



**TATA CARA PELAYANAN MAKAN DI KAMAR TAMU HOTEL
SARI PAN PACIFIC JAKARTA
(LAPORAN HASIL PRAKTEK KERJA LAPANGAN)**

DISUSUSN OLEH :

NAMA : Agus Yulianto Wibowo

NIM : 073461390250017

JURUSAN : PERHOTELAN

**Diajukan Untuk Melengkapi Sebagian Dari Persyaratan Tahap Akhir Dalam
Memperoleh Gelar Diploma III (D III) Kepariwisataaan**

AKADEMI PARIWISATA NASIONAL

JAKARTA

2010

PERSETUJUAN

Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan Disusun Oleh :

NAMA : Agus Yulianto Wibowo
NOMOR INDUK MAHSISIWA : 073461390250017
JURUSAN : Perhotelan
JUDUL : Tata Cara Pelayanan Makan Di Kamar Tamu
Hotel Sari Pan Pacific Jakarta

Telah di periksa dan di setujui untuk di pertahankan di hadapan Tim Penguji Laboran
Hasil Praktek Kerja Lapangan Akademi Pariwisata Nasional Jakarta

Jakarta , Juli 2010

Pembimbing II

Pembimbing I

Parjo Edy Purwanto,SE,MM

Danuri Djojodarmo,SE

SURAT PERYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

NAMA : Agus Yulianto Wibowo
NOMOR INDUK MAHASISWA : 073461390250017
PROGRAM STUDI / JURUSAN : Perhotelan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan yang berjudul :

Tata Cara Pelayanan Makan di Kamar Tamu Hotel Sari Pan Pacific Jakarta

Adalah benar Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan yang saya tulis dan di susun untuk memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Diploma Tiga (D. III) Kepariwisataaan di Akademi Pariwisata Nasional

Apabila di kemudian hari ditemukan bukti-bukti bahwa Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan ini merupakan hasil plagiat atau tidak disusun berdasarakan prosedur yang telah ditentukan, maka saya bersedia menerima sangsi pembatalan atas tulisan ini atau sangsi akademik yang ditetapkan oleh pimpinan akademik.

Jakarta , Juli 2010

PENULIS

PENGESAHAN

Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan Disusun Oleh :

NAMA : Agus Yulianto Wibowo

NOMOR INDUK MAHSISIWA : 073461390250017

Dengan judul :

Tata Cara Pelayanan Makan di Kamar Tamu Hotel Sari Pan Pacific Jakarta

Telah diujikan dan di Terima Oleh Tim Penguji Laporan Hasil Praktek Kerja

Lapangan Akademi Pariwisata Nasional Jakarta Pada Tanggal

23 Juli 2010

Tim Penguji

1. Drs. Hartono Singgih M,M 1.....

2. Drs. Polman Simanjuntak 2.....

Mengetahui

Direktur Akademi Pariwisata Nasional

Parjo Edy Purwanto,SE,MM

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan rezkinya sehingga penulis dapat menyelesaikan Hasil Praktek Kerja Lapangan ini. Laporan ini dibuat dengan hasil praktek kerja selama enam bulan di Room Service Hotel Sari Pan Pacific Jakarta

Harapan penulis terhadap Hasil Laporan Praktek Kerja Lapangan ini agar dapat bermanfaat dan berguna bagi pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya. Penulis menyadari bahwa laporan ini tidak sempurna dan banyak kekurangan, oleh karna itu penulis mengharapkan kritik dan saran agar hasil laporan menjadi lebih baik.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan ucapan tarima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memeberikan bimbingan, bantuan, serta dukungan moril dalam meyelesaikan Hasil Laporan Praktek Kerja Lapangan ini. Oleh sebab itu penulis ingin mengucapkan tarima kasih pada pihak-pihak yang turut membantu antara lain:

1. Bapak Parjo Edy Purwanto, SE., MM, selaku Pembimbing Teknik sekaligus Direktur Akademi Pariwisata Nasional
2. Bapak Ardi Mularsari, Spd, selaku ketua jurusan Perhotelan Akademi Pariwisata Nasional
3. Bapak Danuri Djojosudarmo, SE, selaku dosen Pembimbing Materi
4. Bapak Wawan Julia, selaku staff dari Training Manager Hotel Sari Pan Pacific

5. Bapak Eric Guilbert, selaku director F&B Product dan Service
6. Seluruh Staff Restaurant dan Outlet Hotel Sari Pan Pacific
7. Kepada kedua Orang Tua yang selalu memberikan doa, kepercayaan serta bantuannya
8. Seluruh dosen dan teman yang telah memberikan ilmu dan bantuannya selama penulis menuntut ilmu di Akademi Pariwisata Nasional



Jakarta , Juli 2010

Agus Yulianto Wibowo

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan.....	i
Lembar Pengesahan	ii
Kata Pengantar.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. MAKSUD DAN TUJUAN PENULISAN.....	3
C. TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	4
D. SISTEMATIKA PENULISAN.....	5
BAB II GAMBARAN UMUM HOTEL SARI PAN PACIFIC.....	7
A. Sejarah Singkat dan Perkembangan Pan Pacific Hotels and Resort.....	7
B. Sarana dan Prasarana Serta Fasilitas yang Dimiliki Hotel Sari Pan Pacific.....	9
C. Struktur Organisasi Hotel Sari Pan Pacific.....	16
BAB III URAIAN KERJA PELAYANAN ROOM SERVICE HOTEL SARI PAN PACIFIC.....	17
A. Struktur Organisasi Room Service.....	17
B. Pembagian Tugas Masing- Masing Shift.....	20
C. Persiapan Kerja di Room Service.....	23

