



**PROSEDUR PELAYANAN DI JAVA RESTORAN
HOTEL INTERCONTINENTAL JAKARTA MID-PLAZA
(LAPORAN HASIL PRAKTEK KERJA LAPANGAN)**

DISUSUN OLEH

NAMA : MERRY SUSANTI

NOMOR INDUK MAHASISWA : 073461390250053

JURUSAN : PERHOTELAN

**Diajukan Untuk Melengkapi Sebagian dari Persyaratan Tahap Akhir
dalam Memperoleh Gelar Diploma Tiga (D. III) Kepariwisataan**

AKADEMI PARIWISATA NASIONAL

JAKARTA

2010

PERSETUJUAN

Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan Disusun Oleh:

NAMA : MERRY SUSANTI
NOMOR INDUK MAHASISWA : 073461390250053
JURUSAN : PERHOTELAN
JUDUL : PROSEDUR PELAYANAN DI JAWA
RESTORAN HOTEL
INTERCONTINENTAL JAKARTA MID
PLAZA.

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Laporan
Hasil Praktek Lapangan Akademi Pariwisata Nasional Jakarta

Pembimbing II (Teknis)

Pembimbing I (Materi)

Drs. H. Sukowinarto M. Si

Danuri Djojosudarmo, SE.

Jakarta, 08 Juli 2010

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

NAMA : MERRY SUSANTI

NOMOR INDUK MAHASISWA : 073461390250053

PROG. STUDI/JURUSAN : PERHOTELAN

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

PROSEDUR PELAYANAN DI JAVA RESTORAN
HOTEL INTERCONTINENTAL JAKARTA MID PLAZA.

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

Apabila dikemudian hari ditemukan bukti-bukti bahwa Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan ini merupakan hasil plagiat atau tidak disusun berdasarkan prosedur yang telah ditentukan, maka saya bersedia menerima sanksi pembatalan atas penulisan ini atau sanksi akademik yang ditetapkan oleh pimpinan akademi.

Jakarta, 08 juli 2010

MERRY SUSANTI

PENGESAHAN

Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan disusun oleh:

NAMA : MERRY SUSANTI

NOMOR INDUK MAHASISWA : 073461390250053



Mmengetahui

Direktur Akademi Pariwisata Nasional

Pardjo Edy Purwanto, SE. MM.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunianya yang telah diberikan kepada kita semua sehingga penulis dapat melaksanakan praktek kerja lapangan di Hotel Intercontinental Jakarta Mid Plaza. Sebagai salah satu syarat akademis untuk dapat menyelesaikan program Diploma III Jurusan Perhotelan di Akademi Pariwisata Nasional Jakarta.

Dalam menyusun laporan ini penulis mengalami beberapa kendala, namun karena dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikannya dalam waktu yang tepat dan dengan sebaik-baiknya.

Adapun kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak yang telah membantu dan tak lelah memberikan semangat kepada penulis hingga selesai dengan baik.

Secara khusus penulis ingin menyampaikan ucapan sebagai tanda terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Parjo Edy Purwanto S.E, MM, Direktur Akademi Pariwisata Nasional
2. Bapak Danuri, Dosen Pembimbing Materi
3. Bapak Sukowinarto, Dosen Pembimbing Teknis

4. Kedua orang tua dan seluruh keluarga besar penulis
5. Ibu Lies T. Juliawati, Asst. Training Manager
6. Seluruh staf maupun daily worker Food & Beverage Service di Deli, Bacchus Bar, Lobby Lounge, Java, Scusa dan Room Service serta seluruh staf Hotel Intercontinental Jakarta Mid Plaza.
7. Seluruh dosen pengajar yang memberikan ilmu selama kuliah di Akademi Pariwisata Nasional
8. Teman-teman kuliah saya khususnya kelas C 2007, Emergency, Leniarti dan Bang Samsudin.
9. Sahabat terbaik penulis Muhammad Septian Adami
10. Teman-teman Training: Ria Rosalina, Hendry Mashudi, Ferdy Aditya Suryadi dan seluruh teman-teman training periode februari – juli.

Penulis merasa bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangannya. Maka penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna memperbaiki penulis dikemudian hari.

Akhir kata penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi semua yang membaca.

Jakarta, 15 Juli 2010

Merry Susanti

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penulisan	1
B. Maksud dan Tujuan Penulisan	3
C. Teknik Pengumpulan Data	3
D. Sistematika Penulisan	4
BAB II GAMBARAN UMUM HOTEL INTERCONTINENTAL JAKARTA MIDPLAZA	6
A. Sejarah Singkat dan Perkembangan Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza	6
B. Fasilitas yang dimiliki Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza	7
C. Struktur Organisasi Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza	14

BAB III URAIAN TUGAS KERJA DI JAVA RESTORAN HOTEL	
INTERCONTINENTAL JAKARTA MIDPLAZA	18
A. Struktur Organisasi di Java Restoran	18
B. Tugas dan Tanggung Jawab staff di Java Restoran	21
C. Persiapan Kerja di Java Restoran	25
D. Prosedur pelayanan Kerja di Java Restoran	35
E. Hasil Temuan Kerja di Java Restoran	39
BAB IV PENUTUP	41
A. Kesimpulan	41
B. Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	44
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	45
LAMPIRAN-LAMPIRAN	46



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Perkembangan dunia yang semakin pesat sekarang ini menimbulkan dampak positif dan negatif. Banyaknya minat seseorang dalam melakukan perjalanan dari satu tempat ketempat lain merupakan dampak positif dari perkembangan dunia transportasi dan pariwisata. Contohnya saja Indonesia, Negara yang memiliki tempat-tempat pariwisata yang berpotensi dan berbagai macam kebudayaan yang tak ternilai luhurnya. Kemudian semua itu dikembangkan dan dipromosikan sehingga masyarakat mengetahuinya.

Dalam perkembangan itu banyak hal yang berkaitan erat contohnya saja Akomodasi dan Transportasi. Akomodasi merupakan salah satu hal yang tidak bisa lepas dari dunia pariwisata. Karena semua itu berkaitan dan saling ketergantungan. Karena seorang yang melakukan kegiatan berwisata memerlukan akomodasi contohnya saja hotel. Hotel merupakan tempat tinggal sementara untuk para wisatawan dalam waktu singkat maupun dalam jangka panjang. Kemudian seorang wisatawan juga membutuhkan makan dan minum. Hotel merupan salah satu tempat yang dapat menyediakan kebutuhan makan dan minum tersebut. Pembuatan makanan dan minuman tersebut atau yang biasa disebut *Food & Beverage Product* dan pelayanan makanan dan minuman itu biasa disebut *Food & Beverage Service*.

Apabila semua itu sudah dapat tersedia dengan baik disuatu Negara tujuan wisata akan berdamak positif yaitu bertambahnya minat para wisatawan untuk berwisata dan menikmati semua pelayanan dengan senang hati dan puas. Wisatawan tidak akan merasa kecewa dan mereka akan merasa seperti raja karena mendapat pelayanan yang baik dan memuaskan.

Seorang yang memberikan pelayanan makanan dan minuman adalah seorang yang sudah mengerti benar apa itu Pelayanan Prima. Pelayanan Prima adalah pelayan yang dilakukan semaksimal mungkin dan menghindari kesalahan agar tidak terjadi rasa kecewa dari tamu.

Dari definisi diatas sudah sangat jelas bahwa semua Hotel menyediakan segala kenyamanan yang dibutuhkan oleh tamu yang menginap. Berdasarkan operasional Hotel dibagi beberapa departemen salah satunya departemen yang menangani makanan dan minuman adalah *food & beverage Department* yang juga terbagi menjadi dua fungsi yang menyediakan dan melayani, Seperti *F&B Service* yang bertugas melayani langsung tamu yang berkunjung dan *Food Product* yang menyediakan makanan sesuai standar yang ada.

Dalam pelaksanaan operasional Hotel seluruh departemen saling bekerjasama untuk menciptakan kenyamanan dan pelayanan baik bagi para tamu yang tinggal maupun berkunjung.

