



**PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE*  
PELAYANAN WAITER DAN WAITRESS DI SARKIES  
RESTAURANT HOTEL MAJAPAHIT SURABAYA**

*The Implementation Standard Operating Procedure Service of Waiter  
and Waitress at Sarkies Restaurant Hotel Majapahit Surabaya*

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

Oleh

**Silvia Wahyuningsih  
NIM 150903102034**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2018**



**PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE*  
PELAYANAN *WAITER* DAN *WAITRESS* DI *SARKIES*  
*RESTAURANT HOTEL MAJAPAHIT 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 Ilmu Politik Universitas Jember

Oleh

**Silvia Wahyuningsih**  
**NIM 150903102034**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2018**

**PERSEMBAHAN**

Laporan Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk:

1. Yang saya hormati kedua orang tua saya, Ayahanda Sugiono Edy Hariyanto dan Ibunda Lilis Tri Hotijah yang selalu memberikan cinta, kasih sayang, pengorbanan, dukungan, dan doanya selama ini;
2. Guru-guru saya sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi, terimakasih telah memberikan wawasan, ilmu pengetahuan, serta bimbingannya dengan penuh kesabaran;
3. Almamater saya, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

**MOTO**

“Agar sukses, kemauanmu untuk berhasil harus lebih besar dari  
ketakutanmu akan kegagalan”

(Bill Cosby)



---

\*) <https://www.kepogaul.com/inspirasi/motto-hidup-orang-sukses/>  
Diakses 10 Juli 2018 pukul 08.20 WIB

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

nama : Silvia Wahyuningsih

NIM : 150903102034

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir yang berjudul “Penerapan *Standard Operating Procedure* Pelayanan *Waiter* dan *Waitress* di *Sarkies Restaurant* Hotel Majapahit Surabaya” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Jember, 25 Juli 2018

Yang menyatakan,

Silvia Wahyuningsih  
NIM 150903102034

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE*  
PELAYANAN *WAITER* DAN *WAITRESS* DI *SARKIES*  
*RESTAURANT HOTEL MAJAPAHIT SURABAYA***

Oleh

Silvia Wahyuningsih  
NIM 150903102034

Pembimbing

Drs. Suhartono, M.P.  
NIP 196002141988031002

**PENGESAHAN**

Laporan Tugas Akhir berjudul “Penerapan *Standard Operating Procedure* Pelayanan *Waiter* dan *Waitress* di *Sarkies Restaurant* Hotel Majapahit Surabaya” karya Silvia Wahyuningsih telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Rabu, 25 Juli 2018

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji:

Ketua,

Dra. Sri Wahjuni, M.Si.  
NIP 195604091987022001

Sekretaris,

Anggota,

Drs. Suhartono, M.P.  
NIP 196002141988031002

Rebecha Prananta, S.Si., M.Si.  
NIP 198612032015042002

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial  
dan Ilmu Politik Universitas Jember

Dr. Ardiyanto, M.Si.  
NIP 195808101987021002



## RINGKASAN

**Penerapan *Standard Operating Procedure* Pelayanan *Waiter* atau *Waitress* di *Sarkies Restaurant Hotel Majapahit Surabaya*; Silvia Wahyuningsih, 150903102034; 2018: 81 halaman; Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.**

Hotel adalah bentuk bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan, dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan. Salah satu hotel bintang 5 yang memiliki pelayanan profesional yaitu Hotel Majapahit Surabaya. Untuk mencapai tujuannya, pelaksanaan Hotel Majapahit Surabaya didukung oleh berbagai departemen yang saling bekerja sama. Salah satu departemen yang ada yaitu *food and beverage department*, departemen ini merupakan departemen yang sangat diperlukan pada suatu hotel dalam penyediaan, pelayanan makanan dan minuman. Dalam menjalankan tugasnya *food and beverage department* terbagi menjadi dua bagian yaitu *food and beverage service* dan *food and beverage product*.

*Food and beverage service* berperan untuk memberikan pelayanan yang baik disertai keramah tamahan, kesopanan, senyuman, serta membuat tamu merasa nyaman ketika berada di restoran. Terdapat beberapa restoran di Hotel Majapahit Surabaya, salah satunya yaitu *Sarkies Restaurant* yang dibuka khusus untuk makan siang dan makan malam saja. *Sarkies Restaurant* merupakan *Chinese Restaurant* yang memiliki desain menarik dengan nuansa zaman dahulu. Pelayanan dilakukan berdasarkan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang baik dan benar di *Sarkies Restaurant*. SOP sangat dibutuhkan *waiter* dan *waitress* dalam melayani tamu karena SOP dapat membantu *waiter* dan *waitress* menjadi lebih mandiri dan tidak bergantung pada intervensi manajemen. Tujuan penulis membuat tugas akhir adalah agar dapat mengetahui bagaimana Penerapan *Standard Operating Procedure* pelayanan *waiter* dan *waitress* di *Sarkies Restaurant Hotel Majapahit Surabaya* sehingga dapat pengetahuan tentang perhotelan khususnya pelayanan restoran.



Dari hasil pengamatan penulis selama praktek kerja nyata, *Standard Operating Procedure* pelayanan oleh *waiter* dan *waitress* di *Sarkies Restaurant* masih belum sesuai dengan SOP. Ada beberapa kelalaian yang terkadang dilakukan *waiter* dan *waitress* dalam melakukan pelayanan kepada tamu seperti lupa untuk *unfold napkin* dan lupa *refilling chinese tea* ketika restoran sedang ramai. Mengingat tidak ada SOP tertulis yang dimiliki *Sarkies Restaurant* maka mengakibatkan *waiter* dan *waitress* mudah untuk melakukan kesalahan pada saat melayani tamu. Hal ini akan berdampak buruk pada *Sarkies Restaurant* dan juga Hotel Majapahit Surabaya secara keseluruhan kemudian dapat membuat citra hotel menjadi tidak baik di kalangan masyarakat.

## PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul ”Penerapan *Standard Operating Procedure* Pelayanan *Waiter* atau *Waitress* di *Sarkies Restaurant* Hotel Majapahit Surabaya”. Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan diploma tiga (DIII) 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. Akhmad Toha, M.Si., 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. Drs. Suhartono, M.P., 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. Bapak Untung Sumirat, selaku *Food and Beverage manager* Hotel Majapahit Surabaya;
7. Ibu Retno Indarti, selaku *team leader* di *Sarkies Restaurant* Hotel Majapahit Surabaya yang telah bersedia memberikan bimbingan dan wawasan ilmu pengetahuan ketika penulis melaksanakan praktek kerja nyata;
8. Para sahabat dan seluruh teman-teman D III Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2015 yang selalu memberikan semangat dan doa selama penyelesaian tugas akhir ini;
9. 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, 25 Juli 2018

Penulis



**DAFTAR ISI**

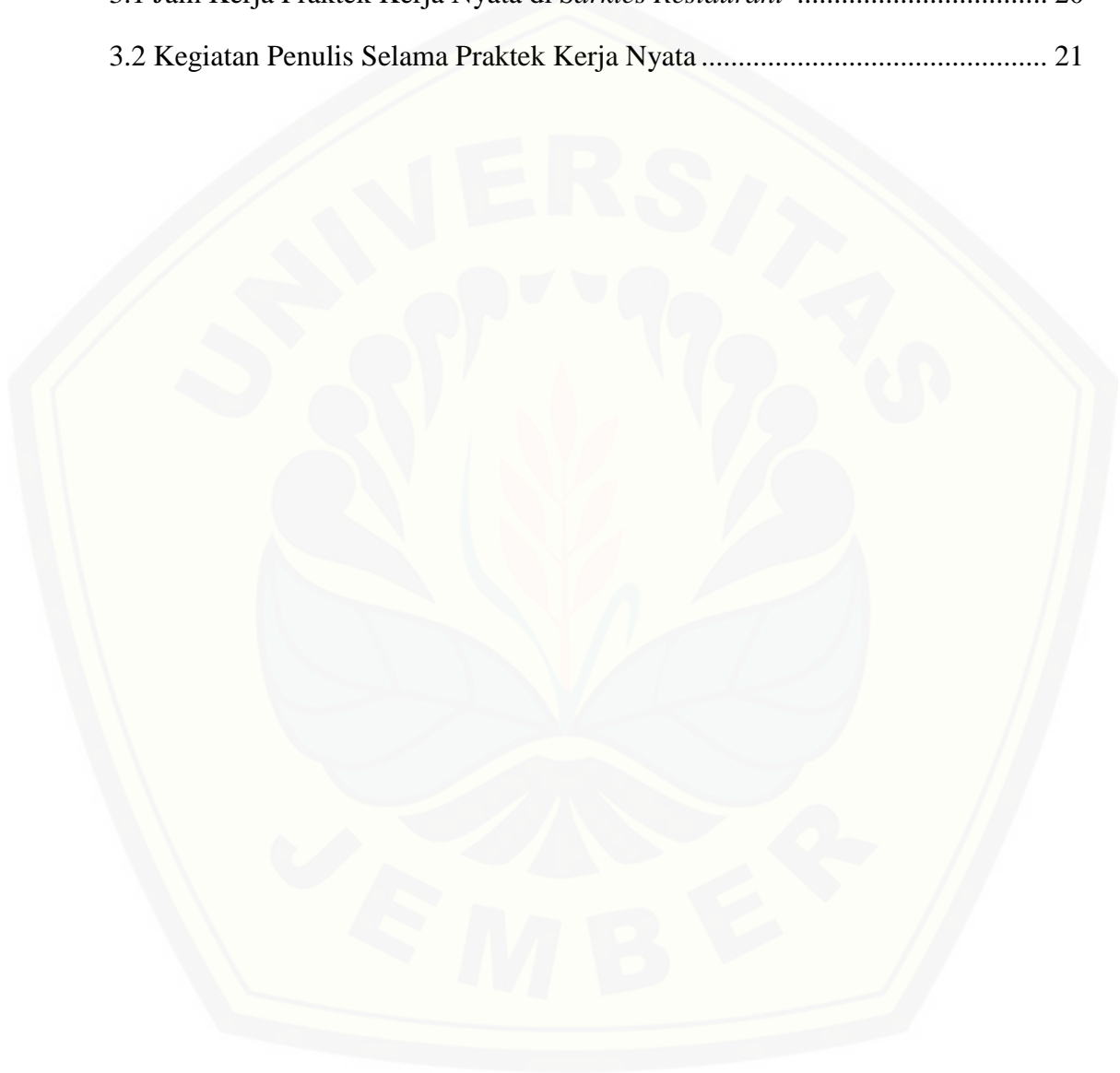
	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>LAPORAN PEMBIMBING</b> .....	v
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>RINGKASAN</b> .....	vii
<b>PRAKATA</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<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> .....	6
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata .....	6
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata .....	7
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
<b>2.1 Pariwisata</b> .....	8
2.1.1 Definisi Pariwisata .....	8
<b>2.2 Hotel</b> .....	8
2.2.1 Definisi Hotel .....	8
2.2.1 Klasifikasi Hotel.....	9

