



**PROSEDUR PELAYANAN TAMU KIZAHASHI RESTORAN
PADA DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGE
SERVICE DI BUMI SURABAYA
CITY RESORT**

*Guest Service Procedures Kizahashi Restaurant on the Departemen Food and
Beverage Service in Bumi Surabaya City Resort*

LAPORAN TUGAS AKHIR

Oleh :

**Siti Khoiriyah
NIM 150903102037**

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

2018



**PROSEDUR PELAYANAN TAMU KIZAHASHI RESTORAN
PADA DEPARTEMEN *FOOD AND BEVERAGE SERVICE* DI
BUMI SURABAYA *CITY RESORT***

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

**Siti Khoiriyah
NIM 150903102037**

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

2018

PERSEMBAHAN

Laporan praktek kerja nyata ini saya persembahkan untuk:

1. Yang saya hormati kedua orang tua saya, Ayahanda Samuji dan Ibunda Susmiyati yang selalu memberikan cinta, kasih sayang, pengorbanan, dukungan, dan doanya selama ini;
2. Saudara tercinta saya, Mohammad Doni Irawan;
3. Almamater saya, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Sahabat dan teman-teman yang senantiasa memberikan semangat, dukungan dan bantuan. Terima kasih untuk canda tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama, serta terimakasih untuk kenangan manis yang telah kita ukir bersama selama ini.

MOTTO

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

(Bill cosby)

“Ubah pikiranmu dan kau mengubah duniamu”

(Norman vincent peale)



*) Sumber: <https://www.kepogaul.com/inspirasi/motto-hidup-singkat-tapi-bermakna/>

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Khoiriyah

Nim : 15090302037

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa laporan praktek kerja nyata yang berjudul “Prosedur Pelayanan Tamu Kizahashi Restoran pada Departemen *Food and Beverage Service* di Bumi Surabaya *City Resort*” adalah benar karya saya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya. Saya bertanggung jawab atas kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta mendapatkan sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 10 September 2018

Yang menyatakan,

Siti Khoiriyah
150903102037

PERSETUJUAN

Telah disetujui Laporan Tugas Akhir Program Dimploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Nama : Siti Khoiriyah
NIM : 150903102037
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata
Judul

Prosedur Pelayanan Tamu Kizahashi Restoran pada Departemen Food and Beverage Service di Bumi Surabaya City Resort

Jember, 10 September 2018
Menyetujui
Dosen Pembimbing

Dra. Sri Wahjuni, M.Si
NIP 195604091987022001

LAPORAN TUGAS AKHIR

**PROSEDUR PELAYANAN TAMU KIZAHASHI RESTORAN
PADA DEPARTEMEN *FOOD AND BEVERAGE*
SERVICE DI BUMI SURABAYA
*CITY RESORT***

Oleh

Siti Khoiriyah
NIM 150903102037

Pembimbing

Dra. Sri Wahjuni, M.Si
NIP 195604091987022001

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir berjudul “Prosedur Pelayanan Tamu Kizahashi Restoran pada Departemen *Food and Beverage Service* di Bumi Surabaya *City Resort*” karya Siti Khoiriyah telah diuji dan disahkan pada:

Hari : Jum’at 27 Juli 2018

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji

Ketua,

Drs. Boedijono, M.Si
NIP 196103311989021001

Sekretaris,

Anggota,

Dra. Sri Wahjuni, M.Si
NIP 195604091987022001

Margaretta A.N, S.ST.Par., M.Par
NIP 760016873

Mengesahkan,

Dekan,

Dr. Ardiyanto, M. Si
NIP 195808101987021002

RINGKASAN

Prosedur Pelayanan Tamu Kizahashi Restoran Pada Departemen *Food and Beverage Service* Di Bumi Surabaya *City Resort*; Siti Khoiriyah; 150903102037; 2018; program studi; DIII Usaha perjalanan wisata jurusan ilmu administrasi fakultas ilmu sosial dan ilmu politik.

Sektor pariwisata sebagai kegiatan perekonomian telah menjadi andalan terprioritaskan bagi pengembangan sejumlah negara, terlebih bagi negara berkembang seperti Indonesia yang memiliki potensi wilayah yang luas dengan daya tarik wisata yang cukup besar, diantaranya: keindahan alam, aneka warisan sejarah budaya, dan kehidupan masyarakat (etnik). Pariwisata di Indonesia merupakan salah satu penunjang perekonomian yang memiliki prospek yang cerah. Adapun aspek-aspek dalam industri pariwisata antara lain restoran sebagai penyedia pelayanan makan dan minum, agen perjalanan wisata sebagai penyedia pelayanan perjalanan, transportasi sebagai sarana dan prasarana angkutan wisata, atraksi wisata sebagai daya tarik wisata, dan penginapan sebagai tempat singgah bagi tamu misalnya hotel. Di dalam sebuah hotel terdapat beberapa departemen yang berperan penting dalam kelancaran operasional hotel tersebut, salah satu departemen yang penting dalam melancarkan pelayanan adalah *food and beverage service*. *Food and beverage service* adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu restoran. Peran *food and beverage service* di Bumi Surabaya *City Resort* sangat penting karena dapat mengangkat citra hotel, apabila mampu membuat makanan dan minuman yang enak dengan pelayanan yang memuaskan. Bumi Surabaya *City Resort* memiliki 5 restoran yaitu Arumanis Restoran, Kizahashi Restoran, Siti Inggil Restoran, Primavera Restoran, Warung Bule/Cascade Restoran. 3 diantara 5 restoran tersebut merupakan restoran *buffet* atau prasmanan yang menjadi keunggulan 3 restoran tersebut dikarenakan membuat tamu bebas menikmati dan mengambil makanan sendiri termasuk di Kizahashi Restoran.

Kizahashi restoran merupakan restoran yang menyediakan berbagai masakan Jepang seperti sushi, sasimi, nigiri, salmon, dan tepanyaki. Prosedur pelayanan tamu yang ada di Kizahashi restoran dijabarkan sebagai berikut:

1. *Grooming*
2. *Welcome guest and ask reservation*
3. *Seat guest at table and unfold napkin*
4. *Present menu*
5. *Take beverage order*
6. *Serve beverages*
7. *Take food order*
8. *Adjust cutleries and serve appetizer*
9. *Check your guest*
10. *Table cleared*
11. *Adjust cutleries and serve main course*
12. *Check your guest*
13. *Table cleared*
14. *Present dessert menu*
15. *Take dessert order*
16. *Adjust cutleries and serve dessert*
17. *Table cleared*
18. *Take coffe/tea*
19. *Serve coffe/tea*
20. *Check your guest satisfaction*
21. *Check and present the bill*
22. *Bit farewell*
23. *Re set up table*

Prosedur pelayanan tamu dibuat untuk mengatur ketentuan dalam melayani tamu, sehingga tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan tidak kecewa. Namun terkait dengan prosedur pelayanan tamu yang ada di Kizahashi restoran Bumi Surabaya *City Resort* memberikan beberapa kendala bagi *waiter/waitress* dalam melaksanakan prosedur tersebut seperti saat:

1. Melayani tamu
2. Menyambut tamu, dan
3. Kurangnya staf pada saat *hight season*

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya , sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan yang berjudul “Prosedur Pelayanan Tamu Kizahashi Restoran pada Departemen *Food and Beverage Service* di Bumi Surabaya *City Resort*”. Laporan ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Progam Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

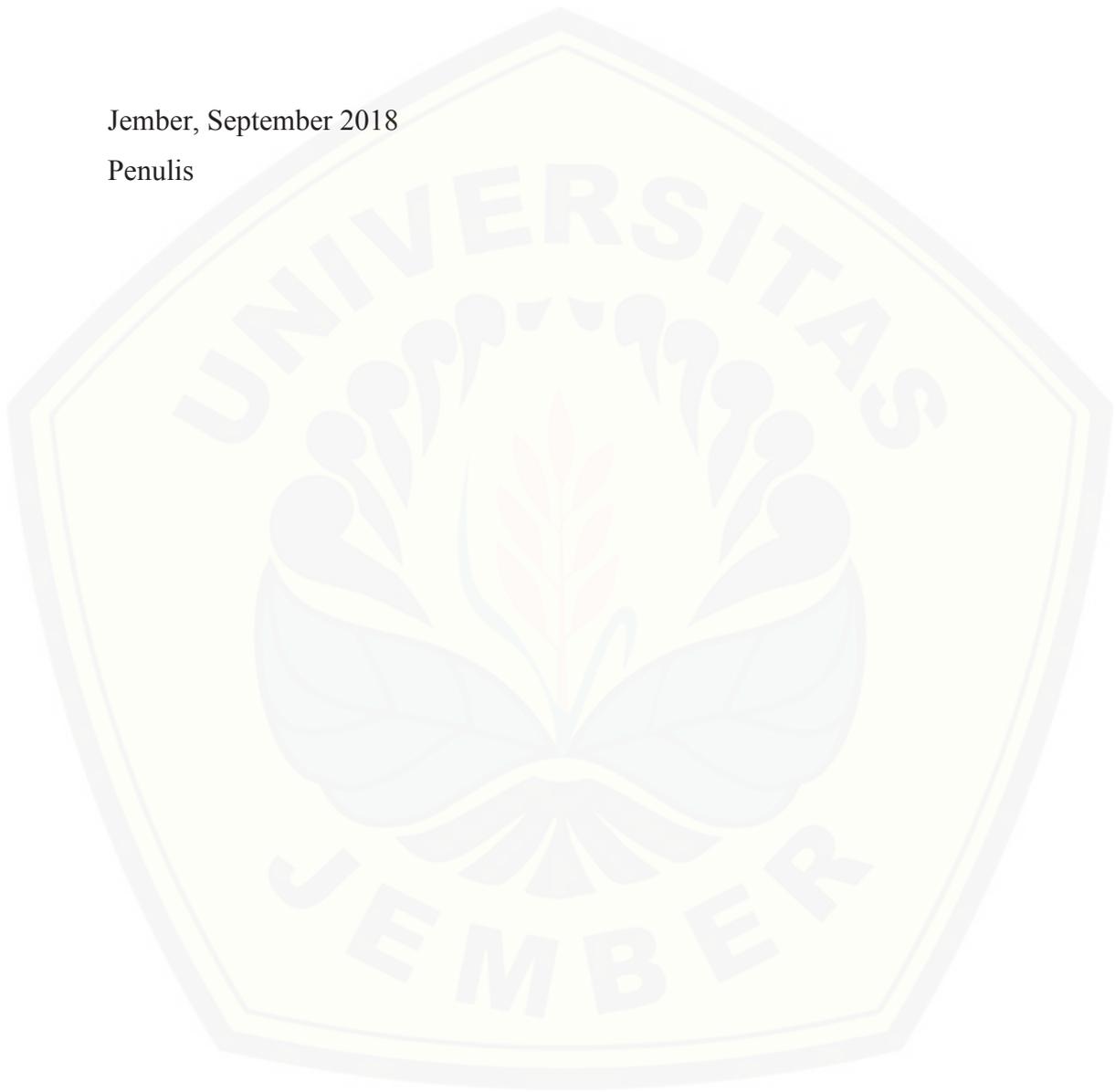
Penyusunan laporan ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Ardiyanto, M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Akhmad Toha , M. Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi;
3. Dra. Sri Wahjuni, M. Si selaku Ketua Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata dan selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan laporan tugas akhir ini;
4. Rebecha Prananta, S.Si., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa;
5. Ayahanda Samuji dan Ibunda Susmiyati sekeluarga yang telah memberikan dorongan dan doanya demi terselesaikannya laporan ini;
6. Staf *food and beverage service department* Bumi Surabaya *City Resort* yang telah bersedia memberikan kesempatan, bimbingan, dan wawasan ilmu pengetahuan ketika penulis melaksanakan praktek kerja nyata;
7. Teman-teman Diploma III Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2015 yang selalu memberikan semangat dan do'a selama penyelesaian laporan tugas akhir ini;
8. 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, September 2018

