



**TUGAS *WAITER & WAITRESS* DI RESTORAN
CENTRAL PARK HOTEL MANHATTAN
JAKARTA
(LAPORAN HASIL PRAKTEK KERJA LAPANGAN)**

DISUSUN OLEH

**NAMA : NURUL CHOTIMAH
NOMOR POKOK MAHASISWA : 073461390250031
JURUSAN : PERHOTELAN**

**Diajukan untuk Melengkapi Sebagian dari Persyaratan Tahap Akhir dalam
memperoleh Gelar Diploma Tiga (D III) Kepariwisataan**

AKADEMI PARIWISATA NASIONAL

JAKARTA

2010

TANDA PERSETUJUAN

Laporan hasil Praktek Kerja Lapangan disusun oleh :

Nama : Nurul Chotimah
Nomor Pokok Mahasiswa : 073461390250031
Tempat Praktek di : Central Park Hotel Manhattan Jakarta

Telah Diperiksa Dan Disetujui Untuk Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji Hasil
Praktek Kerja Lapangan Akademi Pariwisata Nasional Jakarta.

Pembimbing II (Teknis)

Jakarta, 15 Juli 2010

Pembimbing I (Materi)

Dra. Dessy Riyanti

H.Usman Effendi, S.E.

PENGESAHAN

Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan di : Central Park Hotel Manhattan Jakarta

Disusun Oleh : Nurul Chotimah

Nomor Pokok Mahasiswa : 073461390250031

Telah diujikan dan diterima oleh Tim Penguji Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan
Akademi Pariwisata Nasional Jakarta pada tanggal 15 Juli 2010

Tim Penguji

1. Danuri Djojosudarmo, S.E. I (Materi) 1.

2. Edi Helmi, S.E. II (Teknis) 2.

Mengetahui

DIREKTUR AKADEMI PARIWISATA NASIONAL

Pardjo Eddy Purwanto, S.E., M.M.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah swt yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta memberikan kekuatan dan kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan dengan judul “ TUGAS *WAITER & WAITRESS* DI RESTORAN CENTRAL PARK HOTEL MANHATTAN JAKARTA” laporan hasil praktek kerja lapangan ini penulis buat sesuai dengan pengalaman yang telah ditempuh selama tiga bulan terhitung pada tanggal 22 Februari sampai 22 Mei 2010, untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam mendapatkan gelar Diploma tiga (D III) di Akademi Pariwisata Nasional Jakarta. Dalam menyusun laporan hasil praktek kerja lapangan ini, penulis banyak memperoleh bimbingan dan pengarahan serta dorongan moril dari berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Pardjo Eddy Purwanto, S.E., M.M. Sebagai Direktur Akademi Pariwisata Nasional. Jakarta
2. Bapak Jody Cahyo Sriyono, S.E. Selaku Wakil Direktur Akademi Pariwisata Nasional. Jakarta
3. Bapak Ardi Mularsari, S.Pd. Sebagai Ketua Jurusan Perhotelan Akademi Pariwisata Nasional. Jakarta
4. Ibu Dra.Nindianing P.Asri selaku Koordinator Training

5. Bapak H. Usman Effendi, S.E. selaku Pembimbing Materi
6. Ibu Dra.Dessy Riyanti selaku Pembimbing Teknis
7. Keluarga besar H.Muhammad Yanih khususnya Ibunda tercinta yang memberikan kasih sayang dan pengorbanan serta dorongan moril maupun materil dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan studi Diploma III (D3) di Akademi Pariwisata Nasional Jakarta.
8. Agus Gunadi yang selalu memberikan support kepada penulis sehingga laporan praktek kerja lapangan ini terselesaikan
9. Bapak Erwin selaku captain dan Seluruh Staff Restoran Central Park Hotel Manhattan Jakarta yang telah banyak membantu penulis dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan.
10. Teman-teman Akparnas angkatan 2007 yang sama-sama berjuang menyelesaikan masa studynya.

Atas bantuan semua pihak yang sangat berharga, penulis berdoa semoga Allah swt memberikan balasan yang berlipat ganda. Penulis menyadari bahwa Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi perbaikan di masa berikutnya. Penulis berharap semoga Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan dapat memberikan sumbangan positif bagi kita semua.

Jakarta, Juli 2010

Nurul Chotimah HMY

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan	2
C. Teknik Pengumpulan Data	3
D. Sistematika Penulisan	4
BAB II GAMBARAN UMUM HOTEL MANHATTAN JAKARTA	
A. Sejarah Singkat dan Perkembangan Hotel	5
B. Fasilitas yang dimiliki Hotel Manhattan Jakarta	7
C. Struktur Organisasi Hotel Manhattan Jakarta	15
BAB III URAIAN TUGAS DI RESTORAN CENTRAL PARK HOTEL MANHATTAN JAKARTA	
A. Struktur Organisasi Restoran Central Park Hotel Manhattan Jakarta	20
B. Tugas dan Tanggung Jawab masing – masing Staff RestoranCentral Park	21
C. Persiapan Kerja di Restoran Central Park	26

D. Prosedur dan Tugas Kerja Pelayanan di Restoran Central Park	32
E. Hasil Temuan	35
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	38
B. Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	40
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	41
LAMPIRAN	42



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Crockery, Cutlery, Glassware on loan	43
Intertransfer Form	44
Store Requisition	45
Work Order	46
Menu Of Manhattan Jakarta	47



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri Pariwisata di Indonesia bahkan di dunia semakin berkembang ini bisa dilihat semakin banyaknya objek wisata bermunculan yang tentunya mempunyai keunikan tersendiri. Indonesia merupakan negara yang mempunyai sumber daya alam dan kebudayaan yang beraneka ragam. Dengan adanya keanekaragaman budaya dan objek wisata maka menimbulkan minat untuk melakukan perjalanan wisata. Dengan demikian diperlukan sarana akomodasi sebagai tempat tinggal bagi para wisatawan yaitu hotel.

Hotel merupakan akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan yang menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta fasilitas lainnya yang dikelola secara komersil. Untuk membantu wisatawan dalam hal makan dan minum, maka hotel menyediakan sebuah restoran dan restoran tersebut mempunyai fungsi memudahkan para tamu untuk memenuhi kebutuhannya yang paling mendasar yaitu makan dan minum. Oleh sebab itu, restoran membutuhkan tenaga kerja yang professional, kebutuhan akan tenaga kerja yang siap pakai dan terampil menjadi faktor yang sangat penting untuk dipertahankan. Sehingga bidang jasa perhotelan pun dapat menciptakan

lapangan pekerjaan yang tidak semata-mata mengutamakan faktor kuantitas tenaga kerja, melainkan lebih mengutamakan kualitas yang dimiliki oleh tenaga kerja. Di dalam sebuah Restoran diperlukan seorang *waiter / waitress* untuk melayani makanan dan minuman kepada tamu. Menurut Ireland dalam Sihite (2003:40) mengatakan bahwa “*Industri penyajian makanan dan minuman adalah suatu industri people to people yaitu industri yang berhubungan dengan manusia, suatu industri yang melayani kebutuhan orang lain.*”

Industri penyajian makanan dan minuman ini mempunyai sejarah yang sudah lama dan menjadi industri yang dinamik sepanjang tahun serta sifatnya kontemporer karena selalu berubah – ubah dari tahun ke tahun. Dengan semakin besarnya restoran maka pelayanan kepada tamu juga bervariasi, dalam hal ini penulis ingin mengupas lebih jauh dan menuangkannya dalam suatu tugas akhir dengan judul “*Tugas Waiter / waitress di Restoran Central Park Hotel Manhattan Jakarta*”.

B. Maksud dan Tujuan Penulisan

1. Maksud Penulisan tugas akhir ini adalah sebagai salah satu persyaratan Akademis dalam menyelesaikan program Diploma III, Jurusan Perhotelan di Akademi Pariwisata Nasional.
2. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mendalami tata cara dan prosedur pelayanan di Restoran Central Park Hotel Manhattan Jakarta
- b. Sebagai bahan perbandingan antara teori di kampus dengan kenyataan yang ada di industri pariwisata khususnya Perhotelan.

C. Teknik Pengumpulan Data

Metode penulisan dan tehnik pengumpulan data laporan praktek kerja lapangan ini menggunakan metode deskriptif yaitu penggambaran fakta dan kenyataan yang ada di lapangan secara objektif melalui analisis dan pengkajian

Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut :

1. Studi Pustaka

Dalam penyusunan laporan hasil praktek kerja lapangan di Restoran Central Park Hotel Manhattan Jakarta. Penulis mendapatkan sumber yang didapat dari internet, buku-buku, selebaran, brosur, serta catatan-catatan yang berhubungan dengan laporan penulis selama menjalani perkuliahan.

2. Pengamatan / Observasi

Pengamatan laporan yaitu dengan melihat dan membantu serta terjun langsung dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan selama penulis menjalani praktek kerja lapangan di Restoran Central Park Hotel Manhattan Jakarta. Data penulis peroleh merupakan fakta yang penulis alami selama menjalani masa training.

3. Wawancara

Yaitu melakukan tanya jawab dengan Captain Restoran Central Park Hotel Manhattan Jakarta, baik yang dilakukan secara formal maupun nonformal.

D. Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui isi laporan ini sistematika penulisan dibuat agar pembaca dengan mudah mengetahui dan memahami laporan yang telah dibuat. Adapun isi laporan terbagi menjadi empat bab yaitu:

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

Bab II Gambaran Umum Hotel Manhattan Jakarta : Dalam bab ini meliputi Sejarah Singkat dan Perkembangan Hotel Manhattan Jakarta, Fasilitas yang dimiliki oleh Hotel Manhattan Jakarta, Struktur Organisasi Hotel, Tugas dan Tanggung Jawab.

Bab III Uraian Tugas Di Restoran Central Park Hotel Manhattan Jakarta : Dalam bab ini meliputi Struktur Organisasi Restoran Central Park Hotel Manhattan Jakarta, Tugas dan Tanggung Jawab masing-masing staff, Pembagian Tugas, Persiapan Kerja, Urutan bekerja, Syarat dan sifat yang harus dimiliki seorang *waiter/waitress*, Penutupan Kerja, Hasil Temuan.

Bab IV Kesimpulan dan Saran : Dalam bab ini meliputi Kesimpulan hasil penelitian dan saran-saran yang penulis kemukakan untuk memperoleh

perbandingan dalam menjalankan semua kegiatan dari segi pelayanan makanan dan minuman.



BAB II

GAMBARAN UMUM HOTEL MANHATTAN JAKARTA

A. Sejarah Singkat dan Perkembangan Hotel

Hotel Manhattan terletak disegitiga emas Jakarta Selatan tepatnya di jalan Prof. Dr. Satrio Casablanca, Kuningan. Jakarta Selatan Indonesia. Hotel ini dekat dengan area bisnis seperti Sudirman, Rasuna Said dan Gatot Subroto selain itu Hotel Manhattan dekat dengan Pusat Perbelanjaan dan Hiburan serta lokasinya sangat berdekatan dengan Kedutaan besar Utama.

Hotel Manhattan didirikan pada tanggal 22 maret 2006 oleh seorang pengusaha dari semarang yaitu Bapak Luhur Wibowo Hidayat. Tujuan didirikan hotel ini adalah untuk mengelola salah satu hotel bisnis bintang lima dengan mencampurkan kehidupan moderen dan pemandangan kota untuk melakukan kegiatan bisnis dan menjadikan tempat penginapan jasa terbaik dengan cara membentuk sumber daya manusia yang qualified untuk menciptakan pelayanan konsumen yang berkualitas tinggi.

Perkembangan hotel ini sangat cepat sehingga bapak luhur wibowo hidayat mampu mendirikan beberapa hotel lainnya yang diberi nama SUNLAKE GROUP antara lain :

1. Hotel Metro,yang terletak di Semarang.
2. Hotel Sunlake,yang terletak di Sunter Jakarta.

3. Hotel Marlyn Park yang terletak di kota Jakarta

Hotel Manhattan Jakarta memiliki 36 lantai dengan fasilitas yang menunjang semua itu hanya untuk memberikan kepuasan kepada tamu yang datang. Penulis akan memberikan sedikit klasifikasi hotel yaitu :

- Lantai 1 terdiri atas Lobby utama, *business centre, NYC (Lounge and Bar), FO dan Concierge, Lobby Shop.*
- Lantai 2 terdiri dari management office seperti *Accounting, Sales dan marketing, Purchasing, Public Relation (PR)* dan lain-lain.
Ada juga sebuah Ruangan General Manager yang diduduki oleh seorang hotelier dari India yang bernama Mr.Diraz.
Tidak lupa juga di lantai ini terdapat EDR (*Employee Dinning Room*) tempat para karyawan bisa makan dan minum pada saat break atau istirahat di dalam ruang makan khusus karyawan.
- Lantai 3 Terdiri dari Restoran Central Park atau biasa di sebut *Coffee Shop, Room Service, Hot Kitchen, Could Kitchen, bakery and Patry, meeting room. Rest room.*
- Lantai 5 terdiri dari *The Grand Capitol ballroom, MIR (Restoran Korea)* dan Office banquet.
- Lantai 6 terdapat sebuah restoran India yang bernama Man Aur Tan
- Lantai 7 terdiri dari Ruang Loker beserta toilet wanita / pria, Musholla karyawan, *Laundry dan House Keeping (Order Taker, Uniform dll).*

Lantai 8 merupakan pusat kebugaran dan kecantikan di antaranya Fitnes Centre (Gym dan Toilet dan Lokernya wanita/pria), *Bali SPA*, *Swimming Pool dan Sauna*, dan sebuah salon.

Lantai 9 *Ladies Floor* didesain khusus untuk para wanita, dengan kenyamanan dan suasana yang begitu elegan.

Lantai 10 terdapat sebuah Musholla dan toilet tamu, dan beberapa meeting room (24th street sampai 28th street)

Meeting room di sini menggunakan nomor jalan di antaranya 24th street, 25th Street, 26th street, 27th street, dan 28th street.

Lantai 11 – 31 merupakan lantai untuk kamar-kamar tamu

Yang terdiri dari *suite room* dan *eksekutif room*

Lantai 35 biasa digunakan untuk function – function tertentu salah satunya pada saat menyambut tahun baru, selain itu digunakan untuk gudang banquet dan penyimpanan daging.

Lantai 36 Lantai tertinggi di Hotel Manhattan ini jarang sekali digunakan biasanya lantai ini hanya untuk tempat menyimpan sofa dan furniture hotel.