2.2.1 Departemen yang ada di dalam Hotel .....	11
<b>2.3 Restoran .....</b>	<b>14</b>
2.3.1 Pengertian Restoran.....	14
2.3.2 Jenis-jenis Restoran.....	14
2.3.3 <i>Food and Beverage</i> .....	16
2.3.4 <i>Waiter atau Waitress</i> .....	17
<b>2.4 <i>Standard Operating Procedure</i>.....</b>	<b>17</b>
2.4.1 Pengertian <i>Standard Operating Procedure</i> .....	17
2.4.2 Tujuan <i>Standard Operating Procedure</i> .....	18
2.4.3 Fungsi <i>Standard Operating Procedure</i> .....	19
2.4.4 Manfaat <i>Standard Operating Procedure</i> .....	19
<b>BAB 3. METODE PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA.....</b>	<b>20</b>
<b>3.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....</b>	<b>20</b>
3.1.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata .....	20
3.1.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	20
<b>3.2 Ruang Lingkup Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....</b>	<b>21</b>
3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan.....	21
3.2.2 Kegiatan yang Dilakukan Selama Praktek Kerja Nyata.....	21
<b>3.2 Jenis dan Sumber Data.....</b>	<b>35</b>
3.2.1 Jenis Data .....	35
3.2.2 Sumber Data .....	35
<b>3.3 Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>36</b>
<b>BAB 4. HASIL PELAKSANAAN KEGIATAN .....</b>	<b>37</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Tempat Praktek Kerja Nyata.....</b>	<b>37</b>
4.1.1 Hotel Majapahit Surabaya .....	37

4.1.2 <i>Sarkies Restaurant</i> .....	38
<b>4.2 Hasil Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata</b> .....	39
4.2.1 <i>Standard Operating Procedure</i> pelayanan <i>waiter</i> dan <i>waitress</i> di <i>Sarkies Restaurant</i> .....	39
4.2.2 Penerapan <i>Standard Operating Procedure</i> Pelayanan <i>waiter</i> dan <i>waitress</i> di <i>Sarkies Restaurant</i> .....	46
4.2.3 Kendala-kendala yang dialami <i>waiter</i> dan <i>waitress</i> dalam pelaksanaan pelayanan di <i>Sarkies Restaurant</i> .....	47
<b>BAB 5. KESIMPULAN</b> .....	49
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	49
<b>5.2 Saran</b> .....	49

**DARTAR TABEL**

1.1 Beberapa Hotel Bintang 5 di Kota Surabaya .....	1
1.2 Jumlah Tamu yang Berkunjung ke <i>Sarkies Restaurant</i> .....	3
3.1 Jam Kerja Praktek Kerja Nyata di <i>Sarkies Restaurant</i> .....	20
3.2 Kegiatan Penulis Selama Praktek Kerja Nyata .....	21





**DAFTAR LAMPIRAN**

Surat Permohonan Tempat Praktek Kerja Nyata .....	55
Surat Balasan Praktek Kerja Nyata .....	56
Surat Tugas Praktek Kerja Nyata .....	57
Form Nilai Praktek Kerja Nyata FISIP Universitas Jember .....	58
Form Nilai Praktek Kerja Nyata Hotel Majapahit Surabaya .....	59
Surat Keterangan Praktek Kerja Nyata di Hotel Majapahit Surabaya .....	60
Sertifikat Praktek Kerja Nyata .....	61
<i>Sarkies Restaurant Schedule</i> .....	62
Hotel Majapahit Surabaya Tampak Depan .....	63
<i>Sarkies Restaurant</i> .....	63
<i>Table Set Up Sarkies Restaurant</i> .....	64
Beberapa Menu <i>Dim Sum</i> di <i>Sarkies Restaurant</i> .....	65
<i>Sarkies Restaurant Captain's Order</i> dan <i>Guest Bill</i> .....	65
Seragam <i>Waitress Sarkies Restaurant</i> .....	66
<i>Sarkies Restaurant Team</i> .....	66

## BAB I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan bagian dari sektor industri di Indonesia yang mempunyai potensi serta peluang yang sangat besar untuk dikembangkan. Pada era digital saat ini pariwisata bukan lagi merupakan aktivitas ekonomi yang sederhana, tetapi sudah menjadi salah satu industri jasa besar dunia yang berkembang sangat pesat. Berdasarkan UNWTO (United Nation World Tourism Organization) 2014 perjalanan wisatawan telah meningkat pesat, dari sebelumnya berjumlah 25 juta orang pada tahun 1950, bertambah menjadi 278 juta orang pada tahun 1980, kemudian meningkat menjadi 528 juta orang pada tahun 1995, lalu terjadi lompatan yang luar biasa menjadi 1,1 milyar orang pada tahun 2014. Salah satu usaha yang berkaitan dengan pariwisata yaitu industri perhotelan. Hubungan industri perhotelan dengan kepariwisataan memiliki kaitan yang erat. Jika diumpamakan industri pariwisata itu sebagai suatu bangunan, maka sektor perhotelan merupakan tiangnya.

Di Indonesia terdapat banyak hotel bintang 5 yang menjadi favorit wisatawan untuk singgah. Klasifikasi hotel dibedakan dengan menggunakan simbol bintang antara 1-5. Semakin banyak bintang yang dimiliki suatu hotel, semakin berkualitas hotel tersebut. Surabaya menjadi Ibu Kota provinsi Jawa Timur yang merupakan pusat dari kegiatan bisnis dan pemerintahan di Jawa Timur. Tidak heran terdapat banyak industri hotel bintang 5 yang berdiri di kota tersebut. Adapun beberapa hotel bintang 5 yang ada di Kota Surabaya sebagai berikut:

Tabel 1.1 Beberapa hotel bintang 5 di Kota Surabaya

No.	Nama Hotel	Alamat
(a)	(b)	(c)
1.	Hotel Majapahit Surabaya	Jln. Tunjungan No.65
2.	JW Marriot Hotel Surabaya	Jln. Embong malang No. 85-89
3.	HARRIS POP! Hotel and Conventions	Jln. Bangka No. 08-18

(a)	(b)	(c)
4.	Somorset Surabaya Hotel & Serviced Residence	Jln. Raya Kupang Indah, Sukomananggul
5.	Sheraton Surabaya Hotel & Towers	Jln. Embong Malang No. 25-31
6.	Hotel Santika Pandegiling	Jln. Pandegiling No. 45
7.	TS Suites Surabaya	Jln. Hayam Wuruk No. 6
8.	Shangri-La Hotel	Jln. Meyjend Sungkono No. 120

Hotel Majapahit Surabaya termasuk kategori *City Hotel* karena letaknya berada di pusat Kota Surabaya, tepatnya di Jalan Tunjungan No.65, Genteng, Kota Surabaya, berseberangan dengan Tunjungan Plaza, dekat dengan pusat pemerintahan seperti kantor Gubernur Jawa Timur dan kantor Wali Kota Surabaya, berjarak 4 Km saja dengan stasiun Surabaya Gubeng, dan dekat dengan tempat wisata seperti Tugu Pahlawan, Monumen Kapal Selam dan Taman Bungkul Surabaya. Hotel ini merupakan hotel bersejarah yang dibangun pada tahun 1910 oleh Sarkies bersaudara dari Armenia. Fasilitas yang lengkap serta pelayanan staf yang profesional membuat para tamu tidak hanya datang untuk menginap saja, banyak tamu yang datang hanya sekedar beristirahat sejenak untuk menyantap makanan yang ada pada restoran di Hotel Majapahit Surabaya.

Pelaksanaan Hotel Majapahit Surabaya didukung oleh berbagai departemen yang saling bekerja sama. Salah satu departemen yang ada yaitu *food and beverage department*. Departemen ini merupakan departemen yang sangat diperlukan pada suatu hotel dalam penyediaan, pelayanan makanan dan minuman. Dalam menjalankan tugasnya *food and beverage department* terbagi menjadi dua bagian yaitu *food and beverage service* dan *food and beverage product*. Kedua bagian ini harus saling bekerja sama dan saling bergantung satu sama lain dalam melaksanakan pekerjaannya. *Food and beverage service* merupakan bagian depan yang berhubungan langsung dan memberikan pelayanan kepada tamu. Sedangkan *food and beverage product* merupakan bagian belakang yang tidak berhubungan langsung dengan tamu, bagian ini meliputi *kitchen* dan *stewarding*.

*Food and beverage service* berperan untuk memberikan pelayanan yang baik disertai keramah tamahan, kesopanan, senyuman, serta membuat tamu merasa nyaman ketika berada di restoran. Restoran adalah suatu usaha komersial yang menyediakan jasa pelayanan makan dan minum bagi umum dan dikelola secara profesional (Soekresno 2001). Hal yang dibutuhkan tamu hotel di samping menginap dan beristirahat, adanya restoran di hotel sangat penting agar para tamu dapat tinggal nyaman dengan menikmati makanan dan minuman yang disediakan hotel tanpa harus keluar dari hotel tersebut. Selain meningkatkan penghasilan hotel adanya restoran juga dapat meningkatkan citra hotel di masyarakat. Terdapat beberapa restoran di Hotel Majapahit Surabaya, salah satunya yaitu *Sarkies Restaurant*. *Sarkies Restaurant* merupakan *chinese restaurant* halal yang dibuka khusus untuk makan siang dan makan malam. Restoran ini memiliki desain unik dengan interior dari kayu jati yang terlihat sangat klasik dan dindingnya dihiasi dengan koleksi jam dinding antik yang membuat para tamu seperti berada pada zaman dahulu. Selain melayani tamu kamar yang menginap, restoran ini juga dibuka untuk umum.

Adapun jumlah tamu yang berkunjung ke *Sarkies Restaurant* dari bulan Januari hingga Juli berdasarkan hasil data penulis selama praktek kerja nyata sebagai berikut:

Tabel 1.2 Jumlah Tamu yang Berkunjung ke *Sarkies Restaurant*

No (a)	Bulan (b)	Jumlah Tamu (c)	Keterangan (d)
1	Januari	1.156 orang	Selain tamu hotel dan masyarakat umum yang berkunjung ke <i>Sarkies Restaurant</i> , pada bulan Januari terdapat pula 3 kali acara pertunangan yang berlangsung di <i>Sarkies Restaurant</i> dan membuat peningkatan jumlah tamu.