D. Prosedur dan Tata Cara Pelayanan Makan di Kamar Tamu 26

E. Temuan..... 34

BAB IV PENUTUP 35

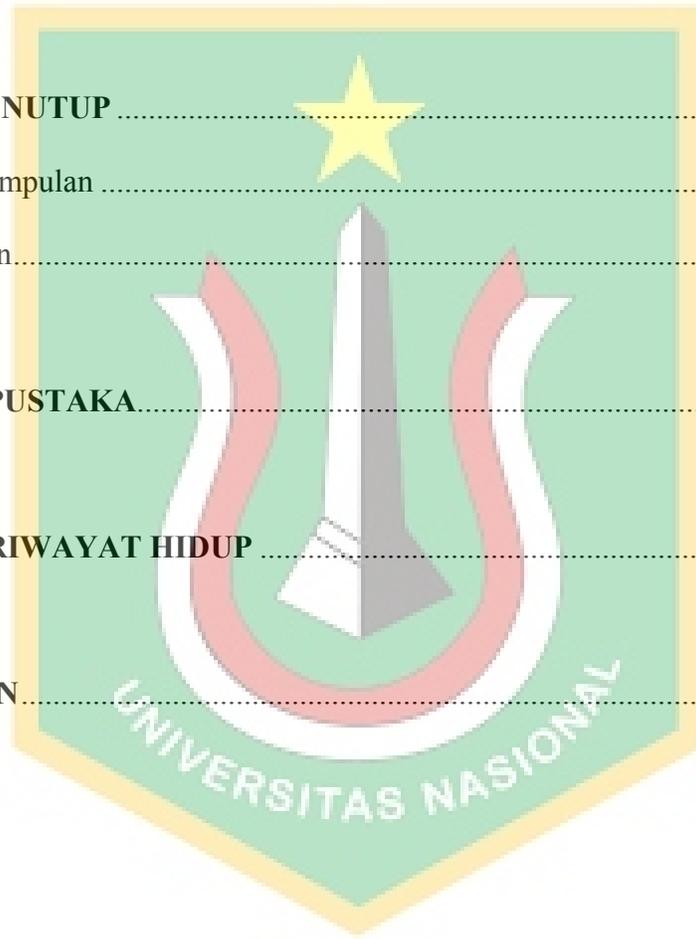
 A. Kesimpulan 35

 B. Saran..... 36

DAFTAR PUSTAKA 37

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 38

LAMPIRAN 39



BAB I

PENDAHULUAN

I.1. LATAR BELAKANG

Bidang usaha hotel merupakan bagian dari usaha kepariwisataan yang menyediakan pelayanan akomodasi, makanan dan minuman serta pelayanan-pelayanan pendukung lainnya yang dikelola secara komersial. Di Indonesia, hotel diklasifikasikan dari mulai hotel bintang satu sampai hotel berbintang lima. Klasifikasi hotel tersebut secara garis besar di dasarkan pada besar kecilnya hotel, banyaknya jumlah kamar, lokasi hotel, fasilitas-fasilitas yang dimiliki hotel, kelengkapan peralatan, spesialisasi dan tingkat pendidikan karyawan, kualitas bangunan, dan tata letak ruang.

Maka dari itu jika ingin menjadi seorang pekerja hotel yang profesional dibutuhkan kemampuan dan pengetahuan di bidang perhotelan, untuk mendapatkan pengetahuan dan kemampuan tersebut maka dibutuhkan pendidikan secara formal. Secara Garis Besar Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang di kelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam surat keputusan. Menparpostel No. KM 37/ PW.340/MPPT-86, Tentang Peraturan Usaha dan Penggolongan Hotel.

Perkembangan Hotel di Indonesia nampaknya menunjukkan signal positif, sehingga banyak memberikan lapangan pekerjaan bagi masyarakat. Hotel diakui memiliki peran strategis bukan saja mendorong pertumbuhan ekonomi, melainkan juga penyerapan tenaga kerja. Karena dinilai sangat strategis untuk distribusi barang dan jasa, Hotel memiliki peran penting untuk mengurangi pengangguran dan kemiskinan. Secara teknis, upaya pemberdayaan pekerja dipengaruhi faktor internal dan eksternal. Faktor internal yang berpengaruh pada upaya pemberdayaan skill adalah sumber daya manusia, pasar, modal, teknologi, dan lingkungan bisnis. Sementara itu, faktor eksternal yang mempengaruhi skill adalah kondisi politik, globalisasi, ekonomi, hukum, dan sosial budaya.

Industri Pariwisata di Indonesia bahkan di dunia semakin berkembang bisa dilihat semakin banyaknya Objek-Objek wisata yang bermunculan yang tentunya mempunyai keunikan tersendiri. Semua keindahan tersebut memunculkan pemikiran-pemikiran yang kreatif apabila di kelola secara profesional akan mendatangkan devisa bagi pemerintah khususnya untuk sektor pariwisata. Banyaknya Objek wisata yang ada di Indonesia secara tidak langsung akan membuka peluang usaha, mulai dari sarana akomodasi, restaurant, pusat perbelanjaan, pusat bisnis dan lain-lain.

Dengan adanya persaingan yang ketat untuk menarik pelanggan para pengusaha saling menguatkan keunggulan dari product hotel, restaurant serta pelayanan mereka dan meningkatkan kualitas serta menawarkan penawaran-penawaran yang mendatangkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan. Khususnya pada faktor kualitas pelayanan makanan dan minuman yang berhubungan langsung

dengan F&B Departement, karena bagian ini merupakan penghasil terbesar kedua setelah penjualan kamar pada sebuah hotel. Sama halnya dengan Hotel-hotel lain yang bersaing menciptakan komitmen pelayanan kepada tamu untuk mendapatkan pelanggan sebanyak mungkin. Pihak management harus paham mengenai keinginan pelanggan dan meningkatkan mutu pelayanana karena berhasil tidaknya pada sektor industri adalah pada pelayananan kepada tamu.

Oleh karena itu hotel harus menitik beratkan efisiensi pelayanan makan dan minum khususnya waiter, maka dari itu waiter harus memiliki pengetahuan, keterampilan, sikap, dan disiplin yang baik. Untuk dapat unggul dalam persaingan di industri perhotelan pihak hotel harus membuat peraturan dan standart untuk menunjang oprasional dan menjaga kualitas hotel.

I.2. MAKSUD DAN TUJUAN PENULISAN

1. Maksud Penulisan

Penyusunan laporan untuk memenuhi persyaratan Diploma III pada jurusan perhotelan Di Akademi Pariwisata Nasional Jakarta.

2. Tujuan Penulisan

- a. Ingin mendapatkan gambaran tentang Room Service Outlet yang termasuk dalam F&B Departement Sariapan pacific Jakarta.
- b. Ingin membandingkan teori yang dipelajari di kampus dengan pelaksanaan kerja di industri perhotelan secara langsung.

C. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Metode penulisan dan teknik pengumpulan data laporan praktek kerja lapangan ini menggunakan metode deskriptif, yaitu menggambarkan fakta kenyataan yang ada di lapangan secara objektif melalui analisa dan pengkajian. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gambarkan adalah sebagai berikut:

1. Studi Pustaka

Dalam penyusunan laporan hasil praktek kerja lapangan di Room Service Hotel Saripan pacific Jakarta, penulis mendapatkan sumber yang di dapat dari internet, buku-buku, selebaran, brosur, file-file hotel, serta catatan yang berhubungan dengan laporan penulis buat selama menjalani perkuliahan.

2. Observasi

a. Praktek Kerja Lapangan

Pengamatan laporan yaitu dengan melihat dan membantu serta terjun langsung dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan selama penulis menjalani praktek kerja lapangan di Outlet Room Service Sari Pan Pacific Jakarta, data yang penulis peroleh merupakan fakta yang penulis alami selama menjalani masa training.

b. Wawancara

Dengan cara mewawancarai yakni melakukan tanya jawab dengan para staff serta dengan yang lainnya yang berhubungan dengan area Room Service baik yang dilakukan secara formal dan Informal.

D. SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mengetahui isi laporan ini sistematika laporan dibuat agar pembaca dengan mudah mengetahui dan memahami laporan yang telah dibuat. Adapun isi laporan dibuat menjadi empat bab dan masing-masing menjelaskan permasalahannya, untuk lebih jelasnya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini meliputi : Latar belakang , Maksud dan Tujuan Penulisan, Teknik Pengumpulan Data, dan Sistematika Penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM

Dalam bab ini meliputi ; Sejarah singkat perkembangan Saripan Pacific Jakarta ,sarana dan prasarana serta fasilitas yang dimiliki, struktur organisasi Saripan Pacific Jakarta, Tugas dan tanggung jawab masing-masing departement

BAB III URAIAN TUGAS DI OUTLET ROOM SERVICE HOTEL SARIPAN PACIFIC JAKARTA

Bab ini meliputi : Struktur Organisasi Room Service, Pembagian Tugas , Persiapan Tugas , Pelaksana Tugas, Hasil temuan praktek kerja lapangan di Room service Hotel Saripan Pacific Jakarta.