A. MAKSUD DAN TUJUAN PENULISAN

1. Maksud Penulisan

- a. Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Diploma III Perhotelan di Akademi Pariwisata Nasional.

2. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui prosedur pelaksanaan dan standar pelayanan makanan dan minuman di Java Restoran Hotel intercontinental Jakarta Mid Plaza.
- b. Studi banding antara teori yang didapat selama belajar di Akademi Pariwisata Nasional dengan Praktek Kerja Lapangan di Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza.

B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Dalam penyusunan laporan ini penulis data laporan praktek kerja ini menggunakan metode deskriptif, yaitu dari gambaran fakta dan kenyataan yang terjadi dari lapangan secara objektif melalui analisa dan pengkajian. Penulis mengumpulkan dari data sebagai berikut:

1. Studi Pustaka

Dalam penyusunan laporan ini penulis memperoleh data dari buku-buku, brosur dan catatan-catatan yang berkaitan dengan pelayanan makanan dan minuman selama berada dilapangan dan perkuliahan. Penulis

mengumpulkan data melalui buku – buku dan Karya Tulis Akhir yang ada di perpustakaan, sehingga dapat melakukan perbandingan dengan data – data di Hotel lain.

2. Observasi / Pengamatan

a. Metode ini penulis langsung melakukan pengamatan di Java Restoran Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza sewaktu melakukan pelatihan lapangan..

b. Interview

Untuk mendapatkan informasi tentang F&B service penulis mencari tau dengan cara bertanya kepada karyawan yang bekerja dibagian pelayanan makanan dan minuman di Hotel Intercontinental Jakarta.Mid Plaza

C. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan dibuat agar pembaca dengan mudah memahami dan mengetahui informasi yang terdapat didalam laporan ini. Penulis juga mencantumkan temuan masalah yang dihadapi dalam Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan ini dalam empat bab sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang latar belakang pembuatan laporan, maksud dan tujuan pembuatan dan teknik pengumpulan data yang diakhiri dengan sistematika penulisan.

Bab II : Gambaran Umum Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza

Bab ini menjelaskan secara garis besar sejarah singkat, perkembangan Hotel, fasilitas yang menunjang, struktur organisasi, tugas dan tanggung jawabnya masing-masing di Hotel

Intercontinental Jakarta Midplaza.

Bab III : Prosedur Kerja Restoran Java Di Hotel Intercontinental

Jakarta Midplaza

Bab ini menjelaskan secara rinci prosedur pelayanan makanan dan minuman di Java Restoran Hotel Intercontinental Jakarta Mid Plaza meliputi organisasi, pembagian tugas, persiapan tugas, pelaksanaan pelayanan, serta hasil temuan pada saat praktek kerja lapangan.

Bab IV : Kesimpulan dan Saran

Bab ini penulis menjelaskan kesimpulan dari keseluruhan laporan dan memberikan saran yang bersangkutan dengan pelayanan makanana dan minuman di Java Restoran.

BAB II

GAMBARAN UMUM HOTEL INTERCONTINENTAL JAKARTA MID-PLAZA

A. Sejarah Singkat dan Perkembangan Hotel Intercontinental Jakarta Mid-Plaza

Pada awalnya Hotel Intercontinental merupakan sebuah perusahaan anggur yang didirikan pada tahun 1862 di Breslau, Polandia. Tanggal 15 April 1897, managerial Hotel Intercontinental secara resmi diambil alih oleh Eisenbahn yang tercatat sebagai hotel Geseilscheft (sebuah perkumpulan pemilik hotel di Jerman). Beliau membeli perusahaan anggur tersebut untuk mengubahnya menjadi sebuah hotel dan langsung terdaftar sebagai hotel komersial di Jerman.

Pada tahun 1972, Hotel Intercontinental memiliki saham di bursa saham di Jerman, dan pada tahun 1985 kepemilikan saham mayoritas dari Kempinski Hotel dibeli oleh perusahaan penerbangan Lufthansa. Kemudian Lufthansa menjual kepemilikan saham mayoritasnya tersebut kepada publik dan Hotel Intercontinental menjadi perusahaan publik di Jerman.

Pada tahun 1986, Hotel Intercontinental melebarkan usahanya ke luar negeri. Setahun kemudian, berdirilah Grand Hotel Dallas yang merupakan Hotel Intercontinental pertama di Jerman. Pada tahun 1993, Kempinski Hotel telah

merambah ke wilayah Asia, antara lain Bombay, Bangkok dan Beijing. Pada tahun 1996, Hotel Intercontinental berdiri di Estepona, Spanyol.

Pada tahun 1997, Manajemen Hotel Intercontinental merayakan pendirian hotel yang ke-100 tahun. Salah satu majalah travel yaitu ”*Business Traveller*” memberikan penghargaan kepada Hotel Intercontinental sebagai “*The World’s Warmest Welcome Hotel*”, “*Best Quality of Food & Wine*”, “*Most Thoughtfull & Efficient Staff*” dan “*Most Likely to Stay*”. Pada tahun 1998, Hotel Intercontinental dibuka sampai sekarang.

A. Fasilitas yang Dimiliki oleh Hotel Intercontinental Jakarta Mid-Plaza

Sebagai hotel yang mengutamakan kenyamanan dan keamanan setiap tamunya, baik tamu yang menginap atau tamu yang datang untuk keperluan lainnya, Hotel Intercontinental Jakarta Mid-Plaza memiliki fasilitas-fasilitas yang cukup layak ditawarkan kepada tamunya, yaitu sebagai berikut:

1. Kamar Tamu (*Guest Room*)

Kamar tamu yang ada di Hotel Intercontinental Jakarta Mid-Plaza mulai dari lantai 3 sampai dengan lantai 14. Sedangkan tinggi bangunan tersebut sampai lantai 37. Jadi mulai dari lantai 15 hingga lantai 37 merupakan kamar Apartemen. Jumlah kamar yang terdapat di Hotel Intercontinental Jakarta Mid-Plaza sebanyak 321 kamar, yang terdiri dari :

Room Type	Total Rooms	Size (Sqm)
King Deluxe Room	38	37-54
Twin Deluxe Room	15	40
King Deluxe Premier	106	37-54
2 Beds Premier	36	37-54
King Deluxe Club	34	37-40
Twin Deluxe Club	7	40
Executive Room	8	61
1 King Studio Suite	39	61-68
2 Beds Studio Suite	1	68
1 King Studio Suite Club	10	61-68
One Bedroom Suite	21	71
Executive One Bedroom Suite	3	71
King Presidential Suite	1	180
Deluxe Wheelchair	2	40

2. F&B Outlet

Terdapat beberapa outlet restoran yang tersedia yang dapat ditemukan di hotel Intercontinental Jakarta Mid Plaza, diantaranya :

a. Deli

Deli merupakan outlet yang menyediakan atau menjual beraneka macam makanan ringan, seperti *sandwiches*, *cakes*, *breads* dan juga

menjual minuman, seperti minuman panas & dingin, *soft drink*, *juices* dan *wine*. Outlet ini mulai beroperasi pukul 06.30 am – 09.00 pm dan memiliki kapasitas 46 tempat duduk.

b. **Bacchus**

Outlet ini merupakan salah satu outlet yang menyediakan bermacam-macam wine, tapas (snack), *A la Carte* steak, dan hidangan lainnya. Outlet ini mulai beroperasi pukul 04.00 pm – 01.00 am, dan menyediakan 60 kapasitas tempat duduk.

c. **Lobby Lounge**

Lobby Lounge terletak di lantai 1 yang berdekatan dengan *Front Office Desk* dan tepat di sebelah lobby hotel. Biasanya tamu yang baru tiba atau tamu *walk-in* mempergunakan tempat ini untuk menunggu seseorang atau tempat untuk peristirahatan sejenak, bahkan disini juga digunakan untuk tempat area merokok.