Penulis

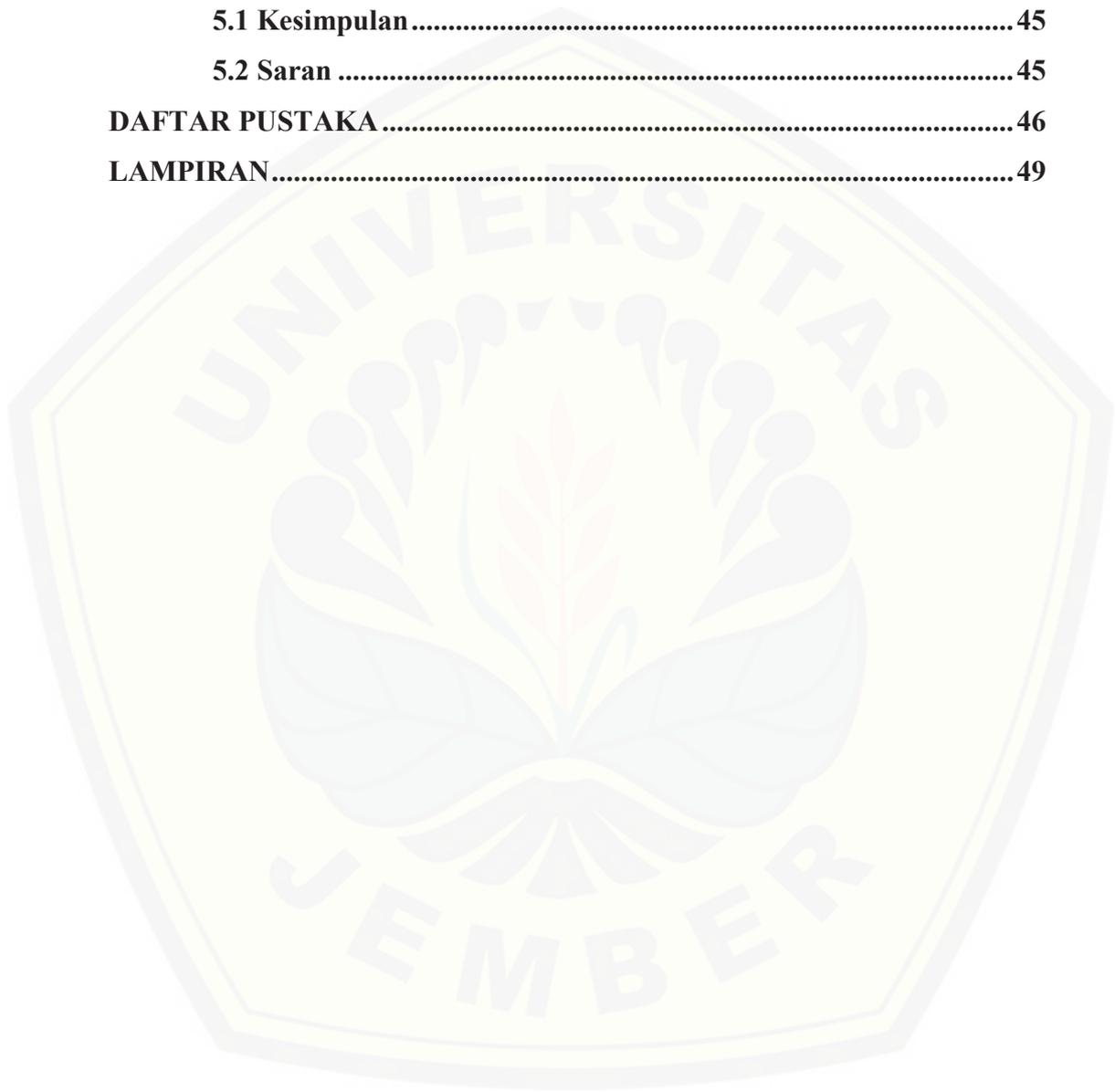


DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	3
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	3
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Pengertian Pariwisata.....	5
2.2 Pengertian Hotel.....	5
2.2.1 Definisi Hotel	5
2.2.2 Klasifikasi Hotel.....	6
2.2.3 Jenis Fasilitas Kamar Hotel	6
2.2.4 Departemen Hotel.....	7
2.3 Pengertian <i>Food and beverage service</i>	8
2.4 Pengertian Prosedur	9
2.4.1 Pengertian Prosedur.....	9
2.4.2 Karakteristik Prosedur	10

2.4.3 Manfaat Prosedur.....	11
2.5 Pengertian Pelayanan	12
2.6 Pengertian Tamu.....	13
2.7 Pengertian <i>Restaurant</i>.....	14
2.9 Pengertian <i>Waiter/waitress</i>	15
BAB 3. METODE PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA.....	17
3.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaa Praktek Kerja Nyata	17
3.1.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata.....	17
3.1.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	17
3.2 Ruang Lingkup Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	17
3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan.....	17
3.2.2 Kegiatan yang Dilakukan Selama Praktek Kerja Nyata...	18
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	24
3.3.1 Jenis Data.....	24
3.3.2 Sumber data	24
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	25
BAB 4. HASIL PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA	26
4.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	26
4.2 Gambaran Hotel.....	26
4.2.1 Fasilitas Hotel	27
4.2.2 Kizahashi Restoran	28
4.2.3 Struktur Organisasi Kizahashi Restoran.....	30
4.2.4 Reservasi untuk Tamu Kizahashi restoran	32
4.3 Hasil Praktek Kerja Nyata.....	33
4.4 Prosedur Pelayanan Tamu Kizahashi Restoran pada	
Departemen <i>Food and Beverage Service</i> di Bumi Surabaya	
<i>City Resort</i>.....	34
4.4.1 <i>Service Sequence</i>	34
4.4.2 Penerapan <i>Service Sequence</i> di Kizahashi Restoran Bumi	
Surabaya <i>City Resort</i>	39

4.5 Kendala yang Dihadapi <i>Waiter/waitress</i> dalam Menjalankan Prosedur Pelayanan Tamu Kizahashi Restoran pada Departemen <i>Food and Beverage Service</i> di Bumi Surabaya <i>City Resort</i>	44
BAB 5. PENUTUP	45
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN	49