(a)	(b)	(c)	(d)
2	Februari	1.074 orang	Pada bulan Februari, selain tamu hotel dan masyarakat umum yang berkunjung ke <i>Sarkies Restaurant</i> terdapat 1 kali acara pertunangan dan 2 kali acara ulang tahun.
3	Maret	803 orang	Pada bulan Maret jumlah tamu mengalami penurunan karena hanya ada 1 kali acara ulang tahun di <i>Sarkies Restaurant</i>
4	April	680 orang	Pada bulan April jumlah tamu mengalami penurunan dikarenakan hanya tamu hotel dan masyarakat umum saja yang berkunjung dan tidak ada acara yang berlangsung di <i>Sarkies Restaurant</i> .
5	Mei	569 orang	Pada bulan Mei jumlah tamu mengalami penurunan. Selain tamu hotel dan masyarakat umum yang berkunjung ke <i>Sarkies Restaurant</i> , tidak ada acara yang berlangsung. Pada bulan ini juga terjadi teror bom yang membuat masyarakat enggan untuk keluar rumah sehingga mengakibatkan penurunan jumlah tamu untuk hotel dan restoran.
6	Juni	670 orang	Pada bulan Juni jumlah tamu kembali normal dan tidak terdapat acara di <i>Sarkies Restaurant</i>



(a)	(b)	(c)	(d)
7	Juli	602 orang	Pada bulan Juni juga tidak ada acara yang berlangsung, hanya tamu hotel dan masyarakat umum yang berkunjung ke <i>Sarkies Restaurant</i>
Jumlah		5.554 Orang	

Jumlah tamu yang berkunjung ke *Sarkies Restaurant* dari bulan Januari hingga Juli yaitu 5.554. Sedangkan jumlah tamu yang menginap di Hotel Majapahit berdasarkan hasil wawancara penulis kepada Bapak Benny sebagai *Front Office manager* selama bulan Januari hingga bulan Juli yaitu 12.230 orang. Dari hasil pengamatan tersebut dapat disimpulkan bahwa jumlah tamu yang berkunjung ke *Sarkies Restaurant* lebih sedikit dari pada jumlah tamu yang menginap di Hotel Majapahit, karena tidak banyak tamu hotel yang melakukan kegiatan makan minum di *Sarkies Restaurant*. Mengingat *Sarkies Restaurant* merupakan restoran khusus *chinese food* dan hanya buka pada saat *lunch* dan *dinner* saja, jadi mayoritas tamu yang berkunjung ke *Sarkies Restaurant* yaitu tamu dari luar, dalam arti bukan tamu yang menginap di Hotel Majapahit. *Sarkies Restaurant* menawarkan 33 pilihan menu *dim sum* mulai dari yang gurih, asin, hingga manis. Selain menu *dim sum*, ada juga pilihan menu *a la carte* dengan beberapa menu serba *seafood* dan sayur-sayuran.

Pelayanan yang diberikan *waiter* dan *waitress* kepada tamu juga diunggulkan dengan berusaha memberikan apa yang diinginkan tamu dan membuat tamu nyaman mungkin berada di *Sarkies Restaurant*. Pelayanan dilakukan berdasarkan *Standard Operating Procedure (SOP)* yang baik dan benar di *Sarkies Restaurant*. *SOP* sangat dibutuhkan *waiter* dan *waitress* dalam melayani tamu karena *SOP* dapat membantu *waiter* dan *waitress* menjadi lebih mandiri dan tidak bergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan sehari-hari. *SOP* yang terdapat di *Sarkies Restaurant* sebetulnya tidak ada yang tertulis. Tentu saja hal ini menjadi kendala untuk *waiter* dan *waitress* dalam melakukan pekerjaan.

Proses pelayanan di *Sarkies Restaurant* dilakukan mengikuti SOP restoran pada umumnya. Pelayanan yang baik dan benar sangat penting dilakukan agar tamu yang datang merasa puas dan akan berdampak positif bagi Hotel Majapahit.

Dalam laporan tugas akhir ini penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana *waiter* dan *waitress* dapat melakukan pelayanan kepada tamu dengan benar sedangkan SOP yang dimiliki *Sarkies Restaurant* tidak tertulis. Penulis juga dapat menambah pengetahuan tentang restoran khususnya pentingnya SOP dalam memberikan pelayanan yang baik dan benar kepada tamu. Selain itu juga dapat menambah pengalaman agar menjadi bekal penulis di dunia kerja nanti. Penulis memilih judul “Penerapan *Standard Operating Procedure* Pelayanan *Waiter* dan *Waitress* di *Sarkies Restaurant* Hotel Majapahit Surabaya”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *Standard Operating Procedure* pelayanan *waiter* dan *waitress* di *Sarkies Restaurant* Hotel Majapahit Surabaya?
2. Apa sajakah kendala yang dialami *waiter* dan *waitress* dalam pelaksanaan pelayanan di *Sarkies Restaurant* Hotel Majapahit Surabaya?

## 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 penerapan *Standard Operating Procedure* pelayanan *waiter* dan *waitress* di *Sarkies Restaurant* Hotel Majapahit Surabaya.
2. Mengetahui apa sajakah kendala yang dialami *waiter* dan *waitress* dalam pelaksanaan pelayanan di *Sarkies Restaurant* Hotel Majapahit Surabaya.



### 1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Praktek kerja nyata ini memiliki beberapa manfaat, diantaranya yaitu :

1. Mendapatkan pengetahuan tentang restoran yang sebelumnya belum saya dapatkan di perkuliahan khususnya perihal *Standard Operating Procedure*.
2. Mendapatkan pengalaman untuk dapat bekerja sama dengan rekan kerja sehingga dapat menjadi bekal untuk bekerja di masa depan.



## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Pariwisata

#### 2.1.1 Definisi Pariwisata

Berdasarkan UNWTO (2014) pariwisata merupakan, “aktivitas manusia yang melaksanakan perjalanan dan tinggal di daerah tujuan perjalanan di luar lingkungan atau daerah kesehariannya”. Dikatakan Prideaux & Cooper (2002) mendefinisikan bahwa pariwisata sebagai perjalanan sementara seseorang dengan tujuan ke luar dari tempat tinggalnya dan tempat bekerjanya, melakukan kegiatan selama berada di tempat tujuan dan menyediakan fasilitas untuk memenuhi kebutuhannya. 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. Dilanjutkan Muljadi (2012) Pariwisata merupakan aktivitas, pelayanan dan produk hasil industry pariwisata yang mampu menciptakan pengalaman perjalanan bagi wisatawan.

Pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan pariwisata adalah segala aktifitas yang berkaitan dengan perjalanan seseorang maupun kelompok di luar tempat tinggalnya dalam jangka waktu tertentu, dengan tujuan tidak mencari nafkah melainkan bertujuan mencari kesenangan semata.

### 2.2 Hotel

#### 2.2.1 Definisi Hotel

Hotel adalah bentuk bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan, dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan (Rumekso 2004). 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. Dilanjutkan Budi (2013), hotel adalah usaha yang bergerak dalam bidang jasa untuk mencari keuntungan melalui suatu pelayanan kepada para tamunya yang menginap seperti pelayanan resepsionis, tata graha, makan dan minum, MICE (*Meeting, Incentive, Conference, and Exhibition*), serta rekreasi.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan salah satu jenis bidang usaha yang memberikan akomodasi dan menyediakan pelayanan baik berupa penginapan, penyediaan makanan dan minuman serta jasa dan juga fasilitas lainnya dalam bangunan untuk publik atau masyarakat secara umum, dimana pengelolaannya dilakukan secara professional dan didukung oleh tenaga kerja yang memiliki keterampilan baik dalam bidang perhotelan.

## 2.2.2 Klasifikasi Hotel

Peninjauan terhadap klasifikasi hotel dilakukan 3 tahun sekali dengan mempertimbangkan berbagai factor. Menurut Sugiarto dan Sulartiningrum (1996:9), tingkatan atau kelas hotel dibedakan atas tanda bintang. Semakin banyak jumlah bintang maka persyaratan, fasilitas, dan pelayanan (*service*) yang dituntut semakin banyak dan baik. Kriteria klasifikasi hotel berdasarkan bintang adalah sebagai berikut:

### a. Hotel berbintang 1 (satu)

Dikatakan hotel berbintang satu apabila sekurang-kurangnya memiliki 15 kamar, satu kamar *suite room*, memiliki *restaurant* dan *bar*.

### b. Hotel berbintang 2 (dua)

Dikatakan hotel berbintang dua apabila sekurang-kurangnya memiliki 20 kamar, dua *suite room*, memiliki *restaurant* dan *bar*.

### c. Hotel berbintang 3 (tiga)

Dikatakan hotel berbintang tiga apabila sekurang-kurangnya memiliki 30 kamar, tiga *suite room*, memiliki *restaurant* dan *bar*.

d. Hotel berbintang 4 (empat)

Dikatakan hotel berbintang empat apabila sekurang-kurangnya memiliki 50 kamar, empat *suite room*, memiliki *restaurant* dan *bar*.

e. Hotel berbintang 5 (lima)

Dikatakan hotel berbintang lima apabila sekurang-kurangnya memiliki 100 kamar, lima *suite room*, memiliki *restaurant* dan *bar*.

Menurut Arif (2005:78) bahwa:

Sebuah hotel memiliki jenis dan klasifikasi yang berbeda-beda berdasarkan ukuran penelitian tertentu. Penilaian tersebut berkaitan dengan jenis fasilitas, kebutuhan luas (lingkup operasinya) sehingga hotel diklasifikasikan menjadi beberapa jenis misalnya, dilihat dari pelayanan, lamanya tamu menginap, menurut jumlah kamar dan lokasinya.

Adapun pengelompokan hotel menurut Arif (2005:79) yaitu sebagai berikut:

a. Pengelompokan Hotel Menurut Jumlah Kamar

1. *Small Size Hotel*, merupakan hotel dengan jumlah kamar yang sedikit (maksimal terdapat 25 kamar).
2. *Small Average Size Hotel*, merupakan hotel dengan jumlah kamar cukup banyak (terdapat 26-99 kamar).
3. *Medium Average Hotel*, merupakan hotel dengan jumlah kamar yang sedang menengah (sekitar 100-299 kamar).
4. *Large Size Hotel*, merupakan hotel dengan jumlah kamar yang besar (jumlah minimum 300-3000 kamar).

b. Pengelompokan Hotel Menurut Lokasi

1. *City Hotel*, dilihat dari namanya hotel ini terletak di perkotaan dan biasanya ditujukan untuk pengunjung dengan tujuan bisnis atau dinas.
2. *Down Town Hotel*, biasanya terletak di dekat pusat perdangan dan perbelanjaan. Hotel ini sering ditujukan untuk pengunjung yang ingin berwisata belanja.
3. *Suburban Hotel*, biasanya terletak di pinggiran kota ditujukan untuk pengunjung yang menginap dalam waktu singkat/bertransit.