B. Fasilitas yang dimiliki Hotel Manhattan Jakarta

Untuk Memuaskan para tamu yang berada di suatu hotel, maka setiap hotel harus memiliki fasilitas-fasilitas yang dapat menunjang dan memuaskan

para tamu. Adapun fasilitas–fasilitas yang dimiliki Hotel Manhattan Jakarta adalah sebagai berikut :

1. Jenis – Jenis Kamar

a. <i>Executive King</i>	32 sqm	76 kamar
b. <i>Executive Twin</i>	32 sqm	20 kamar
c. <i>Executive Triple</i>	32 sqm	40 kamar
d. <i>Mars dan Venus Suite</i>	62 sqm	68 kamar
e. <i>Manhattan Suite</i>	52 sqm	34 kamar
f. <i>Ambassador Suite</i>	130 sqm	2 kamar
g. <i>Presidential Suite</i>	350	1 kamar
h. Ladies Floor		14 kamar
		255 kamar

Fasilitas kamar tamu :

Executive Rooms Mini bar, Tea or Coffee maker, Safe deposit box, Tv, Broadband internet access, Guest Amenities.

Mars & Venus Mini bar, Tea or Coffee maker, Safe deposit box, Tv dan Dvd player, Kichenette, Broadband internet access, Guest Amenities, kamar mandi yang mewah dengan shower dan bathub terpisah. Kamar mandi ini juga memiliki pemandangan kearah kota.

Manhattan Suite Mini bar, Tea or Coffee maker, Safe deposit box, Tv dan Dvd player, Kichenette, Broadband internet

access, Guest Amenities, kamar mandi yang mewah dengan shower dan Jacuzzi terpisah.

Ambassador Suite Dua kali lipat lebih besar dari kamar *suite*, yang hanya berada di lantai 31 dengan pemandangan

kota, ruang makan, ruang tamu, tambahan kamar tidur, *Mini bar, Tea or Coffee maker, Safe deposite box, Tv dan Dvd player, Kichenette, Broadband internet access, Guest Amenities, kamar mandi yang mewah dengan shower dan Jacuzzi terpisah.*

Pressidential Suite Lebih besar lagi dari kamar manapun yang berada di lantai 31 dengan pemandangan kota, memiliki kamar tambahan, ruang tamu, ruang makan, ruang kerja, pintu penghubung, *Mini bar, Tea or Coffee maker, Safe deposite box, Tv dan Dvd player, Kichenette, Broadband internet access, Guest Amenities, kamar mandi yang mewah dengan shower dan Jacuzzi terpisah.*

2. Fasilitas Restoran

a. *NYC Bar & Lounge*

bertempat di Lobby yang memiliki kapasitas tempat duduk 50 seat dengan kursi dari kulit dan berfungsi sebagai tempat bersantai dan

sebagai tempat minum beralkohol dan nonalcohol. Tempat ini juga digunakan untuk kumpul dan pertemuan yang ramah tamah salah satunya yang sedang digemari oleh semua orang yaitu nonton bareng piala dunia 2010.

Jam Operasional 09.00 – 23.00 WIB

b. Restoran Central Park

Restoran yang berada di Lantai 3 ini menjual makanan dan minuman yang beraneka ragam mulai dari masakan Eropa, India, *Indonesian*, dari *appetizer*, *soup*, *main course* dan *dessert*. Selain itu juga dapat disaksikan live cooking pada saat *breakfast* dan *buffet*. Restoran ini merupakan salah satu jenis restoran yang di kategorikan sebagai *Coffee Shop*. Restoran ini buka 24 jam, kapasitas yang tersedia 32 *table* dan 126 *seat*. Selain itu memiliki dua jenis pelayanan dan dua jenis menu yang ditawarkan. Jenis Pelayanan yang digunakan yaitu *American Service* dan *Buffet Service*. Jenis menu yang ditawarkan adalah *a'la carte* dan *table d'hote* atau biasa disebut *set menu*.

Jam operasional dan harga Buffet :

- | | | |
|----------------------|-------------------|--------------------|
| 1). <i>Breakfast</i> | Rp 98.000,00/++ | Rp 120.000,00/nett |
| Senin – Jumat | 06.00 - 10.00 WIB | |
| Sabtu - Minggu | 06.00 – 10.30 WIB | |
| 2). <i>Lunch</i> | Rp 128.000,00/++ | Rp 155.000,00/nett |
| Senin – Jumat | 12.00 – 15.00 WIB | |

Sabtu – minggu Reserved

3). *Dinner* Rp 118.000,00/++ Rp 145.000,00/nett

Senin - Minggu 19.00 – 22.00 WIB

Live Music Setiap hari Rabu malam Kamis.

- c. MIR yaitu sebuah Restoran Korea yang berada di lantai 5 yang berkapasitas 78 seat menyajikan berbagai macam masakan korea. di restoran ini tamu bisa memilih menu dengan menu pilihan (*A'la Carte*). Jam Operasional :

Senin – Minggu 11.00 – 22.00 WIB

- d. Man Aur Tan

Yaitu sebuah Restoran India yang berada di lantai 6 yang bernama Man Aur Tan mempunyai arti Jiwa dan Raga. Dimana restoran ini didesain unique seperti India pada aslinya dengan makanan dan minuman yang khas ala India. Jam Operasional :

Senin – Minggu 11.00 – 23.00 WIB

- e. *Room Service*

Merupakan salah satu bagian dari hotel yang melayani makanan dan minuman ke kamar tamu. Pelayanan ini dibuka 24 jam berada di lantai 3 yang berdekatan dengan *main kitchen, pastry dan stewarding area*.

3. Fasilitas Olah Raga

Pada lantai 8 merupakan pusat kebugaran dan kecantikan di antaranya *Fitness Centre (Gym)* beserta Toilet dan Lokernya wanita/pria), *Bali SPA*, *Swimming Pool* dan *Sauna*, dan Sebuah salon. Jam operasional :
Senin – Minggu 08.00-00.00 WIB

4. Fasilitas Banquet dan Meeting Room

Banquet sangat berperan penting pada sebuah meeting dan acara-acara besar di hotel. Mulai dari peralatan, perlengkapan, penyajian bahkan pelayanannya semua ditangani oleh banquet departement

a. *The Grand Capitol Ballroom*

Berada di lantai 5 biasa digunakan untuk even-even besar seperti *wedding party*, *louncing* sebuah product dan lain-lain. Berkapasitas 800 orang untuk *standing party*. Dilengkapi dengan audio visual, lighting system, dll

b. *Meeting Room*

Hotel Manhattan memiliki 8 ruang meeting di antaranya *Newyork*, *New Jersey*, *Long Island Boardroom* berada di lantai 3 dekat dengan Restoran Central Park yang berkapasitas hanya 12 – 14 orang. Sedangkan 5 Lainnya menggunakan nomor jalan dan berada di lantai 10 dekat musholla tamu yaitu : *24th street*, *25th Street*, *26th street*, *27th street*, dan *28th street*. Dan berkapasitas 20 – 60 orang. Berbagai macam variasi dan desain meeting room di antaranya :

U Shape yang berarti desain dan tipenya berbentuk huruf U

V Shape yang berarti desain dan tipenya berbentuk huruf V

W Shape yang berarti desain dan tipenya berbentuk huruf W

Class Room Yang berarti desain dan tipenya menggunakan meja

dan kursi sebagaimana ruang kelas

Theatre Room Yang berarti desain dan tipenya hanya menggunakan kursi tanpa meja tetapi di lengkapi fasilitas yang dibutuhkan.

Fasilitas meeting Room yang diberikan berbeda-beda, tergantung kebutuhannya misalnya Screen, OHP, LCD, pulpen dan kertas.

5. Fasilitas yang menunjang lainnya

a. *Business Centre*

Letaknya di Ujung Lobby utama dekat dengan NYC bar & lounge, business centre di sini memberikan pelayanan Secretarial service, pengetikan, ruang internet, serta pelayanan pengiriman Fax dan pengiriman barang atau dokumen dari dalam maupun luar negeri.

b. *Lobby shop* dan *drugstore* yang menjual berbagai macam oleh-oleh tradisional, pakaian, pernak-pernik dan accesories hotel dan lain-lain, serta menjual obat-obatan dan rokok. Ini juga berada di Lobby utama dekat dengan Front Office.

6. Fasilitas Karyawan

a. *Uniform Room*

Yaitu Ruang persediaan seragam karyawan yang berada di lantai 7 seragam-seragam yang digunakan para karyawan dicuci dan dapat dipergunakan setiap hari agar tetap selalu terjaga kebersihan dan kerapian pakaiannya.

b. *Loker Room*

Loker wanita dan loker pria yang disertai toilet dan wastafle berada di lantai 7 dekat dengan house keeping departement. Loker di sini hanya digunakan untuk menyimpan barang bawaan yang kecil seperti tas make up, sepatu dan baju. Tas besar atau ransel disimpan di Security room

c. *Praying Room*

Sebuah musholla karyawan yang berada di lantai 7 disertai tempat wudhu

d. *Employee Dinning Room*

Tempat berkumpulnya semua karyawan untuk makan dan minum pada saat jam istirahat.yaitu :

Lunch 11.30 - 13.30 WIB

Dinner 17.30 - 19.30 WIB

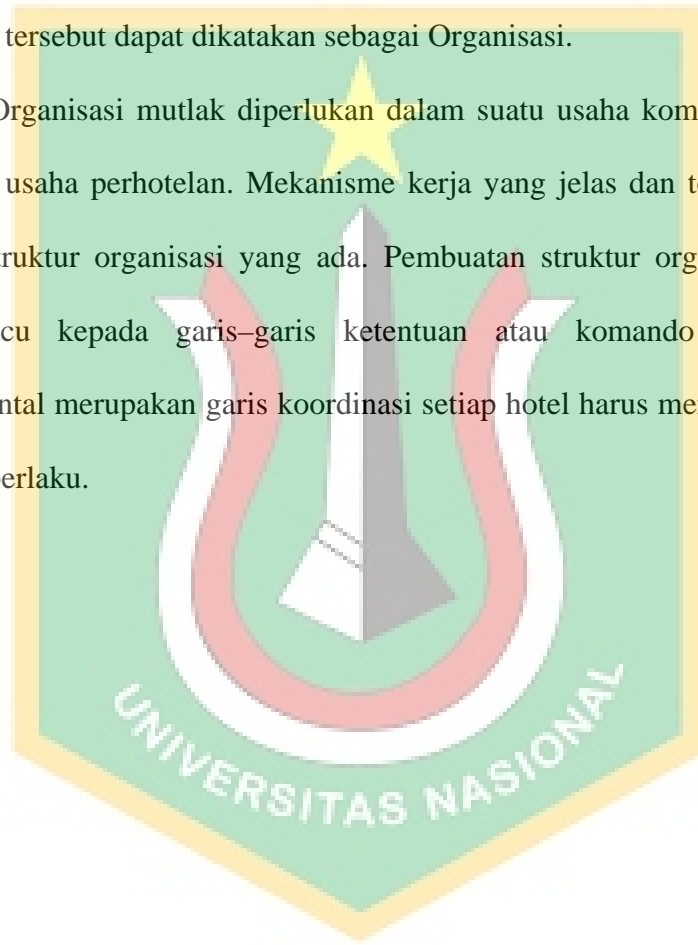
Supper 23.30 - 01.30 WIB

Selain jam itu para karyawan tidak diizinkan masuk.

C. Struktur Organisasi Hotel Manhattan Jakarta

Apabila ada dua orang atau lebih yang saling bekerja sama dan membantu untuk mencapai tujuan tertentu sedangkan mereka terikat dalam suatu lingkungan formal yang melibatkan pemimpin, pengawas, dan bawahan maka proses tersebut dapat dikatakan sebagai Organisasi.

Organisasi mutlak diperlukan dalam suatu usaha komersial, terlebih lagi dalam usaha perhotelan. Mekanisme kerja yang jelas dan teratur dapat dilihat dari struktur organisasi yang ada. Pembuatan struktur organisasi harus tetap mengacu kepada garis-garis ketentuan atau komando sedangkan garis horizontal merupakan garis koordinasi setiap hotel harus mengetahui organisasi yang berlaku.



Tugas dan Tanggung Jawab

1. *General Manager*

Sebagai Pemimpin tertinggi sebuah hotel ia bertanggung jawab atas seluruh operasional hotel dan melaporkannya kepada *owner*, Mengkoordinasi semua *Head of department* untuk kelancaran masing-masing department, Menentukan besarnya *budget* yang harus dicapai serta mengevaluasi *revenue* yang sudah didapat.

2. *Executive Assistant Manager*

Tugas dan tanggung jawabnya adalah membantu *general manager* untuk kelancaran jalannya operasional hotel.

3. *Personnel dan Training Manager*

Yaitu sebuah Department yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap karyawan mulai dari perekrutan, gaji, motivasi, dan penyalur aspirasi karyawan kepada atasan.

4. *Accounting*

Yaitu yang mempunyai tugas dan tanggung jawab atas semua transaksi administrasi di hotel dan juga bertanggung jawab atas pemasukan dan pengeluaran kebutuhan hotel.

5. *Sales dan Marketing*

Yaitu mempunyai tugas dan tanggung jawab memasarkan hotel serta produk-produk yang dimiliki sehingga hotel bisa mendapatkan calon pelanggan untuk menginap dan mengunjungi hotel

6. *Front Office Manager*

Yaitu yang mempunyai tugas dan tanggung jawab atas penjualan kamar serta fasilitas lainnya yang dimiliki oleh hotel bagi para tamu yang akan menginap di hotel, mulai dari saat tamu datang hingga tamu meninggalkan hotel.

7. *Food and Beverage Manager*

Yaitu yang mempunyai tugas dan tanggung jawab atas penjualan, dan pelayanan makan dan minum di dalam hotel.

8. *Executive Chef*

Yaitu mempunyai tugas dan tanggung jawab terhadap pembuatan, penyajian makanan.

9. *Executive House Keeper*

Yaitu departemen yang bertugas dan tanggung jawab memelihara kebersihan, kerapian, serta kelengkapan – kelengkapan kamar tamu, selain itu berperan pula dalam menjaga keindahan di seluruh area hotel.

10. *Purchasing dan receiving*

Yaitu yang bertanggung jawab terhadap pembelian, pengadaan dan penerimaan barang atau kebutuhan dan keperluan hotel.

11. *Engineering*

Yaitu yang bertugas dan tanggung jawab merawat dan memperbaiki peralatan dan perlengkapan fasilitas seluruh hotel.

12. *Security*



Yaitu bertugas dan tanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan hotel baik para tamu maupun karyawan hotel, serta menjaga keamanan fasilitas keseluruhan hotel.



