



**STANDARD PELAYANAN KEPADA TAMU DI
RESTAURANT ASIA THE RITZ CARLTON HOTEL
JAKARTA
(LAPORAN HASIL PRAKTEK KERJA LAPANGAN)**

DISUSUN OLEH :

**NAMA : FITRI MERYANDITA
NOMOR INDUK MAHASISWA : 073461390250008
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 : Fitri Meryandita
NOMOR INDUK MAHASISWA : 073461390250008
JURUSAN : Perhotelan
JUDUL : Standard Pelayanan Kepada Tamu di
Restaurant Asia The Ritz Carlton Jakarta

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

Jakarta,.....

Pembimbing II

Pembimbing I

Parjo Edy Purwanto, SE.MM.

Usman Effendi, SE

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

NAMA : Fitri Meryandita

NOMOR INDUK MAHASISWA : 073461390250008

PROG. STUDI/JURUSAN : Pariwisata/Perhotelan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa laporan Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan yang Berjudul :

STANDARD PELAYANAN KEPADA TAMU DI RESTAURANT ASIA THE RITZ CARLTON HOTEL JAKARTA

Adalah benar Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan yang saya tulis dan disusun untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Diploma Tiga (D.III) Kepariwisataan 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 tulisan ini atau sanksi akademik yang ditetapkan oleh pimpinan akademik.

Jakarta,.....
PENULIS

Fitri Meryandita

PENGESAHAN

Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan disusun oleh :

NAMA : Fitri Meryandita

NOMOR INDUK MAHASISWA : 073461390250008

Dengan Judul

STANDARD PELAYANAN KEPADA TAMU DI RESTAURANT ASIA
THE RITZ CARLTON HOTEL JAKARTA

Telah diujikan dan Diterima Oleh Tim Penguji

Laporan Hasil Kerja Lapangan Akademi Pariwisata Nasional Jakarta

Pada Tanggal

Tim Penguji

1. I (Ketua) 1.

2. II (Anggota) 2.

Mengetahui
Direktur Akademi Pariwisata Nasional

Parjo Edy Purwanto. SE.MM.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia serta nikmat islam dan iman sehingga Penulis dapat menyelesaikan Penulisan Karya Tulis Akhir ini dengan Judul “Standard Pelayanan Tamu di Asia Restaurant The Ritz Carlton Hotel Jakarta”, dan tak lupa shalawat serta salam penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW. beserta para keluarganya, sahabat dan para pengikutnya yang setia mengikuti jejak langkahnya sampai akhir zaman.

Dalam penulisan Karya Tulis Akhir ini, penulis telah berusaha dengan kemampuan yang ada, agar kita ini dapat memberikan hasil yang memuaskan, akan tetapi penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan baik dalam isi maupun penyusunannya. Oleh karena itu, tanpa bantuan dan dorongan dari berbagai pihak dimungkinkan Karya Tulis Akhir tidak akan selesai.

Pada kesempatan ini perkenankanlah penulis untuk mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Parjo Edy Purwanto, SE., MM selaku Direktur dan Dosen Pembimbing teknik Akademi Pariwisata Nasional.
2. Bapak Ardi Mularsari, S.Pd selaku ketua jurusan Perhotelan Akademi Pariwisata Nasional.

3. Bapak Usman Effendi, SE selaku Dosen pembimbing materi Akademi Pariwisata Nasional
4. Para Bapak dan Ibu dosen Akademi Pariwisata Nasional.
5. Manager Asia Restaurant The Ritz Carlton Jakarta.
6. Orang tua tercinta, yang telah memberikan dorongan dan semangat baik moril maupun materil dalam menyelesaikan study dan Karya Tulis Akhir ini.
7. Tak lupa pula kekasih dan sahabat-sahabat ku yang memberikan dorongan dan semangat dalam menyelesaikan study dan Karya Tulis Akhir ini.

Semoga amal baik mereka mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Penulis memohon maaf apabila dalam penulisan Karya Tulis Akhir ini terdapat kesalahan dan kekeliruan baik disengaja maupun tidak disengaja, mudah-mudahan Karya Tulis Akhir yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Jakarta, Juli 2010

Penulis

DAFTAR ISI

	HALAMAN
LEMBAR PERSETUJUAN	I
LERMBAR PERNYATAAN	II
LEMBAR PENGESAHAN	III
KATA PENGANTAR	IV
DAFTAR ISI	VI
DAFTAR TABEL	VIII
DAFTAR LAMPIRAN	IX
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan	4
C. Teknik Pengumpulan Data	4
D. Sistematika Penulisan	5
BAB II : GAMBARAN UMUM	
A. Sejarah Singkat dan Perkembangan The Ritz Carlton Hotel Jakarta	7
B. Sarana dan Prasarana Serta Fasilitas yang Dimiliki The Ritz Carlton Hotel Jakarta	12
C. Tugas dan Tanggung Jawab Masing-Masing Department.....	19
D. Struktur Organisasi di The Ritz Carlton Hotel Jakarta.....	22

BAB III : URAIAN TUGAS DI ASIA RESTAURANT THE RITZ

CARLTON HOTEL JAKARTA

A. Struktur Organisasi Asia Restaurant The Ritz Carlton Hotel

Jakarta 23

B. Pembagian Tugas 24

C. Persiapan Kerja 26

D. Pelaksanaan Kerja di Asia Restaurant 28

E. Hasil Temuan 32

BAB IV : PENUTUP

A. Kesimpulan 34

B. Saran 35

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR PUSTAKA

Ashton, Chris. *Kiat Etika Perhotelan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000.

Subroto, Djoko. *Food & Beverage And Table Setting*. Jakarta: PT. Grassindo. 2003.

Soekresno, I.N.R. Pendi. *Petunjuk Praktek Food and Beverage Service*. Jakarta: PT.

Gramedia Pustaka Utama, 1998.