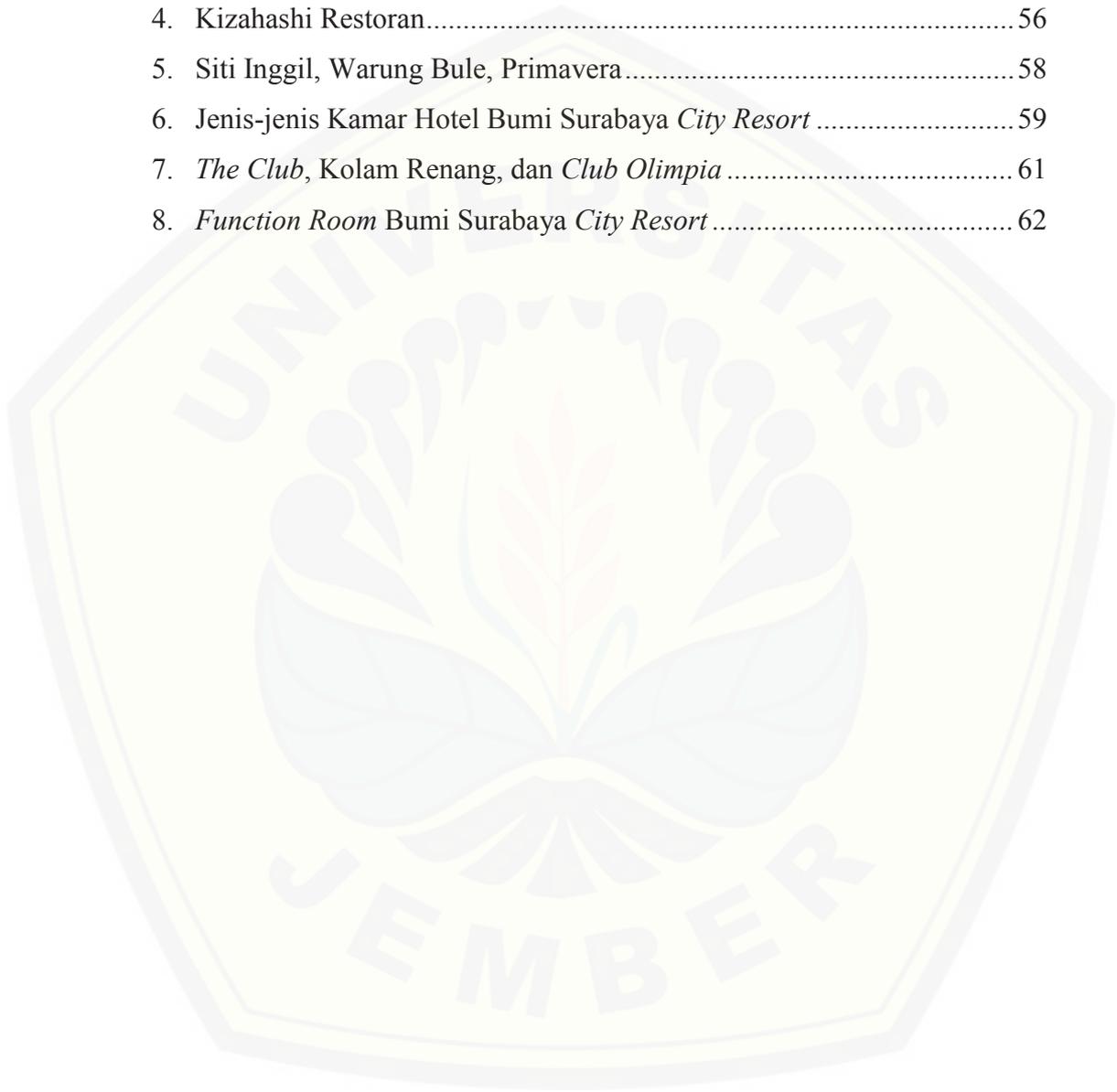
DAFTAR TABEL

3.1.2 <i>Work Shift</i> kegiatan praktek kerja nyata di Bumi Surabaya <i>City Resort</i> .	17
3.2.3 <i>Weekly Activity during in Kizahashi Restaurant Bumi Surabaya City Resort</i>	18
4.4 <i>Buffet Price List Kizahashi Restaurant Bumi Surabaya City Resort</i>	33



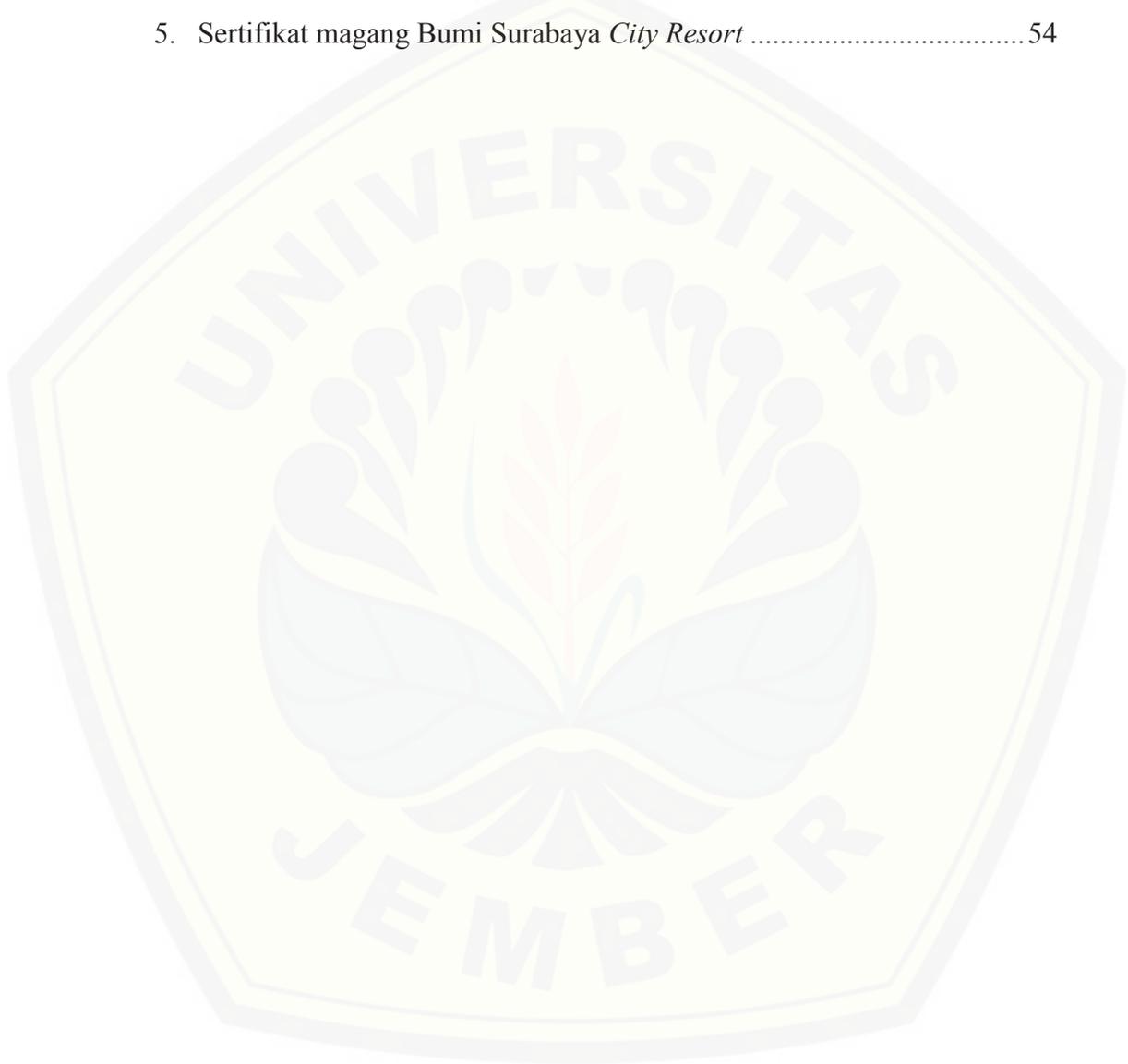
DAFTAR GAMBAR

1. Struktur organisasi Kizahashi restoran.....	30
2. Tampak depan dan <i>Resepsionis</i> Bumi Surabaya <i>City Resort</i>	54
3. <i>Lobby Lounge</i> dan Arumanis Restoran	55
4. Kizahashi Restoran.....	56
5. Siti Inggil, Warung Bule, Primavera.....	58
6. Jenis-jenis Kamar Hotel Bumi Surabaya <i>City Resort</i>	59
7. <i>The Club</i> , Kolam Renang, dan <i>Club Olimpia</i>	61
8. <i>Function Room</i> Bumi Surabaya <i>City Resort</i>	62



DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Tempat Praktek Kerja Nyata 50
2. Surat Balasan Praktek Kerja Nyata Bumi Surabaya *City Resort* 51
3. Surat Tugas Praktek Kerja Nyata di Bumi Surabaya *City Resort*..... 52
4. Hasil Nilai Praktek Kerja Nyata di Bumi Surabaya *City Resort*..... 53
5. Sertifikat magang Bumi Surabaya *City Resort* 54



BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia memiliki beraneka ragam wisata dan budaya yang terbentang dari Sabang sampai Merauke, mulai dari tempat wisata, objek wisata yang kaya akan keindahan wisata alam, taman wisata, taman budaya, dan wisata kulinernya. Banyak orang menyebutkan Indonesia adalah surga dunia yang memiliki banyak keanekaragaman wisata yang begitu indah dan memiliki kekhasan di tiap daerahnya. Banyak turis *domestic* maupun turis mancanegara yang mengagumi keanekaragaman wisata dan budaya bangsa Indonesia.

Sektor pariwisata sebagai kegiatan perekonomian telah menjadi andalan terprioritaskan bagi pengembangan sejumlah negara, terlebih bagi negara berkembang seperti Indonesia yang memiliki potensi wilayah yang luas dengan daya tarik wisata yang cukup besar, diantaranya: keindahan alam, aneka warisan sejarah budaya, dan kehidupan masyarakat (etnik). Pariwisata di Indonesia merupakan salah satu penunjang perekonomian yang memiliki prospek yang cerah. Adapun aspek-aspek dalam industri pariwisata antara lain restoran sebagai penyedia pelayanan makan dan minum, agen perjalanan wisata sebagai penyedia pelayanan perjalanan, transportasi sebagai sarana dan prasarana angkutan wisata, atraksi wisata sebagai daya tarik wisata, dan penginapan sebagai tempat singgah bagi tamu misalnya hotel.

Menteri Perhubungan mengatakan, pengertian hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut makan dan minum (SK.MenHub. No. PM10/PW391/PHB-77). Sulastiyono (2011:5) berpendapat bahwa hotel merupakan 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.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan suatu perusahaan yang menyediakan kamar dan fasilitas lainnya untuk dikunjungi oleh orang-orang yang melakukan perjalanan dan tidak mempunyai tempat tinggal.

Di dalam sebuah hotel terdapat beberapa departemen yang berperan penting dalam kelancaran operasional hotel tersebut, termasuk di Bumi Surabaya *City Resort*. Keberhasilan Bumi Surabaya *City Resort* dalam melaksanakan tujuannya didukung oleh kerjasama dari berbagai departemen yang saling terintegrasi. Adapun beberapa departemen yang ada di Bumi Surabaya *City Resort* antara lain *security department*, *talent and organizational development department*, *purchasing department*, *engineering department*, *housekeeping department*, *laundry department*, *information system department*, *finance department*, *sales and marketing department*, *front office department*, *food and beverage service department*, dan *food and beverage product department*. Seluruh departemen ini berinteraksi untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada tamu. Salah satu departemen yang penting dalam melancarkan pelayanan adalah *food and beverage service*. *Food and beverage service* adalah salah satu bagian hotel yang bertanggung jawab dalam menyajikan makanan dan minuman kepada tamu secara profesional dengan tujuan mendapatkan *income* dan *profit*. Peran *food and beverage service* di Bumi Surabaya *City Resort* sangat penting karena dapat mengangkat citra hotel, apabila mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi tamu restoran. Menurut mertayasa (2012:2) yang dimaksud dengan *food and beverage service* adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu baik tamu kamar maupun tamu di restoran.