Lobby ini mulai beroperasi pukul 07.00 am – 11.00 pm. Kapasitas tempat duduk yang tersedia sebanyak 98 tempat duduk. Disini menyediakan *live music* mulai senin sampai jum'at pukul 06.00 pm – 10.45 pm.

d. **Java**

Restoran ini terletak di lantai 2 yang merupakan outlet yang memberikan pelayanan makan untuk tamu yang menginap di hotel maupun tamu *walk-in* baik pagi, siang atau malam. Restoran ini buka

setiap hari. Untuk breakfast mulai buka pukul 06.00 am – 10.30 am, untuk lunch buka pukul 12.00 pm – 02.30 pm, dan untuk dinner buka pukul 06.00 pm – 10.30 pm. Jenis pelayanan yang digunakan di restoran ini adalah *American Service* dan buffet (*Self Service*). Buffet ini tersedia berbagai macam makanan, seperti makanan Eropa, Indonesia, Jepang, dan *Noodle Station*.

Harga buffet yang diberikan berbeda-beda, untuk breakfast harganya adalah Rp 138.000++, untuk *lunch* harganya adalah 148.000++, sedangkan untuk dinner adalah 188.000++. Restoran ini memiliki tema atau konsep untuk *dinner Buffet* yang berbeda setiap harinya, diantaranya :

- | | |
|-----------|-----------------|
| 1) Senin | : Mediterranean |
| 2) Selasa | : Mex-Tex |
| 3) Rabu | : Continental |
| 4) Kamis | : Middle-East |
| 5) Jum'at | : Japanese |
| 6) Sabtu | : Pasar Senggol |
| 7) Minggu | : Surf & Turf |

Restoran ini menyediakan 135 kapasitas tempat duduk. Setiap hari minggu selalu mengadakan Sunday brunch dengan harga Rp 198.000++ - Rp 278.000++. Di dekat restoran ini terdapat kolam renang dimana tersedia *pool bar* setiap hari sabtu, minggu dan hari libur, mulai buka pukul 08.00 am – 08.00 pm.

e. **Scusa**

Restoran ini merupakan *semi fine dining restaurant* yang terletak di lantai 2. Restoran ini adalah restoran Italian yang pasti menawarkan berbagai macam makanan khas Italian. Restoran ini hanya beroperasi untuk lunch dan dinner saja. Untuk lunch beroperasi mulai pukul 11.30 am – 02.30 pm, sedangkan untuk dinner mulai beroperasi pukul 06.00 pm – 12.00 am. Setiap hari minggu restoran ini selalu mengadakan *Sunday Brunch* dengan menggunakan pelayanan *Buffet Set Menu*. Restoran ini memiliki 2 lantai dimana lantai ke-2 tersebut terdapat 3 buah ruangan PDR (*Private Dining Room*). PDR biasanya digunakan untuk tamu keluarga atau dari perusahaan yang sudah reservasi sebelumnya yang tidak ingin terganggu oleh tamu-tamu lainnya. Restoran ini memiliki kapasitas 120 tempat duduk.

f. **Room Service**

Outlet ini merupakan outlet yang memberikan pelayanan kamar. Apabila tamu sudah lelah bekerja dan malas untuk datang ke restoran, maka tamu bisa menggunakan fasilitas ini. Tamu tidak perlu repot-repot keluar kamar untuk memesan makanan tapi bisa memesan makanan lewat telepon dan pesanan tersebut akan langsung diantar oleh bagian *Room Service*.

Bukan hanya itu, *Room Service* juga memberikan pelayanan beraneka macam buah gratis setiap hari ke kamar serta juga pelayanan

mini bar. Outlet ini beroperasi 24 jam. *Room Service* juga melayani semua jenis makanan dan minuman yang tersedia disetiap outlet. Room service ini hanya melayani pelayanan makanan dan minuman tetapi jika terdapat permintaan lain seperti perlengkapan kamar *Room Service* bisa membantu untuk menghubungkannya ke bagian *Housekeeping*.

g. **Intercontinental Club Lounge**

Fasilitas ini terletak di Club Floors di lantai 14 yang hanya bisa digunakan oleh tamu-tamu yang menginap di kamar Club di lantai 12 dan 14, serta untuk anggota Ambassador (Ambassador Member). Fasilitas ini buka pukul 05.45 am – 11.00 pm dengan memberikan fasilitas gratis dan keuntungan yang diberikan ke tamu, diantaranya :

- 1) Breakfast pukul 06.00 am – 10.00 am di Lounge.
- 2) Setiap hari gratis minum kopi dan teh di Lounge.
- 3) Minum cocktail pukul 05.30 pm – 08.30 pm.
- 4) Gratis Laundry sebanyak 4 pieces.
- 5) Gratis 2 jam menggunakan meeting room di *Business Centre*.
- 6) Telepon lokal secara cuma-cuma.

h. **Banqueting**

Outlet ini memberikan pelayanan dalam acara-acara *meeting*, *wedding*, *cocktail party*, *standing party*, dan lain-lain. Terdapat 4 *Ballroom* yang terdapat di hotel ini dengan kapasitas 100 – 700 orang, yaitu Grand Ballroom, Ballroom A, Ballroom B dan Pre-Function yang

terletak di lantai 1. Selain itu juga terdapat *Meeting Room*, diantaranya Jasmine Rooms, Jasmine 1, 2 dan 3 yang terletak di lantai LG dengan kapasitas 100 – 350 orang serta Lotus 1 – 6 dan Asoka 1 – 6 yang terletak di lantai 3 dengan kapasitas 20 – 30 orang.

i. **Spa Intercontinental**

Spa terletak di lantai 2 berdekatan dengan Java Restaurant. Outlet ini merupakan pusat kebugaran dan relaksasi yang disediakan bagi tamu yang ingin berolahraga dan meregangkan kelelahan. Fasilitas yang terdapat di outlet tersebut diantaranya *massage, gymnasium, swimming pool, tennis court* dan berbagai fasilitas perawatan lainnya.

3. Fasilitas dan Pelayanan Hotel Lainnya

- a. *Business Centre*, buka 24 jam dengan fasilitas 3 ruangan rapat.
- b. *Concierge*, pelayanan 24 jam di *Front Office* untuk membantu membawakan barang bawaan tamu.
- c. *Laundry Service*, buka pukul 06.00 am – 10.00 pm.
- d. Pusat perbelanjaan yang terletak di lantai LG.
- e. Area Parkir yang terletak di lantai B1 sampai B3.

1. **General Manager**

Sebagai pemimpin tertinggi di hotel yang bertanggung jawab atas segala kelancaran operasional di hotel dan melaporkannya kepada pemilik hotel (*owner*).

2. **Executive Secretary**

Bertugas membantu General Manager mengenai jadwal kegiatannya seperti membuat janji dengan klien bisnis atau relasi.

3. **Human Resources Development Manager**

Bertugas melakukan pemilihan/seleksi dan pengadaan calon karyawan, menentukan posisi/jabatan tiap calon pegawai, pemeliharaan moral karyawan serta memberikan *training* kepada seluruh karyawan secara bertahap sehingga karyawan dapat menerapkan pelatihan tersebut di departemennya masing-masing.

4. **Director of Sales and Marketing**

Bertugas membuat perencanaan pemasaran, periklanan/promosi, penjualan produk dan fasilitas hotel, baik dalam negeri maupun luar negeri.

5. **Executive Assistant Manager Food & Beverage**

Bertugas mengatur administrasi keuangan untuk departemen *Food & Beverage*, baik *F & B Service* maupun *F & B Product* agar biaya pengeluaran dapat diminimalkan.

6. Director Finance & Business Support

Bertanggung jawab atas semua permintaan kebutuhan dalam melaksanakan pembelian kebutuhan operasional hotel serta menghitung jumlah biaya pengeluaran dan pendapatan yang diterima oleh hotel sehingga dapat diketahui keuntungan maupun kerugian di hotel.