Suyono, R.P. *Etiket Jamuan Makan dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Grassindo, 2004.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Fitri Meryandita

Tempat/Tgl. Lahir : Jakarta 19 Mei 1988

Alamat : Komp. RTM No. 38 Rt. 008/011 Cimanggis Depok

Agama : Islam

Kebangsaan : Indonesia

Telp : 085719176626

SD Negeri Tugu 6 Depok 2000

SLTP Negeri 251 Jakarta Timur 2003

SMK Negeri 57 Jakarta Selatan 2006

Universitas Nasional 2007

Pengalaman

1. Table Manner di Inna Putri Bali 21 Januari 2010
2. Praktek Tepadu Food Service di Akparnas 14-16 Mei 2009
3. Table Manners Course di ENHAI Hotel 3 April 2009
4. Daily Worket Banquet di Intercontinental Jakarta Midplaza 1 Februari – 1 Agustus 2007



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sejalan dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi secara global, banyak mengakibatkan dampak bagi bangsa Indonesia, baik bersifat positif maupun bersifat negatif. Salah satu dampak positif tersebut adalah adanya pembangunan sarana dan prasarana seperti alat transportasi, tempat penginapan.

Industri pariwisata adalah salah satu perusahaan objek yang telah berkembang dan maju pesat di Indonesia. Sehingga dunia pariwisata mempunyai daya tarik wisata kepada para wisatawan asing di dunia. Dan salah satu usaha yang berkaitan di bidangnya adalah bidang perhotelan. Pengertian hotel menurut SK. Menti Pariwisata No.Pm 10/PW 301/ph B77. Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh ruangan / bangunan untuk menyediakan suatu jasa pelayanan penginapan, makan, dan minum, serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang telah ditetapkan.

Dalam dunia usaha saat ini perkembangannya sangat pesat dengan adanya sarana, objek wisata, travel agent, bar dan restaurant. Serta menyediakan suatu akomodasi khususnya pada pelayanan kamar yang paling penting. Karena pelayanan kamar merupakan sumber penghasilan dari sebuah hotel, begitu juga

dengan kebersihan hotel tersebut yang sangat berpengaruh sekali terhadap tamu yang menginap di hotel tersebut.

Namun pariwisata juga merupakan sektor yang paling rentan di Indonesia, karena sektor ini berkaitan dengan suasana politik dan keamanan yang tidak stabil, sehingga mengakibatkan berbagai kerugian di sektor pariwisata. Tetapi pemerintah Indonesia tidak kehilangan akal dan berdiam diri mengatasi masalah tersebut.

Salah satunya dengan memperbanyak sarana dan prasarana pariwisata yang dijalani oleh wisatawan domestik. Sumber daya manusia yang kompeten saat ini sangat dibutuhkan, sarana – sarana akomodasi yang lebih baik dan harus dilengkapi khususnya sarana hotel.

Untuk memenuhi keinginan tamu yang datang ke hotel hanya untuk mencicipi atau menikmati hidangan restaurant suatu hotel, maka saat ini khususnya di hotel berbintang empat ke atas sudah tersedianya fasilitas restaurant yang memadai. Biasanya dalam hotel berbintang empat ke atas terdapat berbagai macam jenis restaurant. Mulai dari coffee shop, spesialis restaurant, lounge, bar, sampai formal dinning room dan semua restaurant yang ada berada di bawah naungan F&B department.

Untuk memuaskan keinginan tamu yang sangat beragam, segala keinginan tamu dicoba untuk dipenuhi oleh hotel. Mulai dari setting ruangan, cook yang handal, standard kebersihan yang tinggi, peralatan pendukung yang memadai, hingga para staff yang terampil dan handal dalam bidangnya. Setting ruangan

diusahakan seindah dan nyaman mungkin. Misalkan saja untuk restaurant Asia. Dekorasi di dalamnya diusahakan nyaman mungkin dan terjaga kebersihannya.

Konsep ini bertujuan agar para tamu yang datang ke restaurant tersebut merasa bahwa mereka benar-benar nyaman dan aman untuk mengkonsumsi hidangan yang telah disediakan. Cook yang handal sangat diperlukan untuk menghasilkan makanan yang berkualitas tinggi, sehat, hygiene, serta sanitasi yang terjaga. Oleh sebab itu hotel tidak mau memilih cook yang belum pasti keterampilannya.

Selain dari segi kenyamanan dan kebersihan, dari segi peralatan hotel juga menyediakan peralatan yang bersih, aman, serta layak digunakan bagi tamu. Setiap peralatan yang akan dipakai, dicuci, dan diperiksa apakah pada peralatan tersebut terdapat kerusakan atau tidak, serta hygiene dan sanitasinya harus diutamakan.

The Ritz Carlton Hotel Jakarta memiliki salah satu fasilitas restaurant Asia yang tidak hanya diminati oleh orang-orang tertentu saja, namun oleh semua kalangan.

Dalam kesempatan ini penulis akan melaporkan tentang “Standard Pelayanan Kepada Tamu di Restaurant Asia The Ritz Carlton Hotel Jakarta”.

B. Maksud dan Tujuan Penulisan

1. Maksud Penulisan :

Merupakan salah satu persyaratan akademi untuk memperoleh gelar Ahli Madya Perhotelan di akademi Pariwisata Nasional Jakarta (A.Md).

2. Tujuan Penulisan :

Untuk mengetahui Standard Pelayanan Kepada Tamu di Restaurant Asia The Ritz Carlton Jakarta, serta :

- a. Agar dapat mengerti tata cara penyajian makanan dan minuman yang berskala internasional.
- b. Untuk membandingkan antara teori yang diperoleh di kampus dengan praktek di industry.

C. Teknik Pengumpulan Data

Dalam usaha pengumpulan data untuk melengkapi praktek kerja lapangan ini penulis menggunakan beberapa teknik, yaitu :

1. Studi kepustakaan

Penulis mengumpulkan data –data dengan cara membaca dan mempelajari buku – buku yang ada kaitannya dengan judul laporan praktek kerja ini.

2. Observasi

- a. Pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung di tempat job training, penulis mengamati serta mencatat data –data yang diperlukan.

b. Wawancara.

Penulis mengumpulkan data–data untuk membuat laporan ini dengan cara mengadakan Tanya jawab langsung mengenai pekerjaan F&B department khususnya dalam pelayanan dan tata hidang makanan dan minuman, kepada staff hotel yang bersangkutan.

D. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami isi ataupun materi yang terkandung di dalam laporan praktek kerja lapangan ini penulis bagi dalam empat BAB sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

BAB ini menerangkan tujuan penulisan dari laporan praktek kerja lapangan dengan latar belakang pemilihan judul, maksud dan tujuan serta metode pengambilan data dan sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM

Pada BAB ini menerangkan tentang sejarah singkat hotel The Ritz Carlton Jakarta, struktur organisasi serta sarana dan prasarana yang dimiliki.

BAB III STANDARD PELAYANAN KEPADA TAMU DI RESTAURANT ASIA THE RITZ CARLTON JAKARTA

Di BAB ini penulis menerangkan pengartian umum restaurant dan struktur organisasi restaurant Asia, tugas dan tanggung jawab masing-masing staff, persiapan kerja di asia restaurant, pelaksanaan pelayanan makanan dan hasil temuan, pembagian kerja / shift di asia restaurant.

BAB IV PENUTUP

Di BAB empat ini penulis menerangkan kesimpulan dan saran selama mengikuti job training di asia restaurant Hotel The Ritz Carlton Jakarta.



BAB II

GAMBARAN UMUM

A. SEJARAH SINGKAT DAN PERKEMBANGAN THE RITZ-CARLTON HOTEL JAKARTA

1. The Ritz-Carlton

The Ritz-Carlton Hotel Company, L. L. C. Berdiri pada bulan Agustus, 1983 setelah dibelinya The Ritz-Carlton, Boston dan hak atas penggunaan nama Ritz-Carlton di seluruh wilayah Amerika. The Ritz-Carlton Company L. L. C. (RCHC) memiliki kantor pusat yang terletak di Chevy Chase, Maryland. Meskipun RCHC ini terbentuk pada tahun 1983, tetapi sejarah dan tradisinya masih utuh dan mengacu pada tahun 1800an.

Nama Ritz-Carlton berawal dari seorang *hotelier* yang bernama Cesar Ritz, yang pada masanya dikenal dengan *King of hotelier and The hotelier of King* oleh King Edward VII. Filosofi pelayanan serta inovasinya menggambarkan kemewahan pengalaman hotel di Eropa, dengan dibukanya Ritz di Paris pada tahun 1898, bersama pada waktu itu Ritz juga terlibat untuk pembangunan hotel Carlton di London.

Dengan popularitas yang begitu hebat dari The Paris Ritz, dan ada sinyal baik dari industri pelayanan jasa (hotel), Cesar Ritz mempunyai suatu pemikiran untuk menciptakan The Ritz-Carlton management company yang

kelak akan membawa serta namanya menjadi terkenal ke seluruh dunia. Berawal pada tahun 1910, The Ritz Carlton hotel resmi berdiri di Amerika dengan pengawasan dari Cesar Ritz.

Namun, standard sangat tinggi yang ditetapkan Cesar Ritz dalam kualitas pelayanan, lokasi hotel serta jumlah karyawan atau pekerja yang melayani tamu adalah suatu tantangan tersendiri yang harus dijaga. Banyak hotel yang harus ditutup beberapa kali. Hal ini berlanjut sampai akhirnya Cesar Ritz meninggal dunia pada tahun 1918, dan hanya tersisa satu hotel yang tetap bertahan yaitu The Ritz-Carlton, Boston yang pertama kali buka pada tahun 1927 dan mengalami perkembangan bisnis yang sangat pesat pada masa tersebut.

Awal 1961, hotel sampai di perjual-belikan untuk beberapa kali hingga akhirnya pada tahun 1983 William B. Johnson membeli The Ritz-Carlton Boston serta hak pengguna nama untuk wilayah Amerika. Lalu mendirikan The Ritz-Carlton Hotel Company dan mempercayakannya kepada Horst H. Schulze. Akhirnya pada tahun 1983, terbentuklah sejarah The Ritz-Carlton Company, L. L. C.

Dibawah kepemimpinan Horst Schulze, pada decade pertama The Ritz-Carlton tumbuh dan berkembang menjadi 31 hotel, menerima beberapa penghargaan bergengsi. Motto pribadi dari Horst Schulze adalah *We are Ladies and Gentlemen Serving Ladies and Gentlemen.*

Horst Schulze memimpin perusahaan sejak didirikan hingga Februari 2001. Saat Horst Schulze mengundurkan diri dari The Ritz-Carlton Hotel Company, Horst Schulze menjabat sebagai Vise Chairman. Selama masa kepemimpinannya Horst Schulze berhasil membawa The Ritz-Carlton Company memenangkan Award selama dua kali pada tahun 1992 dan 1999.

Pada Februari 2001, Simon Cooper mengambil alih kepemimpinan The Ritz-Carlton Company, L. L. C. dan menjabat sebagai president and Chief operating office

2. The Ritz-Carlton Hotel Company, L.L.C

The Ritz-Carlton Company, L. L. C. didirikan pada bulan agustus 1983 mengikuti di belinya The Ritz-Carlton untuk wilayah Amerika.

The Ritz-Carlton Hotel Company, L. L. C. yang berpusat di Atlanta Georgia, walaupun secara resmi dibuat pada tahun 1983, dan tradisi dari hotel ini dimulai di era tahun 1800an.

3. Seni, Desain, dan Logo

a. Seni dan desain

Dalam usaha untuk mempertahankan suatu sejarah yang tidak lekang oleh waktu, The Ritz-Carlton Company, L. L. C. Melahirkan suatu ambisi untuk mempertahankan suatu karya seni dalam industry. Seperti lukisan, karpet maupun benda seni di abad 18 dan 19 yang terkumpul menjadi satu dan

mencerminkan kemewahan serta kepuasan yang tercermin dalam rumah dan tempat-tempat penyimpanan baru benda-benda bersejarah di Hotel-hotel The Ritz -Carlton dan seorang penasehat atau ahli seni akan membantu menginventaris agar memelihara semua koleksi ini, penata ruang, coordinator desain dan komite akan memilih dan membantu mendesain hotel agar mencerminkan sejarah karakter dan lokasi setempat.

b. Logo

Mahkota merupakan simbol kerajaan inggris sementara singa sebenarnya merupakan logo dari perusahaan asuransi. Cesar Ritz menggabukannya menjadi kesatuan di tahun 1968, logo tersebut di desain ulang sehingga terlihat menjadi lebih baik, anggun serta elegan. Hal ini merupakan tanda perubahan bagi The Ritz-Carlton Hotel Company, L. L. C.