BAB IV PENUTUP

Dalam hal ini meliputi : Kesimpulan dan saran-saran yang penulis kemukakan untuk memperoleh perbandingan dalam menjalankan semua kegiatan dari segi pelayanan makanan dan minuman.

BAB II

GAMBARAN UMUM HOTEL SARI PAN PACIFIC

A. Sejarah singkat dan perkembangan dari Pan Pacific Hotels and Resorts

Pan Pacific Hotels and Resorts adalah nama dagang yang digunakan oleh Emerald Management Company (EMC) dalam bisnisnya pada saat ini. Emerald Management Company merupakan kemitraan terbatas dengan mitra tunggalnya yaitu Emerald Hotel and Resort Incorporation. Walaupun Emerald Company adalah sebuah badan hukum tersendiri namun ikatan kerja dengan Tokyu Group inilah terjalin hubungan dengan melalui kepemilikan bersama dan dari dasar filsafat serta sejarah yang sama.

Sedangkan Tokyu group merupakan salah satu kelompok usaha dagang terbesar di Jepang sekaligus bertindak sebagai panjinya. Group ini merupakan organisasi bisnis dan sosial yang masing-masing terpisah, Tokyu group ini terdiri dari 390 perusahaan dan yayasan sosial yang mempekerjakan kurang lebih 106.400 karyawan yang kegiatan usahanya tidak hanya terbatas di Jepang saja tetapi juga beroperasi di seluruh dunia dan terpusat di daerah pasific.

Kegiatan usaha Tokyu Group terdiri dari empat bidang utama, yaitu transportasi pengembangan real estate, konstruksi bangunan, serta rekreasi dan hiburan yang mengusahakan dan mengelola hotel. Tokyu Hotel juga telah

mengoprasionalkan 16 hotel yang merupakan kelas satu terbesar di jepang dan Tokyu Inncorporated juga mengoprasionalkan 39 Hotel Inn yang juga berada di jepang.

Atas nasehat dan saran dari Tokyu Cooperation maka pada tahun 1988 Tokyu Hotel International(THI) dan Emerald Management Company (EMC) mulai membicarakan kemungkinan konsolidasi pengoprasian tanpa harus menggabung kedua perusahaan tersebut.

Pada bulan april 1989 pembicaraan tersebut menghasilkan kespakatan bahwa dibawah nama dagang Pan Pacific Hotels and Resort yang telah mengelola 14 hotel mewah dengan realisasi pada kedua hotel lainnya yang berada di jepang dan hongkong. Pengambil alihan management oleh pihak Emerald Management Company telah menghasilkan peningkatan total pada pangsa pasar bagi Pan Pacific Hotels and Resort dimana dari masing-masing Pan Pacific resort memiliki perbedaan baik dari penampilan fisiknya maupun dari kepribadiannya sehingga dari keaneka ragaman tersebut menjadisumber kekuatan terbesar bagi pemasaran Pan Pacific Hotel and Resort untuk suatu perusahaan hotel yang bertaraf internasional.

Pada bulan Juni 1995 kantor pusat Pan Pacific Hotel and Resort yang berada di Jepang Hongkong dan Amerika Serikat dialihkan ke Singapura dengan pimpinan dibawah Mr. Ichigo Humehara. Pada tanggal 7 November 1976 Hotel Saripan Pacific Jakarta dibuka dengan kepemilikan oleh PT. Sarini Tokyu Hotel Cooperation dibawah management Pan Pacific Hotels and Resort bersama dengan tiga hotel yang lain yang juga bertaraf internasional yaitu Kempinski Hotels and Resort, Rydges

hotels and Resorts, dan Wyndham Hotel and Resorts dimana keempat hotel tersebut bergabung dalam bentuk kerja sama yang disebut dengan Global Hotel Alliance.

Hotel Sari Pan Pacific Jakarta adalah hotel bertaraf internasional dengan klasifikasi berbintang empat dimana gedung dari Hotel Sari Pan Pacific Jakarta menggunakan arsitektur dari Wimberly, Whisenand, Tong & Go of Honolulu Hawaii sedangkan interior desainnya menggunakan Dale Keller & Associated Incorporated of Hongkong. Hotel Sari Pan Pacific Jakarta berada di jalan protokol kota Jakarta yaitu jalan M.H Thamrin Kav .6 Jakarta yang terletak ditengah-tengah pusat bisnis dan pusat perbelanjaan seperti 35 Km atau 22 Mil atau 35 menit dari Bandara Internasional Soekarno Hatta, Hard Rock Cafe, Sarinah Department store, Sogo Plaza Indonesia, Downtown di jalan Sabang, Kedutaan Besar Jepang, Kantor PBB, Kantor Bank Indonesia, Museum Nasional dan Istana Merdeka.

Lambang Hotel Sari Pan Pacific diciptakan oleh ketua Tokyu Corporation yaitu mendiang Mr. Noburo Goto, yang memiliki gambar sehelai daun dengan bunga yang sedang mekar berwarna emas yang memiliki ungkapan khusus tentang identitas dan misi dari perusahaan serta maknanya yaitu kehangatan dan ucapan selamat datang dan arti dari perkembangan dan kemakmuran perusahaan dan juga menandakan keprofesionalisme dan mutu pelayanan kepada tamu.

B. Sarana dan Fasilitas yang dimiliki hotel Sari Pan Pacific

1. Fasilitas Kamar

Hotel Sari Pan Pacific memiliki jumlah kamar keseluruhan 435 kamar dimana 35 kamar dipergunakan bagi keperluan karyawan hotel sedangkan 400 kamar lainnya dijual atau disewakan yang terdiri dari :

- a. Standart floors yang terdiri dari standart room yang terletak dilantai 5-10 dengan jumlah 220 standart room yang memiliki harga jual Rp 720,000-/night , termasuk makan pagi di restoran fiesta untuk 2 orang anak dewasa dan 2 orang anak dibawah usia 12 tahun .
- b. Deluxe floors yang terdiri dari deluxe room yang terdiri dari lantai 11,12,dan 14 dengan jumlah 118 deluxe room yang memiliki harga jual Rp 850.000-/ night, termasuk makan pagi di restaurant fiesta untuk 2 orang dewasa dan 2 orang anak dibawah usia 12 tahun.
- c. Pacific floors yang terdiri dari pacific room yang terletak di lantai 15,16,17,dan 18 dengan jumlah 62 pacific room yang memiliki harga jual Rp 1.175.000-/night termasuk makan pagi di pacific lounge di lantai 18 untuk 2 orang dewasa dan 2 orang anak dibawah usia 12 tahun serta evening cocktail (free) untuk 2 orang dewasa pada sore hari.

Berikut adalah konfigurasi kamar yang ada di hotel sebagai berikut :

- a. Standart room 220
- b. Deluxe room 118
- c. Pacific room 57

- d. Pacific Suit room 2
- e. Jakarta suite room 2
- f. Sari Suite room 1

Total semua adalah 400 kamar dan setiap kamar dilengkapi dengan fasilitas seperti televisi, mini bar, safe deposit box, telepon dan lain-lain.

2. Fasilitas Makan dan Minum

a. Fiesta Restoran

Buka setiap harinya 24 jam nonstop yang menyediakan menu A la carte dan Buffet yang memiliki kapasitas ruangan kurang lebih 200 orang, berikut ini adalah waktu makan di restoran Fiesta :

1) Makan Pagi :

Senin sampai jum`at pukul 06.00-10.00 WIB

Sabtu dan Minggu pukul 06.00- 11.00 WIB

Menu yang di sediakan adalah menu buffet.