Food and beverage service senantiasa mendapatkan *feedback* yang baik atas pelayanan dari restoran sesuai dengan keinginan tamu. Dalam hal ini prosedur pelayanan tamu berperan untuk memberikan pelayanan yang maksimal, cepat, dan tepat tentang produk, fasilitas, dan pelayanan yang ada di dalam restoran. Prosedur pelayanan yang diberikan kepada tamu di Kizahashi restoran menjadi identitas dan keunikan tersendiri dari restoran karena prosedur pelayanan diprioritaskan secara maksimal. Contohnya saja jika salah satu prosedur dari

pelayanan tamu tersebut tidak dijalankan sebagai mana mestinya maka *waiter/waitress* akan langsung mendapat teguran dari atasan maupun dari tamu restoran itu sendiri. Entah itu dalam hal *grooming*, memberikan ucapan selamat datang untuk tamu, atau saat melayani tamu. Kizahashi restoran menyediakan berbagai jenis masakan Jepang mulai dari yang mentah hingga masakan Jepang yang sudah dimasak. Fasilitas penunjang lainnya seperti *free cake* untuk reservasi di atas 10 orang, ruangan ber *AC* dan *free sliper* untuk tamu tatami *room*.

Bumi Surabaya *City Resort* dipilih penulis dalam praktek kerja nyata ini karena memiliki kualitas dan prosedur pelayanan yang baik serta merupakan hotel berbintang 5 yang mempunyai beberapa restoran yang sudah terkenal di masyarakat Surabaya maupun luar Surabaya, sehingga memiliki beberapa tantangan untuk bersaing dengan berbagai hotel berbintang lain sebagai kompetitornya. Sehingga menginspirasi penulis dalam pembuatan laporan tugas akhir yang berjudul “Prosedur pelayanan tamu Kizahashi restoran pada departemen *food and beverage service* di Bumi Surabaya *City Resort*”.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana prosedur pelayanan tamu Kizahashi restoran pada departemen *food and beverage service* di Bumi Surabaya *City Resort*?
2. Apa saja kendala yang dihadapi *waiter/waitress* dalam menjalankan prosedur pelayanan tamu Kizahashi restoran pada departemen *food and beverage service* di Bumi Surabaya *City Resort*?

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. Untuk mengetahui prosedur pelayanan tamu Kizahashi restoran pada departemen *food and beverage service* di Bumi Surabaya *City Resort*

2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi *waiter/waitress* dalam menjalankan prosedur pelayanan tamu Kizahashi restoran pada departemen *food and beverage service* di Bumi Surabaya *City Resort*

1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Manfaat dari praktek kerja nyata ini adalah sebagai berikut:

Bagi penulis:

1. Mendapat pengalaman kerja yang tidak bisa diperoleh selama berada dalam dunia perkuliahan serta sebagai aplikasi ilmu yang telah didapat untuk beradaptasi dalam dunia kerja.
2. Mendapat pengetahuan tentang prospek dan *system* kerja khususnya di industri pariwisata.
3. Mendapatkan pengetahuan secara langsung mengenai cara melayani serta memahami karakter masing-masing *customer* di bidang perhotelan khususnya di departemen *food and beverage service*.

Bagi Universitas:

Untuk menjembatani kerja sama antara lembaga dengan industri pariwisata.

Bagi tempat Praktek Kerja Nyata:

1. Menjalani hubungan mitra kerja sama antara perusahaan dan Universitas
2. Perusahaan atau instansi akan terbantu dengan adanya mahasiswa yang melakukan Praktek Kerja Nyata

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pariwisata

Dalam World Tourism Organization (WTO) 2015, pariwisata adalah kegiatan seseorang yang bepergian atau tinggal di suatu tempat di luar lingkungannya yang biasa dalam waktu tidak lebih dari satu tahun secara terus menerus, untuk kesenangan, bisnis ataupun tujuan lainnya. Sementara Anindita (2015), mengatakan pariwisata adalah suatu aktivitas manusia yang dilakukan secara sadar yang mendapat pelayanan secara bergantian diantara orang-orang dalam suatu negara itu sendiri atau 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. Wahid (2015), juga menjelaskan pariwisata adalah perjalanan dari satu tempat ke tempat lain, bersifat sementara, dilakukan perorangan maupun kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi sosial, budaya, alam, dan ilmu. Dan definisi pariwisata secara teknis yaitu:

Rangkaian kegiatan yang dilakukan manusia baik secara perorangan maupun berkelompok di dalam wilayah negara sendiri atau di negara lain dengan menggunakan jasa dan faktor penunjang lainnya yang diadakan pemerintah, badan usaha dan masyarakat.

2.2 Hotel

2.2.1 Definisi Hotel

Ismayanti (2010:135), mengatakan hotel adalah jenis akomodasi yang mempergunakan seluruh atau sebagian bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan, dan minum serta jasa lain bagi umum yang dikelola secara komersial. Darsono (2011:1), mengatakan hotel adalah suatu badan usaha yang bergerak dibidang jasa akomodasi yang dikelola secara komersial, dengan menyediakan layanan makanan, minuman, dan fasilitas lainnya. Adapun Sulastiyono (2011:5), berpendapat 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. Pengertian lain dikemukakan oleh Budi (2013:10), 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.

2.2.2 Klasifikasi Hotel

Pengklasifikasian hotel menurut Wiyasha (2010:5) “bertujuan untuk menciptakan persaingan bisnis yang sehat, memberikan panduan bagi tamu tentang harga dan fasilitas serta layanan yang diberikan oleh hotel pada klasifikasi tertentu, memberikan panduan bagi para pemilik modal jika hendak berbisnis pada satu klasifikasi hotel”.

Mengacu kepada keputusan Menparpostel KM 94/HK.103/MPPT-87 tentang ketentuan usaha dan penggolongan hotel, hotel diklasifikasikan dalam 5 golongan kelas, yaitu :

1. bintang 1
2. bintang 2
3. bintang 3
4. bintang 4
5. bintang 5

2.2.3 Jenis Fasilitas Kamar Hotel

Sembiring (2015:91), berpendapat bahwa ada beberapa jenis fasilitas kamar hotel berdasarkan tingkatannya, yaitu:

1. *Standard Room*

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

2. *Superior Room*

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

3. *Deluxe Room*

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

4. *Junior Suite Room*

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

5. *Suite Room*

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

6. *Pent House Room*

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

Selanjutnya dijelaskan Sulastiyono (2011:25), ada beberapa jenis fasilitas kamar hotel dengan tipe masing-masing, antara lain:

1. *Single Room*

Kamar untuk satu orang yang dilengkapi dengan satu buah tempat tidur berukuran *single* untuk satu orang.

2. *Twin Room*

Kamar untuk dua orang yang dilengkapi dengan dua buah tempat tidur masing-masing berukuran *single*.

3. *Double Room*

Kamar yang dilengkapi dengan satu buah tempat tidur berukuran *double* (untuk dua orang).

2.2.4 Departemen yang ada di dalam Hotel

Perwani (2001:10-11), mengemukakan jenis-jenis departemen utama di dalam hotel dan tugasnya antara lain:

1. *Front Office Department*

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

2. *Housekeeping Department*

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

3. *Laundry Department*

Tugasnya membantu departemen *housekeeping* dalam menyediakan kebutuhan *linen* (handuk, sprei, dan selimut) untuk kamar hotel dan seragam karyawan.

4. *Food & Beverage Department*

Tugasnya menyiapkan makanan dan minuman di dalam hotel.

5. *Marketing and Sales Department*

Tugasnya memasarkan hotel ke pasaran luas sesuai kebutuhannya.

6. *Finance Department*

Tugasnya mengelola keuangan, baik pemasukan maupun pengeluaran hotel.

7. *Personel Department*

Tugasnya mengurus administrasi seluruh karyawan hotel.

8. *Training Department*

Tugasnya memberikan berbagai latihan bagi karyawan hotel baik yang baru maupun lama.

9. *Engineering and Maintenance Department*

Tugasnya mengoperasikan, merawat, dan memperbaiki semua peralatan dalam hotel.

10. *Security Department*

Tugasnya menjaga dan mengatur keamanan hotel.

2.3 Pengertian *food and beverage service*

Layanan makanan dan minuman atau yang populer dalam bahasa Inggris *food and beverage service*, di Indonesia lebih dikenal dengan istilah tata hidang. Tata artinya menyusun, mengatur, atau menata. Sedangkan hidang artinya menyajikan atau melayani untuk memenuhi kebutuhan akan makanan. Jadi, tata hidang adalah cara menata/menyusun, menghias dan menyajikan makanan dengan

menggunakan alat yang tepat serta memberikan layanan ketika pelanggan menikmati makanan dan minuman di meja makan. Mertayasa (2012:2) mengemukakan yang dimaksud dengan tata hidangan atau *food and beverage service* adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu baik di hotel maupun di luar hotel. Jadi dapat disimpulkan *food and beverage service* merupakan pelayanan yang diberikan kepada tamu restoran dengan penuh keramah tamahan mulai dari tamu datang hingga tamu pulang.

2.4 Prosedur

2.4.1 Pengertian Prosedur

Prosedur adalah rangkaian aksi yang detail atau disebut juga suatu tindakan yang harus dijalankan dengan cara yang sama (sesuai yang tertera pada teks prosedur) agar mendapatkan hasil yang sama. Prosedur dapat dikatakan juga sebagai rangkaian aktivitas atau langkah langkah yang harus dijalankan agar dapat menghasilkan hasil yang diinginkan. Mulyadi (2013:5) berpendapat prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. Sedangkan pendapat yang dikemukakan oleh Azhar Susanto (2013:264) adalah prosedur merupakan rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama. Prosedur penting dimiliki suatu organisasi agar segala sesuatu dapat dilakukan secara seragam. Sementara Ardiyose (2013:5) mengatakan bahwa prosedur adalah suatu bagian sistem yang merupakan rangkaian tindakan yang menyangkut beberapa orang dalam satu atau beberapa bagian yang ditetapkan untuk menjamin agar suatu kegiatan usaha atau transaksi dapat terjadi berulang kali dan dilaksanakan secara seragam.

Berdasarkan pengertian diatas tersebut dapat diketahui bahwa prosedur ialah suatu serangkaian kegiatan yang biasanya melibatkan beberapa orang, guna menangani segala transaksi perusahaan yang berulang terjadi secara seragam.