4. **The Ritz-Carlton Jakarta**

Mengikuti kesuksesan hotel-hotel The Ritz-Carlton terdahulu maka didirikan The Ritz-Carlton Jakarta yang dibawah dua Mutiara Group yang dimiliki oleh Bapak Tan Kian yang dibuka pada tanggal 1 Mei 2005 berlokasi di Mega Kuningan. Hotel ini di desain oleh Hirs Bedner dan *Associates* yang mencakup lima element dari *Feng Shui* yaitu, angin, tanah, air, logam, dan api untuk bagian *Interior* dan *Exteriorly*. The Ritz-Carlton menawarkan kemewahan dan menjamin kepuasan tamu. Memiliki 48 lantai. Hotel hanya

sampai lantai ke 26 dan lantai berikutnya adalah Apartment Airlangga. The Ritz-Carlton Hotel memiliki 333 kamar, 278 kamar dengan jenis Grand Room, 18 kamar dengan jenis Tempus Grand Room, 33 kamar dengan jenis Mayfair, 3 Ritz-Carlton suites dan yang terakhir 1 President Suites

The Ritz-Carlton hotel mempunyai 3 Restaurant, 1 Lounge, 1 Night Club, Fitnes Center, pool, dan spa.

4. Klasifikasi Hotel

The Ritz-Carlton, Jakarta dapat diklasifikasikan sebagai bisnis hotel. Dapat dilihat dari beberapa faktor, yaitu :

- a. Lokasi : Ditengah kota tepatnya di Jl. Lingkar Mega Kuningan Kav. E1.1 No. 1 Jakarta 12950 lokasi merupakan pusat bisnis di Jakarta Selatan.
- b. Fasilitas : Fasilitas yang banyak digunakan di The Ritz-Carlton, Jakarta adalah ruang meeting yaitu: Mutiara 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 (Praying Room), 12, 15, 16, 17, 18, 19, 20.
- c. Jenis tamu : jenis tamu yang datang dan menginap di Ritz-Carlton Hotel pada umumnya untuk kepentingan bisnis, sehingga jarang menginap dalam jangka waktu yang lama.

B. SARANA DAN PRASARANA SERTA FASILITAS YANG DIMILIKI THE RITZ-CARLTON HOTEL JAKARTA

Spesifikasi kamar di The Ritz-Carlton Hotel Jakarta

1. Jenis dan fasilitas kamar

a. Grand Room

Dengan jumlah 278 kamar dengan ukuran 63 m², dan mempunyai ruang lapang atau luas. Terdapat di area kerja, lemari pakaian, dan kamar mandi dengan bath up terpisah dan shower yang memiliki pemandangan kearah kota.

b. Tembus Grand Room

Dengan jumlah 18 kamar dengan ukuran luas 75 m², ruang kerja privat yang biasa digunakan menjadi ruang rapat yang nyaman untuk 4 orang

c. Myfair suites

Dengan jumlah 33 kamar memiliki luas 110 m², ruang tamu yang terpisah, kamar mandi untuk tamu.

d. Ritz-Carlton suites

Dengan jumlah 3 kamar masing-masing memiliki luas 250 m², letaknya berada pada lantai 23, 25, dan 26. Ruang tamu yang luas dan terpisah, ruang makan, dan kamar tidur, serta kitchenette. tersedia pula ruang makan private dan kamar mandi untuk tamu.

e. President suites

Dengan jumlah 1 kamar yang memiliki luas 400 m², terletak di lantai 22, ruang tamu luas yang terpisah, ruang makan, kamar tidur, dan kitchenette. Tersedia untuk makan malam privat, dan kamar mandi untuk tamu.

2. Fasilitas kamar tamu lainnya

- a. Pelayanan housekeeping 2 kali sehari dengan evening turn down service setiap harinya.
- b. Pelayanan in room dinning selama 24 jam.
- c. Mesin pendingin dan pelayanan bar.
- d. 42 inch televisi plasma screen.
- e. Radio AM dan FM dengan CD player.
- f. Akses internet
- g. Multines telephone
- h. Kamar mandi di lengkapi dengan aroma therapy
- i. Cermin, hair dryer, dan timbangan.
- j. Surat kamar yang bertaraf internasional.
- k. Daily fruit basket.
- l. Keamanan kamar yang terjaga.

3. Food and beverage

Outlet food and beverage yang dimiliki antara :

a. Asia restaurant

Merupakan restaurant utama di the ritz-Carlton hotel Jakarta dan menyajikan hampir semua sejenis makanan (buffet), restaurant ini juga menyediakan menu ala carte. Restaurant ini memiliki kapasitas 399 pax.

Asia restaurant menyediakan 3 ruangan privat, yaitu :

- 1) Privat room 1, kapasitas untuk 10 orang.
- 2) Privat room 2, kapasitas untuk 10 orang.
- 3) Privat room 3, kapasitas untuk 10 orang

Asia restaurant juga mengadakan “Sunday jazz brunch” dengan live music dan kids entertainment, setiap hari minggu pukul 12.00-15.00.

b. LOBO

Merupakan perubahan serta perpaduan dari classic lobby longe, prime steak house dan portovenere yang digabungkan menjadi satu. Memberikan pengalaman baru dalam interior yang bergaya elegan serta pemilihan menu yang bergaya mediteranian dan asia yang dimasak khusus oleh chef mariano luizza. Yang terletak pada lobby level.

c. Mistere

Kapasitas 100-120 pax, terpadat di lower ground.

- 1) Champagne bar : 100-150 pax.
- 2) Martini lounge : 50 pax

Memiliki happy hour dengan discount 50 % untuk semua minuman kecuali dalam botol, mulai pukul 17.00-21.00.

d. Fun pub

Kapasitas 250-400 pax, buka pukul 19.00.

Live band :

- 1) Minggu, Selasa, Rabu, dan Kamis : 21.30-01.30
- 2) Jumat, Sabtu, public holiday : 22.30-02.30
- 3) Tidak disediakan music pada hari Senin

Terdapat 9 ruang karaoke, jam operasionalnya adalah : 17.00-02.00.