4. *Resort Hotel*, merupakan hotel yang dibangun di dekat daerah yang memiliki objek wisata dengan tujuan sebagai fasilitas akomodasi dari suatu aktivitas wisata tersebut.
  5. *Mountain Hotel*, berlokasi di daerah pegunungan seperti namanya dan pegunungan sebagai daya tarik hotel tersebut.
  6. *Beach Hotel*, berlokasi di dekat pantai, pantai sebagai daya tarik hotel tersebut.
  7. *Highway Hotel*, berlokasi ditepi jalan bebas hambatan dan biasanya diperbatasan antara dua kota.
  8. *Airport Hotel*, berlokasi dekat dengan lapangan terbang, biasanya ditujukan untuk pengunjung yang baru melakukan penerbangan.
- c. Hotel Menurut Lama Tamu Menginap
1. *Residential Hotel*, merupakan jenis hotel dengan waktu kunjungan 1 bulan sampai 1 tahun. Hotel ini pada umumnya dilengkapi dengan fasilitas seperti fasilitas kehidupan sehari-hari, seperti fasilitas belanja, kebugaran, dan rekreasi.
  2. *Semiresidential Hotel*, merupakan jenis hotel yang memiliki waktu inap mingguan 7 sampai 30 hari. Hotel ini biasanya memiliki fasilitas kebugaran (*spa*, *joggingtrack*, kolam renang) dan fasilitas rekreasi (restoran, taman bermain, penyewaan kendaraan dan lain-lain)
  3. *Transit Hotel*, merupakan jenis hotel yang memiliki waktu inap singkat/harian kurang dari 24 jam sampai 3 malam. Hotel ini biasanya memiliki fasilitas *laundry*, restoran dan agen perjalanan.

### 2.2.3 Departemen yang ada di dalam Hotel

Bagian-bagian atau departemen yang terdapat dalam hotel secara umum menurut teori Sulastiyono (2011:63-186) adalah sebagai berikut :

#### a. Kantor depan Hotel ( *Front Office* )

Peranan dan fungsi utama dari bagian kantor depan hotel adalah menjual (dalam arti menyewakan) kamar kepada para tamu. Oleh karena fungsinya itu, maka lokasi atau letak kantor depan hotel seharusnya berada di tempat yang



mudah dilihat atau diketahui oleh tamu. Untuk membantu pelaksanaan fungsi bagian kantor depan hotel terbagi menjadi beberapa sub-bagian yang masing-masing sub-bagian memiliki fungsi pelayanan yang berbeda, karena peranana dan fungsi utama bagian kantor depan hotel adalah pelayanan penjualan kamar.

b. Tata Graha Hotel (*Housekeeping*)

Bagian tata graha adalah salah satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel. Dalam melaksanakan tugas-tugas dibidang pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel, maka bagian tata graha juga harus melakukan kerjasama dengan bagian-bagian lainnya yang terdapat di hotel, seperti bagian kantor depan hotel, bagian makanan dan minuman, bagian mesin, bagian akunting, dan bagian personel. Tanggung jawab bagian tata graha dapat dikatakan mulai dari pengurusan tentang bahan-bahan yang terbuat dari kain seperti taplak meja (*table cloth*), sprei, sarung bantal, korden, menjaga kerapihan dan kebersihan ruangan beserta perlengkapannya, sampai pada program pengadaan atau penggantian peralatan dan perlengkapan, serta pemeliharaan seluruh ruangan hotel.

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

Bagian makanan dan minuman merupakan salah satu bagian yang terdapat dihotel, yang mempunyai fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman. Sekalipun melakukan fungsi menjual makanan dan minuman, tetapi dibalik itu semuanya terdapat kegiatan-kegiatan yang sangat kompleks. Kegiatan itu adalah melaksanakan usaha pengembangan produk makanan dan minuman, merencanakan kegiatan-kegiatan yang dapat menarik tamu untuk makan dan minum di restoran hotel, melakukan pembelian bahan-bahan makanan dan minuman, penyimpanan bahan-bahan makanan dan minuman, melakukan pengolahan, penyajian makanan dan minuman serta penghitungan produk.

d. *Marketing and Sales Department*

Bagian ini berfungsi dalam memasarkan produk hotel, serta kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pemasaran hotel, dengan berbagai cara bagian ini berusaha untuk mendapatkan tamu sebanyak mungkin ke dalam hotel, agar dapat menentukan banyaknya peningkatan pendapatan yang diperoleh melalui tamu-tamu yang menginap dan menggunakan fasilitas-fasilitas hotel.

e. *Accounting Department*

*Accounting Department* ini merupakan sebuah pusat bagi perusahaan hotel dalam menyelenggarakan penyusunan, pencatatan dan administrasi keuangan, dengan adanya departemen ini maka pihak manajemen akan dapat mengetahui seberapa banyak pendapatan yang telah diperoleh serta bagaimana perkembangan perusahaan tersebut untuk masa yang akan datang.

f. *Human Resource Department*

Bagian ini berfungsi melakukan kegiatan yang ada kaitannya dengan sumber daya manusia yang ada di lingkungan kerja hotel. Departemen ini juga memiliki tugas dalam mengembangkan tenaga kerja yang ada serta mengatur dan menyelenggarakan pendidikan maupun latihan kerja bagi karyawan dari semua tingkatan.

g. *Engineering Department*

Departemen ini bertanggung jawab dalam kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan dan konstruksi bangunan hotel, selain itu juga bagian ini peralatan dan perlengkapan hotel yang bersifat mekanik (mesin) serta mengurus pengadaan dan pemeliharaan instalasi listrik dan pengadaan air bersih untuk keperluan tamu maupun untuk keperluan karyawan hotel. *Engineering Department* juga mengurus peralatan yang bisa digunakan dalam hal yang berhubungan dengan pencegahan dan penanggulangan kebakaran.

h. *Security Department*

Bagian ini bertugas dalam hal yang berhubungan dengan masalah yang ada kaitannya dengan keamanan di dalam hotel maupun di luar hotel serta memelihara ketertiban di wilayah kerjanya.



## 2.3 Restoran

### 2.3.1 Pengertian Restoran

Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang di organisir secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya, baik berupa makanan dan minuman (Sihite 2000:42). Menurut Suyono (2004:1), restoran adalah tempat yang berfungsi untuk menyegarkan kembali kondisi seseorang dengan menyediakan kemudahan makan dan minum. Dikatakan Arief (2005:31) restoran adalah suatu industri yang tak terbatas, yaitu industri yang melayani makanan dan minuman kepada semua orang yang jauh dari rumahnya, maupun yang dekat dari rumahnya. Dilanjutkan Marsum (2005:7) restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersil, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua konsumen baik berupa makanan ataupun minuman.

Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa restoran adalah tempat usaha yang melayani tamu yang datang dengan ruang lingkup kegiatannya menyediakan makanan dan minuman yang bersifat komersial.

### 2.3.2 Jenis-Jenis Restoran

Menurut Atmodjo Marsum (1994) jenis restoran secara umum antara lain:

#### a. *Fast Food*

Menawarkan menu yang terbatas, makanannya sudah disiapkan terlebih dulu, dimasak dalam jumlah besar dan disimpan panas. Biasanya kita harus memesan dan mengambil sendiri pesanan kita, meskipun duduk juga bisa. Restoran cepat saji biasanya adalah bisnis waralaba. Kata *fast food* dimasukan dalam kamus oleh Merriam-Webster tahun 1951. McDonald dan KFC adalah beberapa bisnis waralaba terkenal didunia. Keunggulannya ada dikecepatan. Apabila kamu ingin membuka bisnis waralaba ini biayanya akan lebih mahal daripada membuka restoran independen.

#### b. *Fast Casual*

Sebuah restoran kasual cepat adalah jenis restoran yang tidak menawarkan layanan meja penuh tetapi menjanjikan kualitas makanan dan suasana yang

lebih dari sebuah restoran cepat saji tapi masih dibawah *Casual dinning*. Ini adalah konsep yang relatif baru. Biasanya kita bisa melihat proses makanan kita dibuat.

c. *Casual Dinning*

Restaurant yang melayani hampir semua jenis orang. Orang-orang pergi di sini untuk dapat memiliki banyak pilihan makanan dan menikmati suasana santai. Harga makanan di restoran ini biasanya tidak begitu tinggi.

d. *Family Style*

Memiliki banyak pilihan menu dari untuk anak anak sampai dewasa. Biasanya banyak mempunyai meja yang besar.

e. *Fine Dining*

Restoran dengan layanan penuh dengan makanan yang lebih spesifik, khusus dan berkelas. Biasanya dari dekorasi restorannya saja sudah berkualitas tinggi dengan suasana *elegant* yang ingin diciptakan oleh restoran tersebut. *Waiter* sangat terlatih dan memakai pakaian yang lebih formal. *Chef* yang sudah sangat profesional akan memberi sentuhan dan racikan masakan yang mahal tapi layak untuk dinikmati. Restoran *fine dining* memiliki aturan tertentu yang harus diikuti oleh pengunjungnya.

Dalam satu hotel biasanya ada lebih dari satu restoran, pada umumnya restoran dalam satu hotel dapat dibedakan atas:

- a. *Dining Room (main restaurant)*, biasanya menggunakan peralatan yang mewah dengan tata dekorasi yang indah dan mewah, dilengkapi dengan hiburan seperti permainan piano. Jenis makanan dan minuman yang dijual lengkap dengan penyajian yang sempurna. Menu (daftar makanan) yang digunakan adalah jenis *ala carte* dan juga *table d'hote*. Pada intinya *dining room* dibuka pada malam hari dan terkadang di pagi hari saat *breakfast (sarapan)*.
- b. *Super Club*, pada umumnya serupa dengan *dining room*, yang dilengkapi tempat tamu menari (*floor dance*). Disamping secara tetep dibuka untuk *dinner* (makan malam), sering pula digunakan untuk *lunch* (makan siang).

- c. *Coffee Shop*, biasanya menggunakan peralatan, dekorasi, dan cara pelayanan yang sederhana. Menunya sangat sederhana baik *ala carte* maupun *table d'hote*. Pada umumnya *Coffee Cup* buka selama 24 jam.
- d. *Speciality Restaurant*, restoran jenis ini mempunyai ciri khas tertentu, yang termasuk kedalam golongan ini seperti :
  1. Restoran yang menjual makanan dari suatu negara atau benua, misalnya *Japanese restaurant, Chinese restaurant, dan European restaurant*.
  2. Restoran menggunakan cara masak tertentu, seperti *Grill Restaurant* (khusus menjual makanan yang dipanggang), dan *Fish Restaurant* (khusus menjual makanan dari jenis ikan)
  3. Restoran dari jenis *Cafeteria*, dan lain-lain.

### 2.3.3 Food and Beverage Department

Menurut Soekresno dan Pendit (1998:4) menyebutkan bahwa *food and beverage department* merupakan 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. Dilanjutkan Arief (2005:113) bahwa *food & beverage department* yaitu bagian yang bertugas mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan tamu hotel, baik dalam kamar, *restaurant, coffee shop, banquet*, makanan karyawan dan sebagainya

Tujuan departemen *food and beverage* menurut Soekresno dan Pendit (1998:5) adalah sebagai berikut:

- a. Menjual makanan dan minuman sebanyak-banyaknya dengan harga yang sesuai.
- b. Memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada tamu sehingga tamu merasa puas. Hal ini menyangkut mutu pelayanan mutu makanan dan minuman, sikap karyawan, dekorasi ruangan serta suasana sekitar, peralatan yang dipakai dan sanitasinya.
- c. Mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya dan untuk kesinambungan usaha.