2.4.2 Karakteristik Prosedur

Mulyadi (2013:5) menyatakan terdapat beberapa karakteristik prosedur, di antaranya sebagai berikut:

1. Prosedur menunjang tercapainya tujuan organisasi.

Dengan adanya prosedur, suatu organisasi dapat mencapai tujuannya karena melibatkan beberapa orang dalam melakukan kegiatan operasional organisasinya dan menggunakan suatu penanganan segala kegiatan yang dilakukan oleh organisasi.

2. Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik dan menggunakan biaya yang seminimal mungkin.

Pengawasan atas kegiatan organisasi dapat berjalan dengan baik karena kegiatan tersebut berjalan sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Selain itu, biaya yang digunakan untuk melakukan kegiatan tersebut dapat diatur seminimal mungkin karena kegiatan yang dilakukan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

3. Prosedur menunjukkan urutan-urutan yang logis dan sederhana.

Dalam suatu prosedur yang dilaksanakan oleh suatu organisasi dalam menjalankan segala kegiatannya, biasanya prosedur tersebut menunjukkan rangkaian kegiatan yang harus dilaksanakan dan rangkaian tindakan tersebut dilakukan seragam.

4. Prosedur menunjukkan adanya penetapan keputusan dan tanggung jawab.

Penetapan keputusan yang dibuat oleh pimpinan organisasi merupakan keputusan yang harus dilaksanakan oleh para bawahannya untuk menjalankan prosedur kegiatan yang sudah ada. Selain itu, keputusan atas orang-orang yang terlibat dalam menjalankan prosedur tersebut memberikan suatu tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh para pelaksana tersebut sesuai dengan tugasnya masing-masing.

5. Prosedur menunjukkan tidak adanya keterlambatan dan hambatan

Apabila prosedur yang sudah ditetapkan oleh suatu organisasi dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku maka hambatan yang akan dihadapi pelaksana kecil kemungkinan akan terjadi. Hal ini menyebabkan ketepatan

waktu dalam pelaksanaan kegiatan sehingga tujuan organisasi yang ingin dicapai oleh organisasi dapat terlaksana dengan cepat.

2.4.3 Manfaat Prosedur

Mulyadi (2010:5) menyatakan mengenai manfaat dari prosedur, di antaranya sebagai berikut:

1. Lebih memudahkan dalam menentukan langkah-langkah kegiatan dimasa yang akan datang.

Jika prosedur yang telah dilaksanakan tidak berhasil dalam pencapaian tujuan organisasi maka para pelaksana dapat dengan mudah menentukan langkah-langkah yang harus diambil pada masa yang akan datang. Karena dari prosedur tersebut dapat diketahui kesalahan-kesalahan yang terjadi sehingga pencapaian tujuan organisasi tidak berhasil.

2. Mengubah pekerjaan yang berulang-ulang menjadi rutin dan terbatas.

Dengan prosedur yang dilaksanakan secara teratur, para pelaksana tidak perlu melakukan pekerjaan secara berulang-ulang dan melakukan pelaksanaan kegiatan secara teratur dan rutin. Sehingga para pelaksana dapat melaksanakan kegiatannya secara sederhana dan hanya mengerjakan pekerjaan yang memang sudah menjadi tugasnya.

3. Adanya suatu petunjuk atau program kerja yang jelas dan harus dipatuhi oleh seluruh pelaksana.

Berdasarkan prosedur yang telah ditentukan oleh perusahaan, maka para pelaksana mengetahui tugasnya masing-masing. Karena dari prosedur tersebut dapat diketahui program kerja yang akan dilaksanakan. Selain itu, program kerja yang telah ditentukan dalam prosedur tersebut harus dilaksanakan oleh seluruh pelaksana.

4. Membantu dalam usaha meningkatkan produktifitas kerja yang efektif dan efisien.

Dengan prosedur yang telah diatur oleh perusahaan, maka para pelaksana mau tidak mau harus melaksanakan tugasnya masing-masing sesuai prosedur yang berlaku. Hal ini menyebabkan produktifitas kinerja para

pelaksana dapat meningkat, sehingga tercapai hasil kegiatan yang efisien dan efektif.

5. Mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan dalam pengawasan. Pengawasan terhadap kegiatan yang dilaksanakan oleh para pelaksana dapat dilakukan dengan mudah bila para pelaksana melaksanakan kegiatan tersebut sesuai dengan prosedur yang akan terjadi pun dapat dicegah, tetapi apabila terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan kegiatan, maka akan dapat segera diadakan perbaikan-perbaikan sepanjang dalam tugas dan fungsinya masing-masing.

2.5 Pengertian Pelayanan

2.5.1 Definisi Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan Moenir (2010 : 26) menyatakan pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Suteja (2007:5), berpendapat bahwa pelayanan atau *service* dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. (Sunarto, 2007:105), pelayanan tersebut meliputi kecepatan melayani, kenyamanan yang diberikan, kemudahan lokasi, harga wajar dan bersaing. Hal ini diperkuat dengan pengertian kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Tjiptono (2002:60), apabila jasa yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk.

2.5.2 Hal-Hal yang diperhatikan dalam Pelayanan

Merry (2014:34), mengatakan beberapa hal-hal yang perlu diperhatikan dalam bentuk-bentuk pelayanan, diantaranya:

1. Mengucapkan salam pembuka pembicaraan;
2. Menanyakan apa saja keinginan pelanggan;
3. Mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan;
4. Melayani pelanggan dengan cepat, tepat, dan ramah;
5. Menempatkan kepentingan pelanggan pada nomor urut pertama.

Sedangkan Guswai (2014:71), menjabarkan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam penyambutan tamu diantaranya:

1. Memberi kesan baik di mata pelanggan bahwa kehadirannya memang dinantikan;
2. Membuat pelanggan merasa seperti di rumah sendiri. Ketika pindah ke tempat lain dan tidak diperlakukan sama, pelanggan seperti kehilangan sesuatu sehingga akan kembali ke tempat penginapan awal.

2.6 Pengertian Tamu

Kata tamu dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dapat berarti orang yang datang berkunjung ke tempat orang lain atau orang yang datang ke perjamuan. Sedangkan Sujatno (2008:7) mengatakan tamu adalah orang-orang yang menghendaki pelayanan yang disediakan oleh hotel maupun restoran. Tamu mempunyai arti yang sangat penting bagi sebuah restoran. Karena tanpa tamu dan tanpa memelihara hubungan baik dengan tamu maka restoran akan kehilangan segalanya, seperti pendapatan, dan pelanggan. Agar tamu-tamu yang datang merasa betah berada di restoran maka pelayanan harus bersikap ramah dan sopan kepada tamu. Perlakukan tamu sebaik memperlakukan diri sendiri, karena tamu adalah orang yang memiliki perasaan dan emosi, orang yang sangat penting dalam bisnis restoran.

Dapat disimpulkan bahwa tamu adalah orang yang datang ke restoran yang ingin mendapatkan pelayanan dan fasilitas dari restoran tersebut.

2.7 Restaurant

2.7.1 Pengertian Restoran

Restoran adalah tempat usaha melayani tamu yang datang dengan ruang lingkup kegiatannya menyediakan makanan dan minuman yang bersifat komersial. Suarhana (2006) berpendapat bahwa restoran adalah tempat usaha yang komersial yang ruang lingkup kegiatannya menyediakan pelayanan makanan dan minuman untuk umum di tempat usahanya. Sedangkan Ninemier dan Hays (2011) mengemukakan bahwa restoran adalah suatu operasi layanan makanan yang mendatangkan keuntungan yang mana basis utamanya termasuk didalamnya adalah penjualan makanan atau minuman kepada individu-individu dan tamu-tamu dalam kelompok kecil. Adapun (Permen Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No.11 Tahun 2014), menjelaskan bahwa restoran atau rumah makan adalah usaha penyediaan jasa makanan dan minuman dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan dan penyajian di suatu tempat tetap yang tidak berpindah-pindah dengan tujuan memperoleh keuntungan dan/atau laba.

2.7.2 Jenis-Jenis Restoran

Wibowo (2008:2-6) dalam buku “Pengetahuan Tata Hidang Restoran dan Operasionalnya” dikelola oleh manajemen hotel akan berbeda antara satu hotel dengan hotel yang lainnya, baik dalam bentuk kriteria maupun fasilitas yang dimilikinya. Hotel besar pada umumnya memiliki jenis restoran antara lain :

1. *Dinning Room*, merupakan restoran utama atau ruang makan yang bisa dijumpai di semua hotel, baik hotel besar, hotel menengah, maupun hotel kecil.
2. *Grill Room*, restoran ini menawarkan dan menyajikan makanan dengan kualitas nomor satu. Pemasakan dan penyajiannya dilakukan ala Perancis (*French service*), yakni makanan yang dipesan dan dimasak secara langsung dihadapan tamu.
3. *Caffe shop*, *caffe shop* berasal dari Amerika Serikat. Ciri pelayanan dan penyajian makanan dilakukan secara cepat, makanan yang disajikan sudah

diporsikan dari dapur langsung diatas piring (*ready on the plate*), dan kemudian disajikan kepada tamu yang memesannya.

4. *Speciality Restaurant* adalah suatu restoran yang khusus menyediakan makanan khas dari suatu Negara, suasana dan dekorasinya juga disesuaikan dengan ciri dari restoran tersebut. Selain itu, pelayanan yang disediakan berdasarkan tata cara tempat asal makanan spesial tersebut. Contohnya restoran China dimana restoran ini hanya menyediakan berbagai macam makana khas dari Negara China saja. Selain restoran China masih banyak lagi restoran dari Negara lainnya seperti Jepang, India, Italia dan sebagainya.
5. *Night Club and Restaurant*, lebih cenderung sebagai tempat hiburan yang di buka pada malam hari dan pada dasarnya lebih mengutamakan hiburan atau dansa, yang dilengkapi dengan fasilitas *bar* yang menyediakan minuman beralkohol dan minuman ringan, makanan merupakan fasilitas pelengkap bagi yang membutuhkan.
6. *Cafeteria*, merupakan jenis restoran yang menyiapkan segala jenis makanan siap saji dan dan minuman ringan dengan pelayanan cepat.
7. *Commercial Restaurant*, memiliki ciri khas suasana yang sangat menarik. Restoran ini lebih mengutamakan makanan yang lengkap, yakni mulai dari makanan pembuka (*appetezier*), sup (*soup*), makanan utama (*main courst*), makanan penutup (*dessert*). Makanan yang disajikan berkualitas tinggi dan lezat.