2) Makan Siang :

Senin -Jum'at pukul 11.30-14.30 WIB (diadakan menu buffet)

Sabtu-Minggu pukul 11.30-14.30 WIB (menu a la carte)

3) Makan Malam :

Senin -Jum'at pukul 18.00-22.00 WIB

Sabtu-Minggu pukul 18.00-23.00 WIB

Menu yang di sediakan adalah menu buffet

b. Keyaki Restoran

Jenis restoran yang khusus menyediakan masakan khas Jepang baik menu a la carte maupun menu buffet dengan setiap bagiannya memiliki masing-masing nama seperti Robotayaki.

Teppanyaki, Sushi, Tempura, Sukiyaki, dan lain-lain. Berikut ini adalah waktu bukanya restaurant keyaki ,sebagai berikut:

1) Makan Siang:

Senin- Minggu pukul 11.30-14.30

2) Makan Malam:

Senin -Minggu pukul 18.00-22.30

c. Lobby Lounge

Salah satu fasilitas yang buka setiap harinya 24 jam non stop serta melayani makanan ringan seperti kue dengan ukuran petit geteux maupun slice, serta petit four fraise, biasanya ada pula promotion maupun slice ,serta petit four fraise,biasanya ada pula promotion desert of the month dan minuman baik yang beralcohol maupun non alcohol.

d. Sari delicatessen

Merupakan toko kue yang buka setiap hari mulai dari jam 08.00-21.00 WIB, yang menyediakan dan menjual berbagai produk yang di hasilkan oleh bagian pastry dan bakery. Selain itu sari deliss juga menyediakan sekitar 70 jenis sausages dan Ham yang diproduksi sendiri oleh bagian bucher Hotel Sari Pan Pacific.

e. Room Service

Salah satu fasilitas yang melayani makan dan minum di dalam kamar oleh tamu yang tinggal menelepon dengan pelayanan 24 jam non stop .

f. Pitstop

Salah satu sarana yang ada di Hotel Sari Pan Pacific dengan management yang berdiri sendiri dan melayani makan dan minum serta menyediakan entertainment live music yang buka setiap harinya Senin-Jum'at pukul 15.00-00.00 WIB Setiap hari Sabtu-Minggu pukul 15.00-02.00 WIB

g. Flanagans Irish Pub & Restaurant

Salah satu restaurant yang melayani makanan barat barat umumnya dan makanan khas Inggris khususnya serta minuman beralkohol maupun non alkhohol, yang buka setiap harinya mulai pukul 11.00-02.00 WIB.

3. Fasilitas Banquet ruang Konvensi,meeting,Wedding,birthday party

Semua ruang pertemuan di Hotel Sari Pan Pacific terletak di lantai 4, sebagai berikut :

a. Istana BallRoom I memiliki klasifikasi kapasitas ruangan ,yaitu:

- 1) Classroom dengan kapasitas ruangan 200 orang
- 2) Sitdown dengan kapasitas ruangan 300 orang
- 3) Cocktail dengan kapasitas ruangan 350 orang
- 4) Theatre dengan kapasitas ruangan 400 orang

b. Istana Ballroom II klasifikasi kapasitas ruangan ,yaitu:

- 1) Classroom dengan kapasitas ruangan 100orang
- 2) Sitdown dengan kapasitas ruangan 150 orang
- 3) Cocktail dengan kapasitas ruangan 150 orang
- 4) Theatre dengan kapasitas ruangan 200 orang

c. Kencana Room memiliki klasifikasi kapasitas ruangan,yaitu:

- 1) Classroom dengan kapasitas ruangan 60 orang
- 2) Sitdown dengan kapasitas ruangan 70 orang
- 3) Cocktail dengan kapasitas ruangan 80 orang
- 4) Theatre dengan kapasitas ruangan 80 orang

d. Jayakarta Room memiliki klasifikasi kapasitas ruangan, yaitu:

- 1) Classroom dengan kapasitas ruangan 60 orang
- 2) Sitdown dengan kapasitas ruangan 70 orang
- 3) Cocktail dengan kapasitas ruangan 80 orang
- 4) Theatre dengan kapasitas ruangan 80 orang

e. Jaya Room memiliki klasifikasi kapasitas ruangan, yaitu:

- 1) Classroom dengan kapasitas ruangan 45 orang
- 2) Sitdown dengan kapasitas ruangan 50 orang
- 3) Cocktail dengan kapasitas ruangan 60 orang
- 4) Theatre dengan kapasitas ruangan 60 orang

f. Mitra Room memiliki klasifikasi kapasitas ruangan, yaitu:

- 1) Classroom dengan kapasitas ruangan 35 orang

- 2) Sitdown dengan kapasitas ruangan 35 orang
- 3) Cocktail dengan kapasitas ruangan 40 orang
- 4) Theatre dengan kapasitas ruangan 45 orang

g. Rama Room memiliki klasifikasi kapasitas ruangan, yaitu:

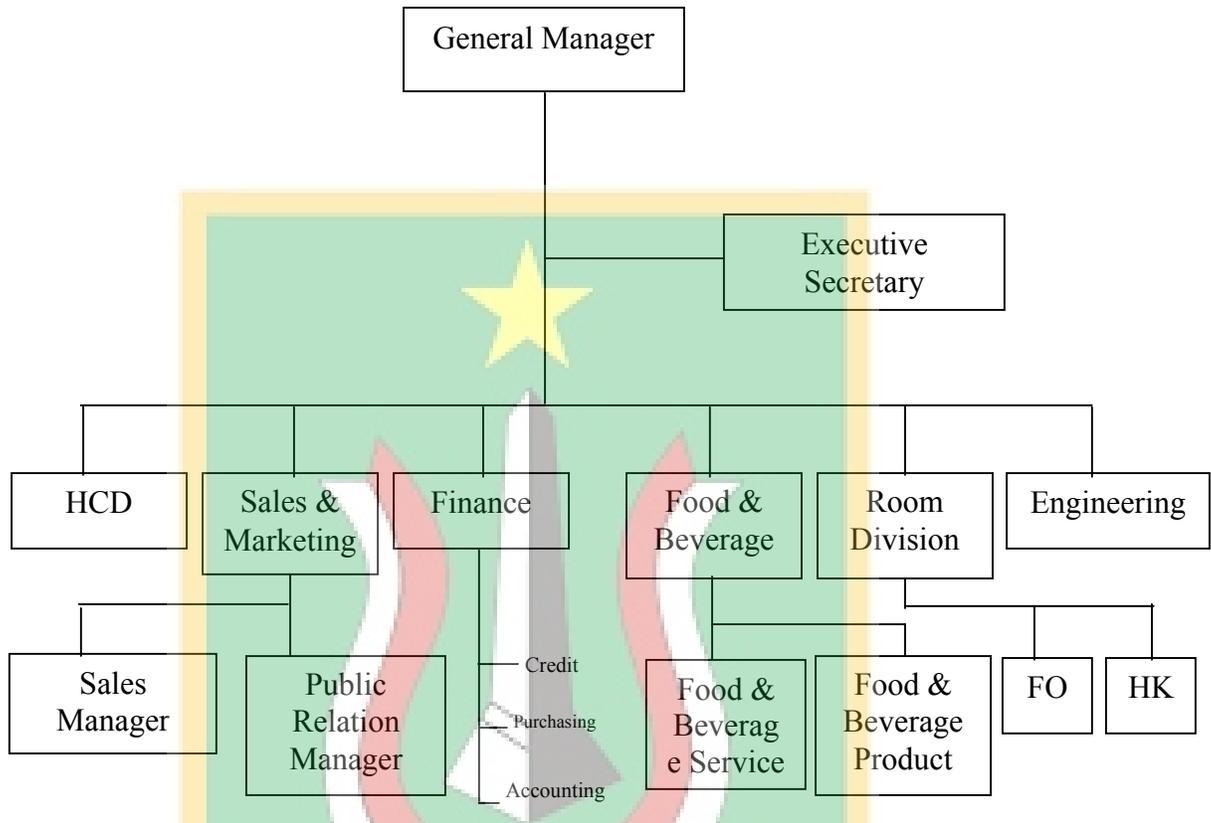
- 1) Classroom dengan kapasitas ruangan 24 orang
- 2) Theatre dengan kapasitas ruangan 27 orang