7. Room Division Manager

Bertugas mengatur dan mengawasi semua kegiatan di *Front Office Department* dan *House Keeping* serta bertanggung jawab untuk mempertahankan *occupancy* selalu tinggi di sepanjang tahun dengan bantuan periklanan, pemasaran, memastikan kepuasan tamu dan memastikan bahwa semuanya berjalan dengan lancar dan efisien.

8. Safety & Security Manager

Bertugas dalam menjaga dan memelihara keamanan serta ketertiban di dalam maupun lingkungan hotel.

9. Chief Engineering

Bertugas untuk menjaga dan merawat perlengkapan dan fasilitas hotel secara rutin dan berkala serta memperbaiki fasilitas hotel yang rusak.

10. Public Relation Manager

Bertanggung jawab atas hubungan internal dan eksternal hotel, menjadi protokol (MC) untuk setiap penyambutan/resepsi kenegaraan dan berbagai *event* penting lainnya serta mengubah citra/pandangan masyarakat dari yg negatif menjadi positif tentang hotel.

11. Sales manager

Bertugas menetapkan wilayah penjualan, sasaran yang diinginkan dan melakukan program pelatihan untuk karyawan sehingga penjualan dapat dilakukan secara optimal.

12. Food & Beverage Service Manager

Bertugas memimpin suatu departemen dalam mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan tamu hotel.

13. Executive Chef

Bertanggung jawab atas operasional dapur hotel secara keseluruhan dengan cara membuat menu-menu baru, menjaga kebersihan makanan dan kualitas makanan.

14. Executive Housekeeper

Bertanggung jawab kepada Room Division Manager mengenai operasional di *Housekeeping Department* serta bertugas membuat perencanaan, perawatan/ pembersihan semua kamar tamu dan seluruh *public area*.

BAB III

URAIAN TUGAS KERJA DI JAVA RESTORAN

A. Struktur Organisasi di Java Restoran

Setiap usaha perhotelan harus memiliki organisasi, karena dengan adanya organisasi maka seluruh karyawan hotel akan mendapatkan informasi yang jelas tentang :

1. Batas dan jalur wewenang serta tanggung jawabnya.
2. Fungsi dan tugas masing-masing departemen, *section* maupun *outlet*.
3. Hirarki jabatan yang ada dalam organisasi hotel.

Hirarki jabatan adalah suatu urutan atau tingkatan di dalam organisasi. Ada 4 macam hirarki jabatan, diantaranya :

a. *Top Manager*

Jabatan ini mempunyai wewenang yang lebih besar dibandingkan jabatan yang lainnya dan mempunyai tanggung jawab yang besar pula terhadap seluruh operasional hotel, seperti :

- 1) GM (*General Manager*)
- 2) EAM (*Executive Assistant Manager*)
- 3) *Room Division Manager*
- 4) *Food & Beverage Manager*, dll.

a. Middle Manager

Jabatan ini mempunyai tanggung jawab terhadap operasional setiap departemen, seperti :

- 1) FOM (*Front Office Manager*)
- 2) *Executive Housekeeper*
- 3) *Chief Security*
- 4) *Chief Engineering*
- 5) *Sales & Marketing Manager*, dll.

b. Lower Manager

Jabatan ini adalah manager tingkat bawah yang berfungsi sebagai ujung tombak yang terjun langsung menjalankan kegiatan operasional, seperti :

- 1) *Reception Manager*
- 2) *Reservation Manager*
- 3) *Captain*
- 4) *Sous Chef*, dll

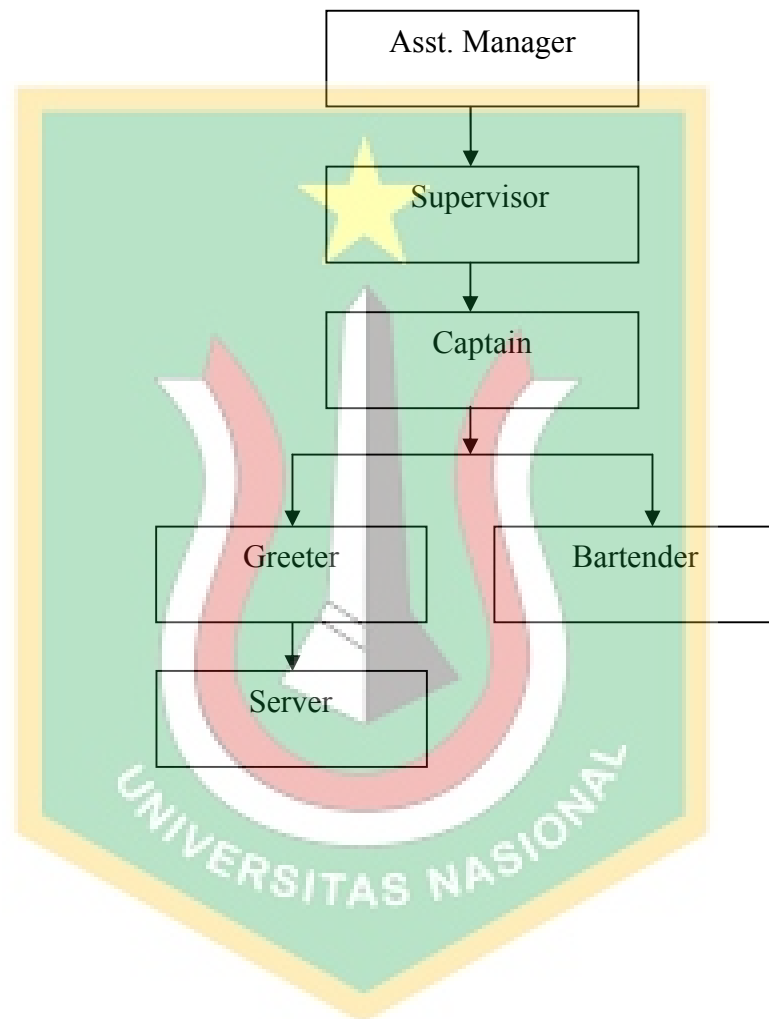
c. Employee

Jabatan ini adalah yang cukup penting dalam organisasi hotel karena apabila tidak ada karyawan maka operasional tidak akan berjalan dengan lancar, seperti :

- 1) *Waiter/tress*
- 2) *Chef*
- 3) *Roomboy/maid*, dll

Bagan Struktur Organisasi

Java Restoran Hotel Intercontinental Mid Plaza Jakarta



Sumber : Java Restoran

B. Tugas dan Tanggung Jawab Staff di Restoran Java

Adapun tugas dan tanggung jawab staff di Restoran Java yaitu:

1. Assistant Manager

Assistant Manager memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab terhadap seluruh operasional dan memimpin para bawahannya.
- b. Mengontrol pekerjaan bawahannya.
- c. Selalu menjaga mutu pelayanan yang tinggi dan konsisten.
- d. Menghadapi tamu yang *complaint* yang tidak bisa diatasi oleh bawahannya.
- e. Memberi contoh yang baik kepada bawahannya
- f. Memimpin pada saat *briefing*.
- g. Merencanakan pekerjaan-pekerjaan yang akan datang.

2. Supervisor

Supervisor memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab terhadap semua pelayanan kepada tamu.
- b. Memelihara ruangan serta seluruh area restoran agar selalu sehat, bersih, rapi serta menarik.
- c. Mengecek semua alat-alat dan perlengkapan yang dibutuhkan sebelum restoran dibuka, seperti :
 - 1) Seluruh meja dan kursi sudah dalam keadaan bersih semua.

- 2) *Side stand* sudah dalam keadaan bersih dan lengkap dengan *chinaware* dan *silverware*.
- 3) Penerangan cukup atau tidak ada lampu yang mati. Apabila ada lampu yang mati, maka *supervisor* memberitahukan ke bagian *engineering*.
- 4) Menu sudah harus siap di tempatnya.
- 5) *Air Conditioning* (AC) berfungsi dengan baik.

d. Membuat *schedule*.

e. Mengatur dan membagi tugas para *captain* dan *server* pada *section* masing-masing.