BAB III

URAIAN TUGAS DI RESTORAN CENTRAL PARK

HOTEL MANHATTAN JAKARTA

A. Struktur Organisasi Restoran Central Park Hotel Manhattan Jakarta

Kelancaran Operasional sebuah Restoran harus ditangani secara struktural. Oleh karena itu, harus ada struktur organisasi yang dibuat sesuai dengan tugas dan tanggung jawab agar pelaksanaan operasional berjalan dengan lancar. Berikut merupakan bagan organisasi Restoran Central Park Hotel Manhattan Jakarta. Bagan Organisasi Restoran Central Park Hotel Manhattan Jakarta



Sumber : Hotel Manhattan Jakarta

B. Tugas dan Tanggung Jawab masing – masing staff

1. *Food and Beverage Manager*

a. Bertanggung jawab terhadap semua operasional yang berhubungan dengan F & B

b. Membuat laporan kinerja waiter/ waitress

c. Membuat laporan revenue restoran

2. *Captain*

a. Bertanggung jawab terhadap Pembuatan schedule

b. Mengkoordinir pekerjaan waiter/waitress

c. Mengatur pembagian *job sigment waiter/waitress* dalam hal Pembagian section yang terbagi menjadi 4 bagian yaitu Section 1 (*smoking area*), Section 2 (*nonsmoking area*), *buffet area*, dan *back area*. *Buffet area* terbagi menjadi dua *section front buffet* dan *buffet runner*. *Front buffet* tugasnya mengawasi kebersihan dan mengecek kekurangan makanan dan perlengkapan buffet. Sedangkan *buffet runner* tugasnya merefil makanan dan perlengkapan buffet. *Back area* bertanggung jawab membantu segala perlengkapan dan peralatan yang dibutuhkan oleh semua section

d. Mengatasi complain tamu

e. Memberi pelajaran dan mengkoordinasi semua anak training dalam menjalankan jobtrainingnya khususnya pada Restoran Central Park.

3. *Waiter/waitress*

- a. Melayani tamu saat datang sampai tamu meninggalkan restoran
- b. Bertanggung jawab atas section masing-masing mulai dari set up table, service tamu hingga clear up
- c. Bertanggung jawab atas peralatan dan perlengkapan makan dan minum kepada tamu.

4. *Bartender*

- a. Dapat mencampur minuman secara akurat.
- b. Mengikuti *standard* dan prosedur minuman.
- c. Menggunakan ukuran yang tepat untuk semua pelayanan.
- d. Menjaga kebersihan area kerja.
- e. Dapat mempertanggung jawabkan pekerjaannya kepada manajemen

5. *Order Taker*

- a. Melayani pesanan tamu lewat telepon
- b. Mencatat Pesanan tamu lewat telepon
- c. Mengulangi pesanan tamu

6. *Trainee*

- a. Mempelajari tata cara pelayanan makan dan minum secara langsung kepada tamu restoran
- b. Mempelajari kegiatan-kegiatan yang ada di restoran mulai dari set up table (breakfast, lunch, dinner, set menu dan buffet)
- c. Mempelajari tata cara menerima telpon

- d. Mempelajari proses billing yang dapat dilakukan dengan cara cash, kartu kredit/debet, dan *sign room*.

Cash yaitu pembayaran secara langsung dengan uang cash, dan tamu menerima bill yang berwarna putih.

Kartu kredit/debet yaitu pembayaran menggunakan kartu kredit/debet

Sign by room yaitu pembayaran yang dilakukan tidak secara langsung, tetapi hanya cukup meminta identitas tamu, nomor kamar dan tanda tangan tamu, dan secara otomatis akan masuk kedalam tagihan kamar tamu.

- e. Mengetahui fasilitas yang ada di Hotel Manhattan Jakarta.
- f. Membantu staff Restoran Central Park di Hotel Manhattan Jakarta dalam operasional.
- g. Bertanggung jawab terhadap tugas/pekerjaan masing-masing yang diberikan kepada captain di antaranya *polishing cutleries, glass ware* dan *plate*, mempersiapkan alat dan perlengkapan restoran, menjaga kebersihan dan kerapian back area
- h. Membuat laporan kegiatan on the job training di Hotel Manhattan Jakarta untuk Akademi Pariwisata Nasional Jakarta.

7. *Steewarding*

- a. Bertanggung jawab atas perawatan alat-alat dan perlengkapan restoran
- b. Membantu dan menangani kebersihan alat dan perlengkapan restoran

Pembagian Tugas Secara Shift

Restoran Central Park adalah salah satu jenis restoran yang dikategorikan coffee shop. Menurut Sihite (2003:52) “*Coffee Shop adalah jenis restoran yang menggunakan pelayanan serba cepat, tidak terlalu formal dan makanan yang siap di atas piring serta harga makanan yang tersedia tidak terlalu mahal.*”

Restoran ini buka 24 jam, adapun pembagian tugas secara shift dapat di klasifikasikan sebagai berikut :

1. Morning Shift

- a. Bekerja dari pukul 07.00 – 15.30 WIB
- b. Mengecek keadaan restoran baik dari kebersihan dan kelengkapan restaurant.
- c. Mengecek drawer dan side stand masing-masing section yang diisi dengan *cutleries dinner, dessert (knife, fork, spoon), tissue napkin, sugar brown, white sugar, creamer, sweetener, salt dan pepper, milk jug, egg stand.*
- d. Menyiapkan *coffee / tea* pada saat *breakfast*
- e. Menyiapkan *condiment – condiment*
- f. Menyiapkan makanan dan minuman untuk *breakfast* pada *buffet*.
- g. Melayani makanan dan minuman terhadap tamu
- h. *Clear up* makanan tamu apabila tamu sudah selesai makan
- i. Merapikan dan melengkapi kembali set up table seperti sedia kala
- j. Mengangkat *Coffee cup* dan *soucer* serta *tissue napkin* dan *sugar dish*

- k. Mengangkat *coffee/tea pot*, serta *bashingan* pada trolley
- l. Mengisi dan merapikan kembali kekurangan alat dan perlengkapan pada *drawer* dan *side stand* seperti semula.
- m. Menyiapkan *food tag* untuk *buffet lunch*.

2. *Afternoon Shift*

- a. Bekerja dari pukul 15.00 – 23.30 WIB
- b. *Double polish* pada *cutleries*, *glass ware* dan *china ware*
- c. Menyiapkan alat dan perlengkapan dinner
- d. *Set up table A'la carte* (*Water goblet*, *Cutleries Dinner Knife* dan *dinner fork*, *place mate*, *b&b plate*, *guest napkin*, *salt* dan *pepper shaker*, *ashtray*, dan *guest comment card*, *acliric promotion*)
- e. Melayani makanan dan minuman terhadap tamu
- f. *Clear up* makanan tamu apabila tamu sudah selesai makan
- g. Merapikan dan melengkapi kembali *set up table*, *drawer* dan *side stand* seperti sedia kala
- h. Menyiapkan *food tag* untuk *dinner buffet*

3. *Night Shift*

- 1. Bekerja pada pukul 23.00 – 07.30 WIB
- 2. Melayani makanan dan minuman terhadap tamu
- c. *Clear up* makanan tamu apabila tamu sudah selesai makan

- d. Polishing alat dan perlengkapan untuk breakfast
- e. Menset up table untuk *breakfast* (*Water goblet, Cutleries Dinner Knife* dan *dinner fork, place mate, coffee cup dan saucer, b&b plate, tissue napkin, salt dan pepper shaker, sugar dish, ashtray, dan guest comment card*)
- f. Menset up *buffet table* di *antaranya tissue napkin, cutleries, dinner plate, dessert plate, cup soup and soucer, cereal bowl, green plate tempat/alas* untuk meletakkan *cutleries buffet, glass juice, serving dish.*
- g. Menyiapkan *standing tray, Square tray/baki persegi, Coffee/tea pot, water pitcher* pada setiap section
- h. Mengisi dan melengkapi drawer dan side stand mulai dari *cutleries dinner, dessert (knife, fork, spoon), tissue napkin, sugar brown, white sugar, creamer, sweetener, salt dan pepper, milk jug, egg stand.*
- i. Mengisi Job segment pada whiteboard



C. Persiapan Kerja di Restoran Central Park

1. Persiapan diri

- a. Sebelum bekerja mandi terlebih dahulu agar terbebas dari kuman dan kotoran akibat penyakit
- b. Baju yang digunakan harus dalam keadaan bersih dan rapi
- c. Bagi pria rambut disisir rapi, menggunakan minyak rambut, tidak panjang serta tidak berkumis dan tidak memelihara jenggot.

- d. Bagi wanita rambut diikat rapi menggunakan hairnet atau dipotong pendek sebatas bahu.
- e. Kuku harus dalam keadaan bersih dan tidak panjang
- f. Jangan menggunakan make up yang berlebihan khususnya bagi wanita.
- g. Gunakan deodorant dan parfum yang segar agar terhindar dari bau badan dan jangan terlalu berlebihan sehingga mengganggu kenyamanan tamu.
- h. Gunakan sepatu yang sesuai dengan ukuran kaki

2. Persiapan Peralatan

a. *Drawer / Side stand*

Side stand yang ada didalam restoran berjumlah empat,

- 1). Dua drawer untuk section 1 & 2 masing-masing dilengkapi dengan daftar menu, *guest napkin*, *papper napkin (tissue)*, *water goblet*, *cutleries* yaitu *dinner spoon*, *dessert spoon*, *tea spoon*, *soup spoon*, *dinner fork*, *dessert fork*, *dinner knife*, *dessert knife*, *steak knife*, *butter sprider*, *B&B plate*, *Coaster*, *glass cover*, *ashtray (untuk section 1)*, *tooth pick*, *lighter (korek api)*, *sugar dish*, *egg stand*, *milk jug*, *cup and saucer*, *white/brown sugar*, *creamer*, *sweetener*, *salt and pepper*.
- 2). Dua drawer untuk buffet yang berisikan antara lain semua *cutleries buffet* dan *guest cutleries*, *china ware* antara lain *dinner plate*,

dessert plate, cup soup, saucer, tea /coffee cup, cereal bowl, guest napkin, pepper napkin (tissue), place mat (alas), chop steak (sumpit), lighter (korek api).

b. *Tray, Standing tray dan trolley*

Tray yang digunakan ada dua macam *round tray* biasa digunakan untuk membawa minuman dan *Square Tray* atau baki persegi panjang untuk meletakkan bashingan / clear up an di atas *standing tray*. *Square tray* juga digunakan untuk *room service* pada saat mengantar makanan ke kamar tamu. *Standing tray* dan *trolley* harus dalam keadaan bersih dan rapi, ini terdapat di section 1 dan 2, dan digunakan untuk mengangkat bashingan / clear up an.

c. Peralatan yang mendukung lainnya

- 1). *Coffee Machine* yaitu mesin coffee yang berisi dua macam biji coffee robusta dan arabica digunakan untuk coffee yang siap saji seperti *Espresso (single/double)*, dan *Fresly Brewed Coffee*, coffee ini sangat di gemari oleh para bule pada saat breakfast.
- 2). *Knife dan cutting board* digunakan pada saat pembuatan minuman berupa Jus dari buah-buahan segar.
- 3). Lemari es yang dipakai di coffee shop ada dua yang satu digunakan untuk menyimpan buah – buahan, dan kebutuhan pesanan minuman seperti buah – buahan untuk jus, whipping cream, grenadine syrup dll, dan satu lemari pendinginnya digunakan untuk menyimpan

minuman dan susu seperti air mineral (Aqua, dan Equil), bir bintang, heneiken, soft drink (coca cola, sprite, fanta dan soda), fresh milk, soya (susu kedelai), dll.

4). *Filter water tank* yaitu wadah untuk isi ulang air dari keran yang

secara otomatis air itu dimasak dengan menggunakan listrik.

5). *Ice machine* yaitu mesin khusus pembuat ice cube / es batu

6). *Microwave* yaitu alat untuk memanaskan makanan.

7). *Trolley*

8). Tray ada dua macam *round tray* dan *square tray*.

9). *Hot box*

10). *Tray mat, Place mat, guest napkin*

11). *Water jug / water pitcher*

12). *Glassware* yang digunakan di antaranya *water goblet, Juice glass, Ice tea glass, Irish glass* (biasa digunakan untuk minuman panas), *beer glass, poco grande glass* (moctail), *collin glass, hi ball*, dll.

13). *Chinaware* yang digunakan antara lain *dinner plate, dessert plate, cup soup and soucer, bowl, coffee / tea cup and soucer, coffee / tea pot*, dll.

14). *Silverware* yang digunakan antara lain *dinner knife, dessert knife, dinner fork, dessert fork, dinner spoon, dessert spoon*, dll.

15). *Table assesories* diantaranya *ashtray, salt and papper shaker, sugar dish, guest comment card, acliric promotion*.

16). *Telephone*

17). *Computer dan printer*

3. Persiapan Meja Makan

Salah satu tugas waiter/waitress sebelum menerima tamu meja makan harus dibersihkan, dirapikan dan harus segera ditata kembali meja makannya setelah pekerjaan clear-up untuk penerimaan tamu berikutnya.