4. Fasilitas dan Servis lainnya:

- a. Clerk Hatch International Fitness Center & Spa (24 hours).
- b. Swimming pool
- c. Laundry and Dry Cleaning Service
- d. Salon & Barber Shop
- e. Business Center 24 Hours
- f. Safe deposit Box
- g. Shopping Arcade
- h. Medical Center
- i. Drugs Store
- j. Jewelry Shop
- k. Florist
- l. Exclusive Airport Arrival Lounge (24 hours)
- m. Car Rental service (24 hours)
- n. Baby Sitter Service



C. Struktur Organisasi Hotel Sari Pan Pacific



Sumber: HCD Hotel Sari Pan Pacific

Tugas dan Tanggung Jawab Masing-Masing

1. General Manager

adalah pimpinan tertinggi yang bertanggung jawab secara keseluruhan bertugas mengawasi merencanakan pelaksanaan operasional hotel.

2. Executive Secretary

adalah bertugas membantu General Manager dalam merencanakan memimpin dan mengawasi pelaksanaan.

3. HCD

adalah bertugas mengawasi dan memanager para karyawan sekaligus bertanggung jawab dalam operasional pelayanan.

4. Sales Marketing

adalah bertugas menjual atau mempromosikan hotel.

5. Finance

adalah bertanggung jawab dalam keuangan.

6. Food & Beverage

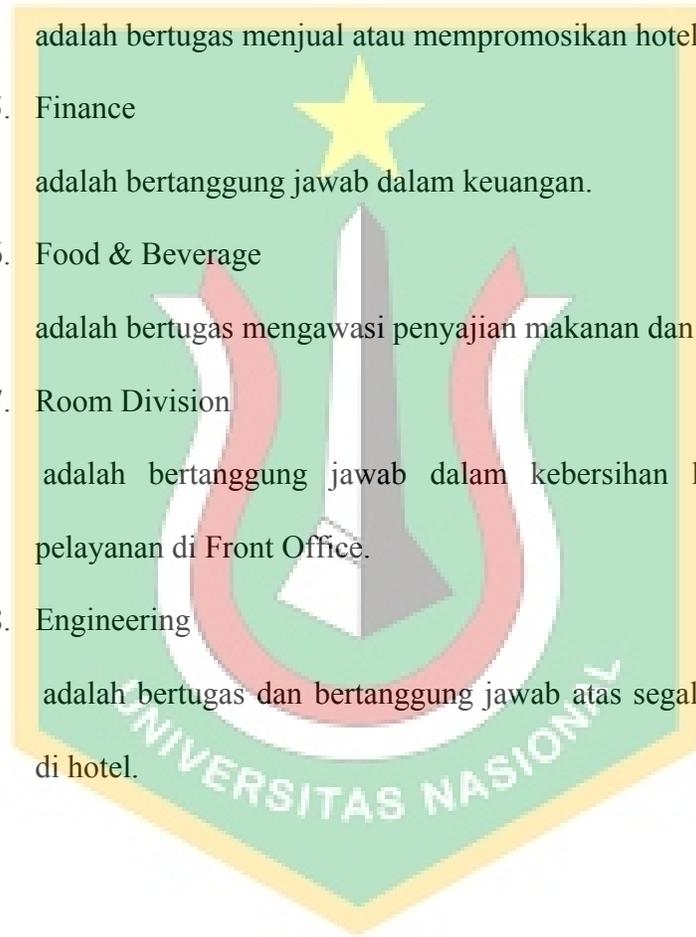
adalah bertugas mengawasi penyajian makanan dan service di hotel.

7. Room Division

adalah bertanggung jawab dalam kebersihan kamar hotel serta pelayanan di Front Office.

8. Engineering

adalah bertugas dan bertanggung jawab atas segala kerusakan teknis di hotel.



BAB III

URAIAN KERJA PELAYANAN ROOM SERVICE

HOTEL SARI PAN PACIFIC

A. Struktur Organisasi Room Service



Sumber: Room Service Hotel Sari Pan Pacific Jakarta

Tugas dan tanggung jawab masing-masing jabatan organisasi dan job deskripsinya

Pengertian organisasi adalah Dua orang atau seksi, bagian atau lebih yang melakukan kerjasama untuk mencapai suatu tujuan. Bentuk organisasi room service antara satu hotel dengan hotel lainnya dapat berbeda karena besar kecilnya hotel yang bersangkutan, namun secara prinsip memiliki kesamaan dalam bentuk pelayanan dan tugas-tugas kerjanya.

1. Room service Manager

Adalah pimpinan tertinggi room service yang tugas dan tanggung jawabnya yaitu merencanakan, memimpin, dan mengawasi pelaksanaan oprasional pelayanan room service secara keseluruhan, baik administrative maupun tekhnis oprasional pelayanan administratif meyangkut hal-hal yang berkaitan dengan jadwal kerja karyawan, libur dan cuti karyawan, penggunaan food suplies, inventory, dan equipment record dan penilaian. Tekhnis oprasional meliputi hal hal yang berkaitan dengan kegiatan kegiatan persiapan, pelaksanaan pelayanan, pembenahan kembali dan penyimpanan peralatan room service

2. Asst. Room Service Manager :

Membantu secara rutin tugas-tugas harian Room Service manager, khususnya dalam kelancaran oprasional pelayanan room service termasuk pula tugas administratifnya,

3. **Room Service Supervisor :**

Bertugas mengawasi, mengkoordinir, memimpin langsung operasional pelayanan room service baik dalam persiapan, pelayanan serta pembenahan kembali peralatan usai makan

4. **Room Service Captain :**

Memimpin langsung tugas tugas kerja para waiter room service baik dalam persiapan, pelayanan dan pembenahan kembali peralatan usai makan

5. **Room Service Order Taker :**

Menangani pengambilan dan pencatatan pesanan makanan dan minuman dari tamu kamar hotel. Bentuk kegiatannya meliputi : mencatat pesanan, menjawab pertanyaan tamu, menawarkan makanan lain (suggestion selling) makanan atau up selling minuman dan menjualnya.

6. **Room Service Waiter :**

Menangani pelaksanaan pelayanann makan dan minumannya bagi tamu-tamu dikamar hotel, termasuk pengambilan kembali peralatan setelah selesai makan, termasuk juga menangani persiapan room service. Bentuk kegiatannya meliputi Menyiapkan peralatan, menata letak alat-alat makan, mengambil pesanan makanan / minuman ke hot and cool kitchen, mengantarkannya ke kamar, menyajikannya, serta mengambil dan membenahi setelah selesai makan.