Dengan kapasitas “various”, yaitu :

- 1) Karaoke 1, 2, 3, 7, 8, dan 9 maksimal 15 pax.
- 2) Karaoke 3, 5, 6, dan 10 maksimal 20 pax.
- 3) Karaoke 3, dan 5 connecting, maksimal 50 pax.

e. Banquet operation untuk informasi terperinci mengenai ukuran function room dapat dilihat di dalam lampiran. Dibawah ini ada beberapa function room yang terdapat di The Ritz-Carlton Hotel Jakarta :

1. The Ritz-Carlton Grand Ballroom terletak di lantai 2 dengan kapasitas 2500 pax.
 - 1) Ballroom 1, kapasitas 350 pax.
 - 2) Ballroom 2, kapasitas 450 pax.
 - 3) Ballroom 3, kapasitas 150 pax.

4) Ballroom 5, kapasitas 150 pax.

2. Meeting room yang terletak di lantai 2 :

Terdapat 6 ruang rapat yang berada di lantai 2 (kapsitas various).

1) Mutiara 1, kapasitas 28 pax.

2) Mutiara 2, kapasitas 18 pax.

3) Mutiara 3, kapasitas 18 pax.

4) Mutiara 5, kapasitas 16 pax.

5) Mutiara 6, kapasitas 16 pax.

6) Mutiara 7, kapasitas 16 pax.

3. Meeting room yang terletak dilantai 3

1) Mutiara 8, kapasitas 18 pax.

2) Mutiara 9, kapasitas 18 pax.

3) Mutiara 10, kapasitas 30 pax.

4) Mutiara 11, digunakan sebagai tempat beribadah.

5) Mutiara 12, kapasitas 20 pax.

6) Mutiara 15, kapasitas 18 pax.

7) Mutiara 16, kapasitas 16 pax.

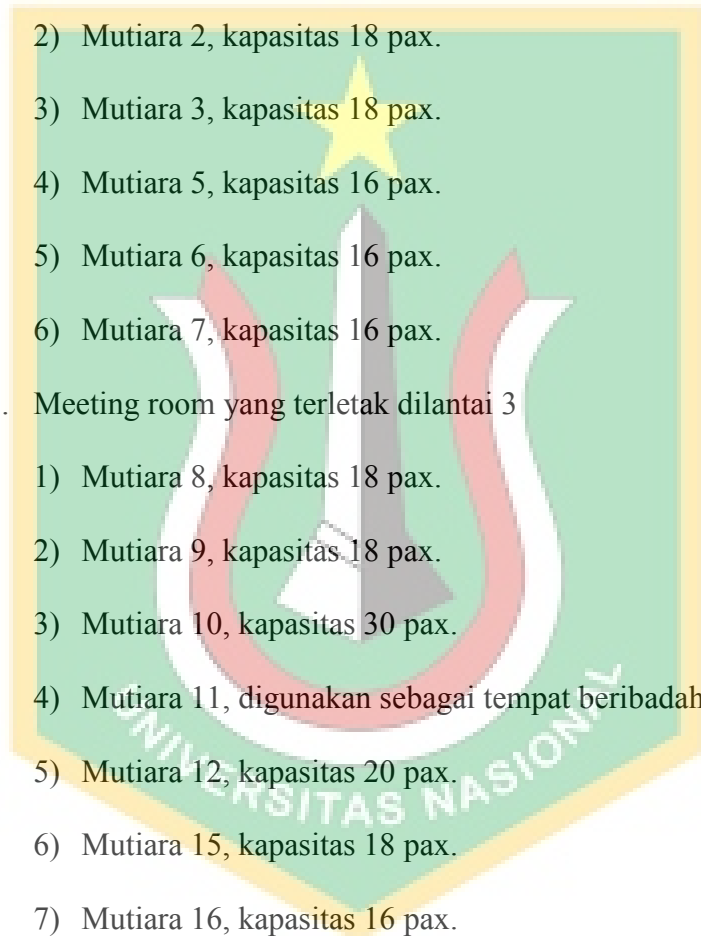
4. Meeting room yang terletak di lower ground, yaitu :

1) Mutiara 17, kapasitas 16 pax.

2) Mutiara 18, kapasitas 16 pax.

3) Mutiara 19, kapasitas 16 pax.

4) Mutiara 20, kapasitas 16 pax.



f. Cake shop

Terletak di lantai 1 Asia restaurant, dengan jam operasional 08.00-21.00. tamu yang membeli produk cake shop pada waktu diatas pukul 19.00-21.00 akan mendapatkan discount 25%.

g. The Ritz-Carlton Club

Terletak di lantai 26, merupakan lantai khusus yang memiliki lounge yang terpisah. The Ritz-Carlton Club memiliki boardroom yang eksklusif serta 1 billiard rom.

h. In Room Dinning

Merupakan pelayanan makanan dan minuman kamar tamu selama 24 jam. Yang berada di lantai 1.

4. Fasilitas kebugaran, spa, dan pool.

a. Fitness center

Pusat kebugaran yang terletak di lantai 5 ini dilengkapi dengan alat olahraga yang lengkap dan mempunyai fitness instructure mulai pukul 06.00-23.00.

Jam operasional dan jadwal kelas aerobik :

- 1) Senin, rabu, dan jumat dengan kelas : step, low, aero dumbel pada pukul 08.00-09.00
- 2) Senin, rabu, dan jumat dengan kelas : mac impact, body language, psinning pada pukul 18.00-19.00.

b. Pool

Terletak di lantai 5, dengan jam operasional 09.00-00.00 dengan last booking pada pukul 22.00 buka setiap hari.

Untuk steam, sauna dan Jacuzzi buka pada pukul 06.00-23.30.

5. Fasilitas dan pelayanan lainnya yang ada di The Ritz-Carlton, Jakarta.

a. Business center.

Terdapat di lantai 1, jam operasional : 08.00-21.00.

b. Gift shop.

Terdapat di lantai 1, jam operasional : 08.00-21.00.