2.8 Pengertian *Waiter dan Waitress*

Marsum (2005:90) mendefinisikan *waiter/waitress* (pramusaji) adalah “Karyawan/karyawati dalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu-tamu mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta membersihkan meja makan (*table setting*) untuk tamu berikutnya”. Marsum (2005:93) menjelaskan tugas dan

tanggung jawab pramusaji membersihkan restoran, menata meja (*setting up table*) dan melaksanakan pelayanan di ruang makan”.

Tanggung jawab pramusaji, antara lain:

1. Memastikan tamu mendapatkan perhatian yang baik.
2. Memeriksa dan memastikan bahwa *bill* yang akan diberikan kepada tamu adalah benar.
3. Memastikan semua peralatan sudah diletakkan dengan sesuai standar.
4. Mengikuti aturan yang telah ditetapkan oleh manajemen.
5. Mengikuti prosedur kebersihan dan kenyamanan.
6. Membuat laporan dan informasi kepada atasan jika terjadi suatu masalah.
7. Membina kerja sama tim.
8. Mengikuti *standard operational procedure (SOP)* yang telah ditetapkan.
9. Mengikuti *briefing dan training*.
10. Memberikan contoh yang baik kepada karyawan baru.

Adapun tugas-tugas pramusaji pada restoran, antara lain:

1. Mengikuti *briefing* sebelum melakukan operasional.
2. Membaca *log book*.
3. Mempersiapkan seluruh *item*.
4. Memeriksa kebersihan dan keamanan di area restoran.
5. Memeriksa *table set up*.
6. Menyambut tamu.
7. *Setting the guest*.
8. Menunjukkan menu.
9. Melaksanakan *taking order, serving food and beverage, clear up table*.
10. Memberikan *bill* tamu.
11. Menjaga hubungan baik dengan pramusaji lainnya
12. Melaksanakan *mise en place* dengan standar yang telah ditetapkan

Jadi yang dimaksud peramusaji atau *waiter/waitress* adalah karyawan atau karyawati yang bertugas melayani tamu dari baru datang sampai meninggalkan restoran.

BAB 3. METODE PELAKSAAN PRAKTEK KERJA NYATA

3.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

3.1.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata

Lokasi pelaksanaan praktek kerja nyata yang dilakukan penulis adalah di Bumi Surabaya *City Resort* beralamat di Jalan Jendral Basuki Rakhmat 106-128, letak yang strategis di tengah kota, mudah dijangkau, dan dekat dengan pusat perkantoran juga perdagangan membuat hotel ini memiliki banyak tamu. Bumi Surabaya *City Resort* merupakan salah satu hotel bintang 5 yang ada di kota Surabaya. Dalam hal ini penulis melakukan praktek kerja nyata di bagian *Food and Beverage Service Department*.

3.1.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Waktu pelaksanaan kegiatan praktek kerja nyata ini dilaksanakan oleh mahasiswa selama enam bulan. Jadwal pelaksanaan praktek kerja nyata sesuai Surat Tugas Nomor: 5186/UN25.1.2/SP/2017 yaitu terhitung mulai tanggal 12 Januari 2018 sampai dengan 08 Juli 2018 di Bumi Surabaya *City Resort*. Adapun kegiatan praktek kerja nyata ini dilakukan sesuai dengan *work shift* di Bumi Surabaya *City Resort* seperti pada Tabel 3.1.2

Tabel 3.1.2 *Work Shift* kegiatan praktek kerja nyata di Bumi Surabaya *City Resort*

<i>Work Shift</i>	Jam kerja	Istirahat
<i>Morning</i>	07.00-14.00 WIB	10.30-11.30 WIB
<i>Middle</i>	12.00-21.00 WIB	16.30-17.30 WIB
<i>Afternoon</i>	15.00-23.00 WIB	16.30-17.30 WIB

3.2 Ruang Lingkup Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan

Dalam pelaksanaan praktek kerja nyata data diperoleh dan dibuat laporan tugas akhir oleh penulis dengan judul “Prosedur pelayanan tamu Kizahashi restoran pada departemen *food and beverage service* di Bumi Surabaya *City*

Resort?. Sehingga pada pelaksanaan praktek kerja nyata penulis ditempatkan pada *Food and Beverage Service Department*.

3.2.2 Kegiatan yang Dilakukan Selama Praktek Kerja Nyata

Kegiatan praktek kerja nyata yang dilakukan di Bumi Surabaya *City Resort* harus sesuai dengan *job description* yang telah ditentukan. Selama pelaksanaan praktek kerja nyata penulis melaksanakan semua *job description* yang telah diberikan. Kegiatan praktek kerja nyata ini dilakukan oleh penulis pada Kizahashi Restoran. Adapun kegiatan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2.3 *Weekly Activity during in Kizahashi Restaurant Bumi Surabaya City Resort*

Tanggal	Kegiatan	Penanggungjawab
(a)	(b)	(c)
12 Januari 2018	Pengenalan restoran Pengenalan menu <i>buffet</i> <i>Pouring water</i> <i>Set up</i> <i>Clear up</i> Senter kursi dan meja <i>Clear up cutleries buffet</i> <i>Set up cutleries buffet</i> Cover meja Poles <i>equipment</i>	Atin, supervisi Kizahashi restoran
13 Januari-20 Januari 2018	Pengenalan menu <i>buffet</i> <i>Pouring water</i> <i>Set up</i> <i>Clear up</i> Senter kursi dan meja Mengisi <i>honeywell</i> <i>Service tatami room</i> Cover meja Poles <i>equipment</i>	Atin, supervisi Kizahashi restoran
21 Januari-28 Januari 2018	<i>Pouring water</i> <i>Set up</i> <i>Clear up</i> Senter kursi dan meja <i>Project</i> : membersihkan kabin sushi <i>bar</i> Cover meja	Atin, supervisi Kizahashi restoran

(a)	(b)	(c)
	Mengisi <i>honeywell</i> Poles <i>equipment</i>	
29 Januari-6 Februari 2018	<i>Pouring water</i> <i>Set up</i> <i>Clear up</i> Poles <i>equipment</i> Cover meja Senter kursi dan meja <i>Clear up cutlereis buffet</i> <i>Set up cutlereis buffet</i>	Atin, supervisi Kizahashi restoran
7 Februari-14 Februari 2018	<i>Pouring water</i> <i>Clear up</i> <i>Set up</i> Mengisi <i>honeywell</i> Cover meja Membersihkan tatami <i>room</i> Senter kursi dan meja	Atin, supervisi Kizahashi restoran
15 Februari-22 Februari 2018	Cover meja Poles <i>equipment</i> Mencopy <i>list</i> <i>reservation</i> <i>Greeter</i> Mengantarkan tamu Konfirmasi kedatangan tamu Menghitung jumlah tamu <i>Billing</i> <i>Last order</i>	Atin, supervisi Kizahashi restoran
23 Februari-01 Maret 2018	Poles <i>equipment</i> Cover meja Senter kursi dan meja Mencopy <i>list</i> <i>reservation</i> <i>Greeter</i> Mengantarkan tamu Menghitung jumlah tamu Konfirmasi kedatangan tamu Terima telepon <i>Billing</i>	Atin, supervisi Kizahashi restoran
02 Maret-09 Maret 2018	Poles <i>equipment</i> Cover meja Mengisi <i>honeywell</i>	Atin, supervisi Kizahashi restoran

(a)	(b)	(c)
	Mengcopy list <i>reservation Greeter</i> Mengantarkan tamu Menghitung jumlah tamu Konfirmasi kedatangan tamu <i>Billing</i> <i>Last order</i> <i>Set up sushi bar</i>	
10 Maret-17 Maret 2018	<i>Cover meja</i> Senter kursi dan meja Mengisi <i>honeywell</i> Mengirim dan mengambil <i>napkin</i> <i>Mengcopy list</i> <i>reservation</i> <i>Greeter</i> Mengantarkan tamu Menghitung jumlah tamu Konfirmasi kedatangan tamu <i>Billing</i> <i>Set up sushi bar</i>	Atin, supervisi Kizahashi restoran
18 Maret-25 Maret 2018	<i>Poles equipment</i> <i>Cover meja</i> <i>Pouring water</i> <i>Set up</i> <i>Clear up</i> Membersihkan tatami <i>room</i>	Atin, supervisi Kizahashi restoran
26 Maret-02 April 2018	<i>Cover meja</i> <i>Poles equipment</i> <i>Pouring water</i> <i>Clear up</i> <i>Set up</i> <i>Project :membersihkan</i> <i>area tepanyaki</i>	Atin, supervisi Kizahashi restoran
03 April-10 April 2018	<i>Poles equipment</i> <i>Cover meja</i> <i>Mengcopy list</i> <i>reservation</i> <i>Greeter</i> Mengantarkan tamu Menghitung jumlah tamu	Atin, supervisi Kizahashi restoran

(a)	(b)	(c)
	Konfirmasi kedatangan tamu <i>Billing</i> <i>Set up sushi bar</i>	
11 April-18 April 2018	<i>Cover meja</i> <i>Mengcopy list reservation</i> <i>Greeter</i> Mengantarkan tamu Menghitung jumlah tamu Konfirmasi kedatangan tamu <i>Billing</i> <i>Last order</i> <i>Set up sushi bar</i>	Atin, supervisi Kizahashi restoran
19 April-26 April 2018	<i>Cover meja</i> <i>Poles equipment</i> <i>Mengcopy list reservation</i> <i>Greeter</i> Mengantarkan tamu Menghitung jumlah tamu Konfirmasi kedatangan tamu <i>Billing</i> <i>Clear up cutleries buffet</i> Mengirim dan mengambil <i>napkin</i>	Atin, supervisi Kizahashi restoran
27 April-03 Mei 2018	<i>Poles equipment</i> <i>Cover meja</i> Senter kursi dan meja Mengisi <i>honeywell</i> Membersihkan tatami <i>room</i> <i>Pouring water</i> <i>Set up</i> <i>Clear up</i> <i>Clear up cutleries buffet</i>	Atin, supervisi Kizahashi restoran
04 Mei-11 Mei 2018	<i>Cover meja</i> <i>Poles equipment</i> <i>Mengcopy list reservation</i> <i>Greeter</i> Mengantarkan tamu	Atin, supervisi Kizahashi restoran