B. Pembagian tugas masing-masing shift

1. Jadwal kerja yang ada di room service hotel Sari Pan Pacific

a. *Morning Shift* pukul 07.00-15.00

Tugas dari *morning shift* yaitu menghitung linen yang sudah kotor untuk dikirim ke laundry agar dicuci bersih, selain itu juga menyiapkan trolley untuk prepare welcome fruit untuk diantar ke kamar tamu yang baru check in, setelah prepare welcome fruit selesai lalu check floor untuk memeriksa apakah terdapat clear up trolley kotor atau tray makanan yang sudah dibersihkan oleh room attendant yang bertugas membersihkan kamar lalu membawanya ke landing floor agar ditindak lanjuti oleh petugas room service untuk dibawa turun melalui lift karyawan dan selanjutnya dirapikan di stewarding area.

b. *Afternoon shift* pukul 15.00-23.00

Tugas dari *afternoon shift* yaitu mengambil linen bersih dari laundry kemudian mengganti linen kotor agar trolley tampak selalu bersih, kemudian menyiapkan kembali barang-barang yang diperlukan untuk operasional agar berjalan lancar.

c. *Night shift* pukul 23.00-07.00

Tugas dari shift malam yaitu mengecek door knob menu untuk breakfast dan mengecek apakah terdapat trolley atau tray makan kotor yang sudah tidak dipergunakan oleh tamu untuk di clear up, tugas

pokoknya stand by apabila ada tamu yang memesan makanan di tengah malam dan melayani makan dan minum tamu kamar hotel.

2. Pelayanan Room Service

- a Memiliki peralatan angkut (delivery equipment) yang di design khusus untuk mempertahankan kualitas makanan/minumannya.
- b Salah satu departemen yang menyediakan atau memberi compliment kepada tamu yang baru check -In berupa buah-buahan segar atau (welcome fruit).
- c Outlet yang juga menangani dan melayani amenities ataupun mini bar.
- d Kadang-kadang menangani penjualan “take out sale”.
- e Menu dan beverage list room service sudah berada di konsumennya selama 24 jam setiap harinya seperti door knob menu, dll.

3. Design Tata Ruang Room Service

Ada beberapa ruangan yang dibutuhkan didalam Room Service area hotel yaitu,

- a. Room Service Manager Office : Kantor Room Service Manager
- b. Order Taker Table : Meja Kerja Order Taker
- c. Cashier Counter : Ruang Cashier Counter
- d. Rack's area : Ruang tempat penyimpanan peralatan room service
- e. Sideboard/sidestand : Meja kabinet tempat menyimpan alat-alat makan

- f. Refrigerator : Lemari pendingin untuk menyimpan makan/minum
- g. Trolley cabinet heater area : Ruang untuk menaruh trolley cabinet heater
- h. Store : Tempat penyimpanan makanan seperti snack,kopi/teh,soft drink,air minerl,dll yang diperlukan oleh mini bar.

Didalam Mengefektifitaskan Pekerjaan Room Service Manager Perlu
 Disiapkan :

- a *Clearing Chart Board* adalah papan yang menempel didinding untuk tempat menggantungkan kode kontrol peralatan room service yang harus di clear up dari setiap kamar tamu hotel atau bisa juga terdapat schedule dari masing-masing karyawan dan juga tempat untuk mengingatkan apa saja yang harus dilaporkan dengan memberi note untuk pergantian shift.
- b *Preparation area* adalah Ruang tempat mempersiapkan peralat dan sekaligus set up yang akan digunakan dalam pelayananana makan
- c *Timer stamped machine* adalah Mesin pemberi tanda waktu atau jam berapa makanan dipesan oleh tamunya
- d *Access kitchen/koridor area* adalah Ruang koridor tempat supervisor
- e *Room service* mengecek dan memeriksa akhir makanan dan minuman

yang akan dikirim ke kamar tamu, apakah sudah sesuai dengan guest billnya

Lokasi dan denah tata ruang room service Biasanya lokasi room service atau sebaiknya berdekatan dengan kitchen, bar dan elevator hotel, agar mempermudah dan memperlancar pengambilan pesanan makanan / minuman dan pengangkutannya.

C. Persiapan Kerja di Room Service

1. Persiapan diri (personal grooming)

- a Rambut pendek
- b Baju seragam bersih memakai dasi dan sepatu pantovel
- c Tidak berjenggot, kumis atau memelihara kuku
- d Good attitude, performance, smile, dan selalu greeting pada semua staff
- e Tidak bau badan dan mengenakan parfum yang tidak menyengat

2. Peralatan dan Perlengkapan

Peralatan dan perlengkapan yang digunakan di room service hampir sama dengan peralatan dan perlengkapan yang digunakan di dining room restaurant hotel perbedaannya hanya sedikit saja.

3. Persiapan set up

Persiapan peralatan-peralatan:

Mempersiapkan semua jenis peralatan pelayanan makan dalam keadaan bersih siap pakai, termasuk room service suppliesnya seperti:

- a Delivering equipment: Trolley cabinet heater, bus trolley, food trays, beverage trays
- b Peralatan pelayanan makan: Linen, Silverware, chinaware, glassware, dan lain-lain.
- c Room service material food and supplies

Semua peralatan tersebut di atas dipersiapkan dalam kondisi lengkap, bersih, teratur, tertata sesuai dengan standarnya.

4. Persiapan order taker room service

Order taker mempersiapkan semua peralatan-peralatan yang terkait dengan proses “order taking” room service seperti:

- a Meja atau counter
- b Telephone semua berfungsi dengan baik
- c Order Book/ slip, atau record of order book
- d Timer machine dan alat-alat tulis
- e Computer atau Micros guna untuk memposting bill

1) Persiapan room service supplies:

Room service supplies di ambil dari store room, dipersiapkan dan ditata sebagai berikut:

2) Materials supplies :

Placemate, cocktail and paper napkin, toothpick, couster, strawas, dolly paper, cover glass, plastic wrapper, cover food, aluminium foil wrapper, stirer, dan guest courtesy card.

3) Food supplies :

Steak sauce, tomato ketchup, mustard, tobasco sauce, chilli sauce, butter, jam, parmesant chese vinegar, salt and paper, sugar, milk cream,honey,dan lemon wadge.