6. Fasilitas karyawan

a. Uniform room

Merupakan ruangan untuk memperoleh seragam kerja, untuk mengambil uniform harus menunjukkan uniform drop off tag dan identity card, terletak di ground floor.

b. Locker room

Adalah ruangan yang digunakan karyawan, pekerja harian, dan training untuk menyiapkan perlengkapan sebelum dan sesudah bekerja. Untuk locker room

dilengkapi dengan toilet, wash basin, dan bath room baik locker pria maupun wanita terletak di ground floor.

c. Praying room

Adalah tempat beribadah untuk karyawan baik pria dan wanita yang dipisahkan dengan tirai, terletak di ground floor.

d. Split room

Merupakan tempat istirahat bagi karyawan dan biasanya di peruntukan bagi karyawan yang mendapatkan spil time, ruangan yang dilengkapi dengan tempat tidur, terbagi menjadi dua ruangan, untuk pria dan wanita.

e. Cafeteria rainbow

Adalah ruangan dimana para karyawan dapat bersantai sambil menikmati hidangan yang disajikan. Sebelum makan semua karyawan harus selalu menunjukkan meal coupon.

C. TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB MASING-MASING DEPARTMENT

1) Front office department

Yaitu department yang bertugas dan bertanggung jawab atas penjualan kamar serta fasilitas lainnya yang dimiliki oleh hotel bagi para tamu yang akan menginap di hotel, mulai dari saat kedatangan tamu hingga tamu meninggalkan hotel.

2) Food and beverage department

Yaitu department yang bertanggung jawab atas pembuatan, dan pelayanan makanan dan minuman di dalam hotel.

3) Sales and marketing department

Yaitu department yang bertugas dan bertanggung jawab memasarkan hotel serta produk-produk yang dimiliki, sehingga hotel bisa mendapatkan calon pelanggan untuk menginap atau mengunjungi hotel.

4) Accounting Department

Yaitu department yang bertugas dan bertanggung jawab atas semua transaksi administrasi di hotel dan juga bertanggung jawab atas gaji karyawan.

5) Human Resource Development Department

Yaitu department yang bertanggung jawab untuk ketenagakerjaan, recruitment karyawan, penghitungan gaji karyawan sehubungan dengan kesejahteraan karyawan, serta sebagai bagian yang menjadi penyalur aspirasi dari karyawan ke pihak top level management.

6) Housekeeping Department

Yaitu department yang bertugas dan bertanggung jawab memelihara kebersihan, kerapian, serta kelengkapan-kelengkapan kamar tamu, selain itu berperan pula dalam menjaga keindahan seluruh area hotel.

7) Engineering Department

Yaitu department yang bertugas dan bertanggung jawab merawat dan memperbaiki instansi listrik, ac, air, serta fasilitas dan peralatan kerja. seluruh department di dalam hotel.

8) Laundry Department

Yaitu department yang bertugas dan bertanggung jawab membersihkan uniform karyawan, serta linen-linen yang digunakan disetiap department. Dan melayani pencucian dan perawatan pakaian tamu yang dikelola secara komersil.

9) Loss and Prevention (Security) Department

Yaitu department yang bertugas dan bertanggung jawab keamanan dan kenyamanan secara keseluruhan baik para tamu hotel maupun para karyawan, serta keamanan barang-barang hotel.