(a)	(b)	(c)
	Menghitung jumlah tamu Konfirmasi kedatangan Tamu <i>Billing</i> <i>Last order</i>	
12 Mei-19 Mei 2018	<i>Poles equipment</i> Cover meja Senter kursi dan meja Mengisi <i>honeywell</i> <i>Pouring water</i> <i>Clear up</i> <i>Set up</i> <i>Set up cutleries buffet</i> <i>Project</i> :membersihkan lampu tatami	Atin, supervisi Kizahashi restoran
20 Mei-27 Mei 2018	<i>Poles equipment</i> Cover meja Mengcopy list <i>reservation</i> <i>Greeter</i> Mengantarkan tamu Menghitung jumlah tamu Konfirmasi kedatangan tamu <i>Billing</i> <i>Last order</i>	Atin, supervisi Kizahashi restoran
28 Mei-04 Juni 2018	<i>Poles equipment</i> Cover meja Senter kursi dan meja Mengisi <i>honeywell</i> <i>Pouring water</i> <i>Clear up</i> <i>Set up</i> <i>Set up cutleries buffet</i> <i>Project</i> :menyiram seluruh bunga yang ada di Kizahashi restoran	Atin, supervisi Kizahashi restoran
05 Juni-12 Juni 2018	Cover meja <i>Poles equipment</i> Mengcopy list <i>reservation</i> <i>Greeter</i> Mengantarkan tamu Menghitung jumlah tamu	Atin, supervisi Kizahashi restoran

(a)	(b)	(c)
	Konfirmasi kedatangan <i>Billing</i> <i>Clear up cutleries buffet</i> Mengirim dan mengambil <i>napkin</i>	
13 Juni-20 Juni 2018	<i>Cover meja</i> <i>Poles equipment</i> <i>Mengcopy list reservation</i> <i>Greeter</i> Mengantarkan tamu Menghitung jumlah tamu Konfirmasi kedatangan tamu <i>Billing</i> <i>Last order</i>	Atin, supervisi Kizahashi restoran
21 Juni-28 Juni 2018	<i>Cover meja</i> Senter kursi dan meja Mengisi <i>honeywell</i> Mengirim dan mengambil <i>napkin Mengcopy list reservation</i> <i>Greeter</i> Mengantarkan tamu Menghitung jumlah tamu Konfirmasi kedatangan tamu <i>Billing</i> <i>Set up sushi bar</i>	Atin, supervisi Kizahashi restoran
29 Juni-08 Juli 2018	<i>Cover meja</i> Senter kursi dan meja Mengisi <i>honeywell</i> Mengirim dan mengambil <i>napkin Mengcopy list reservation</i> <i>Greeter</i> Mengantarkan tamu Menghitung jumlah tamu Konfirmasi kedatangan tamu <i>Billing</i> <i>Set up sushi bar</i>	Atin, supervisi Kizahashi restoran

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Adapun data yang digunakan dalam pelaksanaan praktek kerja nyata menggunakan jenis data kualitatif. Bogdan dan Biklen (1992:21-22), mengatakan 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 Bumi Surabaya *City Resort* dan observasi atau pengamatan langsung aktivitas staf Bumi Surabaya *City Resort*.

3.3.2 Sumber Data

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

1. Data Primer

Arikunto, (2010:22) mengatakan data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, yakni subjek penelitian atau informan yang berkenaan dengan variabel yang diteliti atau data yang diperoleh dari responden secara langsung. Sumber data primer ini berupa catatan hasil wawancara yang diperoleh dari hasil wawancara para staf Bumi Surabaya *City Resort*.

2. Data Sekunder

Arikunto, (2010:22) mengatakan data sekunder adalah data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yang menunjang data primer. Dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi yang dilakukan oleh penulis serta dari studi pustaka. Dapat dikatakan data sekunder ini bisa berasal dari dokumen-dokumen grafis seperti tabel, catatan, foto dan lain-lain. Data sekunder didukung pula dengan data berupa informasi dari internet, jurnal, artikel, skripsi dan lain sebagainya.

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil praktek kerja nyata yang sudah dilaksanakan oleh penulis di Bumi Surabaya *City Resort* pada *food and beverage service departement* dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan tamu di Kizahashi restoran dapat dijadikan pedoman demi terciptanya pelayanan yang terorganisir dan yang standar sesuai dengan hotel. Dalam melaksanakan prosedur pelayanan yang telah dibuat oleh *food and beverage service department* di Bumi Surabaya *City Resort*, semuanya telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang baik dan benar. Hal ini didukung oleh staf restoran yang berkompeten dan profesional dalam menjalankan tugasnya. Terbukti dari banyaknya tamu *repeater* yang sering berkunjung ke hotel dengan mendapatkan *feedback* yang tentu saja sangat baik dari tamu dan juga untuk perkembangan hotel kedepannya. Selain itu juga pengetahuan seorang *waiter/waitress* tentang *food and beverage service* maupun *food and beverage* produk sangatlah penting bagi majunya restoran. Jika restoran maju berarti *waiter/waitress* ataupun karyawan lain yang berhubungan dengan *food and beverage* mempunyai pengetahuan dan skil yang sangat baik.

Sedangkan untuk kendala yang dihadapi oleh *waiter/waitress* terkait dengan prosedur pelayanan tamu di Kizahashi restoran muncul karena kekurangan staf yang dimiliki oleh restoran pada saat *hight season* menjadikan beberapa prosedur pelayanan tidak dilaksanakan sesuai dengan prosedurnya.

5.2 Saran

Beberapa saran yang dapat diberikan penulis untuk *food and beverage service* dan Kizahashi restoran Bumi Surabaya *City Resort*, diantaranya adalah:

1. Menambah staf untuk *food and beverage service* khususnya di Kizahashi restoran mengingat saat *high season* hotel pasti akan membutuhkan tenaga kerja yang lebih ekstra guna menunjang kelancaran operasional yang ada di restoran Bumi Surabaya *City Resort*.
2. Memberikan sanksi yang tegas pada *waiter/waitress* yang tidak menjalankan prosedur pelayanan tamu dengan semestinya.

DAFTAR PUSTAKA

- A.W Marsum. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Edisi IV. Yogyakarta: Andi
- Adi Sujatno. 2008. *Pencerahan di Balik Penjara*. PT. Mizan Publika. Jakarta.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ardiyose. 2013. *Kamus Besar Akuntansi*. Bandung: Alfabetis
- Azhar Susanto. 2013. *Sistem Informasi Akuntansi*. Bandung: Lingga Jaya.
- Akhmad, Budi., 2013, *Pengaruh Produk Wisata Terhadap Keputusan Berkunjung Di Wisata Pakuhaji: Survey Pada Wisatawan Yang Berkunjung Ke Pakuhaji*, Skripsi Program Studi Kepariwisata UPI Bandung. Bandung: tidak diterbitkan.
- Anindita, M. 2015. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kunjungan ke Kolam Renang Boja*. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Bogdan, R. dan Biklen, S. 1992. *Qualitative Research for Education*. Boston, MA: Allyn and Bacon.
- Basuki, S. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Budi, A. P. 2013. *Manajemen Marketing perhotelan* . Yogyakarta: CV Andi Offset .
- Darsono & Siswandoko, Tjatjuk. 2011. *Sumber Daya Manusia Abad 21*. Jakarta: Nusantara Consulting.
- Guswai, C. F. 2014. *How to Create Outstanding Service*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Ismayanti. 2010. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: PT Gramedia Widisarana Indonesia.
- Mulyadi. 2010. *Sistem Akuntansi Edisi ketiga*, Cetakan Ketiga. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

- Mertayasa I Gede Agus. 2012. *Food and Beverage Service Operasional*. Yogyakarta: Andi
- Mulyadi. 2013. *Sistem Akuntansi*, Edisi Ketiga, Cetakan Keempat, Jakarta: Salemba Empat
- Merry, A. 2014. *The Star Of Service*. Yogyakarta: Saujana.
- Ninemieir, Jack D. & Hayes, David K. 2011. *Restaurant Operatoin Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall
- Perwani, Y. S. 2001. *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademi Perhotelan: Make Up Room*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Permen Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.11/ HM.001/MPEK/2014 tentang restoran
- Surat keputusan Menparpostel KM 94/HK.103/MPPT-87 tentang ketentuan usaha dan penggolongan hotel
- Suarthana. 2006. *Manajemen Perhotelan edisi Kantor Depan*. Kuta utara. Mapindo
- Suteja, W. 2007. *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Sunarto. 2007. *Manajemen Ritel*. Yogyakarta: Amus.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Seri manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi. Bandung : Alfabeta
- Sulastiyono. 2011. *Manajemen penyelenggaraan Hotel*. Seri manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akommodasi. Bandung: Alfabeta
- Sembiring, M. 2015. *Omset berlimpah dari bisnis Hotel, Tour dan Travel*. Jakarta: Cemerlang Publising
- Tiptono, F. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Wibowo. 2008. *Manajemen Kinerja*. Jakarta. Penerbit: Rajagrafindo Persada.
- Wiyasha, IBM., 2010, *Akuntansi Perhotelan, Penerapan Uniform System of Accounts for The Lodging Industry*

WTO, 2015, *UNWTO World Tourism Barometer*. United Nations World Tourism Organization. Madrid, Spain.

Wahid, Abdul, 2015, “*Strategi Pengembangan Wisata Nusa Tenggara Barat Menuju Destinasi Utama Wisata Islami*”, Skripsi Jurusan Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.