4) Persiapan sideboard :

Jenis-jenis peralatan yang harus dipersiapkan dan ditata teratur rapih adalah,

- a) Silverwere : semua alat-alat makan silverweres
- b) Glasswere : water goblet glass
- c) Chinawere : B&b plate
- d) Linen : folded napkin
- e) Food suplies : condiment



D. Prosedur dan Tata Cara pelayanan makan di kamar Tamu

1. Penanganan pesanan makan tamu:

Ada 2 metode dalam menangani pesanan makan tamu kamar hotel ,
yaitu ;

- a Dengan metode telepon
- b Dengan metode doorknob menu (khusus breakfast)

1) Dengan metode telepon :

Proses tugas kerja “order taker “ dalam menerima, mengambil dan mencatat pesanan makan tamu kamar hotel, tahapanya adalah sebagai berikut:

- a) Order taker secepatnya mengangkat telepon yang berdering maksimal 2 kali berdering, mengucapkan salam ,menyebutkan identitas room service dan siap menyatakan bantuannya
- b) Mencatat atau menulis pesanan makan tamu kedalam room service slip order atau buku yang dianggap sejenisnya
- c) Menanyakan klarifikasi pesanan makan seperti : boiled egg berapa menit , steak welldone,rare, medium, martini cocktail atau vermouth, plain atau on the rock dan sebagainya
- d) Memberikan suggestion selling seperti : Menawarkan minuman apertif, wine, minuman sesudah makan, full meals lunch / diner, menawarkan makanan yang sedang /sudah habis dengan makanan yang mirip atau sejenisnya

- e) Menjawab pertanyaan pertanyaan tamu dan menjelaskannya
- f) Mengulangi atau menyebut ulang pesananan makan tamu, untuk menghindari kesalahan
- g) Mengucapkan terima kasih atas pesananan makanannya

h) Kemudian order taker mencatat /menyalin pesanan makan tersebut kedalam buku pesanan makan tamu, yang memuat data data :

- (1) Nomor kamar tamu pemesan
- (2) Nama-nama makanan yang dipesan dan jumlahnya
- (3) Jam pemesanan makan
- (4) Nomor waiter yang akan melayaninya

i) Captain room service menerima slip order untuk disalin kedalam “guest bill” sementara slip order ke1 , diberikan waiternya untuk memesan makanan /minuman ke dapur dan bar terlebih dahulu.

2) Metode dengan doorknob menu :

Doorknob menu adalah menu khusus untuk breakfast yang telah disediakan di setiap kamar tamu hotel ataupun bisa pula digantungkan pada masing-masing handle kamar tamu oleh petugas room service pada jam 19.00 sampai jam 21.00 dan Pada jam 01.00-02.00 doorknob menu tersebut baik yang telah ditulis dengan pesananan makan bagi tamunya ataupun yang kosong diambil semua oleh petugas room service dan selanjutnya door knob menu dikumpulkan dan diperiksa oleh

captain atau order taker dan kemudian disusun sesuai urutan jam dan waktu penyajiannya

Doorknob menu tersebut kemudian satu persatu disalin kedalam slip order dan sekaligus kedalam guest bill tamunya masing-masing ,slip order dikumpulkan tersusun sesuai dengan waktu service nya dan kemudian diberikan kedapur guna dipersiapkan makanannya sesuai dengan waktunya. Guest bill masing-masing disusun sesuai dengan urutan waktu dan urutan servicenya kemudian guest bill satu persatu secara berurutan servicenya di taruh di masing -masing alat delivering seperti trays ,dan rolling trolley cabinet heater ,lengkap dengan peralatan set upnya sesuai dengan menunya.

Doorkob menu disertakan masing-masing dengan guest billnya,untuk penyesuaian terhadap makanan dan waktu penyajiannya.

2. Guest bill prosedur

Fungsi slip order Slip order 1 untuk kitchen guna untuk memesan dan mengambil makanan slip order ke 2 untuk bar guna untuk memesan dan mengambil minuman slip order ke 3 untuk cashier guna pembuatan guest bill slip order ke 4 untuk waiter recheck meals order Guest bill diberikan kepada waiter atau captain sebagai kordinator persiapan makanan yang selanjutnya dipegang waiter

3. Penanganan memprsiapkan pesanan makan tamu :

Setelah waiter atau captain menerima slip order beserta guest billnya, kemudian mengatur persiapan pesanan makan tamu ke bar dan dapur teknisnya sebagai berikut

Pesanan makanan didahulukan dari pada minumannya. Pesanan yang jumlahnya banyak ,gunakan room service rolling table (trolley cabinet heater)
 Pesanan yang jumlahnya sedikit ,gunakan tray saja Tehknik penataan pada rolling table /tray harus benar ,agar dapat dibawa dengan cepat dan aman
 Pesanan minuman di ambil paling belakangan,agar minuman dingin tidak cepat hangat Gunakan heater dan plate cover untuk makanan panas Usahakan makanana panas tetap panas dan yang dingin tetap dingin sesampainya di kamar tamunya Hindarkan pesanana makanan /minuman tercemar polusi debu dengan memberikan tutup bagi hidangan yang belum ditutup Jangan lupa fasilitas makanana seperti vas flower ,guest courtesy card serta compliment items (condimentnya)

4. Pengiriman pesanan makan tamu (delivering order)

Dalam mengirim pesanan makan tamu kamar,digunakan peralatan peralatan angkut sebagai berikut Beverage tray : untuk pesanan minuman saja
 Food service tray : untuk pesanan makanan minuman yang relatif sedikit jumlahnya Rolling table cabinet heater trolley :untuk pesanan makanan yang full meals (banyak)

Proses Pengiriman makanan:

a. Setelah mempersiapkan makan atau minum dari dapur dan bar ,dan setelah di check ulang kelengkapan kelengkapannya sesuai dengan pesanan dalam guest billnya ,kemudian berangkat menuju kamar tamu

pemesan

b. Sebelum keluar dari area dapur atau bar di room service corridor pesanan di check ulang oleh head waiter apakah sudah sesuai dengan guest billnya (untuk menghindari kesalahan pesanan makanan

c. Setelah di re check ,kirim langsung kekamar tamu pemesan dengan menggunakan elevator khusus ntuk room service saja

d. Sesampai di depan kamar tamunya ,ketuk pintu kamar tersebut 3 kali dengan menyebutkan “room service”

e. Bila tamu sudah menyuruh masuk atau tamu sudah membukakan pintunya ,maka pesanan makan dibawa kedalam kamar tamu tersebut

5. Penyajian Pesanan Makanan (Serving Meals)

a. Dikamar tamu, pesanan makanan yang menggunakan tray di tempatkan pada coffee table.

b. Bila makanan diangkut dengan rolling table maka pilih tempat di dekat jendela atau di depan tv

c. Rolling table (cabinet heater trolley) difungsikan sebagai meja makan dengan membuka sayapnya

- d. Kemudian siapakan alat-alat makan sesuai dengan standart table settingnya. Siapkan dan tata dining table aksesorisnya seperti vas flower ,astray dan condimanya
- e. Taruh semua makanan / minuman pada satu meja makan tersebut sekaligus dengan hidangan appetizer yang pertama kali di taruh di depan kursi makannya
- f. Tuangkan air es pada water goblet glass serta minuman pesanan di dekatnya
- g. Setelah selesai ditata rapih semuanya ,katakan pada tamunya bahwa makanan sudah siap santap (tanyakan sekiranya masih ada yang dibutuhkan lagi)
- h. Bila tamunya mengatakan “is ok” berikan billnya untuk di tandatangani atau bila tamu menginginkan cash terima lalu berikan kembali copy bill setelah diserahkan ke cashir atau order takernya apabila sudah di print dan masuk kedalam guest bill

6. Pembayaran Rekening Tamu (Guest bill Payment)

- a Sesuai dengan peraturan hotel ,semua tamu kamar dalam membayar rekening makanannya harus cukup dengan tanda tangan saja,tidak boleh secara cash.
- b Boleh membayar cash khusus bagi tamu kamar yang jumlah rekeningnya telah melebihi ambang batas credit yang telah ditentukan .
- c Hal-hal tersebut diatas untuk menghindari kemungkinan terjadinya

manipulasi 9bila membayar dengan cash dan juga secara teknis uang kembaliaanya akan menjadi problem.