3. Captain

Captain memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Sebelum restoran buka, *captain* harus memeriksa kembali apakah ruangan tetap terlihat rapi, bersih dan menarik.
- b. Bertanggung jawab mengenai *service* secara keseluruhan.
- c. Mengawasi langsung semua *station* yang ada di restoran.

4. Greeter

Greeter memiliki tugas dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut :

- a. Menyambut tamu yang datang dengan ramah dan mengantar tamu ke meja yang telah disediakan..
- b. Mencatat tamu-tamu yang akan reservasi.
- c. Mempersiapkan menu setiap hari dan diletakkan di *side stand*.

- d. Mempersiapkan *food name tag* pada saat *Sunday Brunch*.

5. Bartender/dress

Bartender/dress memiliki tugas dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut :

- a. Menjaga area *Bar* tetap bersih dan rapih.
- b. Mempersiapkan seluruh keperluan untuk penyajian minuman mulai dari gelas, bahan minuman dan hiasan atau sering disebut garnish.
- c. Membuat minuman-minuman atas pesanan tamu-tamu restoran
- d. Membuat resep-resep minuman baru yang beralkohol maupun non alcohol.

6. Server/ waiter/ waitress

Server memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Melakukan *table setting* secara keseluruhan untuk table yang sudah di reserve.
- b. Mempersiapkan semua *condiment* yang dibutuhkan, seperti *chili & tomato sauce, tapenade, chili flake, parmesan cheese*, dll.
- c. Menyusun letak kursi dan meja.
- d. Melakukan *sequence of service* mulai dari *appetizer, soup, main course* dan *dissert*.
- e. Sebelum makanan diantar ke tamu, harus dicek terlebih dahulu apakah ada *special request* atau sesuai dengan pesanan atau tidak.

- f. Merapikan kembali meja yang telah dipakai supaya dapat ditempatkan kembali oleh tamu lainnya.

Pembagian Waktu Kerja di Java Restoran

Waktu operasional di Java restoran ada 3 yaitu breakfast 06.000 – 10.30, lunch 11.30 – 14.30, dan dinner 18.00 – 23.00. Waktu operasional kerja di Java Restoran terbagi atas tiga bagian, yaitu :

1. Morning Shift (Shift Pagi)

Shift pagi di Java Restaurant adalah mulai masuk pukul 06.00 am. Pada shift pagi karyawan lebih banyak karena tamu hotel maupun aparteman datang untuk sarapan. Tugas dari shift pagi adalah :

- a. Menyalakan seluruh lampu dan musik yang ada di restoran.
- b. Membaca *log book* dan *reservation book*.
- c. Mengambil *house bank*.
- d. Mengecek seluruh meja dan *set up* meja yang akan digunakan untuk reservasi.
- e. Membawa linen kotor ke laundry dan mengambil linen bersih dari laundry pagi hari pukul 09.00 am dan sore hari pukul 14.000 pm .
- f. Melayani tamu sesuai dengan *sequence of service*.

2. Evening Shift

Shift ini mulai masuk pukul 02.00 pm dan menyiapkan seluruh keperluan buffe untuk dinner. Tema buffe di Java Restoran setiap harinya berbeda yaitu :

Senin : Mediterania

Selasa : Max Tax

Rabu : Continental

Kamis : Middle East

Jumat : Japanese

Sabtu : Pasar Senggol

Minggu : Surf and Turf

3. Night Shift

Shift ini mulai masuk pukul 11.00 pm dan tugasnya mempersiapkan seluruh keperluan untuk breakfast mulai dari menata meja hingga napkin. Pada malam hari hanya 1 orang yang bekerja karena hanya mempersiapkan keperluan untuk breakfast yang berupa buffet.

C. Persiapan Kerja di Java Restoran

Sebelum memulai bekerja, seluruh karyawan harus melakukan tahap-tahap persiapan kerja demi kelancaran operasional. Tahap-tahap itu adalah sebagai berikut :

1. Persiapan Diri

a. Kebersihan Tubuh

Setiap karyawan diharuskan menggunakan pewangi tetapi tidak terlalu berlebihan wanginya agar tamu dan rekan kerja merasa nyaman dan

terhindar dari bau badan. Kuku jari tangan jangan dibiarkan panjang karena akan terlihat kotor.

b. Kerapihan Rambut

Untuk seorang waiter, rambutnya diharuskan pendek tidak melebihi atau menyentuh kerah baju, selalu disisir agar tertata rapi dan menggunakan minyak rambut bila diperlukan. Sedangkan untuk seorang waitress diharuskan menggunakan *hairnet* apabila rambutnya panjang supaya rambutnya tidak tergerai atau jatuh pada saat menyajikan makanan ke meja tamu dan agar selalu terlihat rapi dan apabila menggunakan aksesoris rambut harus berwarna hitam.

c. Aksesoris Tubuh

Untuk seorang waiter, aksesoris yang boleh digunakan adalah jam tangan dengan model yang simpel, warnanya pun harus *natural* seperti coklat, hitam, ataupun perak dan menggunakan cincin tapi hanya boleh menggunakan cincin pernikahan. Sedangkan untuk seorang waitress, aksesoris yang boleh digunakan adalah jam tangan dengan model yang simpel dan warna yang *natural*, 1 gelang saja yang terbuat dari perak ataupun emas, 2 cincin yang simpel yang terbuat dari perak atau emas dan anting yang simpel dan tidak terlalu besar atau mencolok.

d. Seragam

Seragam yang digunakan para waiter/tress haruslah selalu terlihat bersih dan rapi karena penampilan dapat menunjang dalam hal pelayanan terhadap tamu.

e. Rias Wajah

Bagi seorang waitress diharuskan untuk merias wajahnya agar menarik tamu, namun rias wajah tersebut harus secara wajar dan tidak berlebihan agar tidak mencolok.

2. ***Pre-Service Duties***

Pre-service duties atau bisa disebut *mise en place* adalah pekerjaan yang dilakukan sebelum restoran dibuka, yang meliputi :

- a. Mengecek semua peralatan makan yang diperlukan pada saat operasional apakah sudah *ready to use* atau tidak.
- b. Tempat merica dan garam (*salt & pepper shacker*) harus terisi penuh dan dalam keadaan bersih.
- c. Mempersiapkan *glasswares* yang akan digunakan.
- d. Melipat napkin dan disimpan di *side board*.
- e. Mengisi ulang *condiment* yang sudah habis, seperti saus, parmesan cheese, chili flake, dan tapenade.
- f. Baki (*serving tray*) harus dibersihkan bagian atas dan bawahnya serta menggunakan *tray mat* yang bersih.
- g. Memeriksa seluruh ruangan harus sudah bersih dan rapi.

- h. Mengambil bahan-bahan yang diperlukan di restoran ke *store room* dengan membawa *store room requisition*.
- i. Mengantar linen-linen kotor yang telah digunakan ke laundry dan ditukar dengan linen yang bersih. Pengambilan linen biasanya dilakukan dua kali sehari pada pukul 10.00 am dan pukul 03.00 pm.

3. Persiapan Alat-Alat

Alat-alat makan dan minum yang digunakan di Scusa Restaurant adalah alat-alat yang penting guna menunjang operasional kerja di restoran. Alat-alat yang digunakan sebaiknya kuat, tahan lama, tidak berkarat, praktis, menarik dan mudah dibersihkan. Berikut ini adalah alat-alat yang digunakan di Java Restaurant dengan fungsinya masing-masing :

a. *Silverwares*

Silverware adalah alat-alat yang terbuat dari perak, logam dan stainless stell. Alat-alat tersebut diantaranya :

1) *Dinner Knife*

Yaitu pisau untuk hidangan utama (*main course*).

2) *Dinner Fork*

Yaitu garpu untuk hidangan utama (*main course*).

3) *Steak Knife*

Yaitu pisau untuk hidangan steak (*main course*).

4) *Fish Knife*

Yaitu pisau untuk hidangan ikan (*main course*).