LAMPIRAN



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

Nomor : 4026/UN25.1.2/SP/2017
Lampiran : satu eksemplar
Hal : Permohonan Tempat Magang

16 Oktober 2017

Yth. Pimpinan Bumi Surabaya City Resort
Jl. Jend. Basuki Rakhmad 106-128
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 Lapang) untuk penyelesaian laporan tugas akhir. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mengharap dengan hormat kesediaan Saudara memberikan kesempatan kegiatan magang mahasiswa kami pada instansi yang Saudara pimpin. Adapun nama mahasiswa yang akan mengikuti kegiatan magang adalah :

Nama : Siti Khoiriyah
NIM : 150903102037
Program Studi : DIII Usaha Perjalanan Wisata

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

Atas perhatian dan kesediaannya disampaikan terima kasih.



a.n Dekan

Wakil Dekan I,

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

Hotel Bumi Surabaya

Hotel Bumi Surabaya
 Jl. Jend. Basuki rahmat 106-182
 Surabaya 6027, Indonesia

Phone: +62 31 531 1234
 Fax: +62 31 532 1508

Surabaya, 8 December 2017

Kepada Yth.
 Ibu Pramesi Lokaprasidha
 Dosen
 D3 Usaha Perjalanan Wisata
 Universitas Jember

Dengan hormat,

Kami beritahukan hasil interview/wawancara yang telah dilaksanakan pada tanggal 4,5,6 December 2017 seperti terlampir di bawah ini:

Siswa Universitas Jember yang diterima OJT di Hotel Bumi Surabaya

No	Nama	Sekolah	Departemen
1	SITI KHOIRIYAH	UNIVERSITAS JEMBER	6m KIZ REST

Peserta wajib mengikuti program dibawah ini yang akan diadakan pada :

Tanggal	Waktu	Acara
11 & 12 Dec 2017	10.00 – 17.00 WIB	Program orientasi
13,14, 15,18,19 Dec 2017	10.00 – 17.00 WIB	Pelatihan ketrampilan dasar
11 & 18 Jan 2018	09.30 – 16.00 WIB	Administrasi
12 & 19 Jan 2018	09.00 WIB	Mulai OJT

Persyaratan : Peserta OJT memakai seragam sekolah lengkap, rapi dan bersih
 Segera melengkapi seluruh persyaratan yang kurang pada saat interview termasuk foto copy kartu Asuransi Kesehatan kepada kami.

Apabila didalam surat ini ada yang kurang jelas mohon menghubungi Talent and Organizational Development Bumi Surabaya City Resort di telepon : 031-5311234 ext. 80183 dengan Ibu Isa Baroro.

Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami


 Isa Baroro
 Assistant Personnel Manager



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

SURAT TUGAS

Nomor : 5186/UN25.1.2/SP/2017

Berdasarkan Surat dari Assistant Personnel Manager "Hotel Bumi Surabaya" tanggal 8 Desember 2017, perihal Penerimaan Magang, maka dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum di bawah ini :

Nama : Siti Khoiriyah
NIM : 150903102037
Program Studi : DIII Usaha Perjalanan Wisata

Untuk melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Industri/Praktek Kerja Lapangan di Hotel Bumi Surabaya terhitung mulai tanggal 12 Januari 2018 s.d 12 Juli 2018.

Demikian surat tugas ini untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Jember, 21 Desember 2017

an Dekan
Wakil Dekan I,



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

Disampaikan Kepada :

1. Assistant Personnel Manager Hotel Bumi Surabaya
2. Kaprodi D3 Usaha Perjalanan Wisata
3. Mahasiswa yang Bersangkutan



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
Telp. (0331) 332736

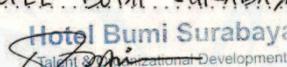
NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER

NO.	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1	Penguasaan Materi Tugas	85	ISTIMEWA
2	Kemampuan / Kerjasama	80	SANGAT BAIK
3	Etika	80	SANGAT BAIK
4	Disiplin	85	ISTIMEWA
NILAI RATA - RATA		86	Istimewa

Identitas Mahasiswa yang dinilai :

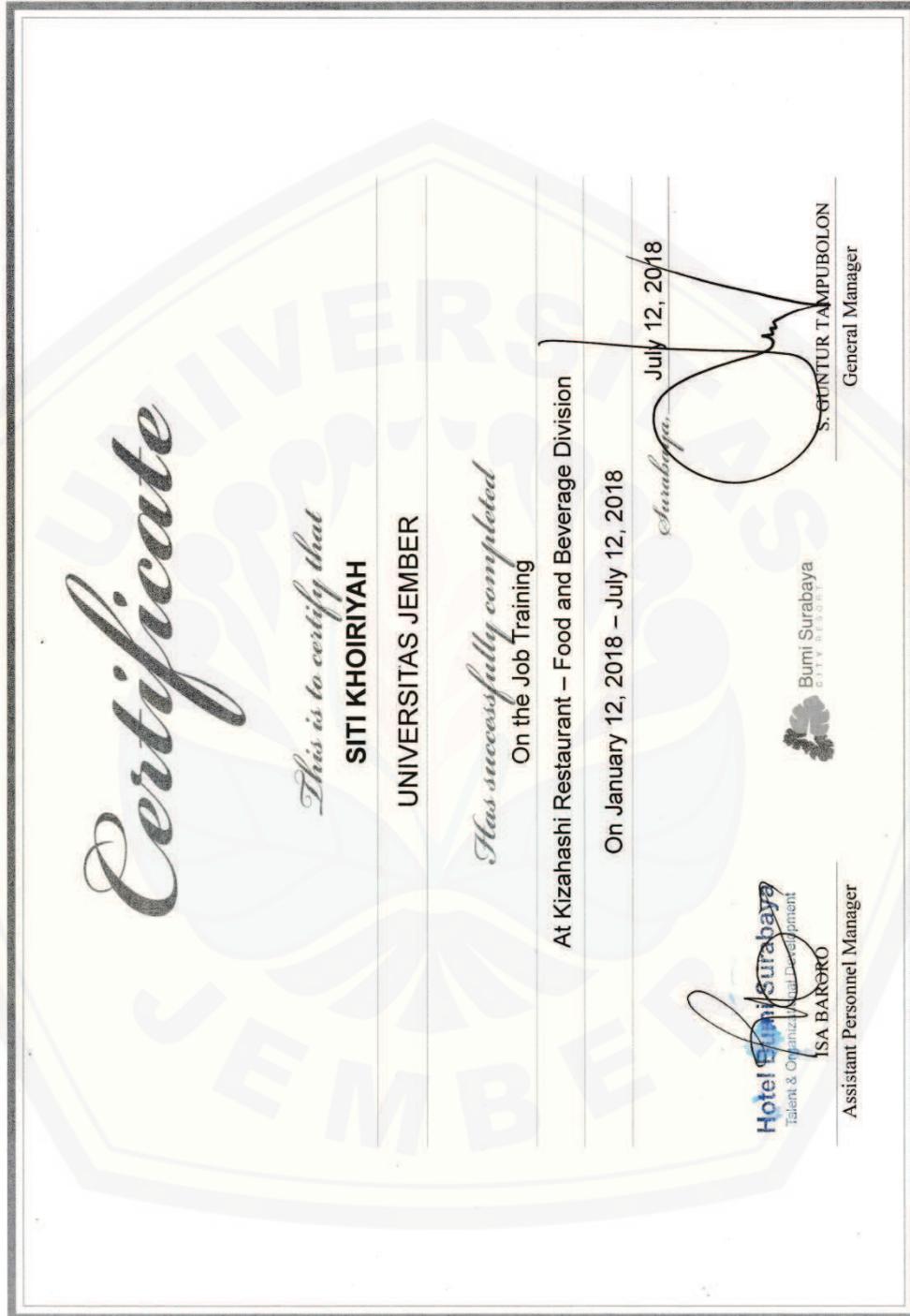
Nama : Siti KHOIRIYAH
NIM : 150903102037
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

Yang menilai :

Nama : ATIN
Jabatan : TEAM LEADER
Instansi : HOTEL BUMI SURABAYA
Tanda Tangan : 
Hotel Bumi Surabaya
Tel: 031 331 3313 Fax: 031 331 3314

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	



Bumi Surabaya City Resort Tampak Depan



Resepsionis Bumi Surabaya City Resort



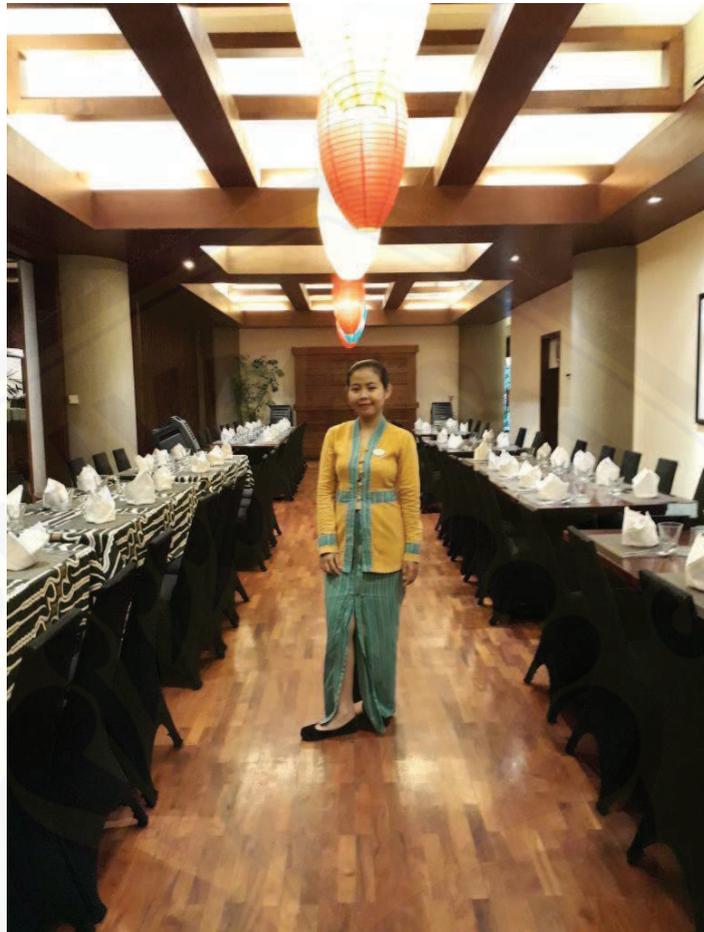
Lobby Lounge Bumi Surabaya City Resort



Arumanis Restoran Bumi Surabaya City Resort



Kizahashi Restoran



Sushi Bar



Tepanyaki



Tatami room



Siti Inggil Restoran



Warung Bule



Primavera Restoran



Classic Room



Classic Club Room



Classic Junior Suite Room



Classic Executive Room



Classic PentHouse



The Club



Kolam Renang



Health Club (Club Olympia)



Function Room Bumi Surabaya City Resort

