ BC < 70	CUKUP BAIK
5	C	60 ≤ C < 65	CUKUP
6	CD	55 ≤ CD < 60	KURANG
7	D	50 ≤ D < 55	
8	DE	45 ≤ DE < 50	SANGAT KURANG
9	E	< 45	

Lampiran 3. Sertifikat Praktek Kerja Nyata





Lampiran 6. Marriott Reward



Lampiran 7 Executive Lounge 21th Floor Benefit



Lampiran 8 Bar *Executive Lounge*



Lampiran 9 Minuman ber Alkohol Di *Executive Lounge*



Lampiran 10. *Buffet Executive Lounge*



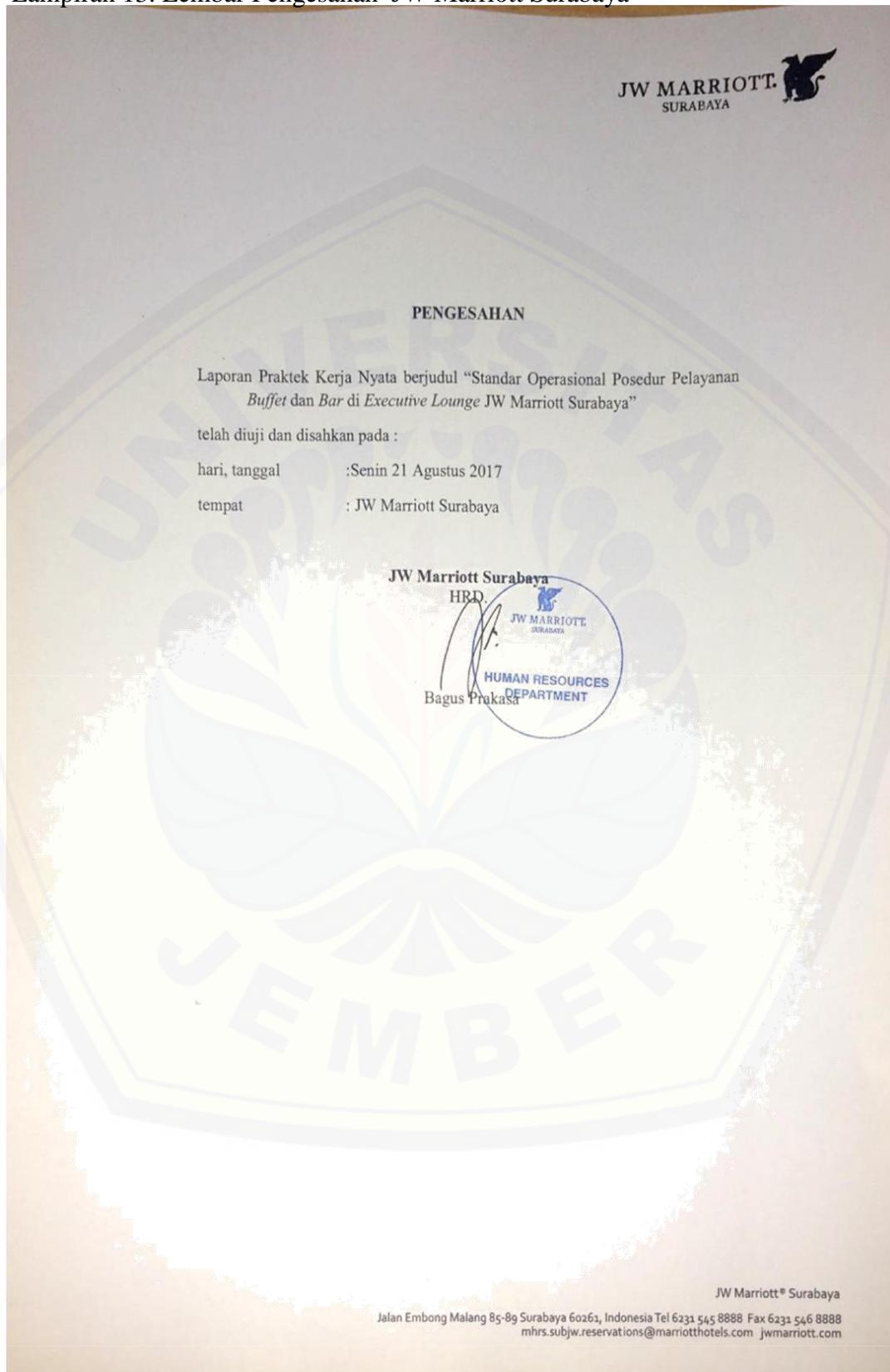
Lampiran 11. Pelayanan wine dan Cocktail Mixing



Lampiran 12 *Executive Lounge Team*



Lampiran 13. Lembar Pengesahan JW Marriott Surabaya



## lampiran 14 Lembar Persetujuan JW Marriott Surabaya

**JW MARRIOTT.**  
SURABAYA 

**PERSETUJUAN**

Telah disetujui untuk dipublikasikan Laporan Tugas Akhir Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Nama : Muhammad Jofi  
NIM : 140903102035  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Program Studi: Diploma III Usaha Perjalanan Wisata  
Judul : "Standar Operasional Posedur pelayanan *Buffet* dan *Bar* di *Executive Lounge JW Marriott Surabaya*"

Surabaya, 21 Agustus 2017  
Menyetujui,  
JW Marriott Surabaya

HRD  
  
Bagus Prakasa

  
HUMAN RESOURCE  
DEPARTMENT

JW Marriott® Surabaya  
Jalan Embong Malang 85-89 Surabaya 60261, Indonesia Tel 6231 545 8888 Fax 6231 546 8888  
mhrs.subjw.reservations@marriotthotels.com jwmarriott.com