*Food and beverage department* merupakan departemen yang sangat mutlak diperlukan di hotel dalam penyediaan dan 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, yaitu:

a. *Food and beverage* bagian depan (*front service*)

Yaitu bagian yang langsung berhubungan dengan tamu, terdiri dari *bar*, restoran, *banquet* dan *room service*.

b. *Food and beverage* bagian belakang (*back service*)

Yaitu bagian yang tidak langsung berhubungan dengan tamu karena harus melalui perantara pramusaji, terdiri dari *kitchen*, *stewarding*.

#### 2.3.4 *Waiter dan Waitress*

Menurut Soekresno dan Pendit (1998), pramusaji disebut juga *waiter* dan *waitress*, karyawan dan karyawan restoran hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makan dan minum bagi para pelanggan hotel secara profesional. Dilanjutkan Atmodjo Marsum (2005), *waiter* atau *waitress* adalah seseorang yang menyajikan makanan dan minuman di dalam sebuah restoran atau *bar*. Atmodjo 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.

## 2.4 *Standard Operating Procedure*

### 2.4.1 Pengertian *Standard Operating Procedure*

Istyadi Insani (2010:1) mengatakan bahwa *Standard Operating Procedure* adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tercantum yang dibakukan perihal beragam proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, kala pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan aktor yang

berperan di dalam kegiatan. Menurut Tjipto Atmoko (2011) *Standard Operating Procedure* (SOP) adalah suatu pedoman atau acuan untuk melakukan tugas pekerjaan sesuai dengan kegunaan dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan proses kerja terhadap unit kerja yang bersangkutan. Dilanjutkan Sailendra (2015:11) *Standard Operating Procedure* (SOP) adalah panduan yang digunakan untuk meyakinkan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan terjadi dengan lancar.

## 2.4.2 Tujuan *Standard Operating Procedure*

Tujuan dari *Standard Operating Procedure* (SOP) menurut Indah Puji (2014:30) yaitu sebagai berikut:

### a. Tujuan umum

Tujuan umum *Standard Operating Procedure* yaitu agar berbagai proses kerja rutin terlaksana dengan efisien, efektif, konsisten dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan melalui pemenuhan standar yang berlaku.

### b. Tujuan khusus

Adapun beberapa tujuan khusus *Standard Operating Procedure* sebagai berikut:

1. Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan kemandirian petugas dan lingkungan, dalam melaksanakan sesuatu tugas atau pekerjaan tertentu.
2. Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja dan *supervisor*.
3. Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
4. Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan.
5. Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif.
6. Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait.



7. Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila terjadi suatu kesalahan.
8. Sebagai dokumen yang dipakai dalam pelatihan.
9. Sebagai dokumen sejarah bila telah di buat revisi SOP yang baru.

### 2.4.3 Fungsi *Standard Operating Procedure*

Menurut Indah Puji (2014:35) fungsi dari SOP adalah sebagai berikut:

- a. Memperlancar tugas pegawai.
- b. Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.
- c. Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak.
- d. Mengarahkan pegawai untuk disiplin dalam bekerja.
- e. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

### 2.4.4 Manfaat *Standard Operating Procedure*

Jika SOP dijalankan dengan benar maka perusahaan akan mendapat banyak manfaat dari penerapan SOP tersebut, menurut Indah Puji (2014:36) manfaat dari SOP adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan penjelasan tentang prosedur kegiatan secara detail dan terinci dengan jelas dan sebagai dokumentasi aktivitas proses bisnis perusahaan.
- b. Meminimalisasi variasi dan kesalahan dalam suatu prosedur operasional kerja.
- c. Mempermudah dan menghemat waktu dan tenaga dalam program *training* karyawan.
- d. Menyamaratakan seluruh kegiatan yang dilakukan oleh semua pihak.
- e. Membantu dalam melakukan evaluasi dan penilaian terhadap setiap proses operasional dalam perusahaan.
- f. Membantu mengendalikan dan mengantisipasi apabila terdapat suatu perubahan kebijakan.
- g. Mempertahankan kualitas perusahaan melalui konsistensi kerja karena perusahaan telah memiliki sistem kerja yang sudah jelas dan terstruktur secara sistematis.



### BAB 3. METODE PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA

#### 3.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

##### 3.1.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata

Praktek kerja nyata penulis dilakukan di Hotel Majapahit Surabaya yang berlokasi di Jalan Tunjungan No.65, Genteng, Kota Surabaya pada departemen *Food and Beverage Service* di *Sarkies Restaurant*. Hotel Majapahit adalah salah satu sebuah hotel mewah bersejarah yang ada di Surabaya. Hotel ini cocok bagi pelancong bisnis dan rekreasi, dengan akses mudah ke kawasan bisnis dan berbagai *mall* besar. Selain itu Hotel Majapahit menyediakan 143 kamar, 2 restoran, *lobby lounge* dan *bar*, 8 ruang pertemuan, satu *ballroom*, kolam renang, pusat kebugaran, dan *spa*.

##### 3.1.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Waktu pelaksanaan kegiatan praktek kerja nyata ini dilaksanakan selama enam bulan, terhitung mulai tanggal 22 Januari 2018 sampai dengan 22 Juli 2018 di Hotel Majapahit Surabaya. Adapun kegiatan praktek kerja nyata ini dilakukan sesuai dengan jam kerja di *Sarkies Restaurant* seperti pada tabel 3.1 berikut ini:

Tabel 3.1 Jam kerja praktek kerja nyata di *Sarkies Restaurant*

Jadwal	Waktu
M10	10.00 – 18.00 WIB
A3	15.00 – 23.00 WIB
SP4	10.00 – 14.00 / 18.00 – 21.00 WIB
SP8	11.30 – 15.00 / 18.00 – 22.30 WIB
SP11	11.30 – 15.00 / 19.00 – 23.00 WIB

Keterangan :

M10 : *Morning* 10 artinya karyawan mulai bekerja pada pukul 10.00 WIB  
hingga pukul 18.00 WIB

A3 : *Afternoon* 3 artinya karyawan mulai bekerja pada pukul 15.00 WIB  
hingga pukul 23.00 WIB

SP4 : *Split 4* artinya karyawan bekerja dengan membagi dua waktu dalam satu hari yaitu mulai bekerja pada pukul 10.00 WIB hingga pukul 14.00 WIB, kemudian kembali bekerja pada pukul 18.00 hingga pukul 21.00 WIB.

SP8 : *Split 8* artinya karyawan bekerja dengan membagi dua waktu dalam satu hari yaitu mulai bekerja pada pukul 12.30 WIB hingga pukul 15.00 WIB, kemudian kembali bekerja pada pukul 18.00 hingga pukul 22.30 WIB.

SP11 : *Split 11* artinya karyawan bekerja dengan membagi dua waktu dalam satu hari yaitu mulai bekerja pada pukul 11.30 WIB hingga pukul 15.00 WIB, kemudian kembali bekerja pada pukul 19.00 hingga pukul 23.00 WIB

### 3.2 Ruang Lingkup Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

#### 3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan

Pada pelaksanaan praktek kerja nyata ini penulis akan membuat laporan Tugas Akhir yang berjudul “Penerapan Prosedur *Sequence of Service* di *Sarkies Restaurant* Hotel Majapahit Surabaya”. Dalam hal ini penulis ditempatkan di departemen *food and beverage* pada bagian *service*.

#### 3.2.2 Kegiatan yang Dilakukan Selama Praktek Kerja Nyata

Pada pelaksanaan praktek kerja nyata kegiatan yang dilakukan penulis sama dengan kegiatan yang dilakukan oleh karyawan di *Sarkies Restaurant*. Kegiatan yang telah dilakukan oleh penulis selama praktek kerja nyata dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.2 *Daily Activity* Praktek Kerja Nyata di *Sarkies Restaurant*

Tanggal	Kegiatan	Hasil Kegiatan	Penanggung Jawab
(a)	(b)	(c)	(d)
22 Januari – 4 Februari 2018	a. Orientasi dan perkenalan antar <i>trainee</i>	a. Mengenal sesama <i>trainee</i>	a. Ibu. Dyla sebagai HRD

(a)	(b)	(c)	(d)
	b. Berkeliling hotel bersama HRD	b. Mengetahui tata letak hotel	b. Ibu. Dyla sebagai HRD
	c. Pengenalan para staf <i>Sarkies Restaurant</i>	c. Dapat mengenal para staf	c. Ibu. Retno sebagai <i>supervisor Sarkies Restaurant</i>
	d. <i>Briefing</i> bersama teman <i>trainee</i> lainnya	d. Lebih mengenal sesama <i>trainee</i>	
	e. Menghafal tata letak penyimpanan buku menu, <i>guest napkin, plate, bowl</i> dan <i>cutleries</i>	e. Meletakkan semua peralatan restoran sesuai dengan tempatnya	
	f. Menghafal jenis-jenis <i>chinese tea</i>	f. Dapat membedakan jenis-jenis <i>chinese tea</i>	
	g. <i>Training</i> membuat <i>chinese tea</i>	g. Bisa membuat <i>chinese tea</i>	
4 Februari – 18 Februari 2018	a. <i>Training open pantry</i> ketika <i>shift</i> pagi (SP4)	a. Dapat membuka <i>pantry</i> ketika <i>shift</i> pagi (SP4)	
	b. Mempelajari <i>table set up Sarkies Restaurant</i>	b. Dapat melakukan <i>table set up</i>	Ibu. Retno sebagai <i>supervisor Sarkies Restaurant</i>
	c. <i>Training</i> menjadi <i>greeter</i>	c. Dapat menjadi <i>greeter</i>	
	d. <i>Training</i> menerima reservasi via telepon	d. Dapat menerima telepon	

(a)	(b)	(c)	(d)
	<p>e. Membuat <i>table sauce</i> (<i>soya sauce</i> dan <i>tao pan chong</i>) beserta <i>welcome appetizer</i> (kacang rebus)</p> <p>f. Mempelajari menu <i>dim sum, ala carte</i> dan jenis-jenis minuman</p> <p>g. <i>Training</i> membuat berbagai jenis minuman seperti teh, kopi, jus dan lain-lain</p>	<p>e. Dapat membuat <i>table sauce</i></p> <p>f. Mengetahui menu makanan dan minuman</p> <p>g. Dapat membuat berbagai jenis minuman</p>	
<p>19 Februari – 4 Maret 2018</p>	<p>a. Mempelajari pelipatan <i>guest napkin</i></p> <p>b. Pengambilan <i>guest napkin</i> bersih dan penyerahan <i>guest napkin</i> kotor ke <i>laundry</i></p> <p>c. Menghafalkan nomor meja sesuai kapasitasnya</p>	<p>a. Dapat melipat <i>guest napkin</i> dengan berbagai bentuk</p> <p>b. Dapat mengambil <i>guest napkin</i> yang bersih kemudian dilipat kembali, dan <i>guest napkin</i> kotor diserahkan ke <i>laundry</i></p> <p>c. Dapat mengetahui setiap nomor meja sesuai kapasitasnya</p>	<p>Ibu. Retno sebagai <i>supervisor Sarkies Restaurant</i></p>