Standard menata meja makan di Restoran Central Park Hotel Manhattan

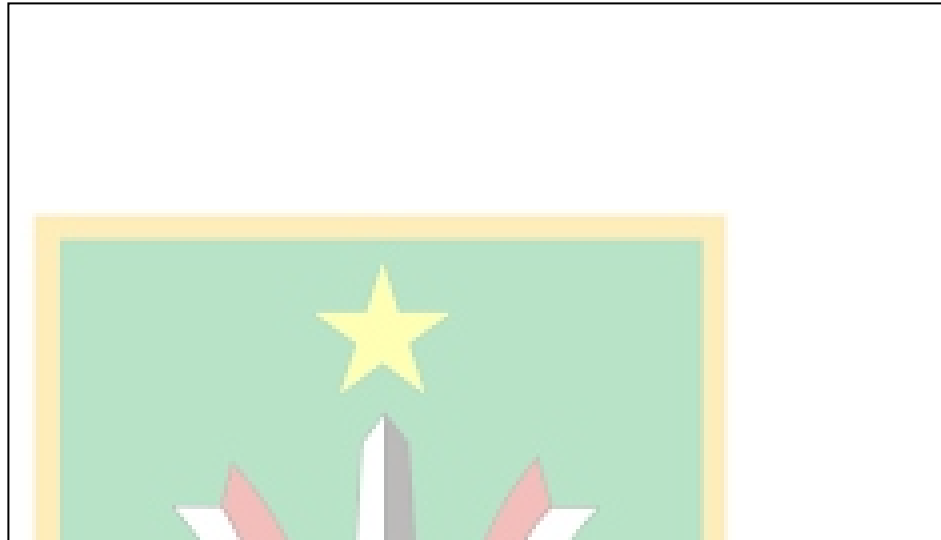
Jakarta yaitu:

- a. Meletakkan *Place mats* di atas meja makan
- b. Memasang table accessories seperti (*ashtray, salt and papper shaker, guest comment card, acltric promotion*)
- c. Memasang silverware

Untuk Dinner knife diletakkan di sebelah kanan dan dinner fork disebelah kiri

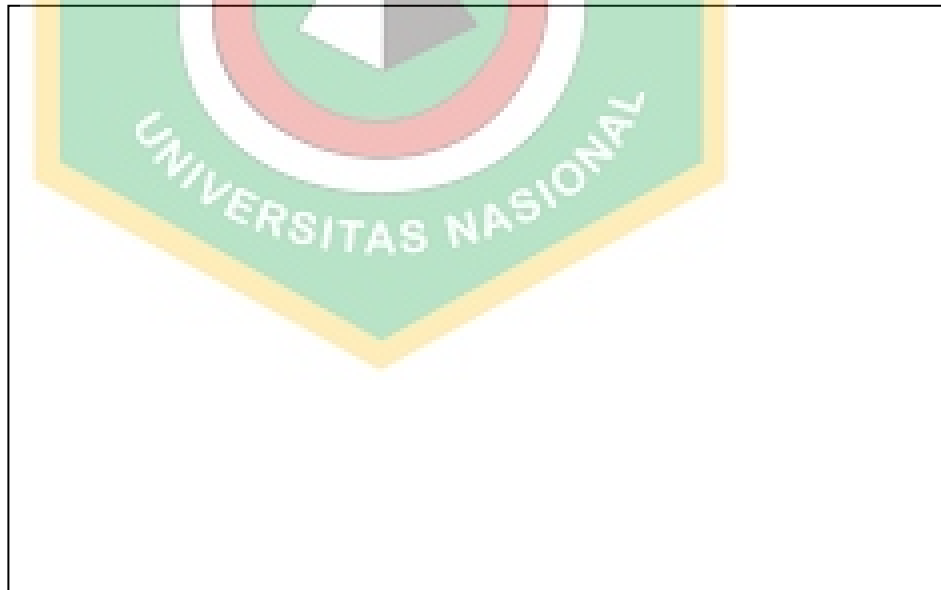
- d. Memasang B & B plate di sebelah kiri ujung
- e. Memasang Coffee cup dan saucer disebelah kanan disamping kanan dinner knife (digunakan pada saat breakfast)
- f. Memasang water goblet disebelah kanan di atas dinner knife
- g. Memasang napkin.

Table Set-up untuk Breakfast



- | | | | |
|----------------------|-------------------------|-----------------|----------------------|
| 1. acrylic promotion | 4. salt & pepper shaker | 7. dinner fork | 10. Cup and saucer |
| 2. guest comment | 5. B &B plate | 8. place mat | 11. tea/coffee spoon |
| 3. ashtray | 6. napkin | 9. Dinner knife | 12. Water Goblet |

Table Set-up Menu A'la Carte



- | | | | |
|----------------------|-------------------------|-----------------|------------------|
| 1. acrylic promotion | 4. salt & pepper shaker | 7. dinner fork | 10. water goblet |
| 2. guest comment | 5. B &B plate | 8. place mat | |
| 3. ashtray | 6. napkin | 9. Dinner knife | |

D. Prosedur dan Tugas Kerja Pelayanan di Restoran Central Park

Prosedur merupakan peraturan baku yang dimiliki oleh setiap perusahaan dan harus dipatuhi atau dijalani oleh semua karyawan. Salah satunya adalah Urutan Pelayanan (*Service of Sequence*) di dalam suatu restoran di antaranya :

1. Menyambut tamu pada saat datang dengan senyuman yang hangat
2. Menanyakan kepada tamu dimana ia menginginkan duduk (smoking area atau no smoking area)
3. Mengantar dan mempersilakan tamu duduk, dahulukan wanita (*Ladies First*)
4. Menawarkan tea atau coffee (pada saat breakfast)
5. Membukakan folding napkin dan meletakkan dipangkuan tamu (pada saat lunch atau dinner)
6. Menawarkan kepada tamu hidangan yang diinginkan yaitu buffet atau a'la
7. carte
8. Apabila tamu menginginkan buffet maka persilakan tamu mengambil hidangannya sendiri
9. Apabila tamu menginginkan a'la carte maka server menyiapkan list menu dan memberikannya kepada tamu dengan posisi menu terbuka menggunakan tangan kanan dan dari sebelah kanan tamu.
10. Mencatat pesanan tamu ke dalam C O (Captain Order) dan mengulangi pesanan tamu dengan singkat dan jelas dengan berdiri di sebelah tamu
11. Memberikan C O ke kitchen dan kasir

12. Hidangkan soft roll selama tamu menunggu makanannya datang
13. Mengambil minuman pesanan tamu, kemudian dihidangkan dengan posisi di sebelah kanan tamu dengan tangan kanan
14. Mengambil pesanan makanan tamu dari kitchen, kemudian hidangkan kemeja tamu dengan tangan kanan
15. Menanyakan rasa pada makanan yang dipesan
16. Menawarkan dessert
17. Clear up makanan tamu apabila tamu sudah selesai makan, dilakukan dari sebelah kiri tamu dengan tangan kiri
18. Menanyakan dan memastikan kepada tamu apakah ia mau memesan makanan atau minuman lagi
19. Melunasi pembayaran bill
20. Mengantarkan tamu keluar restoran dan memberikan salam hangat kembali agar tamu mau datang dan puas terhadap pelayanan yang diberikan
21. Merapikan dan melengkapi kembali set up table seperti sedia kala.

Jenis pelayanan makanan dan minuman yang disajikan oleh Restoran

Central Park ada dua macam yaitu :

1. *American Service*

American Service yaitu Pelayanan makanan dan minuman yang telah disiapkan dari kitchen dan telah siap diatas piring, sehingga waiter/waitress dapat langsung mengantarkan ke tamu.

2. Sedangkan *Buffet service* atau biasa disebut prasmanan yaitu dimana tamu mengambil makanan atau minuman sendiri sesuai selera yang telah disediakan diatas meja panjang mulai dari *Appetizer, soup, main course* sampai *dessert*.

Sedangkan jenis menu yang ditawarkan ada dua macam yaitu :

1. *A'la Carte*

Pada *A'la carte menu* tamu dapat memilih makanan yang sesuai dengan keinginan / selera makan mereka dan harga makanan dihitung berdasarkan makanan yang dipesan / dipilih oleh tamu

2. *Table D'hote*

Table d'hote atau *Set menu* adalah suatu daftar makanan dengan satu set menu yang lengkap dari *appetizer, soup, main course, dessert* hingga *tea/coffee* dengan satu harga yang pasti

Macam – macam dan jenis menu Breakfast Restoran Centra Park

1. *The Continental Breakfast* yang terdiri dari *Fresh fruit/ fresh Juice, bread basket* dan *tea* atau *coffee*
2. *The American Breakfast* yaitu terdiri dari *Fresh fruit / Fresh Juice, Cereal, egg* atau *french fries, bread basket* serta *tea* atau *coffee*

3. *The Indonesian Breakfast* yaitu terdiri dari *Fresh fruit / fresh juice, Fried noodles, Fried Rice* serta *tea* atau *coffee*
4. *The egg* yaitu breakfast dengan pilihan 3 telur yang beraneka macam masaknya antara lain *boiled egg* yaitu telur rebus, *sunny side up* yaitu telur mata sapi, *turn over* yaitu telur ceplok matang, *over easy* yaitu telur ceplok setengah matang, *scramble* yaitu telur orak arik, dan *fried egg/omellete* dengan berbagai macam pilihan antara lain *vegetable omellete, beef omellete, cheese omellete, plain omellete.*

Pembenahan peralatan pekerjaan

1. Rapikan kembali peralatan dan perlengkapan yang ada di atas meja serta yang berada di drawer dan side stand
2. Membersihkan dan merapikan kembali area restoran (area bashingan, area section 1 dan 2) dan back area
3. Memastikan dan mengecek kembali seluruh area restoran dengan bersih dan rapi.

E. Hasil Temuan

Pada saat penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan selama 3 bulan di Restoran Central Park Hotel Manhattan Jakarta, penulis mendapatkan beberapa hasil temuan yang berbeda dengan standard hotel yaitu :

2. Kelebihan

a. Hotel Manhattan Jakarta memiliki sebuah lantai khusus untuk wanita yang di desain elegan dan memberi kenyamanan yang luar biasa yaitu *Ladiest Floor*

b. Menjual makanan dan minuman yang beraneka ragam mulai dari masakan eropa, India dan Indonesia

c. Pelayanan yang dimiliki sudah memenuhi satandard hotel

3. Kekurangan

a. Kurangnya supervisi peralatan dan perlengkapan sehingga banyak peralatan yang rusak dan tidak pantas digunakan seperti piring atau gelas yang sudah gompel pinggirannya, Guest napkin yang terkena spot, dll.

b. Kurang ditetapkannya standard baku restoran misalnya place mat yang sudah 3 kali ganti (biru,orange,hitam), lipatan napkin yang sering berubah-ubah (*japanesse folding napkin,pyramid/triangle*), standard gelas yang tidak sesuai dengan penggunaanya (*collin glass* dipakai untuk cola yang seharusnya memakai *high ball glass*)

c. Kurangnya perhatian dan motivasi atasan terhadap bawahan sehingga karyawan banyak yang keluar dan operasional berjalan kurang baik.

d. Tidak adanya bartender khusus di coffee shop/restoran central park, maka tugas *waiter/waitress* menjadi tidak efektif dan efisien.

- e. Pembagian tugas dan tanggung jawab untuk para trainee tidak merata, akibatnya sering terjadi kecemburuan sosial dan tugasnya sangat monoton yaitu keseringan para trainee hanya belajar dibelakang dengan kegiatan polishing saja.



BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

4. Industri Pariwisata di Indonesia bahkan di dunia semakin berkembang ini bisa dilihat semakin banyaknya objek wisata, Indonesia merupakan negara yang mempunyai sumber daya alam dan kebudayaan yang beraneka ragam
5. Hotel merupakan akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan yang menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta fasilitas lainnya yang dikelola secara komersil.
6. Untuk membantu wisatawan dalam hal makan dan minum, maka hotel menyediakan sebuah restoran dan restoran tersebut mempunyai fungsi memudahkan para tamu untuk memenuhi kebutuhannya.
7. Hotel Manhattan Jakarta memiliki sebuah lantai khusus untuk wanita, Pada lantai 9 atau yang dikenal dengan sebutan ladies floor didesain khusus untuk wanita agar lebih nyaman pada saat menginap di hotel manhattan.
8. Tugas dan Tanggung Jawab anak training harus merata dan tidak monoton agar tidak terjadi kecemburuan social dan kebosanan dalam bekerja.

B. Saran

1. Supervisi peralatan dan perlengkapan restoran harus ditingkatkan agar peralatan dan perlengkapan restoran terkontrol apabila peralatan dan perlengkapan itu rusak dan tidak pantas untuk digunakan.
2. Sebaiknya Standard baku hotel ditetapkan dan dipatuhi agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam menjalankan operasional.
3. Semestinya atasan memberikan perhatian dan motivasi terhadap bawahan agar dalam bekerja lebih semangat, terasa nyaman dan memiliki rasa kekeluargaan dan tanggung jawab.
4. Seharusnya di dalam restoran harus diadakannya bartender khusus untuk kelancaran operasional yang efektif dan efisien supaya *waiter/waitress* bisa menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan pekerjaan.
5. Sebaiknya HRD dan pimpinan restoran membuat program kerja secara rotasi di dalam restoran agar para trainee tidak merasa bosan dan monoton, sehingga para trainee mendapat hasil kerja yang merata dan maksimal dalam bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

Andrikus, Rymberthus A. Amakora. *Pelaksanaan Standard Operasional Prosedur di Departement Food and Beverage*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2000.

Sihite, Richard. *Food Service (Tata Hidang)*. Surabaya : SIC, 2003.

Sugiarto, Endar. *Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2000.

Sumarsono, Sonny. *Teknik Penulisan Laporan*. Yogyakarta : Graha Ilmu dan Universitas Jember, 2003

Tim Penyusun. *Pedoman Penulisan Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan AKPARNAS*. Jakarta, 2007.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Data Pribadi

Nama : Nurul Chotimah
Tempat, tanggal lahir : Jakarta, 18 Agustus 1988
Jenis Kelamin : Perempuan
Kebangsaan : Indonesia
Agama : Islam
Alamat Lengkap : Jl. Pengadegan Barat V Rt/rw 10/07 No.17
Pancoran Jakarta - Selatan

B. Pendidikan

M.I Nurun Najah Jakarta Lulus th.2000 berijazah
SLTP N 155 Jakarta Lulus th.2003 berijazah
SMK N 32 Jakarta Lulus th.2006 berijazah
Akademi Pariwisata Nasional Jakarta Lulus th. 2010

C. Pengalaman

Table Manner di Hotel Kartika Chandra Jakarta tahun 2004 Bersertifikat
Table Manner di Hotel Enhaii Bandung tahun .2008 Bersertifikat
Praktek Kerja Lapangan di Hotel Manhattan Jakarta tahun 2010 Bersertifikat





TANDA PERSETUJUAN

Laporan hasil Praktek Kerja Lapangan disusun oleh :

Nama : Nurul Chotimah
Nomor Pokok Mahasiswa : 073461390250031
Tempat Praktek di : Central Park Hotel Manhattan Jakarta

Telah Diperiksa Dan Disetujui Untuk Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji Hasil
Praktek Kerja Lapangan Akademi Pariwisata Nasional Jakarta.

Pembimbing II (Teknis)

Jakarta, 15 Juli 2010

Pembimbing I (Materi)

Dra. Dessy Riyanti

H.Usman Effendi, S.E.