5) *Fish Fork*

Yaitu garpu untuk hidangan ikan (*main course*).

6) *Dessert Knife*

Yaitu pisau yang bisa digunakan untuk hidangan pembuka (*appetizer*)

dan hidangan penutup (*dessert*).

7) *Dessert Fork*

Yaitu garpu yang bisa digunakan untuk hidangan pembuka (*appetizer*)

dan hidangan penutup (*dessert*).

8) *Dessert Spoon*

Yaitu sendok yang bisa digunakan untuk hidangan pasta dan hidangan penutup (*dessert*).

9) *Soup Spoon*

Yaitu sendok untuk hidangan soup.

10) *Tea Spoon*

Yaitu sendok untuk hidangan teh atau kopi.

11) *Demitasse Spoon*

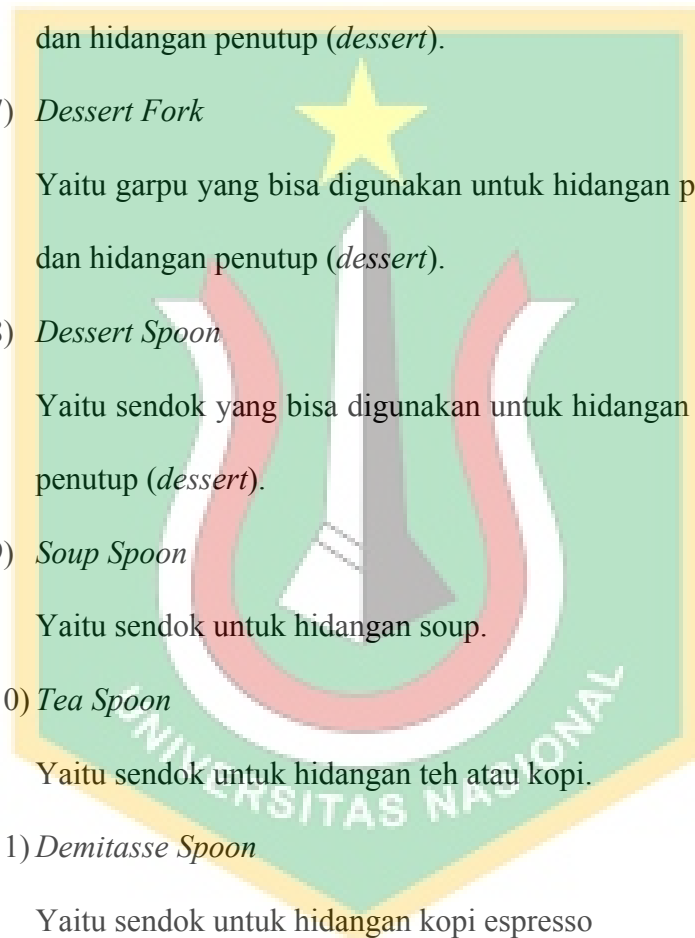
Yaitu sendok untuk hidangan kopi espresso

12) *B & B Knife / Butter Spreader*

Yaitu pisau untuk hidangan roti.

13) *Shrimp Fork*

Yaitu pisau untuk hidangan *shrimp*/udang.



b. *Glasswares*

1) *White Wine Glass*

Yaitu gelas untuk menyajikan minuman white wine.

2) *Red Wine Glass*

Yaitu gelas untuk menyajikan minuman red wine.

3) *Sparkling Glass*

Yaitu gelas untuk menyajikan minuman sparkling wine.

4) *Old Fashion*

Yaitu gelas untuk menyajikan air mineral.

5) *High Ball Glass*

Yaitu gelas untuk menyajikan beraneka macam jus dan *soft drink*.

6) *Pilsener Beer Glass*

Yaitu gelas untuk menyajikan bir.

7) *Squal Glass*

Yaitu gelas untuk menyajikan *ice tea* atau *ice lemon tea*.

8) *Irish Glass*

Yaitu gelas untuk menyajikan coffee latte.

9) *Water Pitcher*

Yaitu teko untuk air putih

c. *Chinawares*

1) *Show Plate*

Yaitu piring untuk menunjukkan bahwa meja sudah siap digunakan.

2) *Dinner Plate*

Yaitu piring untuk hidangan utama (*main course*).

3) *Dessert Plate*

Yaitu piring untuk hidangan penutup (*dessert*).

4) *B & B Plate*

Yaitu piring untuk hidangan roti.

5) *Soup Bowl*

Yaitu mangkok besar untuk hidangan soup.

6) *Soup cup*

Yaitu mangkok kecil untuk hidangan soup.

7) *Soup Saucer*

Yaitu alas atau tatakan untuk hidangan soup.

8) *Coffee & Tea Cup*

Yaitu cangkir untuk hidangan kopi atau teh.

9) *Coffee & Tea Saucer*

Yaitu alas atau tatakan untuk hidangan kopi atau teh.

d. *Table Accessories*1) *Napkin*

Yaitu serbet untuk lap makan.

2) *Salt & Pepper Shaker*

Yaitu tempat untuk tempat garam dan lada.

3) *Candle*

Yaitu lilin yang digunakan untuk penerangan pada malam hari.

4) *Olive oil balsamic vinegar bottle*

Yaitu botol yang diisi dengan minyak olive dan *balsamic vinegar*.

5) *Ashtray*

Yaitu asbak yang diletakkan di area merokok.

e. *Linen*1) *Guest Napkin*

Serbet makan yang biasa digunakan di Scusa Restaurant adalah berwarna krem sehingga bisa membedakan dan tidak tertukar dengan departemen lain.

2) *Round Tray Mat*

Round tray mat yang digunakan di Scusa Restaurant berwarna putih dan berbentuk bulat. Ini digunakan untuk alas atau tatakan nampan (*tray*) sehingga menjaga minuman yang dibawa agar tidak bergeser karena licin.

3) *Oval Tray Mat*

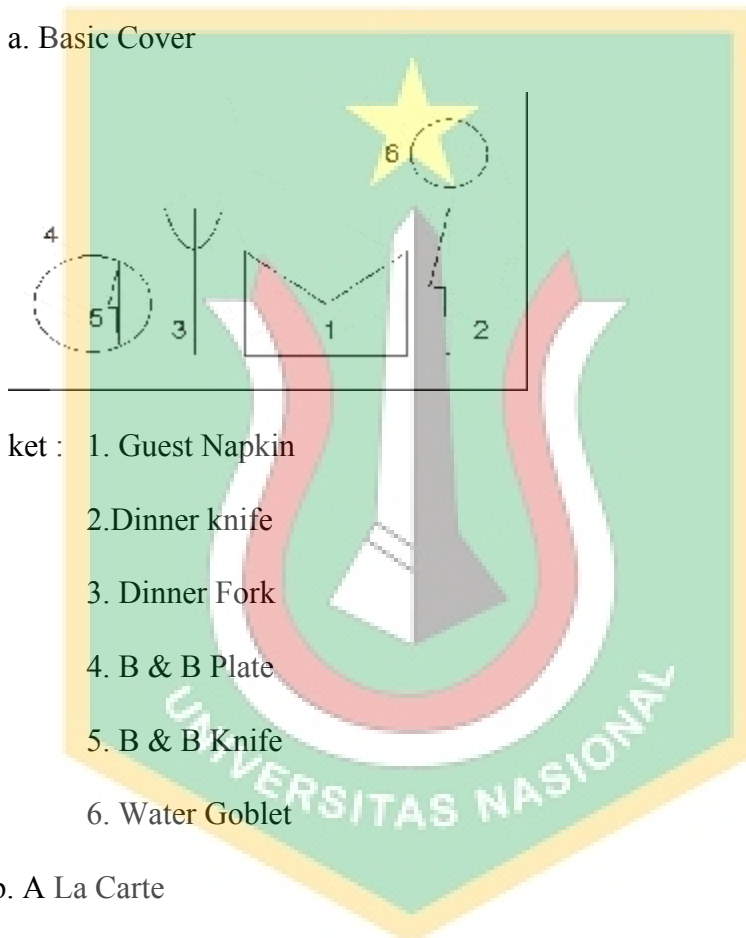
Oval tray mat mempunyai kegunaan yang sama dengan *round tray mat*. Yang membedakan adalah hanya ukurannya. Ukuran alas ini lebih besar dan berbentuk oval.