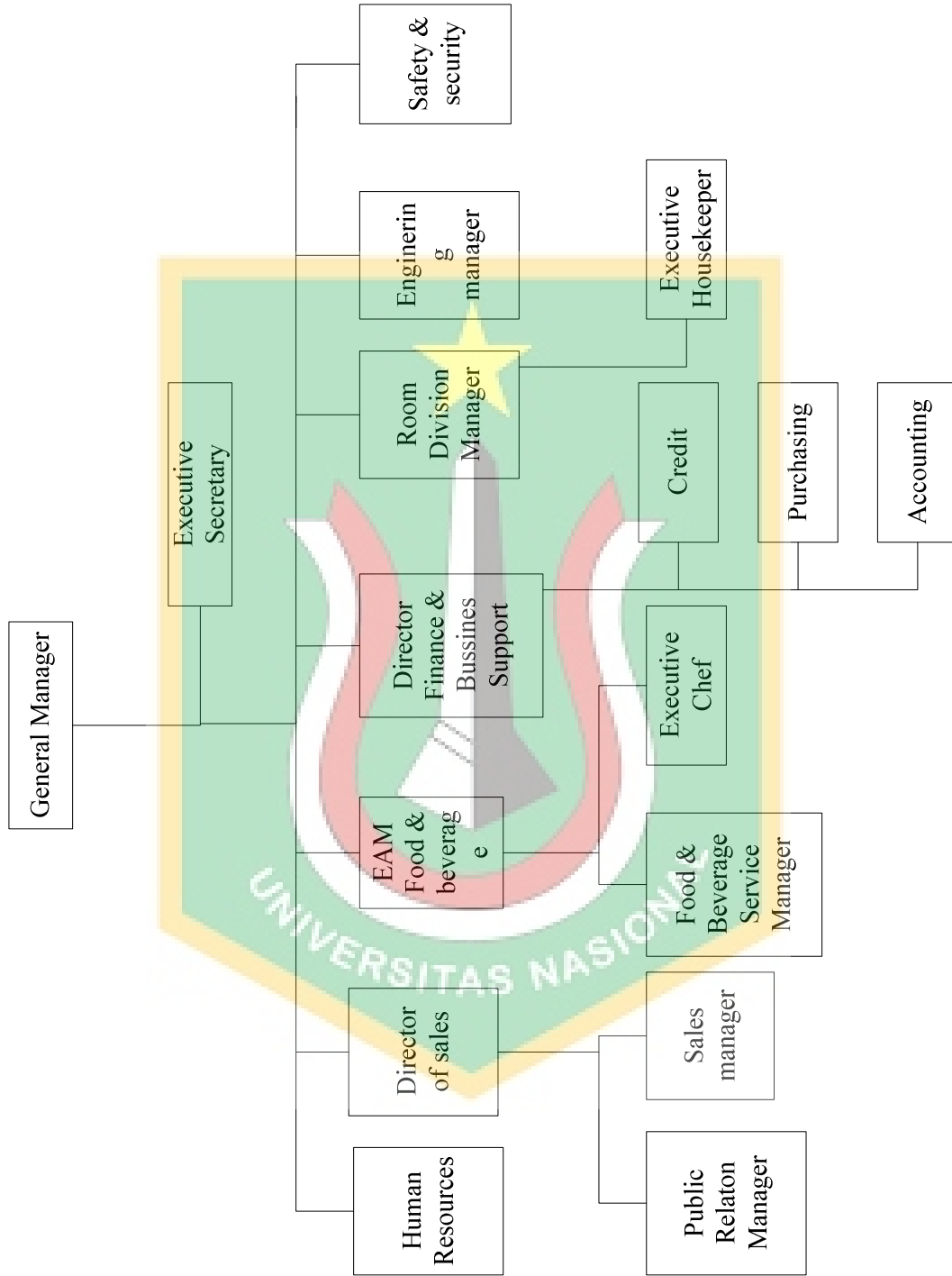
10) Public Relation Department

Yaitu department yang bertugas dan bertanggung jawab atas promosi hotel, menjaga nama baik hotel, memberikan informasi kepada pelanggan dan calon tamu hotel.

11) Recreation Department

Yaitu Department yang bertugas dan bertanggung jawab melayani tamu seperti kegiatan-kegiatan yang dapat menimbulkan hiburan, kesehatan, dan kebugaran bagi para tamu.

D. Struktur Organisasi di The Ritz Carlton Hotel Jakarta



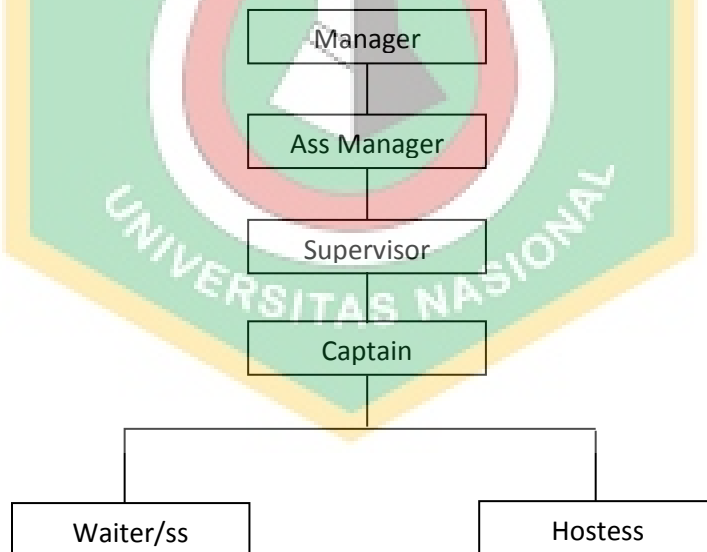
Sumber Data : HRD The Ritz Carlton Hotel Jakarta

BAB III

URAIAN TUGAS DI ASIA RESTAURANT THE RITZ CARLTON HOTEL JAKARTA

A. STRUKTUR ORGANISASI ASIA RESTAURANT THE RITZ CARLTON HOTEL JAKARTA.

Kelancaran operasional sebuah restaurant harus ditangani secara struktural oleh karena itu pembuatan struktur organisasi harus dibuat sesuai dengan tugas dan tanggung jawab agar pelaksanaan operasional berjalan dengan lancar. Berikut merupakan bagan organisasi Asia Restaurant.



Sumber Data : Manager Asia Restaurant The Ritz Carlton Hotel

PEMBAGIAN TUGAS

1. Tugas dan tanggung jawab Masing-Masing Staff

a) Manager

Manager bertanggung jawab terhadap administrasi secara keseluruhan, termasuk administrasi penjualan, serta mengkoordinasi pengaturan, penyusunan serta pelaksanaan kerja di restaurant.

b) Assistant Manager

Assistant Manager bertanggung jawab terhadap seluruh pengaturan, penyusunan, dan pelaksanaan kerja di restaurant, serta menggantikan pekerjaan Manager apabila berhalangan hadir.

c) Supervisor

Supervisor bertanggung jawab terhadap pembuatan scedhule, membuat laporan kinerja captain dan waiter serta membuat laporan revenue restaurant kepada Assistant Manager dan Manager.

d) Captain

Captain bertanggung jawab terhadap pelayanan makanan dan minuman kepada tamu, membuat laporan harian, serta bertugas mengawasi pekerjaan server dalam menjalankan tugasnya.

e) Head hostess

Head hostess bertanggung jawab terhadap penanganan resevasi tamu restaurant, membuat laporan harian kepada supervisor, serta bertugas mengawasi pekerjaan hostess dalam menjalankan tugasnya

f) Hostess

Hostess bertanggung jawab terhadap penanganan resevasi tamu restaurant dan menyambut tamu pada saat datang ke restaurant.

g) Server

Server bertanggung jawab terhadap penanganan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu restaurant.

2. Shift Kerja

- 
- | | | |
|----------------|---|--------------------------------|
| 1) Shift Pagi | : | 05.00-14.00 Opening |
| | | 06.00-15.00 |
| | | 07.00-16.00 |
| 2) Shift siang | : | 11.00-20.00 |
| | | 12.00-21.00 |
| 3) Shift sore | : | 15.00-00.00 |
| | | 16.00-01.00 (closing weekdays) |
| | | 17.00-02.00 (closing weekend) |

C. PERSIAPAN KERJA

Sebelum menjalankan tugas dan tanggung jawab kerja, karyawan bagian depan harus memperhatikan kebersihan diri sendiri, tempat serta peralatan yang akan di pakai.

Berikut penulis akan menjelaskan persiapan diri yang dilakukan oleh server sebelum menjalankan tugasnya, antara lain :

1. Persiapan diri

Adapun kebersihan diri yang harus diperhatikan oleh server sebelum melayani tamu antara lain:

- a. Sebelum bekerja sebaiknya mandi terlebih dahulu agar terbebas dari kuman dan kotoran penyebab penyakit.
- b. Baju yang digunakan harus dalam keadaan bersih dan rapi.
- c. Bagi pria rambut di sisir rapi menggunakan minyak rambut dan tidak panjang serta tidak berkumis dan tidak memelihara jenggot.
- d. Bagi wanita rambut menggunakan harnet atau di potong pendek sebatas bahu
- e. Kuku harus keadaan bersih dan tidak panjang.
- f. Jangan menggunakan make up yang berlebihan khususnya bagi wanita.
- g. Gunakan parfum yang segar jangan terlalu menyengat agar tidak mengganggu kenyamanan tamu.
- h. Gunakan sepatu yang sesuai dengan ukuran kaki, dan disemir agar kenyamanan dan kebersihan sepatu selalu terjaga.
- i. Senantiasa mencuci tangan setelah membuang kotoran dan sebelum melayani tamu.