PENGESAHAN

Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan di : Central Park Hotel Manhattan Jakarta

Disusun Oleh : Nurul Chotimah

Nomor Pokok Mahasiswa : 073461390250031

Telah diujikan dan diterima oleh Tim Penguji Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan
Akademi Pariwisata Nasional Jakarta pada tanggal 15 Juli 2010

Tim Penguji

1. Danuri Djojosudarmo, S.E. I (Materi) 1.

2. Edi Helmi, S.E. II (Teknis) 2.

Mengetahui

DIREKTUR AKADEMI PARIWISATA NASIONAL

Pardjo Eddy Purwanto, S.E., M.M.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah swt yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta memberikan kekuatan dan kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan dengan judul “ TUGAS *WAITER & WAITRESS* DI RESTORAN CENTRAL PARK HOTEL MANHATTAN JAKARTA” laporan hasil praktek kerja lapangan ini penulis buat sesuai dengan pengalaman yang telah ditempuh selama tiga bulan terhitung pada tanggal 22 Februari sampai 22 Mei 2010, untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam mendapatkan gelar Diploma tiga (D III) di Akademi Pariwisata Nasional Jakarta. Dalam menyusun laporan hasil praktek kerja lapangan ini, penulis banyak memperoleh bimbingan dan pengarahan serta dorongan moril dari berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Pardjo Eddy Purwanto, S.E., M.M. Sebagai Direktur Akademi Pariwisata Nasional. Jakarta
2. Bapak Jody Cahyo Sriyono, S.E. Selaku Wakil Direktur Akademi Pariwisata Nasional. Jakarta
3. Bapak Ardi Mularsari, S.Pd. Sebagai Ketua Jurusan Perhotelan Akademi Pariwisata Nasional. Jakarta
4. Ibu Dra.Nindianing P.Asri selaku Koordinator Training

5. Bapak H. Usman Effendi, S.E. selaku Pembimbing Materi
6. Ibu Dra.Dessy Riyanti selaku Pembimbing Teknis
7. Keluarga besar H.Muhammad Yanih khususnya Ibunda tercinta yang memberikan kasih sayang dan pengorbanan serta dorongan moril maupun materil dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan studi Diploma III (D3) di Akademi Pariwisata Nasional Jakarta.
8. Agus Gunadi yang selalu memberikan support kepada penulis sehingga laporan praktek kerja lapangan ini terselesaikan
9. Bapak Erwin selaku captain dan Seluruh Staff Restoran Central Park Hotel Manhattan Jakarta yang telah banyak membantu penulis dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan.
10. Teman-teman Akparnas angkatan 2007 yang sama-sama berjuang menyelesaikan masa studynya.

Atas bantuan semua pihak yang sangat berharga, penulis berdoa semoga Allah swt memberikan balasan yang berlipat ganda. Penulis menyadari bahwa Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi perbaikan di masa berikutnya. Penulis berharap semoga Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan dapat memberikan sumbangan positif bagi kita semua.

Jakarta, Juli 2010

Nurul Chotimah HMY

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan	2
C. Teknik Pengumpulan Data	3
D. Sistematika Penulisan	4
BAB II GAMBARAN UMUM HOTEL MANHATTAN JAKARTA	
A. Sejarah Singkat dan Perkembangan Hotel	5
B. Fasilitas yang dimiliki Hotel Manhattan Jakarta	7
C. Struktur Organisasi Hotel Manhattan Jakarta	15
BAB III URAIAN TUGAS DI RESTORAN CENTRAL PARK HOTEL MANHATTAN JAKARTA	
A. Struktur Organisasi Restoran Central Park Hotel Manhattan Jakarta	20
B. Tugas dan Tanggung Jawab masing – masing Staff RestoranCentral Park	21
C. Persiapan Kerja di Restoran Central Park	26

D. Prosedur dan Tugas Kerja Pelayanan di Restoran Central Park	32
E. Hasil Temuan	35
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	38
B. Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	40
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	41
LAMPIRAN	42



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Crockery, Cutlery, Glassware on loan	43
Intertransfer Form	44
Store Requisition	45
Work Order	46
Menu Of Manhattan Jakarta	47



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri Pariwisata di Indonesia bahkan di dunia semakin berkembang ini bisa dilihat semakin banyaknya objek wisata bermunculan yang tentunya mempunyai keunikan tersendiri. Indonesia merupakan negara yang mempunyai sumber daya alam dan kebudayaan yang beraneka ragam. Dengan adanya keanekaragaman budaya dan objek wisata maka menimbulkan minat untuk melakukan perjalanan wisata. Dengan demikian diperlukan sarana akomodasi sebagai tempat tinggal bagi para wisatawan yaitu hotel.

Hotel merupakan akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan yang menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta fasilitas lainnya yang dikelola secara komersil. Untuk membantu wisatawan dalam hal makan dan minum, maka hotel menyediakan sebuah restoran dan restoran tersebut mempunyai fungsi memudahkan para tamu untuk memenuhi kebutuhannya yang paling mendasar yaitu makan dan minum. Oleh sebab itu, restoran membutuhkan tenaga kerja yang professional, kebutuhan akan tenaga kerja yang siap pakai dan terampil menjadi faktor yang sangat penting untuk dipertahankan. Sehingga bidang jasa perhotelan pun dapat menciptakan

BAB II

GAMBARAN UMUM HOTEL MANHATTAN JAKARTA

A. Sejarah Singkat dan Perkembangan Hotel

Hotel Manhattan terletak disegitiga emas Jakarta Selatan tepatnya di jalan Prof. Dr. Satrio Casablanca, Kuningan. Jakarta Selatan Indonesia. Hotel ini dekat dengan area bisnis seperti Sudirman, Rasuna Said dan Gatot Subroto selain itu Hotel Manhattan dekat dengan Pusat Perbelanjaan dan Hiburan serta lokasinya sangat berdekatan dengan Kedutaan besar Utama.

Hotel Manhattan didirikan pada tanggal 22 maret 2006 oleh seorang pengusaha dari semarang yaitu Bapak Luhur Wibowo Hidayat. Tujuan didirikan hotel ini adalah untuk mengelola salah satu hotel bisnis bintang lima dengan mencampurkan kehidupan moderen dan pemandangan kota untuk melakukan kegiatan bisnis dan menjadikan tempat penginapan jasa terbaik dengan cara membentuk sumber daya manusia yang qualified untuk menciptakan pelayanan konsumen yang berkualitas tinggi.

Perkembangan hotel ini sangat cepat sehingga bapak luhur wibowo hidayat mampu mendirikan beberapa hotel lainnya yang diberi nama SUNLAKE GROUP antara lain :

1. Hotel Metro,yang terletak di Semarang.
2. Hotel Sunlake,yang terletak di Sunter Jakarta.

BAB III

URAIAN TUGAS DI RESTORAN CENTRAL PARK

HOTEL MANHATTAN JAKARTA

A. Struktur Organisasi Restoran Central Park Hotel Manhattan Jakarta

Kelancaran Operasional sebuah Restoran harus ditangani secara struktural. Oleh karena itu, harus ada struktur organisasi yang dibuat sesuai dengan tugas dan tanggung jawab agar pelaksanaan operasional berjalan dengan lancar. Berikut merupakan bagan organisasi Restoran Central Park Hotel Manhattan Jakarta. Bagan Organisasi Restoran Central Park Hotel Manhattan Jakarta



Sumber : Hotel Manhattan Jakarta

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Industri Pariwisata di Indonesia bahkan di dunia semakin berkembang ini bisa dilihat semakin banyaknya objek wisata, Indonesia merupakan negara yang mempunyai sumber daya alam dan kebudayaan yang beraneka ragam
2. Hotel merupakan akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan yang menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta fasilitas lainnya yang dikelola secara komersil.
3. Untuk membantu wisatawan dalam hal makan dan minum, maka hotel menyediakan sebuah restoran dan restoran tersebut mempunyai fungsi memudahkan para tamu untuk memenuhi kebutuhannya.
4. Hotel Manhattan Jakarta memiliki sebuah lantai khusus untuk wanita, Pada lantai 9 atau yang dikenal dengan sebutan ladies floor didesain khusus untuk wanita agar lebih nyaman pada saat menginap di hotel manhattan.
5. Tugas dan Tanggung Jawab anak training harus merata dan tidak monoton agar tidak terjadi kecemburuan social dan kebosanan dalam bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrikus, Rymberthus A. Amakora. *Pelaksanaan Standard Operasional Prosedur di Departement Food and Beverage*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2000.
- Sihite, Richard. *Food Service (Tata Hidang)*. Surabaya : SIC, 2003.
- Sugiarto, Endar. *Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2000.
- Sumarsono, Sonny. *Teknik Penulisan Laporan*. Yogyakarta : Graha Ilmu dan Universitas Jember, 2003
- Tim Penyusun. *Pedoman Penulisan Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan AKPARNAS*. Jakarta, 2007.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Data Pribadi



Nama : Nurul Chotimah
Tempat, tanggal lahir : Jakarta, 18 Agustus 1988
Jenis Kelamin : Perempuan
Kebangsaan : Indonesia
Agama : Islam
Alamat Lengkap : Jl. Pengadegan Barat V Rt/rw 10/07 No.17
Pancoran Jakarta - Selatan

B. Pendidikan

M.I Nurun Najah Jakarta Lulus th.2000 berijazah
SLTP N 155 Jakarta Lulus th.2003 berijazah
SMK N 32 Jakarta Lulus th.2006 berijazah
Akademi Pariwisata Nasional Jakarta Lulus th. 2010

C. Pengalaman

Table Manner di Hotel Kartika Chandra Jakarta tahun 2004 Bersertifikat
Table Manner di Hotel Enhai Bandung tahun .2008 Bersertifikat
Praktek Kerja Lapangan di Hotel Manhattan Jakarta tahun 2010 Bersertifikat

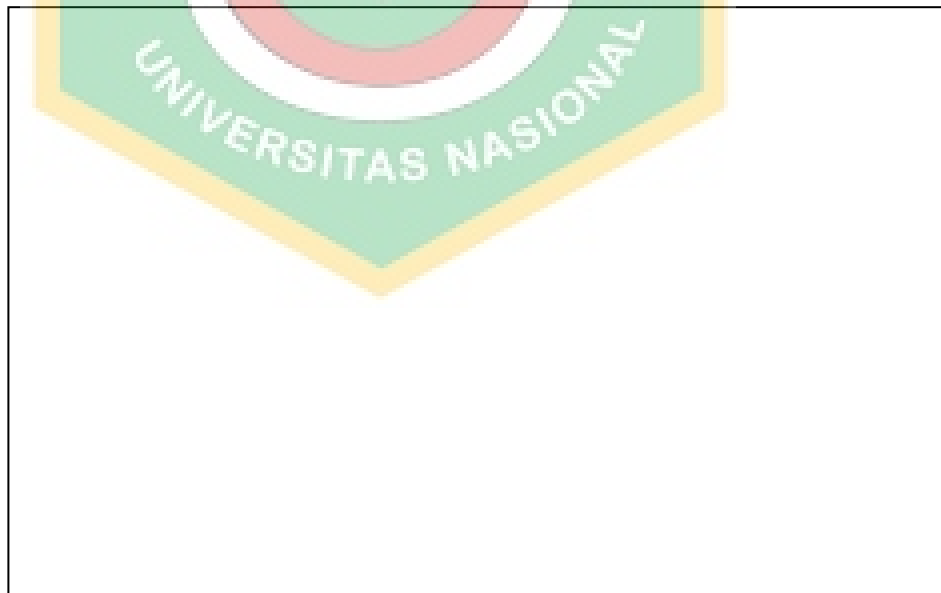


Table Set-up untuk Breakfast



- | | | | |
|----------------------|-------------------------|-----------------|----------------------|
| 1. acrylic promotion | 4. salt & pepper shaker | 7. dinner fork | 10. Cup and saucer |
| 2. guest comment | 5. B & B plate | 8. place mat | 11. tea/coffee spoon |
| 3. ashtray | 6. napkin | 9. Dinner knife | 12. Water Goblet |

Table Set-up Menu A'la Carte



- | | | | |
|----------------------|-------------------------|-----------------|------------------|
| 1. acrylic promotion | 4. salt & pepper shaker | 7. dinner fork | 10. water goblet |
| 2. guest comment | 5. B & B plate | 8. place mat | |
| 3. ashtray | 6. napkin | 9. Dinner knife | |



lapangan pekerjaan yang tidak semata-mata mengutamakan faktor kuantitas tenaga kerja, melainkan lebih mengutamakan kualitas yang dimiliki oleh tenaga kerja. Di dalam sebuah Restoran diperlukan seorang *waiter / waitress* untuk melayani makanan dan minuman kepada tamu. Menurut Ireland dalam Sihite (2003:40) mengatakan bahwa “*Industri penyajian makanan dan minuman adalah suatu industri people to people yaitu industri yang berhubungan dengan manusia, suatu industri yang melayani kebutuhan orang lain.*”

Industri penyajian makanan dan minuman ini mempunyai sejarah yang sudah lama dan menjadi industri yang dinamik sepanjang tahun serta sifatnya kontemporer karena selalu berubah – ubah dari tahun ke tahun. Dengan semakin besarnya restoran maka pelayanan kepada tamu juga bervariasi, dalam hal ini penulis ingin mengupas lebih jauh dan menuangkannya dalam suatu tugas akhir dengan judul “*Tugas Waiter / waitress di Restoran Central Park Hotel Manhattan Jakarta*”.

B. Maksud dan Tujuan Penulisan

1. Maksud Penulisan tugas akhir ini adalah sebagai salah satu persyaratan Akademis dalam menyelesaikan program Diploma III, Jurusan Perhotelan di Akademi Pariwisata Nasional.
2. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mendalami tata cara dan prosedur pelayanan di Restoran Central Park Hotel Manhattan Jakarta
- b. Sebagai bahan perbandingan antara teori di kampus dengan kenyataan yang ada di industri pariwisata khususnya Perhotelan.

C. Teknik Pengumpulan Data

Metode penulisan dan tehnik pengumpulan data laporan praktek kerja lapangan ini menggunakan metode deskriptif yaitu penggambaran fakta dan kenyataan yang ada di lapangan secara objektif melalui analisis dan pengkajian. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut :

1. Studi Pustaka

Dalam penyusunan laporan hasil praktek kerja lapangan di Restoran Central Park Hotel Manhattan Jakarta. Penulis mendapatkan sumber yang didapat dari internet, buku-buku, selebaran, brosur, serta catatan-catatan yang berhubungan dengan laporan penulis selama menjalani perkuliahan.

2. Pengamatan / Observasi

Pengamatan laporan yaitu dengan melihat dan membantu serta terjun langsung dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan selama penulis menjalani praktek kerja lapangan di Restoran Central Park Hotel Manhattan Jakarta. Data penulis peroleh merupakan fakta yang penulis alami selama menjalani masa training.

3. Wawancara

Yaitu melakukan tanya jawab dengan Captain Restoran Central Park Hotel Manhattan Jakarta, baik yang dilakukan secara formal maupun nonformal.

D. Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui isi laporan ini sistematika penulisan dibuat agar pembaca dengan mudah mengetahui dan memahami laporan yang telah dibuat. Adapun isi laporan terbagi menjadi empat bab yaitu:

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

Bab II Gambaran Umum Hotel Manhattan Jakarta : Dalam bab ini meliputi Sejarah Singkat dan Perkembangan Hotel Manhattan Jakarta, Fasilitas yang dimiliki oleh Hotel Manhattan Jakarta, Struktur Organisasi Hotel, Tugas dan Tanggung Jawab.

Bab III Uraian Tugas Di Restoran Central Park Hotel Manhattan Jakarta : Dalam bab ini meliputi Struktur Organisasi Restoran Central Park Hotel Manhattan Jakarta, Tugas dan Tanggung Jawab masing-masing staff, Pembagian Tugas, Persiapan Kerja, Urutan bekerja, Syarat dan sifat yang harus dimiliki seorang *waiter/waitress*, Penutupan Kerja, Hasil Temuan.