(a)	(b)	(c)	(d)
	d. <i>Training</i> melayani tamu	d. Dapat melayani tamu dengan benar	
	e. <i>Training</i> memberikan <i>welcome appetizer</i> kepada tamu yang baru datang	e. Dapat memberikan <i>welcome appetizer</i> setiap kali tamu datang	
	f. <i>Training</i> membuat <i>captain order</i>	f. Dapat membuat <i>captain order</i> ketika tamu akan memesan	
	g. <i>Training</i> tentang bonus yang didapatkan tamu jika mempunyai kartu <i>member</i> , dan bonus yang didapatkan staf jika membeli makanan di <i>Sarkies Restaurant</i>	g. Dapat mengetahui ketentuan diskon/bonus yang diterima tamu dan staf jika memiliki kartu <i>member</i>	
5 Maret – 18 Maret 2018	a. <i>Preparation pantry</i>	a. Dapat menyiapkan dan melengkapi keperluan <i>pantry</i>	
	b. <i>Polish</i> semua alat makan yang sudah dibersihkan	b. Dapat mengeringkan peralatan makan yang sudah dicuci	

(a)	(b)	(c)	(d)
	c. Melengkapi <i>table set up</i>	c. Dapat melengkapi <i>table set up</i> dengan benar	
	d. <i>Preparation bar</i> , mengambil es batu, menyiapkan teh dan mengisi air panas pada tong air	d. Dapat menyiapkan dan melengkapi semua keperluan <i>bar</i>	
	e. Mengecek barang-barang yang sudah habis	e. Mengetahui barang-barang <i>outlet</i> yang sudah habis	Ibu. Retno sebagai <i>supervisor Sarkies</i>
	f. Pengambilan barang di <i>food and beverage store</i>	f. Dapat mengambil barang yang telah dipesan ke <i>food and beverage store</i>	<i>Restaurant</i>
	g. <i>Closing pantry</i> , membersihkan <i>pantry</i> , menyimpan kacang dan sambal ke dalam <i>chiller</i>	g. Dapat menutup <i>pantry</i> dengan membersihkan dan mengembalikan barang ke <i>chiller</i> ketika restoran akan tutup	
	h. Pengembalian kunci restoran dan <i>kitchen</i> ke posko <i>security</i>	h. Dapat mengembalikan kunci restoran dan <i>kitchen</i> ketika restoran tutup	



(a)	(b)	(c)	(d)
19 Maret – 1 April 2018	<p>a. Menjadi <i>greeter</i> di depan pintu masuk</p> <p>b. Mengantarkan dan membantu tamu duduk</p> <p>c. Memberikan buku menu kepada tamu</p> <p>d. Mengambil pesanan tamu dan mengisi <i>captain order</i></p> <p>e. Memberikan pesanan ke <i>kitchen</i></p> <p>f. Menyajikan makanan yang dipesan tamu</p> <p>g. <i>Refilling chinese tea</i></p> <p>h. Mengangkat peralatan makan tamu yang kotor</p> <p>i. Menawarkan makanan penutup</p>	<p>a. Dapat menjadi <i>greeter</i> ketika tamu datang</p> <p>b. Dapat mengantarkan tamu ke meja yang telah dipilih tamu</p> <p>c. Dapat memberikan buku menu kepada tamu</p> <p>d. Dapat mencatat pesanan tamu di <i>captain order</i></p> <p>e. Dapat memberikan pesanan tamu ke <i>chef</i> di <i>kitchen</i></p> <p>f. Dapat menyajikan makanan kepada tamu</p> <p>g. Dapat mengisi ulang <i>chinese tea</i> tamu yang sudah habis</p> <p>h. Dapat mengambil peralatan makan tamu yang kotor</p> <p>i. Dapat menawarkan makanan penutup</p>	<p>Ibu. Retno sebagai <i>supervisor Sarkies Restaurant</i></p>

(a)	(b)	(c)	(d)
	kepada tamu	kepada tamu	
	j. Penanganan bon tamu	j. Dapat memberikan bon tamu ketika tamu sudah selesai makan	
2 April – 15 April	a. Mengecek kebersihan restoran atau memanggil <i>house keeping</i> untuk membersihkan	a. Dapat memanggil <i>house keeping</i> ketika restoran kotor	
	b. <i>Preparation pantry, cook steam rice, menyiapkan table sauce, chopped chilli dan welcome appetizer</i>	b. Dapat menyiapkan <i>pantry</i> dengan memasak nasi, menyiapkan <i>table sauce, chopped chilli dan welcome appetizer</i>	Ibu. Retno sebagai <i>supervisor Sarkies Restaurant</i>
	c. <i>Prepare crumbing towel</i>	c. Dapat menyiapkan <i>crumbing towel</i>	
	d. <i>Polish all equipment and chinese wear at stewarding area</i>	d. Dapat mengeringkan semua peralatan ketika sudah selesai dicuci	
	e. Melengkapi <i>table set up</i>	e. Dapat melengkapi <i>table set up</i>	
	f. Melipat <i>guest napkin</i>	f. Dapat melipat <i>guest napkin</i> dengan berbagai bentuk	

(a)	(b)	(c)	(d)
16 April – 29 April 2018	<p>a. Mengecek barang-barang yang sudah habis</p> <p>b. Pengambilan barang di <i>food and beverage store</i></p> <p>c. <i>Preparation bar</i>, mengambil es batu, menyiapkan teh dan mengisi air panas pada tong air</p> <p>d. Menjadi <i>greeter</i> di depan pintu masuk</p> <p>e. Melayani tamu mulai dari tamu datang sampai meninggalkan restoran</p> <p>f. <i>Closing pantry</i>, membersihkan <i>pantry</i>, menyimpan kacang dan sambal ke dalam <i>chiller</i></p>	<p>a. Mengetahui barang-barang <i>outlet</i> yang sudah habis</p> <p>b. Dapat mengambil barang yang telah dipesan ke <i>food and beverage store</i></p> <p>c. Dapat menyiapkan dan melengkapi semua keperluan <i>bar</i></p> <p>d. Dapat menjadi <i>greeter</i> ketika tamu datang</p> <p>e. Dapat melayani tamu ketika tamu datang sampai pulang dengan baik dan benar</p> <p>f. Dapat menutup <i>pantry</i> dengan membersihkan dan mengembalikan barang ke <i>chiller</i> ketika restoran akan tutup</p>	<p>Ibu. Retno sebagai <i>supervisor Sarkies Restaurant</i></p>

(a)	(b)	(c)	(d)
	g. Penyerahan <i>table cloth</i> dan <i>guest napkin</i> kotor ke <i>laundry</i>	g. Dapat memberikan <i>table cloth</i> dan <i>guest napkin</i> kotor ke <i>laundry</i>	
30 April - 13 Mei 2018	<p>a. <i>Preparation pantry, cook steam rice</i>, menyiapkan <i>table sauce</i>, <i>chopped chilli</i> dan <i>welcome appetizer</i></p> <p>b. <i>Polish all equipment and chinese wear at stewarding area</i></p> <p>c. Mengecek <i>reservation book</i> apakah ada reservasi atau tidak</p> <p>d. Pengambilan <i>table cloth</i> dan <i>guest napkin</i> bersih ke <i>laundry</i></p> <p>e. Melengkapi <i>table set up</i></p>	<p>a. Dapat menyiapkan pantry dengan memasak nasi, menyiapkan <i>table sauce, chopped chilli</i> dan <i>welcome appetizer</i></p> <p>b. Dapat mengeringkan semua peralatan ketika sudah selesai dicuci</p> <p>c. Dapat mengetahui jumlah tamu yang reservasi dengan melihat <i>reservation book</i></p> <p>d. Dapat mengambil <i>guest napkin</i> yang bersih ke <i>laundry</i> kemudian dilipat kembali</p> <p>e. Dapat melengkapi <i>table set up</i> dengan benar</p>	Ibu. Retno sebagai <i>supervisor Sarkies Restaurant</i>

(a)	(b)	(c)	(d)
	f. Menjadi <i>greeter</i> di depan pintu masuk	f. Dapat menjadi <i>greeter</i> ketika tamu datang	
14 Mei – 27 Mei 2018	<p>a. Mengecek kebersihan restoran atau memanggil <i>house keeping</i> untuk membersihkan</p> <p>b. Mengecek barang-barang yang sudah habis</p> <p>c. <i>Preparation bar</i>, mengambil es batu, menyiapkan teh dan mengisi air panas pada tong air</p> <p>d. Menerima telepon dengan ramah</p> <p>e. Menyambut dan menyapa tamu</p> <p>f. <i>Refilling chinese tea</i></p>	<p>a. Dapat memanggil <i>house keeping</i> ketika restoran kotor</p> <p>b. Mengetahui barang-barang <i>outlet</i> yang sudah habis</p> <p>c. Dapat menyiapkan dan melengkapi semua keperluan <i>bar</i></p> <p>d. Dapat menerima telepon dengan ramah</p> <p>e. Dapat memberikan sambutan yang baik kepada tamu</p> <p>f. Dapat mengisi ulang <i>chinese tea</i> tamu yang sudah habis</p>	<p>Ibu. Retno sebagai <i>supervisor Sarkies Restaurant</i></p>

(a)	(b)	(c)	(d)
	g. Mengangkat peralatan makan yang kotor	g. Dapat mengambil peralatan makan tamu yang kotor	
28 Mei – 10 Juni 2018	a. <i>Polish all equipment and chinese wear at stewarding area</i>	a. Dapat mengeringkan semua peralatan ketika sudah selesai dicuci	
	b. Melengkapi <i>table set up</i>	b. Dapat melengkapi <i>table set up</i> dengan benar	
	c. Pengambilan <i>table cloth</i> dan <i>guest napkin</i> bersih ke <i>laundry</i>	c. Dapat mengambil <i>guest napkin</i> yang bersih ke <i>laundry</i> kemudian dilipat kembali	Ibu. Retno sebagai <i>supervisor Sarkies Restaurant</i>
	d. Mengecek apakah ada lampu yang mati atau memanggil <i>engineering</i> untuk menggantinya	d. Dapat mengetahui apakah ada lampu yang mati kemudian memanggil <i>engineering</i> untuk menggantinya	
	e. Menjadi <i>greeter</i> di depan pintu masuk	e. Dapat menjadi <i>greeter</i> ketika tamu datang	
	f. Penanganan bon tamu	f. Dapat memberikan bon jika tamu selesai makan	