4) *Glass Cloth*

Glass cloth ini digunakan untuk mengelap meja yang kotor, memoles cutleries dan gelas yang telah dicuci.

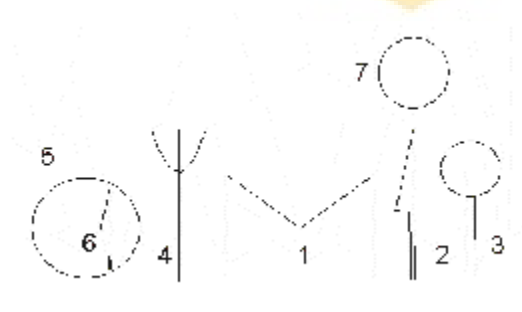
4. Table Setting

a. Basic Cover



- ket :
1. Guest Napkin
 2. Dinner knife
 3. Dinner Fork
 4. B & B Plate
 5. B & B Knife
 6. Water Goblet

b. A La Carte



Ket : 1. Guest Napkin

2. Dinner Knife

3. Soup Spoon

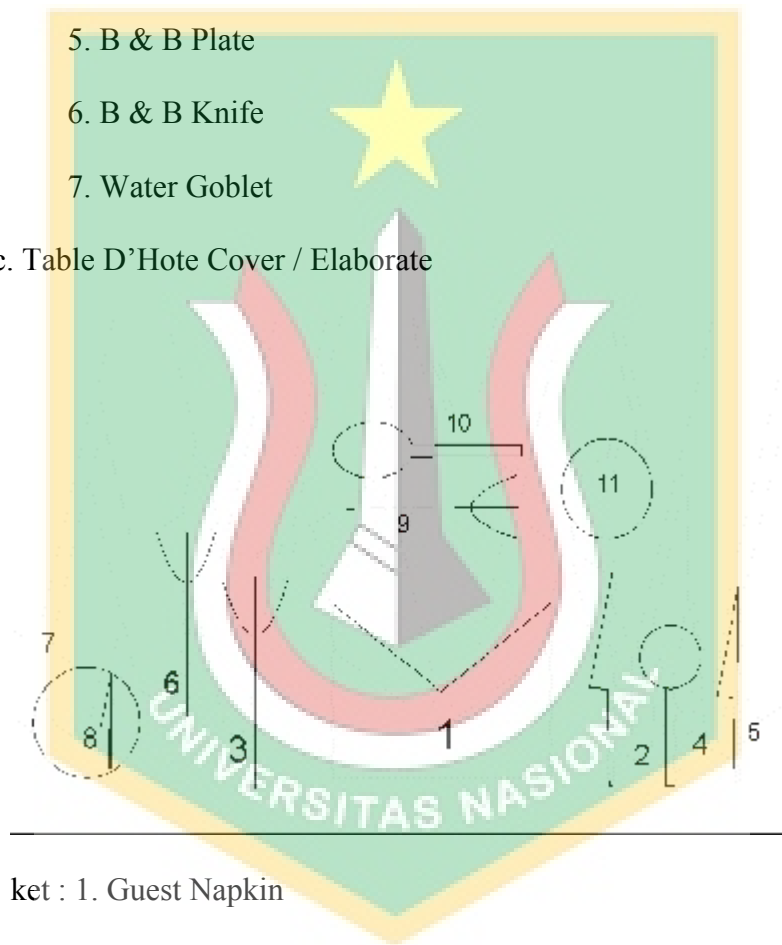
4. Dinner Fork

5. B & B Plate

6. B & B Knife

7. Water Goblet

c. Table D'Hote Cover / Elaborate



ket : 1. Guest Napkin

2. Dinner Knife

3. Dinner Fork

4. Soup Spoon

5. Dissert knife

6. Dissert Fork

7. B & B Plate
8. B & B Plate
9. Dissert Knife
10. Dissert Fork
11. Water Goblet

D. Prosedur dan Pelayanan Kerja di Java Restoran

Dalam melakukan pelayanan makanan terhadap tamu diperlukan suatu sikap yang baik dan ramah (sopan-santun) yang wajar dan kemauan untuk bekerja dengan baik serta harus betul-betul memperhatikan keinginan tamu. Pelayanan ini dimulai sejak tamu memasuki restoran dan akan dikenang oleh tamu setelah tamu meninggalkan restoran. Sebelum itu greeter harus menanyakan tamu tersebut ingin *A La Carte* atau *Buffet*.

Prosedur dan pelayanan di Java Restaurant secara bertahap untuk *A La Carte* adalah sebagai berikut :

1. Menyambut Tamu (*Greeting the Guest*)

Pada saat menyambut tamu yg datang ke restoran dapat dibedakan menjadi 2 golongan, yaitu *walk-in guest* dan *reservation guest*. *Walk-in guest* adalah tamu yang datang langsung tanpa melakukan pemesanan terlebih dahulu. Sedangkan *reservation guest* adalah tamu yang telah melakukan pemesanan terlebih dahulu. Oleh karena itu yg harus dilakukan oleh seorang *greeter* dalam menyambut tamu adalah :

- a. Mengucapkan salam “Selamat siang/malam bapak/ibu, *welcome to Java Restaurant*”.
 - b. Menanyakan kepada tamu apakah sudah membuat reservasi atau belum.
 - c. Apabila *reservation guest*, tanyakan atas nama siapa. Lalu *greeter* mengecek di *reservation book*. *Greeter* mengulangi sesuai dengan reservasi tamu tersebut, seperti atas nama siapa, untuk berapa orang, *smooking area* atau *no smooking area* atau *private dining room* dan *special request*.
2. Apabila *walk-in guest*, tanyakan untuk berapa orang dan *smooking area* atau *non smoking area*.
 3. Mengantar Tamu ke Meja (*Escorting the Guest to the Table*)
 - a. *Greeter* mengantar tamu ke meja yang diinginkan oleh tamu atau *greeter* yang menentukan dan meja yang dalam keadaan bersih.
 - b. Setelah sampai di meja, tanyakan kepada tamu apakah mereka senang dengan meja tersebut.
 4. Mempersilahkan Tamu Duduk (*Seating the Guest*)
 - a. Mempersilahkan tamu duduk dengan cara membantu tamu menarik kursinya dan diutamakan wanita atau lanjut usia.
 - b. Setelah tamu duduk, *waiter/tress* membuka napkin (*unfolding napkin*)
 5. Mengangkat Seluruh *Show Plate* (*Clearing Away Show Plates*)
 - a. Seluruh *show plate* yang ada di meja yang ditempati oleh tamu diangkat lalu diletakkan di tempat yang sudah ditentukan.

b. *Take out cutlery* yang tidak berguna di atas meja.

6. Menuangkan Air Dingin (*Pouring Ice Water*)

a. Menuangkan air dingin hanya dilakukan pada saat *lunch* saja.

b. Setelah itu memberikan *walnut bread* dan *tapenade*.

7. Memberikan Menu Makanan dan Minuman (*Presenting Food Menu and Beverage Menu*)

Memberikan menu makanan dan minuman kepada tamu dan *waiter/tress* meninggalkan tamu tersebut sejenak agar dapat memilih terlebih dahulu.

8. Menawarkan Minuman (*Offering Beverage*)

a. Menawarkan minuman ke tamu sebelum tamu memesan makanan.

Waiter/tress bisa menawarkan *aperitif, cocktail, juices, mineral water, dll.*

b. Mengulangi kembali minuman pesanan tamu untuk menghindari kesalahan. Mencatat semua pesanan tamu pada kertas *Taking order*.

c. Memasukkan pesanan tamu ke dalam *infrasy* supaya *bartender* dapat mengetahui apa saja pesanan tamu dan bisa langsung dibuat.