Bab IV Kesimpulan dan Saran : Dalam bab ini meliputi Kesimpulan hasil penelitian dan saran-saran yang penulis kemukakan untuk memperoleh perbandingan dalam menjalankan semua kegiatan dari segi pelayanan makanan dan minuman.

3. Hotel Marlyn Park yang terletak di kota Jakarta

Hotel Manhattan Jakarta memiliki 36 lantai dengan fasilitas yang menunjang semua itu hanya untuk memberikan kepuasan kepada tamu yang datang. Penulis akan memberikan sedikit klasifikasi hotel yaitu :

- Lantai 1 terdiri atas Lobby utama, *business centre, NYC (Lounge and Bar), FO dan Concierge, Lobby Shop.*
- Lantai 2 terdiri dari management office seperti *Accounting, Sales dan marketing, Purchasing, Public Relation (PR)* dan lain-lain.
Ada juga sebuah Ruangan General Manager yang diduduki oleh seorang hotelier dari India yang bernama Mr.Diraz.
Tidak lupa juga di lantai ini terdapat EDR (*Employee Dinning Room*) tempat para karyawan bisa makan dan minum pada saat break atau istirahat di dalam ruang makan khusus karyawan.
- Lantai 3 Terdapat Restoran Central Park atau biasa di sebut *Coffee Shop, Room Service, Hot Kitchen, Cold Kitchen, bakery and Patry, meeting room. Rest room.*
- Lantai 5 terdiri dari *The Grand Capitol ballroom, MIR (Restoran Korea)* dan Office banquet.
- Lantai 6 terdapat sebuah restoran India yang bernama Man Aur Tan
- Lantai 7 terdiri dari Ruang Loker beserta toilet wanita / pria, Musholla karyawan, *Laundry dan House Keeping (Order Taker, Uniform dll).*

Lantai 8 merupakan pusat kebugaran dan kecantikan di antaranya Fitnes Centre (Gym dan Toilet dan Lokernya wanita/pria), *Bali SPA*, *Swimming Pool dan Sauna*, dan sebuah salon.

Lantai 9 *Ladies Floor* didesain khusus untuk para wanita, dengan kenyamanan dan suasana yang begitu elegan.

Lantai 10 terdapat sebuah Musholla dan toilet tamu, dan beberapa meeting room (24th street sampai 28th street)

Meeting room di sini menggunakan nomor jalan di antaranya 24th street, 25th Street, 26th street, 27th street, dan 28th street.

Lantai 11 – 31 merupakan lantai untuk kamar-kamar tamu

Yang terdiri dari *suite room* dan *eksekutif room*

Lantai 35 biasa digunakan untuk function – function tertentu salah satunya pada saat menyambut tahun baru, selain itu digunakan untuk gudang banquet dan penyimpanan daging.

Lantai 36 Lantai tertinggi di Hotel Manhattan ini jarang sekali digunakan biasanya lantai ini hanya untuk tempat menyimpan sofa dan furniture hotel.

B. Fasilitas yang dimiliki Hotel Manhattan Jakarta

Untuk Memuaskan para tamu yang berada di suatu hotel, maka setiap hotel harus memiliki fasilitas-fasilitas yang dapat menunjang dan memuaskan

para tamu. Adapun fasilitas–fasilitas yang dimiliki Hotel Manhattan Jakarta adalah sebagai berikut :

1. Jenis – Jenis Kamar

a. <i>Executive King</i>	32 sqm	76 kamar
b. <i>Executive Twin</i>	32 sqm	20 kamar
c. <i>Executive Triple</i>	32 sqm	40 kamar
d. <i>Mars dan Venus Suite</i>	62 sqm	68 kamar
e. <i>Manhattan Suite</i>	52 sqm	34 kamar
f. <i>Ambassador Suite</i>	130 sqm	2 kamar
g. <i>Presidential Suite</i>	350	1 kamar
h. Ladies Floor		14 kamar
		255 kamar

Fasilitas kamar tamu :

Executive Rooms Mini bar, Tea or Coffee maker, Safe deposit box, Tv, Broadband internet access, Guest Amenities.

Mars & Venus Mini bar, Tea or Coffee maker, Safe deposit box, Tv dan Dvd player, Kichenette, Broadband internet access, Guest Amenities, kamar mandi yang mewah dengan shower dan bathub terpisah. Kamar mandi ini juga memiliki pemandangan kearah kota.

Manhattan Suite Mini bar, Tea or Coffee maker, Safe deposit box, Tv dan Dvd player, Kichenette, Broadband internet

access, Guest Amenities, kamar mandi yang mewah dengan *shower* dan *Jacuzzi* terpisah.

Ambassador Suite Dua kali lipat lebih besar dari kamar *suite*, yang hanya berada di lantai 31 dengan pemandangan

kota, ruang makan, ruang tamu, tambahan kamar tidur, *Mini bar, Tea or Coffee maker, Safe deposite box, Tv dan Dvd player, Kichenette, Broadband internet access, Guest Amenities*, kamar mandi yang mewah dengan *shower* dan *Jacuzzi* terpisah.

Pressidential Suite Lebih besar lagi dari kamar manapun yang berada di lantai 31 dengan pemandangan kota, memiliki kamar tambahan, ruang tamu, ruang makan, ruang kerja, pintu penghubung, *Mini bar, Tea or Coffee maker, Safe deposite box, Tv dan Dvd player, Kichenette, Broadband internet access, Guest Amenities*, kamar mandi yang mewah dengan *shower* dan *Jacuzzi* terpisah.

2. Fasilitas Restoran

a. *NYC Bar & Lounge*

bertempat di Lobby yang memiliki kapasitas tempat duduk 50 seat dengan kursi dari kulit dan berfungsi sebagai tempat bersantai dan

sebagai tempat minum beralkohol dan nonalkohol. Tempat ini juga digunakan untuk kumpul dan pertemuan yang ramah tamah salah satunya yang sedang digemari oleh semua orang yaitu nonton bareng piala dunia 2010.

Jam Operasional 09.00 – 23.00 WIB

b. Restoran Central Park

Restoran yang berada di Lantai 3 ini menjual makanan dan minuman yang beraneka ragam mulai dari masakan Eropa, India, *Indonesian*, dari *appetizer*, *soup*, *main course* dan *dessert*. Selain itu juga dapat disaksikan live cooking pada saat *breakfast* dan *buffet*. Restoran ini merupakan salah satu jenis restoran yang di kategorikan sebagai *Coffee Shop*. Restoran ini buka 24 jam, kapasitas yang tersedia 32 *table* dan 126 *seat*. Selain itu memiliki dua jenis pelayanan dan dua jenis menu yang ditawarkan. Jenis Pelayanan yang digunakan yaitu *American Service* dan *Buffet Service*. Jenis menu yang ditawarkan adalah *a'la carte* dan *table d'hote* atau biasa disebut *set menu*.

Jam operasional dan harga Buffet :

- | | | |
|----------------------|-------------------|--------------------|
| 1). <i>Breakfast</i> | Rp 98.000,00/++ | Rp 120.000,00/nett |
| Senin – Jumat | 06.00 - 10.00 WIB | |
| Sabtu - Minggu | 06.00 – 10.30 WIB | |
| 2). <i>Lunch</i> | Rp 128.000,00/++ | Rp 155.000,00/nett |
| Senin – Jumat | 12.00 – 15.00 WIB | |

Sabtu – minggu Reserved

3). *Dinner* Rp 118.000,00/++ Rp 145.000,00/nett

Senin - Minggu 19.00 – 22.00 WIB

Live Music Setiap hari Rabu malam Kamis.

- c. MIR yaitu sebuah Restoran Korea yang berada di lantai 5 yang berkapasitas 78 seat menyajikan berbagai macam masakan korea. di restoran ini tamu bisa memilih menu dengan menu pilihan (*A'la Carte*). Jam Operasional :

Senin – Minggu 11.00 – 22.00 WIB

- d. Man Aur Tan

Yaitu sebuah Restoran India yang berada di lantai 6 yang bernama Man Aur Tan mempunyai arti Jiwa dan Raga. Dimana restoran ini didesain unique seperti India pada aslinya dengan makanan dan minuman yang khas ala India. Jam Operasional :

Senin – Minggu 11.00 – 23.00 WIB

- e. *Room Service*

Merupakan salah satu bagian dari hotel yang melayani makanan dan minuman ke kamar tamu. Pelayanan ini dibuka 24 jam berada di lantai 3 yang berdekatan dengan *main kitchen, pastry dan stewarding area*.

3. Fasilitas Olah Raga

Pada lantai 8 merupakan pusat kebugaran dan kecantikan di antaranya *Fitness Centre (Gym* beserta Toilet dan Lokernya wanita/pria), *Bali SPA*, *Swimming Pool* dan *Sauna*, dan Sebuah salon. Jam operasional :
 Senin – Minggu 08.00-00.00 WIB

4. Fasilitas Banquet dan Meeting Room

Banquet sangat berperan penting pada sebuah meeting dan acara-acara besar di hotel. Mulai dari peralatan, perlengkapan, penyajian bahkan pelayanannya semua ditangani oleh banquet departement

a. *The Grand Capitol Ballroom*

Berada di lantai 5 biasa digunakan untuk even-even besar seperti *wedding party*, *louncing* sebuah product dan lain-lain. Berkapasitas 800 orang untuk *standing party*. Dilengkapi dengan audio visual, lighting system, dll

b. *Meeting Room*

Hotel Manhattan memiliki 8 ruang meeting di antaranya *Newyork*, *New Jersey*, *Long Island Boardroom* berada di lantai 3 dekat dengan Restoran Central Park yang berkapasitas hanya 12 – 14 orang. Sedangkan 5 Lainnya menggunakan nomor jalan dan berada di lantai 10 dekat musholla tamu yaitu : *24th street*, *25th Street*, *26th street*, *27th street*, dan *28th street*. Dan berkapasitas 20 – 60 orang. Berbagai macam variasi dan desain meeting room di antaranya :

- U Shape* yang berarti desain dan tipenya berbentuk huruf U
- V Shape* yang berarti desain dan tipenya berbentuk huruf V
- W Shape* yang berarti desain dan tipenya berbentuk huruf W
- Class Room* Yang berarti desain dan tipenya menggunakan meja dan

kursi sebagaimana ruang kelas

Theatre Room Yang berarti desain dan tipenya hanya menggunakan kursi tanpa meja tetapi di lengkapi fasilitas yang dibutuhkan.

Fasilitas meeting Room yang diberikan berbeda-beda, tergantung kebutuhannya misalnya Screen, OHP, LCD, pulpen dan kertas.

5. Fasilitas yang menunjang lainnya

a. *Business Centre*

Letaknya di Ujung Lobby utama dekat dengan NYC bar & lounge, business centre di sini memberikan pelayanan Secretarial service, pengetikan, ruang internet, serta pelayanan pengiriman Fax dan pengiriman barang atau dokumen dari dalam maupun luar negeri.

b. *Lobby shop* dan *drugstore* yang menjual berbagai macam oleh-oleh tradisional, pakaian, pernik-pernik dan accesories hotel dan lain-lain, serta menjual obat-obatan dan rokok. Ini juga berada di Lobby utama dekat dengan Front Office.

6. Fasilitas Karyawan

a. *Uniform Room*

Yaitu Ruang persediaan seragam karyawan yang berada di lantai 7 seragam-seragam yang digunakan para karyawan dicuci dan dapat dipergunakan setiap hari agar tetap selalu terjaga kebersihan dan kerapian pakaiannya.

b. *Loker Room*

Loker wanita dan loker pria yang disertai toilet dan wastafle berada di lantai 7 dekat dengan house keeping departement. Loker di sini hanya digunakan untuk menyimpan barang bawaan yang kecil seperti tas make up, sepatu dan baju. Tas besar atau ransel disimpan di Security room

c. *Praying Room*

Sebuah musholla karyawan yang berada di lantai 7 disertai tempat wudhu

d. *Employee Dinning Room*

Tempat berkumpulnya semua karyawan untuk makan dan minum pada saat jam istirahat.yaitu :

Lunch 11.30 - 13.30 WIB

Dinner 17.30 - 19.30 WIB

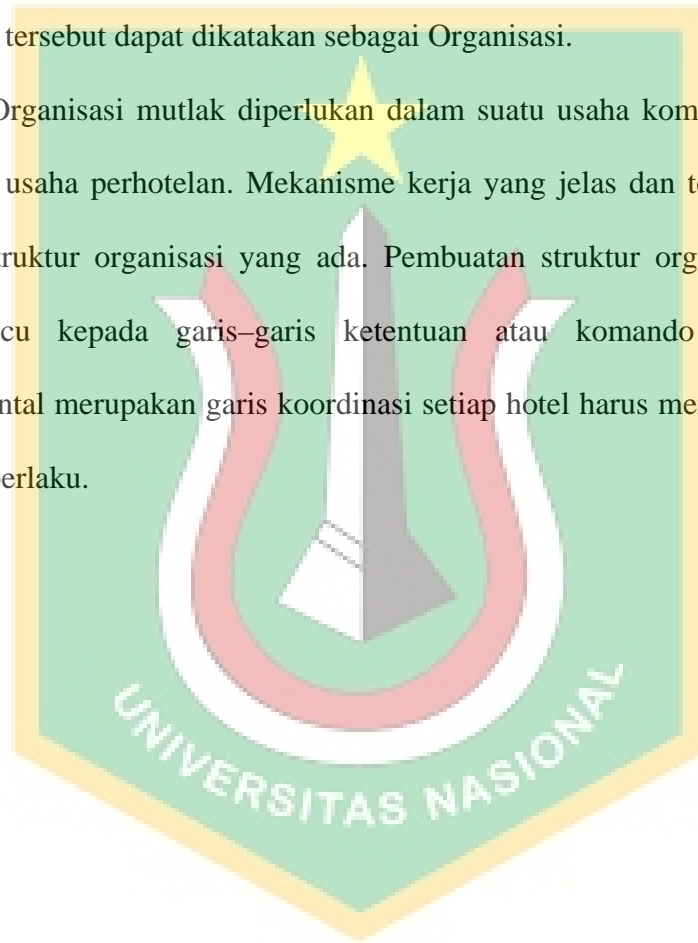
Supper 23.30 - 01.30 WIB

Selain jam itu para karyawan tidak diizinkan masuk.

C. Struktur Organisasi Hotel Manhattan Jakarta

Apabila ada dua orang atau lebih yang saling bekerja sama dan membantu untuk mencapai tujuan tertentu sedangkan mereka terikat dalam suatu lingkungan formal yang melibatkan pemimpin, pengawas, dan bawahan maka proses tersebut dapat dikatakan sebagai Organisasi.