(a)	(b)	(c)	(d)
11 Juni – 24 Juni 2018	<p>a. Menjadi <i>greeter</i> di depan pintu masuk</p> <p>b. Menyambut dan menyapa tamu</p> <p>c. <i>Preparation pantry, cook steam rice, menyiapkan table sauce, chopped chilli dan welcome appetizer</i></p> <p>d. Melengkapi <i>table set up</i></p> <p>e. Pengembalian kunci restoran dan <i>kitchen ke posko security</i></p>	<p>a. Dapat menjadi <i>greeter</i> ketika tamu datang</p> <p>b. Dapat memberikan sambutan dan sapaan yang baik ketika tamu datang</p> <p>c. Dapat menyiapkan pantry dengan memasak nasi, menyiapkan <i>table sauce, chopped chilli dan welcome appetizer</i></p> <p>d. Dapat melengkapi <i>table set up</i> dengan benar</p> <p>e. Dapat mengembalikan kunci restoran dan <i>kitchen</i> ketika restoran sudah tutup</p>	Ibu. Retno sebagai <i>supervisor Sarkies Restaurant</i>
25 Juni – 8 Juli 2018	<p>a. Pengambilan <i>table cloth</i> dan <i>guest napkin</i> bersih di <i>laundry</i></p> <p>b. Pelipatan <i>guest napkin</i></p>	<p>a. Dapat mengambil <i>table cloth</i> dan <i>guest napkin</i> bersih di <i>laundry</i></p> <p>b. Dapat melipat <i>guest napkin</i></p>	

(a)	(b)	(c)	(d)
		dengan berbagai bentuk	
	c. Melengkapi <i>table set up</i>	c. Dapat melengkapi <i>table set up</i> dengan benar	
	d. <i>Prepare crumbing towel</i>	d. Dapat menyiapkan <i>crumbing towel</i>	
	e. Mengecek <i>reservation book</i> apakah ada reservasi atau tidak	e. Dapat mengetahui jumlah tamu yang reservasi dengan melihat <i>reservation book</i>	Ibu. Retno sebagai <i>supervisor Sarkies Restaurant</i>
	f. Melayani tamu mulai dari tamu datang sampai meninggalkan restoran	f. Dapat melayani tamu ketika datang sampai pulang dengan baik dan benar	
	g. Penyerahan <i>table cloth</i> dan <i>guest napkin</i> kotor ke <i>laundry</i>	g. Dapat memberikan <i>table cloth</i> dan <i>guest napkin</i> kotor ke <i>laundry</i> untuk dicuci	
9 Juli – 20 Juli 2018	a. Menjadi greeter di depan pintu masuk	a. Dapat menjadi <i>greeter</i> ketika tamu datang	
	b. Menyambut dan menyapa tamu	b. Dapat memberikan sambutan dan sapaan yang baik ketika tamu datang	

(a)	(b)	(c)	(d)
	c. <i>Refilling chinese tea</i>	c. Dapat mengisi ulang <i>chinese tea</i> tamu yang sudah habis	
	d. <i>Preparation pantry, cook steam rice, menyiapkan table sauce, chopped chilli dan welcome appetizer</i>	d. Dapat menyiapkan pantry dengan memasak nasi, menyiapkan <i>table sauce, chopped chilli dan welcome appetizer</i>	
	e. <i>Preparation bar, mengambil es batu, menyiapkan teh dan mengisi air panas pada tong air</i>	e. Dapat menyiapkan dan melengkapi semua keperluan <i>bar</i>	Ibu. Retno sebagai <i>supervisor Sarkies Restaurant</i>
	f. <i>Polish all equipment and chinese wear at stewarding area</i>	f. Dapat mengeringkan semua peralatan ketika sudah selesai dicuci	
	g. Pengambilan barang di <i>food and beverage store</i>	g. Dapat mengambil barang yang telah dipesan ke <i>food and beverage store</i>	
	h. Penyerahan <i>table cloth dan guest napkin kotor ke</i>	h. Dapat memberikan <i>table cloth dan guest napkin kotor</i>	

---

*laundry*ke *laundry* untuk  
dicuci

---

### 3.2 Jenis dan Sumber Data

#### 3.2.1 Jenis Data

Pada pelaksanaan praktek kerja nyata penulis menggunakan jenis data kualitatif. Menurut Bogdan dan Biklen (1992:21), data kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Data kualitatif yang digunakan penulis dalam penelitian ini meliputi hasil wawancara staf *Sarkies Restaurant* dan observasi atau pengamatan langsung aktivitas staf *Sarkies Restaurant*.

#### 3.2.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan penulis dalam pelaksanaan praktek kerja nyata ini adalah sebagai berikut:

##### a. Data Primer

Data primer menurut Umi Narimawati (2008:98), data primer ialah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data. Sumber data primer ini berupa catatan diperoleh dari hasil wawancara, diskusi dan pengamatan langsung yang dilakukan penulis kepada Ibu Retno Indarti sebagai *supervisor* serta para *waiter* dan *waitress Sarkies Restaurant*.

##### 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 (Uma Sekaran, 2011). Data sekunder diperoleh penulis dari sumber data berupa informasi dari internet, jurnal, skripsi dan lain sebagainya.

## BAB 5. PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Dari praktek kerja nyata yang telah dilakukan penulis di *Sarkies Restaurant* Hotel Majapahit Surabaya dapat disimpulkan bahwa:

- a. *Sarkies Restaurant* tidak memiliki SOP tertulis yang ditentukan oleh hotel. Hanya saja SOP pelayanan tertulis dimiliki oleh *Indigo Restaurant*, yaitu restoran utama pada Hotel Majapahit Surabaya. Pelayanan di *Sarkies Restaurant* dilakukan berdasarkan SOP tertulis yang dimiliki oleh *Indigo Restaurant* yang tidak jauh berbeda dengan SOP pelayanan pada umumnya. Ada beberapa perbedaan pelayanan dari *Indigo Restaurant* yang dilakukan di *Sarkies Restaurant* seperti *refilling chinese tea* dan pemberian *condiment* berupa *soya sauce*, *tho pan chong sauce*, beserta kacang rebus.
- b. Penerapan *Standard Operating Procedure* pelayanan oleh *waiter* dan *waitress* di *Sarkies Restaurant* masih belum sesuai dengan SOP. Ada beberapa kelalaian yang terkadang dilakukan *waiter* dan *waitress* dalam melakukan pelayanan kepada tamu seperti lupa untuk *unfold napkin* dan lupa *refilling chinese tea* ketika restoran sedang ramai.
- c. Kendala-kendala yang dihadapi *waiter* dan *waitress* dalam memberikan pelayanan kepada tamu yaitu kurangnya staf, komunikasi kepada turis asing yang tidak bisa berbahasa Inggris dan kurang cepat dalam memperbaiki fasilitas restoran yang mengalami kerusakan.

### 5.2 Saran

Beberapa saran yang dapat diberikan penulis untuk pelayanan *waiter* dan *waitress* di *Sarkies Restaurant* yaitu *Sarkies Restaurant* dapat membuat SOP pelayanan secara tertulis. *Waiter* dan *waitress* dapat meminimalisir kesalahan dan lebih tertib lagi dalam melayani tamu. Untuk meningkatkan kinerja staf yang ada, perlu diadakan pelatihan untuk staf baik mengenai pelayanan, pengetahuan berbahasa China maupun materi baru tentang restoran. Dapat meningkatkan fasilitas restoran dan memperbaiki secepat mungkin jika ada beberapa fasilitas

yang mengalami kerusakan. Perlu adanya penambahan staf untuk *food and beverage department*, karena ketika banyak tamu yang datang akan membutuhkan tenaga yang lebih banyak untuk memperlancar operasional yang ada di Sarkies Restaurant.





## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Arief, A. R. 2005. *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Jakarta: Graha Ilmu
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Atmoko, T. 2011. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah* di e-dokumen.kemenag.go.id (akses tanggal 04 Juli 2018)
- Budi, A. P. 2013. *Manajemen Marketing Perhotelan*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Bogdan, R. dan Biklen, S. 1992. *Qualitative Research for Education*. Boston, MA: Allyn and Bacon
- Hasan, Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Hartatik, Indah Puji. 2014. *Buku Pintar Membuat SOP*. Yogyakarta: Flashbook
- Insani, I. 2010. *Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai Pedoman Pelaksanaan Administrasi Perkantoran dalam Rangka Peningkatan Pelayanan dan Kinerja Organisasi Pemerintah*. Jakarta: PT. Gramedia Utama
- Marsum, Atmodjo. 1994. *Banquet Table Manners and Napkin Folding*. Jakarta: CV. Andi Offset
- Marsum, Atmodjo. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Mulyadi. 2012. *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Narimawati, Umi. 2008 *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. Bandung: Agung Media

Rumekso. 2004. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: CV. Andi Offset

Sailendra, A. 2015. *Langkah-langkah Praktis Membuat SOP*. Yogyakarta: Trans Idea Publishing

Sekaran, Uma. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Sihite, R. 2000. *Hotel Management*. Surabaya: SIC

Soekresno dan Pendit. 1998. *Pramusaji Food and Beverage Service*. Jakarta: PT. Gramedia Utama

Soekeresno. 2001. *Management Food and Beverage Service Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Utama

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

Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

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

Suyono, J. 2004. *Food and Beverage and Table Setting*. Jakarta: PT. Grasindo

United Nations World Tourism Organization. 2007. *A Practical Guide To Tourism Destination Management*. Madrid: Spain

**Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata

UNWTO. 2014. UNWTO Tourism Highlights. Retrieved Oktober 24, 2017, from [www.eunwto.org/http://www.eunwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416226](http://www.eunwto.org/http://www.eunwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416226)

**Jurnal**

Prideaux, B and M. Cooper. 2002. *Ecotourism in Indonesia: A strategy for regional Tourism Development Asean Journal on Hospitality and Tourism*. 1(2): 95-106



LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Tempat Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS JEMBER**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
 Jl. Kalimantan – Kampus Tegalloto Telp. (0331) 335586, 331342 Fax. (0331) 335586  
 Jember 68121 Email: [fisip@unej.ac.id](mailto:fisip@unej.ac.id)

Nomor : 0019/UN25.1.2/SP/2018 3 Januari 2018  
 Lampiran : satu eksemplar  
 Perihal : Permohonan Tempat Magang

Yth. Pimpinan Hotel Majapahit Surabaya  
 Jl. Tunjungan No. 65  
 Surabaya

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 Lapangan) 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 :

No	NAMA	NIM	Bagian
1.	Tia Agus Safriani	150903102024	Food and Beverage Service
2.	Silvia Wahyuningsih	150903102034	Front Office

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

Atas perhatian dan kesediaannya disampaikan terima kasih.



a.n Dekan  
 Wakil Dekan I,

Dr. Hadi Prayitno, M.Kes  
 NIP 19610608 198802 1 001

Lampiran 2. Surat Balasan Praktek Kerja Nyata



HOTEL MAJAPAHIT  
SURABAYA  
MANAGED BY ACCORHOTELS

Surabaya, 19 Januari 2018

KepadaYth.