9. Mengantarkan Pesanan Minuman (*Picking Up Beverage*)

Waiter/tress menuju ke *bar area* untuk mengambil minuman yang sudah dibuat oleh *bartender*. Setelah itu langsung diantarkan ke meja tamu.

10. Menanyakan Pesanan Makanan (*Taking Order for Food*)

a. *Waiter/tress* menanyakan pesanan tamu searah jarum jam dan diberi nomorurut (*sitting number*) untuk memudahkan pada saat menghadirkan makanan.

- b. *Waiter/tress* bisa memberikan saran atau rekomendasi kepada tamu apabila tamu merasa kesulitan dalam memilih makanan.
- c. Mengulangi kembali pesanan tamu.
- d. Pesanan tersebut dicatat di *captain order* terlebih dahulu.
- e. Setelah itu pesanan tersebut dimasukkan ke dalam *infrasy*s yang secara otomatis langsung terhubung ke kitchen.
- f. Letakkan *white copy* dari *captain order* di kitchen (*docket*) untuk memudahkan *food runner* pada saat mengantar makanan.

11. Menyesuaikan Alat Makan (*Adjust the Cutleries*)

- a. *Waiter/tress* menyiapkan alat makan yang sesuai dengan pesanan tamu dan langsung ditata di atas meja.
- b. *Take out* gelas wine apabila tamu tidak memesan wine.

12. Menghidangkan Makanan (*Food Service*)

- a. Menghidangkan makanan merupakan tugas dari *food runner*. Tapi *waiter* bisa membantu untuk membawakan makanan dari kitchen.
- b. Menyajikan makanan diutamakan wanita dan orang tua terlebih dahulu.
- c. Setelah makanan dihidangkan, tanyakan kepada tamu apakah masih ada yang diperlukan atau tidak.

13. Menawarkan Makanan Penutup (*Offering Dessert*)

Setelah tamu selesai makan mulai dari hidangan pembuka (*appetizer*) hingga hidangan utama (*main course*), selanjutnya *waiter/tress* menawarkan hidangan penutup (*dessert*) dan diakhiri dengan kopi atau teh.

14. Memberikan Bill (*Presenting the Bill*)

- a. Ini adalah tugas dari seorang *cashier* dimana apabila tamu meminta bill maka *cashier* menyiapkan bill tamu sesuai dengan pesannya.
- b. Bill tersebut dimasukkan ke dalam *bill cover* dan diberikan oleh *waiter/tress* kepada tamu.
- c. Di Java restoran ada beberapa jenis pembayaran yaitu Cash, Credit Card dan Room Charge.

15. Mengantarkan Tamu

- a. Ketika tamu ingin meninggalkan restoran, maka *waiter/tress* dapat membantu tamu tersebut menarik kursi secara perlahan.
- b. *Waiter/tress* mengantarkan tamu ke pintu dan mengucapkan terima kasih.

Seperti yang sudah dijelaskan diatas bahwa di Java restoran memiliki menu *A La Carte* dan *Buffet*. Apabila tamu memilih untuk *buffet*, greeter hanya mengantarkan tamu ke meja yang sudah di *reserve* apabila tamu sudah *reserve* dan memberitahukan informasi jenis makanan yang ada di Java restoran serta menawarkan minuman.

E. Hasil Temuan Kerja di Java Restoran

Selama pelatihan kerja di Java Restoran penulis menemukan beberapa hal yaitu sebagai berikut:

1. Positif

- a. Adanya *live entertainment* pada saat Sunday Brunch.

- b. Kerjasama antara staf sangat baik.
- c. Kebersihan restoran dan sekitarnya yang cukup baik.

2. Negatif

- a. Banyaknya napkin yang kotor atau spot yang masih dipergunakan untuk tamu.
- b. Adanya peralatan makan yang sudah tidak layak pakai atau bengkok.
- c. Pendingin ruangan yang kurang dalam restoran.
- d. Adanya serangga didalam restoran



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penulis memberikan kesimpulan sesuai dengan kenyataan selama penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan di Hotel Intercontinental Jakarta Mid-Plaza, diantaranya sebagai berikut :

1. Pariwisata Indonesia yang sangat berkembang pesat memerlukan akomodasi dan restoran sebagai pelayanan makanan dan minuman perlu dikembangkan agar terpenuhi semua keperluan dalam menjalankan kegiatan berwisata.
2. Hotel Intercontinental Mid Plaza Jakarta terletak di Jl. Sudirman Kav. 10 -11 yang letaknya sangat strategis dan berdekatan dengan pusat bisnis.
3. Pengelolaan di Java Restoran dalam pelayanan makanan dan minuman yang cukup baik serta persiapan lain seperti persiapan kerja dan operasional kerja yang standar dapat menjadikan nilai positif bagi Java Restoran.
4. Java Restoran yang menyediakan makanan nasional dan internasional yang dapat menarik minat tamu serta makanan yang berbeda setiap harinya. Java Restaurant adalah restoran yang menyediakan banyak jenis makanan mulai dari makanan nasional hingga internasional. Tema yang setiap hari berubah dan berganti membuat para pengunjung dari hotel maupun dari luar hotel merasa sangat puas terhadap kualitas rasa dan pelayanan dari stafnya.

A. Saran

1. Diusahakan jangan menggunakan *guest napkin* untuk memoles peralatan restoran tapi itu hanya khusus untuk tamu sehingga *guest napkin* yang *spot* bisa berkurang. Untuk memoles peralatan restoran bisa menggunakan *glass cloth*.
2. Peralatan makan (*cutlery*) yang *spot* dan bengkok jangan ditata di atas meja tetapi harus dipisahkan dengan yang bagus dan bersih. Setelah itu *cutlery* yang *spot* harus dilakukan *burnish* supaya dapat terlihat mengkilap kembali dan bagus. Untuk *cutlery* yang bengkok sudah tidak bisa digunakan lagi, oleh karena itu *cutlery* tidak boleh dilakukan untuk hal yang lain selain untuk makan, seperti untuk mencongkel atau membuka benda yang keras.
3. Untuk menghindari terjadinya penipuan yang mengaku istri atau keluarga dari seorang tamu yang menginap di hotel yang membayar dengan cara *room charge*, seorang *cashier* khususnya harus mengecek *history guest* apakah tamunya menginap sendiri atau bersama orang lain, dan juga memperhatikan gerak-gerik tamu yang mencurigakan.
4. Supaya menghindari kesalahan dalam memposting bill, seorang *cashier* harus selalu teliti dan memperhatikan promosi-promosi yang ada di restoran.
5. Antara *food checker* dari kitchen dan *food runner* dari restoran harus ada komunikasi yang baik sehingga tidak terjadi kesalahan dalam *pick up* makanan dan juga *food checker* harus melihat waktu dari setiap *captain order*

yang ada di bucket *kitchen*, seperti waktu pesanan meja mana yang lebih dahulu.



DAFTAR PUSTAKA

Andrikus, Rymberthus A. Amakora. Pelaksana SOP di Dept. Food & Beverage.

Jakarta : Gramedia, 2001.

Soekresno. Manajemen Food & Beverage Service Hotel. Jakarta : Gramedia, 2005.

Sukardi. Teknik Penyajian di Restoran & Dinning Room. Jakarta : Diktat – Trisakti,
2007.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

NAMA : MERRY SUSANTI
ALAMAT : JL. RAYA CITAYAM, PERUM PERMATA
REGENCY CLUSTER RUBY BLOK D7 NO. 9
JENIS KELAMIN : PEREMPUAN
TEMPAT/TGL LAHIR : SINGKAWANG, 15 AGUSTUS 1989
STATUS : BELUM KAWIN
KEBANGSAAN : INDONESIA
AGAMA : KATOLIK
KODE POS : 16436
TELEPON : 0857 8005 7293
EMAIL : mey_girl76@yahoo.com