Organisasi mutlak diperlukan dalam suatu usaha komersial, terlebih lagi dalam usaha perhotelan. Mekanisme kerja yang jelas dan teratur dapat dilihat dari struktur organisasi yang ada. Pembuatan struktur organisasi harus tetap mengacu kepada garis-garis ketentuan atau komando sedangkan garis horizontal merupakan garis koordinasi setiap hotel harus mengetahui organisasi yang berlaku.



Tugas dan Tanggung Jawab

1. *General Manager*

Sebagai Pemimpin tertinggi sebuah hotel ia bertanggung jawab atas seluruh operasional hotel dan melaporkannya kepada *owner*, Mengkoordinasi semua *Head of department* untuk kelancaran masing-masing department, Menentukan besarnya *budget* yang harus dicapai serta mengevaluasi *revenue* yang sudah didapat.

2. *Executive Assistant Manager*

Tugas dan tanggung jawabnya adalah membantu *general manager* untuk kelancaran jalannya operasional hotel.

3. *Personnel dan Training Manager*

Yaitu sebuah Department yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap karyawan mulai dari perekrutan, gaji, motivasi, dan penyalur aspirasi karyawan kepada atasan.

4. *Accounting*

Yaitu yang mempunyai tugas dan tanggung jawab atas semua transaksi administrasi di hotel dan juga bertanggung jawab atas pemasukan dan pengeluaran kebutuhan hotel.

5. *Sales dan Marketing*

Yaitu mempunyai tugas dan tanggung jawab memasarkan hotel serta produk-produk yang dimiliki sehingga hotel bisa mendapatkan calon pelanggan untuk menginap dan mengunjungi hotel

6. *Front Office Manager*

Yaitu yang mempunyai tugas dan tanggung jawab atas penjualan kamar serta fasilitas lainnya yang dimiliki oleh hotel bagi para tamu yang akan menginap di hotel, mulai dari saat tamu datang hingga tamu meninggalkan hotel.

7. *Food and Beverage Manager*

Yaitu yang mempunyai tugas dan tanggung jawab atas penjualan, dan pelayanan makan dan minum di dalam hotel.

8. *Executive Chef*

Yaitu mempunyai tugas dan tanggung jawab terhadap pembuatan, penyajian makanan.

9. *Executive House Keeper*

Yaitu departemen yang bertugas dan tanggung jawab memelihara kebersihan, kerapian, serta kelengkapan – kelengkapan kamar tamu, selain itu berperan pula dalam menjaga keindahan di seluruh area hotel.

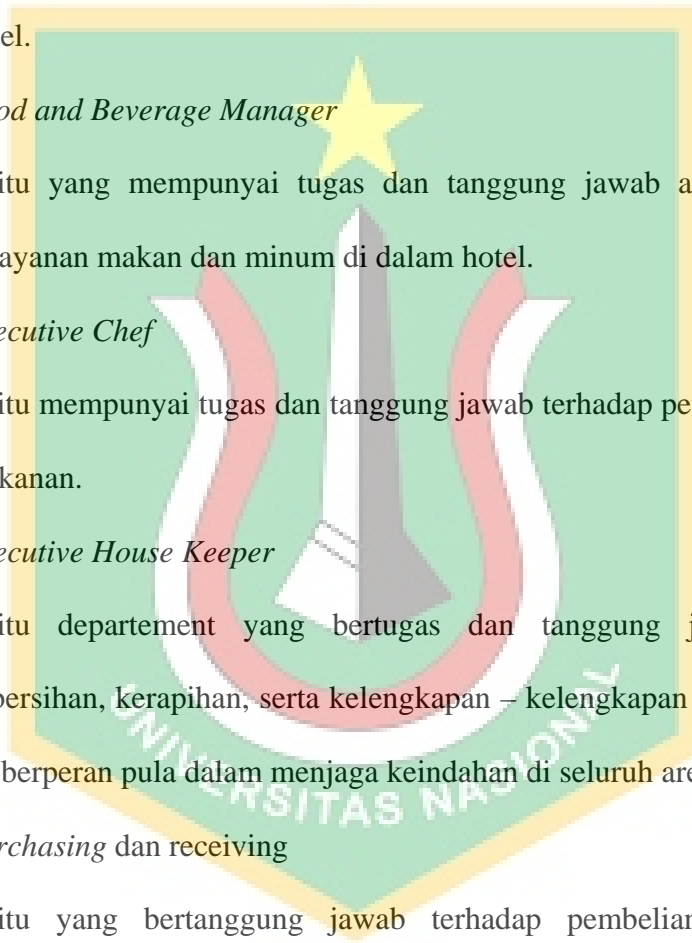
10. *Purchasing dan receiving*

Yaitu yang bertanggung jawab terhadap pembelian, pengadaan dan penerimaan barang atau kebutuhan dan keperluan hotel.

11. *Engineering*

Yaitu yang bertugas dan tanggung jawab merawat dan memperbaiki peralatan dan perlengkapan fasilitas seluruh hotel.

12. *Security*



Yaitu bertugas dan tanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan hotel baik para tamu maupun karyawan hotel, serta menjaga keamanan fasilitas keseluruhan hotel.



B. Tugas dan Tanggung Jawab masing – masing staff

1. *Food and Beverage Manager*

a. Bertanggung jawab terhadap semua operasional yang berhubungan dengan F & B

b. Membuat laporan kinerja waiter/ waitress

c. Membuat laporan revenue restoran

2. *Captain*

a. Bertanggung jawab terhadap Pembuatan schedule

b. Mengkoordinir pekerjaan waiter/waitress

c. Mengatur pembagian *job sigment waiter/waitress* dalam hal Pembagian section yang terbagi menjadi 4 bagian yaitu Section 1 (*smoking area*), Section 2 (*nonsmoking area*), *buffet area*, dan *back area*. *Buffet area* terbagi menjadi dua *section front buffet* dan *buffet runner*. *Front buffet* tugasnya mengawasi kebersihan dan mengecek kekurangan makanan dan perlengkapan buffet. Sedangkan *buffet runner* tugasnya merefil makanan dan perlengkapan buffet. *Back area* bertanggung jawab membantu segala perlengkapan dan peralatan yang dibutuhkan oleh semua section

d. Mengatasi complain tamu

e. Memberi pelajaran dan mengkoordinasi semua anak training dalam menjalankan jobtrainingnya khususnya pada Restoran Central Park.

3. *Waiter/waitress*

- a. Melayani tamu saat datang sampai tamu meninggalkan restoran
- b. Bertanggung jawab atas section masing-masing mulai dari set up table, service tamu hingga clear up
- c. Bertanggung jawab atas peralatan dan perlengkapan makan dan minum kepada tamu.

4. *Bartender*

- a. Dapat mencampur minuman secara akurat.
- b. Mengikuti *standard* dan prosedur minuman.
- c. Menggunakan ukuran yang tepat untuk semua pelayanan.
- d. Menjaga kebersihan area kerja.
- e. Dapat mempertanggung jawabkan pekerjaannya kepada manajemen

5. *Order Taker*

- a. Melayani pesanan tamu lewat telepon
- b. Mencatat Pesanan tamu lewat telepon
- c. Mengulangi pesanan tamu

6. *Trainee*

- a. Mempelajari tata cara pelayanan makan dan minum secara langsung kepada tamu restoran
- b. Mempelajari kegiatan-kegiatan yang ada di restoran mulai dari set up table (breakfast, lunch, dinner, set menu dan buffet)
- c. Mempelajari tata cara menerima telpon

- d. Mempelajari proses billing yang dapat dilakukan dengan cara cash, kartu kredit/debet, dan *sign room*.

Cash yaitu pembayaran secara langsung dengan uang cash, dan tamu menerima bill yang berwarna putih.

Kartu kredit/debet yaitu pembayaran menggunakan kartu kredit/debet

Sign by room yaitu pembayaran yang dilakukan tidak secara langsung, tetapi hanya cukup meminta identitas tamu, nomor kamar dan tanda tangan tamu, dan secara otomatis akan masuk kedalam tagihan kamar tamu.

- e. Mengetahui fasilitas yang ada di Hotel Manhattan Jakarta.
- f. Membantu staff Restoran Central Park di Hotel Manhattan Jakarta dalam operasional.
- g. Bertanggung jawab terhadap tugas/pekerjaan masing-masing yang diberikan kepada captain di antaranya *polishing cutleries, glass ware* dan *plate*, mempersiapkan alat dan perlengkapan restoran, menjaga kebersihan dan kerapian back area
- h. Membuat laporan kegiatan on the job training di Hotel Manhattan Jakarta untuk Akademi Pariwisata Nasional Jakarta.

7. *Stewarding*

- a. Bertanggung jawab atas perawatan alat-alat dan perlengkapan restoran
- b. Membantu dan menangani kebersihan alat dan perlengkapan restoran

Pembagian Tugas Secara Shift

Restoran Central Park adalah salah satu jenis restoran yang dikategorikan coffee shop. Menurut Sihite (2003:52) “*Coffee Shop adalah jenis restoran yang menggunakan pelayanan serba cepat, tidak terlalu formal dan makanan yang siap di atas piring serta harga makanan yang tersedia tidak terlalu mahal.*”

Restoran ini buka 24 jam, adapun pembagian tugas secara shift dapat di klasifikasikan sebagai berikut :

1. Morning Shift

- a. Bekerja dari pukul 07.00 – 15.30 WIB
- b. Mengecek keadaan restoran baik dari kebersihan dan kelengkapan restaurant.
- c. Mengecek drawer dan side stand masing-masing section yang diisi dengan *cutleries dinner, dessert (knife, fork, spoon), tissue napkin, sugar brown, white sugar, creamer, sweetener, salt dan pepper, milk jug, egg stand.*
- d. Menyiapkan *coffee / tea* pada saat *breakfast*
- e. Menyiapkan *condiment – condiment*
- f. Menyiapkan makanan dan minuman untuk *breakfast* pada *buffet*.
- g. Melayani makanan dan minuman terhadap tamu
- h. *Clear up* makanan tamu apabila tamu sudah selesai makan
- i. Merapikan dan melengkapi kembali set up table seperti sedia kala
- j. Mengangkat *Coffee cup* dan *soucer* serta *tissue napkin* dan *sugar dish*

- k. Mengangkat *coffee/tea pot*, serta *bashingan* pada trolley
- l. Mengisi dan merapikan kembali kekurangan alat dan perlengkapan pada *drawer* dan *side stand* seperti semula.
- m. Menyiapkan *food tag* untuk *buffet lunch*.

2. *Afternoon Shift*

- a. Bekerja dari pukul 15.00 – 23.30 WIB
- b. *Double polish* pada *cutleries*, *glass ware* dan *china ware*
- c. Menyiapkan alat dan perlengkapan dinner
- d. *Set up table A'la carte* (*Water goblet*, *Cutleries Dinner Knife* dan *dinner fork*, *place mate*, *b&b plate*, *guest napkin*, *salt* dan *pepper shaker*, *ashtray*, dan *guest comment card*, *acliric promotion*)
- e. Melayani makanan dan minuman terhadap tamu
- f. *Clear up* makanan tamu apabila tamu sudah selesai makan
- g. Merapikan dan melengkapi kembali *set up table*, *drawer* dan *side stand* seperti sedia kala
- h. Menyiapkan *food tag* untuk *dinner buffet*

3. *Night Shift*

- a. Bekerja pada pukul 23.00 – 07.30 WIB
- b. Melayani makanan dan minuman terhadap tamu
- c. *Clear up* makanan tamu apabila tamu sudah selesai makan

- d. Polishing alat dan perlengkapan untuk breakfast
- e. Menset up table untuk *breakfast* (*Water goblet, Cutleries Dinner Knife* dan *dinner fork, place mate, coffee cup dan saucer, b&b plate, tissue napkin, salt dan pepper shaker, sugar dish, ashtray, dan guest comment card*)
- f. Menset up *buffet table* di *antaranya tissue napkin, cutleries, dinner plate, dessert plate, cup soup and soucer, cereal bowl, green plate tempat/alas* untuk meletakkan *cutleries buffet, glass juice, serving dish.*
- g. Menyiapkan *standing tray, Square tray/baki persegi, Coffee/tea pot, water pitcher* pada setiap section
- h. Mengisi dan melengkapi drawer dan side stand mulai dari *cutleries dinner, dessert (knife, fork, spoon), tissue napkin, sugar brown, white sugar, creamer, sweetener, salt dan pepper, milk jug, egg stand.*
- i. Mengisi Job segment pada whiteboard

C. Persiapan Kerja di Restoran Central Park

1. Persiapan diri

- a. Sebelum bekerja mandi terlebih dahulu agar terbebas dari kuman dan kotoran akibat penyakit
- b. Baju yang digunakan harus dalam keadaan bersih dan rapi
- c. Bagi pria rambut disisir rapi, menggunakan minyak rambut, tidak panjang serta tidak berkumis dan tidak memelihara jenggot.

- d. Bagi wanita rambut diikat rapi menggunakan hairnet atau dipotong pendek sebatas bahu.
- e. Kuku harus dalam keadaan bersih dan tidak panjang
- f. Jangan menggunakan make up yang berlebihan khususnya bagi wanita.
- g. Gunakan deodorant dan parfum yang segar agar terhindar dari bau badan dan jangan terlalu berlebihan sehingga mengganggu kenyamanan tamu.
- h. Gunakan sepatu yang sesuai dengan ukuran kaki

2. Persiapan Peralatan

a. *Drawer / Side stand*

Side stand yang ada didalam restoran berjumlah empat,

- 1). Dua drawer untuk section 1 & 2 masing-masing dilengkapi dengan daftar menu, *guest napkin*, *papper napkin (tissue)*, *water goblet*, *cutleries* yaitu *dinner spoon*, *dessert spoon*, *tea spoon*, *soup spoon*, *dinner fork*, *dessert fork*, *dinner knife*, *dessert knife*, *steak knife*, *butter sprider*, *B&B plate*, *Coaster*, *glass cover*, *ashtray (untuk section 1)*, *tooth pick*, *lighter (korek api)*, *sugar dish*, *egg stand*, *milk jug*, *cup and saucer*, *white/brown sugar*, *creamer*, *sweetener*, *salt and pepper*.
- 2). Dua drawer untuk buffet yang berisikan antara lain semua *cutleries buffet* dan *guest cutleries*, *china ware* antara lain *dinner plate*,

dessert plate, cup soup, saucer, tea /coffee cup, cereal bowl, guest napkin, pepper napkin (tissue), place mat (alas), chop steak (sumpit), lighter (korek api).

b. *Tray, Standing tray dan trolley*

Tray yang digunakan ada dua macam *round tray* biasa digunakan untuk membawa minuman dan *Square Tray* atau baki persegi panjang untuk meletakkan bashingan / clear up an di atas *standing tray*. *Square tray* juga digunakan untuk *room service* pada saat mengantar makanan ke kamar tamu. *Standing tray* dan *trolley* harus dalam keadaan bersih dan rapi, ini terdapat di section 1 dan 2, dan digunakan untuk mengangkat bashingan / clear up an.

c. *Peralatan yang mendukung lainnya*

- 1). *Coffee Machine* yaitu mesin coffee yang berisi dua macam biji coffee *robusta* dan *arabica* digunakan untuk coffee yang siap saji seperti *Espresso (single/double)*, dan *Fresly Brewed Coffee*, coffee ini sangat di gemari oleh para bule pada saat breakfast.
- 2). *Knife dan cutting board* digunakan pada saat pembuatan minuman berupa Jus dari buah-buahan segar.
- 3). Lemari es yang dipakai di coffee shop ada dua yang satu digunakan untuk menyimpan buah – buahan, dan kebutuhan pesanan minuman seperti buah – buahan untuk jus, whipping cream, grenadine syrup dll, dan satu lemari pendinginnya digunakan untuk menyimpan

minuman dan susu seperti air mineral (Aqua, dan Equil), bir bintang, heneiken, soft drink (coca cola, sprite, fanta dan soda), fresh milk, soya (susu kedelai), dll.