- d Ucapan terima kasih apabila billnya telah di tanda tangani oleh tamunya dan tanyakan juga waktu clear upnya

7. **Pengambilan peralatan makan setelah usai makan (Clearing away soiled dishes)**

Metode yang digunakan room service dalam clearing away adalah Digunakan alat bantu yang merupakan media sumber informasi clearing away soiled dishes yaitu :clearing chart board yang di pasang di dinding coridor room service.Pada clearing chart board tersebut diberikan hook (centelan gantungan)sejumlah kamar tam hotel di susun dengan tingkat atau floornya serta penomoranya untuk setiap hooknya.

Setiap waiter akan mengantarkan pesanan makan kekamar dia harus menggantungkan satu kode pada hook (centelan) dengan warna yang telah ditentukan. Gantungan kode warnanya berbeda beda antara: breakfast ,lunch dinner dan late nite meals. Pada waktu pelaksanaan “Clearing away” maka waiter yang bersangkutan

- a. Mengambil peralatan makan kekamar kamar tamu yang telah di service sebelumnya
- b. Menggunakan slip order sebagai alat bantu petunjuk kerja clearing away tentang : nomor-nomor kamar yang akan dikerjakan termasuk jenis dan jumlah peralatan yang akan di ambilnya

c. Setelah selesai mengambil peralatan yang di clearing away dari kamar-kamar tamu sesampai di clearing chart board mencabut kode-kode yang digantungkan sebelumnya ,sesuai dengan nomor-nomor kamar yang telah diambil peralatanya

d. Bila kode-kode warna masih ada tergantung di hook clearing chart board maka kamar-kamar tersebut masih belum di clear up oleh karna alasan sesuatu

Sistim clearing away di room service ini harus dikerjakan secara efektif, efisien dan tuntas serta akurat agar tidak ada peralatan yang hilang / susut, bila terjadi penyusutan pun harus seminimal mungkin . Untuk itu kordinasi supervisi dan kontrol harus dilaksanakan secara rutin dan terus menerus

8. Prosedur pencucian peralatan makan

Pelaksanaan prosedurnya adalah sebagai berikut:

- a. Setelah clearing away dari kamar-kamar tamu selesai maka peralatan tersebut dikirim langsung ke stewarding area
- b. Proses pencucian peralatan dengan petugas room service yang mengirim sekaligus mengawasinya agar peralatan-peralatan tersebut tidak tertukar dengan peralatan lain dari restaurant ataupun banquet
- c. Selesai dicuci di steward dishwashing area peralatan tersebut dibawa kembali ke room service untuk di poles bersih menggunakan glass cloth dan supaya mengkilap

- d. Proses terakhir peralatan -peralatan tersebut di taruh dan di tata di masing-masing tempatnya yang telah di tentukan

E. Temuan

Selama melaksanakan praktek kerja lapangan di Room Service Hotel Sari Pan Pacific, penulis menemukan beberapa hambatan dalam kegiatan oprasional dan hal-hal tersebut adalah :

1. Kurangnya sumber daya manusia atau tenaga kerja sehingga operasional terhambat dan tidak berjalan lancar.
2. Kurangnya pengetahuan bahasa asing sehingga dapat terjadi kesalah fahaman dalam melayani tamu asing, khususnya para waiter yang masih baru atau casual worker.
3. Kadang-kadang tidak tersedianya barang-barang yang diperlukan dari store room dikarenakan pihak suplier terlambat mengirimkannya.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah menjelaskan bab-bab terdahulu secara lengkap dan terperinci maka pada akhirnya penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan secara keseluruhan sebagai berikut:

Bidang usaha hotel merupakan bagian dari bagian usaha kepariwisataan yang menyediakan pelayanan akomodasi, makanan dan minuman serta pelayanan-pelayanan pendukung lainnya yang dikelola secara komersial

Perkembangan Hotel di Indonesia nampaknya menunjukkan signal positif, dimana masyarakat secara berangsur-angsur mulai mencoba menunjukkan kualitas sehingga dapat menciptakan masyarakat yang produktif sehingga dapat menciptakan lapangan pekerjaan baru.

Hotel Sari Pan Pacific Jakarta adalah hotel bertaraf internaional dengan klasifikasi berbintang empat dimana gedung dari Hotel Sari Pan Pacific Jakarta menggunakan arsitektur dari Wimberly, whisenand, Tong & Go of Honolulu Hawaii sedangkan interior designnya menggunakan Dale Keller & Associated Inncorporated of Hongkong. Hotel Sari Pan Pacific Jakarta berada dijalan protocol kota jakarta yaitu jalan M.H Thamrin Kav .6 Jakarta yang terletak ditengah-tengah pusat bisnis dan pusat perbelanjaan seperti 35 Km atau 22 Mil atau 35 menit dari Bandara Internasional Soekarno Hatta, Hard Rock Cafe, Sarinah Departement store, Sogo

Plaza Indonesia, Downtown di jalan sabang, Kedutaan besar jepang , Kantor PBB, kantor Bank Indonesia, Museum Nasional dan Istana Merdeka

Room Service merupakan salah satu outlet yang menangani dan melayani makan minum tamu kamar hotel selama 24 jam,

Adanya kerjasama yang baik antara departement room service dengan departement lain merupakan suatu keberhasilan dalam faktor oprasional sehingga terjadi komunasi yang baik.

B. Saran

Sebatas kemampuan penulis sebagai seorang mahasiswa yang melakukan praktik kerja lapangan di Room Service maka penulis akan mencoba memberi beberapa saran, sebagai berikut :

1. Untuk memperlancar oprasional di Room Service diperlukan tenaga kerja yang cukup agar oprasional berjalan lancar dengan cara kerjasama dengan outlet lain seperti menggunakan karyawan banquet.
2. Perlunya adanya pelatihan Bahasa Asing untuk para karyawan sehingga mereka dapat berkomunikasi dengan baik dengan tamu asing
3. Memilih Suplier yang kompeten agar tidak terjadi keterlambatan stock barang sehingga menghambat kegiatan oprasional.

DAFTAR PUSTAKA

- A Folsom Le Roy . *Professional Serving Guest* . London : England. 1987.
- Shihite, Richard. *Standart Product* . New York : Van Nostrand Reinhold. 1983
- Pauli, Egen Clasic . *Cooking and The Modern Way* .New York : Van Nostrand
Rainhold .1990.
- Sumarsono, Sonny. Teknik Penulisan Laporan. Yogyakarta: Graha Ilmu dan
Universitas Jember. 2003.
- Rutherford, Denney G. 1990. *Hotel Management Operation*. Van Nostrand
Reinhold, New York, USA.
- Greene, Melvyn. 1987. *Marketing Hotel and Restaurant into the 90s,: A Systematic
Approach to Increasing Sales*, Second Edition Heinemenn, London.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Data Pribadi

Nama : Agus Yulianto Wibowo

Jenis kelamin : Laki-laki

Tempat dan tanggal lahir : Jepara, 08 Juli 1988

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Jln. Mampang Prapatan XVIII no. 15
RT 003 RW 05 ,kelurahan Duren Tiga
Kecamatan Pancoran Jakarta Selatan

B. Pendidikan

1. SDN 08 petang Jakarta Berijasah Tahun 2000
2. SLTP 104 mampang Jakarta Berijasah tahun 2003
3. SLTA Kemala Bhayangkari 1 Jakarta Tamat Berijasah Tahun 2006