Kepala Program Studi Diploma Tiga Usaha Perjalanan Wisata  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Jalan Kalimantan, Kampus Tegalboto, Sumbersari, Jember,  
Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68121

Perihal: Penerimaan Siswa/I On the Job Training

Dengan hormat,

*Salam Hangat dari Hotel Majapahit Surabaya managed by ACCORHOTELS...*

Bersama dengan surat ini kami menyatakan bahwa siswa yang tersebut dibawah ini :

Tia Agus Safriani	Universitas Jember	FB Service - Indigo Restaurant
Silvia Wahyuningsih	Universitas Jember	FB Service - Sarkies Restaurant

Diterima untuk menjalani On The Job Training di Hotel Majapahit Surabaya managed by Accorhotels (Jl. Tunjungan No. 65, Surabaya 60275) selama 6 (Enam) bulan terhitung pada tanggal 22 Januari 2018 - 21 Juli 2018. Dimana selama masa tersebut, yang bersangkutan wajib mengikuti peraturan dan ketentuan yang berlaku di manajemen kami.

Demikian yang dapat kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami,

Hotel Majapahit Surabaya

Dyla Jenita

Learning & Development Coord.



Lampiran 3. 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 : [fisip@unj.ac.id](mailto:fisip@unj.ac.id)

**SURAT TUGAS**  
Nomor : 0231/UN25.1.2/SP/2018

Berdasarkan Surat dari Learning & Majapahit Surabaya "**Hotel Majapahit Surabaya**", tanggal 19 Januari 2018, perihal : Konfirmasi Siswa/I On The Job Training, maka dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum di bawah ini :

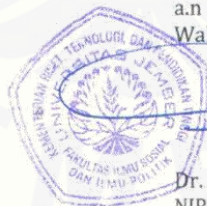
No.	Nama	NIM	Penempatan
1.	Tia Agus Safriani	150903102024	FB Service - Indigo Restaurant
2.	Silvia Wahyuningsih	150903102034	FB Service - Sarkies Restaurant

Untuk melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Industri/Praktek Kerja Lapangan di **Hotel Majapahit Surabaya**, terhitung mulai tanggal 22 Januari s.d. 21 Juli 2018.

Demikian surat tugas ini untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Jember, 19 Januari 2018

a.n Dekan  
Wakil Dekan I,



Dr. Hadi Prayitno, M.Kes  
NIP 19610608 198802 1 001

Disampaikan Kepada :

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



## Lampiran 4. 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

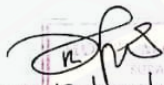
NO.	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1	Penguasaan Materi Tugas	78	AB
2	Kemampuan / Kerjasama	80	AB
3	Etika	80	AB
4	Disiplin	77	AB
NILAI RATA - RATA		79	AB

#### Identitas Mahasiswa yang dinilai :

Nama : SILVIA WAHYU NINGSIH  
NIM : 150903102034  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

#### Yang menilai :

Nama : RETNO. WDARTI  
Jabatan : TEAM LEADER  
Instansi : MADAPAHIT HOTEL SUPABAYA  
Tanda Tangan :

  
Retno. Indarti

#### 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 5. Form Nilai Praktek Kerja Nyata Hotel Majapahit Surabaya



### Trainee Assessment Form

Trainee name Silvia Wahyuningsih  
 Name of School/ Institution Universitas Jember  
 Department/ section being trained FB Service / Sarkies Restaurant  
 Training period 22 Januari 2018 – 20 Juli 2018

To be completed by the Trainer/ Supervisor (Please tick in the appropriate box):

	Outstanding Score: 8	Good Score: 7	Meets Standard Score: 6	Below Standard Score: 5
Grooming	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Attendance	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Punctuality	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Work attitude	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ability to work with others	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsibility towards work	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Knowledge of Job	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quality of Work	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Courtesy	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Motivation	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Initiative	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
General conduct	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Trainer's comments:

Total Score: Good

Signed:	Signed:	Approved:
Trainer (Evaluator) & Date	Dept. Head & Date	Learning & Development Manager

\* 90-100: Outstanding \* 76-89: Good \* 61-75: Meet Standard \* 50-60: Below Standard

Lampiran 6. Surat Keterangan Praktek Kerja Nyata di Hotel Majapahit Surabaya

**SURAT KETERANGAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rosalia Erta P.  
Jabatan : Learning & Development Manager  
Alamat : Jl. Tunjungan No. 65, Surabaya

Menerangkan bahwa :

Nama : Silvia Wahyuningsih  
Instansi : Universitas Jember (D3 Usaha Perjalanan Wisata)

Telah menyelesaikan magang di Hotel Majapahit Surabaya Managed by AccorHotels periode 22 Januari 2018 – 20 Juli 2018 dengan penempatan di departemen Food and Beverage Service.

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

Surabaya, 17 Juli 2018

Hormat Kami



Rosalia Erta P.

Learning & Development Manager



Hotel Majapahit, Surabaya, Jalan Tunjungan 65, Surabaya 60275, Indonesia  
Telephone +62 31 5454 333 Facsimile : +62 31 5454 111  
reservations@hotel-majapahit.com www.hotel-majapahit.com

Lampiran 7. Sertifikat Praktek Kerja Nyata



## CERTIFICATE

Hotel Majapahit Surabaya managed by Accorhotels  
is proud to present this certificate to:

# Silvia Wahyuningsih

Universitas Jember  
for

The successful completion of the On the Job Training Program  
at  
FB Service / Sarkies Restaurant  
22 Januari 2018 - 20 Juli 2018

MANAGED BY ACCORHOTELS


---


**Rosalia Erta Prawesti**  
Learning & Development Manager


---


**Thomas Evrard**  
General Manager




HOTEL MAJAPAHIT  
SURABAYA  
MANAGED BY ACCORHOTELS

### Individual Trainee's Performance



Grooming	: Outstanding	Knowledge of job	: Good
Attendance	: Good	Quality of work	: Good
Punctuality	: Good	Courtesy	: Outstanding
Work Attitude	: Good	Motivation	: Good
Ability to work with others	: Outstanding	Initiative	: Good
Responsibility towards work	: Good	General Conduct	: Good
Overall Grading : Good			

Surabaya, 09 Juli 2018


---

**Untung Sumirat**  
Food & Beverage Manager



## Lampiran 8. Sarkies Restaurant Schedule

Department : Sarkies Seafood Restaurant  
 Schedule Periode : 19 - 25 MARET 2018

Date	:	19	20	21	22	23	24	25
Forecast	:							
% Occupancy	:							
Room Occupancy	:							

Function	Breakfast	--	--	--	--	--	--	--
	Lunch	--	--	--	--	--	--	--
	Dinner	--	--	--	--	--	--	--
	Total ( pax )	--	--	--	--	--	--	--

No	Name	Position	CRUISE							AL				Long Leave				DP (PH)				Extra Off				Total Leave
			Mon 19	Tue 20	Wed 21	Thurs 22	Fri 23	Sat 24	Sun 25	Pre	Cur	Tkn	Til	Pre	Cur	Tkn	Til	Pre	Cur	Tkn	Til	Pre	Cur	Tkn	Til	
1	Retno I	TL	DO	AL	MD2	MD2	M10	MD2	M6	3	0	1	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	4
2	Ana Irawati	Waitress	SP11	SP11	DO	SP11	AL	SP11	SP11	3	0	1	2	0	0	0	0	4	0	0	4	0	0	0	0	6
3	Rudi Irawan	Waiter	DO	SP8	SP11	SP11	SP11	AL	A3*	3	0	1	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	4
4	Putri	Casual	SP8	DO	DO	DO	SP11	SP11	SP11																	
5	RIVAN	Casual							M6																	
1	Gusti Kakawati A (15/11/17)	Trainee	SP4	SP8	DO	SP4	A3	SP4	SP11																	
2	M. Faizal F(22/01/18)	Trainee	SP8	SP11	SP4	DO	SP11	A3*	SP4																	
3	Silvia W(22/01/18)	Trainee	DO	SP4	SP11	A3	SP8	SP8	MD2																	
AM SHIFT																										
FP SHIFT																										
TTL MANNING																										

SHIFT	M7	M10	A3	SP4	SP6	SP11	SP1	M4	M6	A4	SP8	SP3	SP1
	: 08:00 - 16:00	: 10:00 - 18:00	: 15:00 - 23:00	: 10:00 - 14:00 / 18:00 - 21:00	: 11:00 - 15:00 / 19:00 - 23:00	: 11:30 - 15:00 / 19:00 - 23:00	: 07:00 - 11:00 / 19:00 - 22:00	: 06:00 - 14:00	: 07: - 15:00	: 15:00 - 00:00	: 11:30 - 15:00 / 18:00 - 22:30	: 08:00 - 12:00 / 19:00 - 22:00	: 07:00 - 11:00 / 19:00 - 22:00

NB: FIRMAN TGL 24 MARET 16 BANTU BANQUET  
 RUDI TGL 25 MARET 18 BANTU BANQUET

*Retno I*

Lampiran 9. Hotel Majapahit Surabaya Tampak Depan



Lampiran 10. Sarkies Restaurant





Lampiran 11. *Table Set Up Sarkies Restaurant*



Lampiran 12. Beberapa Menu *Dim Sum* di *Sarkies Restaurant*



Lampiran 13. *Sarkies Restaurant Captain's Order* dan *Guest Bill*

ON CALL Mr. ANTHONY  
 SAM  
 captain's order 18.00

No. 507964  
 Waiter Name Rt Date 11/09/18  
 Guest 10 Table 206 Check D.

Qty	Description
1.	Peking Duck. 2nd Lettuce. #A
L	Sarkies BBA.
L	Beef Vietnamese.
L.	Bakmi Or Ayam + Scallop No udang,
L	Bunci's Szechuan.

Guest Bill  
 069393

SARKIES  
 1027 Ana  
 Tbl 62/1 Chk 3433 Est 3  
 Jul104'18 09:09PM

1 S Prawn Salad	139669
1 S Sarkies 7 Wonder	294959
1 S Kwetiau B Black	56198
1 S Beef Vietnamese 600 gram	105785
1 Burani	150000
1 Shiraz Cape Disc	330579
Subtotal	987190
Service 10%	98719
Tax	108591
09:35PM Total Due	1194500
1874220	
008/Williams	
Room Charge	1194500
Food	656611
Alcohol	330579
Service 10%	98719
Tax	108591
Payment	1194500

1027 Check Closed  
 Jul104'18 09:37PM

Name Will. Anthony Room no. 008  
 Thank You, Please Come Again  
 Signature [Signature]

Hotel Majapahit, Surabaya  
 65 Jalan Tunjungan, Surabaya 60275, Indonesia  
 Telephone +62 31 545 4333 Facsimile +62 31 545 4111



Lampiran 14. Seragam Waitress Sarkies Restaurant



Lampiran 15. Sarkies Restaurant Team