4). *Filter water tank* yaitu wadah untuk isi ulang air dari keran yang

secara otomatis air itu dimasak dengan menggunakan listrik.

5). *Ice machine* yaitu mesin khusus pembuat ice cube / es batu

6). *Microwave* yaitu alat untuk memanaskan makanan.

7). *Trolley*

8). Tray ada dua macam *round tray* dan *square tray*.

9). *Hot box*

10). *Tray mat, Place mat, guest napkin*

11). *Water jug / water pitcher*

12). *Glassware* yang digunakan di antaranya *water goblet, Juice glass, Ice tea glass, Irish glass* (biasa digunakan untuk minuman panas), *beer glass, poco grande glass* (moctail), *collin glass, hi ball*, dll.

13). *Chinaware* yang digunakan antara lain *dinner plate, dessert plate, cup soup and soucer, bowl, coffee / tea cup and soucer, coffee / tea pot*, dll.

14). *Silverware* yang digunakan antara lain *dinner knife, dessert knife, dinner fork, dessert fork, dinner spoon, dessert spoon*, dll.

15). *Table assesories* diantaranya *ashtray, salt and papper shaker, sugar dish, guest comment card, acliric promotion*.

16). *Telephone*

17). *Computer dan printer*

3. Persiapan Meja Makan

Salah satu tugas waiter/waitress sebelum menerima tamu meja makan harus dibersihkan, dirapikan dan harus segera ditata kembali meja makannya setelah pekerjaan clear-up untuk penerimaan tamu berikutnya.

Standard menata meja makan di Restoran Central Park Hotel Manhattan

Jakarta yaitu:

- a. Meletakkan *Place mats* di atas meja makan
- b. Memasang table accessories seperti (*ashtray, salt and papper shaker, guest comment card, acltric promotion*)
- c. Memasang silverware
Untuk Dinner knife diletakkan di sebelah kanan dan dinner fork disebelah kiri
- d. Memasang B & B plate di sebelah kiri ujung
- e. Memasang Coffee cup dan saucer disebelah kanan disamping kanan dinner knife (digunakan pada saat breakfast)
- f. Memasang water goblet disebelah kanan di atas dinner knife
- g. Memasang napkin.

D. Prosedur dan Tugas Kerja Pelayanan di Restoran Central Park

Prosedur merupakan peraturan baku yang dimiliki oleh setiap perusahaan dan harus dipatuhi atau dijalani oleh semua karyawan. Salah satunya adalah Urutan Pelayanan (*Service of Sequence*) di dalam suatu restoran di antaranya :

1. Menyambut tamu pada saat datang dengan senyuman yang hangat
2. Menanyakan kepada tamu dimana ia menginginkan duduk (smoking area atau no smoking area)
3. Mengantar dan mempersilakan tamu duduk, dahulukan wanita (*Ladies First*)
4. Menawarkan tea atau coffee (pada saat breakfast)
5. Membukakan folding napkin dan meletakkan dipangkuan tamu (pada saat lunch atau dinner)
6. Menawarkan kepada tamu hidangan yang diinginkan yaitu buffet atau a'la carte
7. Apabila tamu menginginkan buffet maka persilakan tamu mengambil hidangannya sendiri
8. Apabila tamu menginginkan a'la carte maka server menyiapkan list menu dan memberikannya kepada tamu dengan posisi menu terbuka menggunakan tangan kanan dan dari sebelah kanan tamu.
9. Mencatat pesanan tamu ke dalam C O (Captain Order) dan mengulangi pesanan tamu dengan singkat dan jelas dengan berdiri di sebelah tamu
10. Memberikan C O ke kitchen dan kasir

11. Hidangkan soft roll selama tamu menunggu makanannya datang
12. Mengambil minuman pesanan tamu, kemudian dihidangkan dengan posisi di sebelah kanan tamu dengan tangan kanan
13. Mengambil pesanan makanan tamu dari kitchen, kemudian hidangkan kemeja tamu dengan tangan kanan
14. Menanyakan rasa pada makanan yang dipesan
15. Menawarkan dessert
16. Clear up makanan tamu apabila tamu sudah selesai makan, dilakukan dari sebelah kiri tamu dengan tangan kiri
17. Menanyakan dan memastikan kepada tamu apakah ia mau memesan makanan atau minuman lagi
18. Melunasi pembayaran bill
19. Mengantarkan tamu keluar restoran dan memberikan salam hangat kembali agar tamu mau datang dan puas terhadap pelayanan yang diberikan
20. Merapikan dan melengkapi kembali set up table seperti sedia kala.

Jenis pelayanan makanan dan minuman yang disajikan oleh Restoran

Central Park ada dua macam yaitu :

1. *American Service*

American Service yaitu Pelayanan makanan dan minuman yang telah disiapkan dari kitchen dan telah siap diatas piring, sehingga waiter/waitress dapat langsung mengantarkan ke tamu.

2. Sedangkan *Buffet service* atau biasa disebut prasmanan yaitu dimana tamu mengambil makanan atau minuman sendiri sesuai selera yang telah disediakan diatas meja panjang mulai dari *Appetizer, soup, main course* sampai *dessert*.

Sedangkan jenis menu yang ditawarkan ada dua macam yaitu :

1. *A'la Carte*

Pada *A'la carte menu* tamu dapat memilih makanan yang sesuai dengan keinginan / selera makan mereka dan harga makanan dihitung berdasarkan makanan yang dipesan / dipilih oleh tamu

2. *Table D'hote*

Table d'hote atau *Set menu* adalah suatu daftar makanan dengan satu set menu yang lengkap dari *appetizer, soup, main course, dessert* hingga *tea/coffee* dengan satu harga yang pasti

Macam – macam dan jenis menu Breakfast Restoran Centra Park

1. *The Continental Breakfast* yang terdiri dari *Fresh fruit/ fresh Juice, bread basket dan tea atau coffee*
2. *The American Breakfast* yaitu terdiri dari *Fresh fruit / Fresh Juice, Cereal, egg atau french fries, bread basket serta tea atau coffee*

3. *The Indonesian Breakfast* yaitu terdiri dari *Fresh fruit / fresh juice, Fried noodles, Fried Rice* serta *tea* atau *coffee*
4. *The egg* yaitu breakfast dengan pilihan 3 telur yang beraneka macam masaknya antara lain *boiled egg* yaitu telur rebus, *sunny side up* yaitu telur mata sapi, *turn over* yaitu telur ceplok matang, *over easy* yaitu telur ceplok setengah matang, *scramble* yaitu telur orak arik, dan *fried egg/omellete* dengan berbagai macam pilihan antara lain *vegetable omellete, beef omellete, cheese omellete, plain omellete.*

Pembenahan peralatan pekerjaan

1. Rapikan kembali peralatan dan perlengkapan yang ada di atas meja serta yang berada di drawer dan side stand
2. Membersihkan dan merapikan kembali area restoran (area bashingan, area section 1 dan 2) dan back area
3. Memastikan dan mengecek kembali seluruh area restoran dengan bersih dan rapi.

E. Hasil Temuan

Pada saat penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan selama 3 bulan di Restoran Central Park Hotel Manhattan Jakarta, penulis mendapatkan beberapa hasil temuan yang berbeda dengan standard hotel yaitu :

1. Kelebihan

- a. Hotel Manhattan Jakarta memiliki sebuah lantai khusus untuk wanita yang di desain elegan dan memberi kenyamanan yang luar biasa yaitu *Ladiest Floor*
- b. Menjual makanan dan minuman yang beraneka ragam mulai dari masakan eropa, India dan Indonesia
- c. Pelayanan yang dimiliki sudah memenuhi satandard hotel

2. Kekurangan

- a. Kurangnya supervisi peralatan dan perlengkapan sehingga banyak peralatan yang rusak dan tidak pantas digunakan seperti piring atau gelas yang sudah gompel-pinggirannya, Guest napkin yang terkena spot, dll.
- b. Kurang ditetapkannya standard baku restoran misalnya place mat yang sudah 3 kali ganti (biru,orange,hitam), lipatan napkin yang sering berubah-ubah (*japanesse folding napkin,pyramid/triangle*), standard gelas yang tidak sesuai dengan penggunaanya (*collin glass* dipakai untuk cola yang seharusnya memakai *high ball glass*)
- c. Kurangnya perhatian dan motivasi atasan terhadap bawahan sehingga karyawan banyak yang keluar dan operasional berjalan kurang baik.
- d. Tidak adanya bartender khusus di coffee shop/restoran central park, maka tugas *waiter/waitress* menjadi tidak efektif dan efisien.

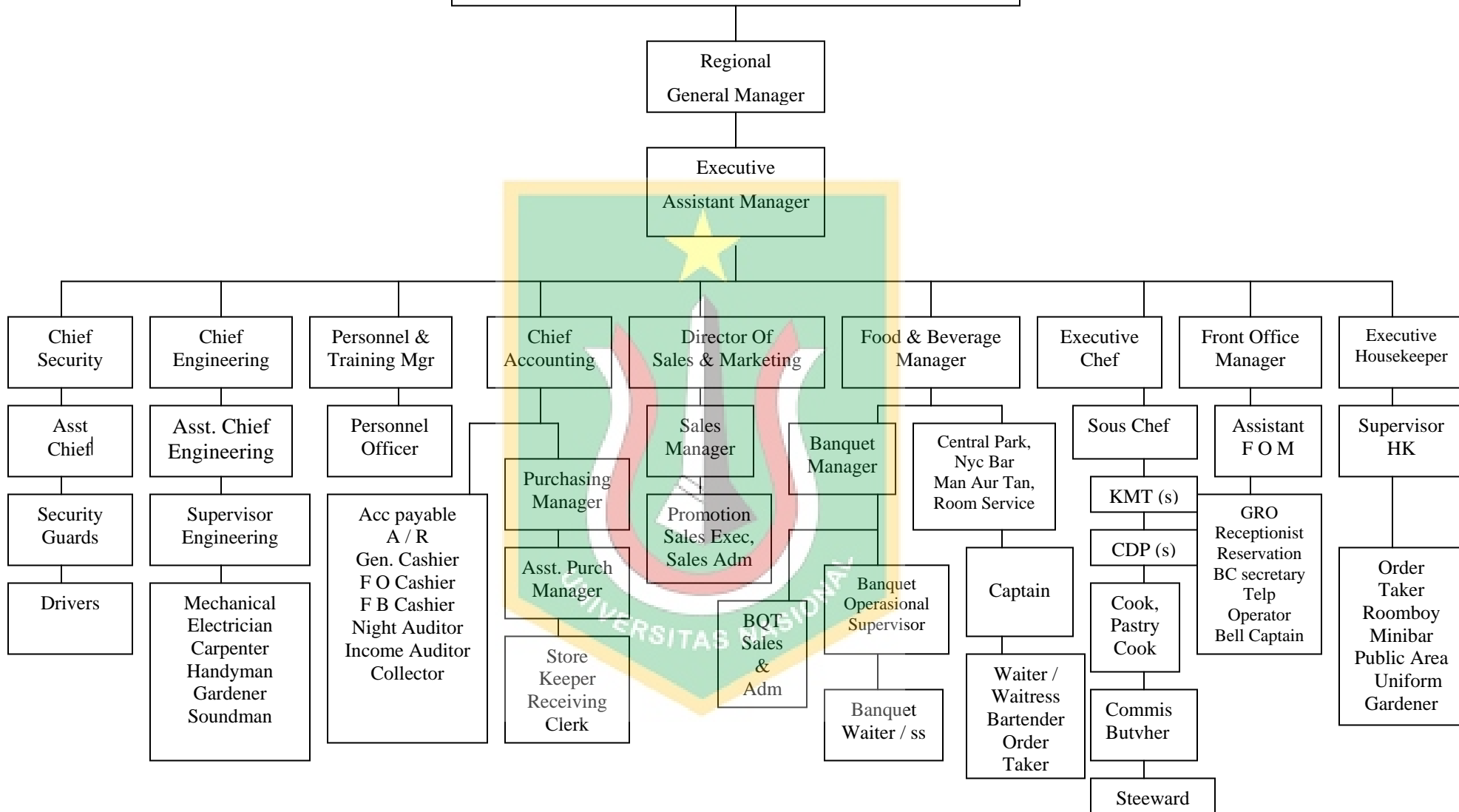
- e. Pembagian tugas dan tanggung jawab untuk para trainee tidak merata, akibatnya sering terjadi kecemburuan sosial dan tugasnya sangat monoton yaitu keseringan para trainee hanya belajar dibelakang dengan kegiatan polishing saja.



B. Saran

1. Supervisi peralatan dan perlengkapan restoran harus ditingkatkan agar peralatan dan perlengkapan restoran terkontrol apabila peralatan dan perlengkapan itu rusak dan tidak pantas untuk digunakan.
2. Sebaiknya Standard baku hotel ditetapkan dan dipatuhi agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam menjalankan operasional.
3. Semestinya atasan memberikan perhatian dan motivasi terhadap bawahan agar dalam bekerja lebih semangat, terasa nyaman dan memiliki rasa kekeluargaan dan tanggung jawab.
4. Seharusnya di dalam restoran harus diadakannya bartender khusus untuk kelancaran operasional yang efektif dan efisien supaya *waiter/waitress* bisa menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan pekerjaan.
5. Sebaiknya HRD dan pimpinan restoran membuat program kerja secara rotasi di dalam restoran agar para trainee tidak merasa bosan dan monoton, sehingga para trainee mendapat hasil kerja yang merata dan maksimal dalam bekerja.

ORGANIZATION STRUKTUR



Sumber : Hotel Manhattan Jakarta