2. Briefing

Briefing di mulai pukul 07.30-08.30 pada pagi hari, dan 16.30-17.30 pada sore hari. Briefing biasanya dipimpin oleh Manager atau Assistant Manager apabila Manager sedang tidak hadir. Dalam briefing biasanya membicarakan mengenai informasi hotel dan restaurant Asia yang berhubungan dengan kegiatan operasional pada hari itu. Serta mengumumkan reservasi restaurant pada hari itu dari pagi, siang dan malam.

3. Side stand

Side stand yang ada di dalam restaurant berjumlah empat, yang berada di setiap section. Masing-masing side stand dilengkapi antara lain : water goblet, napkin, roll up cutleries, B&B plate, dinner knife, dessert knife, dinner fork, dessert fork, dessert spoon, B&B knife, soup spoon, chop stick, duck spoon, astray, tooth pick, paper napkin, lighter, white & brown sugar & equal.

4. Table Set Up

Table set up yang digunakan ada dua diantaranya : table set up breakfast, lunch & dinner.

- a. Table set up breakfast terdiri dari : place mat, napkin, dinner spoon, dinner fork, dinner knife, B&B plate, B&B knife, white & brown sugar & equal, any kind of.

- b. jam & honey, salt & papper shaker, guest comment card, aclirik promotion, astray.
- c. Table set up lunch atau dinner terdiri dari : place mat, napkin, dessert knife, dinner spoon, dinner knife, dinner fork, dessert fork, B&B plate, B&B knife salt & papper shaker, guest comment card, aclirik promotion, astray.

Di dalam restaurant terdapat beberapa jenis meja sesuai dengan kapsitas permintaan tamu diantaranya:

- A. Round table : kapasitas 8 sampai 10 orang
- B. Squer table : kapasitas 2 sampai 4 orang
- C. Long table : kapasitas 6 sampai 16 orang

D. PELAKSANAAN KERJA DI ASIA RESTAURANT

1. Permulaan Kerja

- a. Mengambil kunci restaurant di loss & prevention.
- b. Membuka pintu restaurant, office, store, coffee station.
- c. Melihat *Communication book* dari shift malam.
- d. Mengecek seluruh keadaan restaurant baik dari kebersihan dan kelengkapan restaurant.
- e. Melengkapi food tag seluruh makanan dan minuman buffet.
- f. Set up untuk perlengkapan penyajian coffee & tea (long table, table cloth, coffee cup, saucer, tea spoon, milk jug, dan tea pot)

2. Pelaksanaan kerja

- a. Menyambut tamu pada saat datang ke restaurant dengan senyuman yang hangat.
- b. Persilahkan tamu duduk di meja yang sesuai keinginan tamu.
- c. Server memperkenalkan diri.
- d. Tawarkan tamu menu *drink list* yang terlampir di bagian lampiran.
- e. Setelah tamu memesan minuman tawarkan tamu hidangan *buffet* atau *ala Carte*
- f. Apabila tamu memilih hidangan *buffet* persilahkan tamu mengambil hidangannya sendiri.
- g. Apabila tamu memilih *Ala Carte* server menyiapkan *captain's order* dan menu kemudian server siap *taking order* seperti yang terlampir di bagian lampiran untuk menawarkan pesanan hidangan tamu.
- h. Setelah selesai *taking order* server memasukkan orderan ke dalam computer.
- i. Kemudian hidangkan *bread basket* selama tamu menunggu makanannya datang.
- j. Ambil minuman pesanan tamu di bar, kemudian hidangkan.
- k. Ambil makanan tamu dari kitchen, kemudian hidangkan ke meja tamu dengan menggunakan tangan kanan.
- l. Clear up makanan tamu apabila tamu sudah selesai makan.
- m. Letakkan asbak di meja smoking area setelah tamu selesai makan.

- n. Tawarkan hidangan coffee or tea setelah tamu selesai menyantap makanan.

3. Prosedur service

a. Buffet service

Seluruh jenis hidangan telah tersedia di satu meja buffet, tamu mengambil sendiri hidangan yang disukai mulai appetizer sampai dessert. Dan biasanya harga buffet di hitung per tamu yang datang, oleh karena itu tamu di persilahkan menikmati hidangan sepuas-puasnya.

b. American service

Biasa disebut “Ready plate service” pelayanan makanan yang mengutamakan system cepat dan praktis sangat cocok di gunakan di coffee shop di dalam sebuah hotel. Di mana server hanya tinggal membawa dan menghidangkan makanan kepada tamu.

4. Jenis bill dan Metode billing

Di restaurant ada dua jenis bill yang digunakan diantaranya:

- a. Guest bill adalah kertas yang digunakan untuk mencatat semua transaksi tamu baik itu makanan, minuman, service, tax government yang di konsumsi oleh tamu restaurant.

- b. Internal bill adalah kertas yang digunakan untuk mencatat semua transaksi tamu baik itu makanan, minuman, service, tax government yang di konsumsi oleh pihak internal hotel khususnya top level management di dalam restaurant.

Adapun metode yang di gunakan untuk membayar diantaranya:

- a. Cash adalah tamu membayar dengan metode membayar di muka.
- b. Sing by room adalah tamu tidak membayar secara langsung, tetapi hanya cukup menandatangani, menulis nama, dan nomor kamar. Karena secara otomatis akan dimasukkan kedalam tagihan tamu kamar.
- c. Credit card adalah tamu membayar hanya cukup menggunakan jasa credit card pihak hotel menerima kertas warna putih dan merah dan tamu warna biru yang telah ditandatangani oleh tamu

5. Penutupan kerja

- a. Rapikan kembali seluruh perlengkapan yang ada di meja.
- b. Set up untuk breakfast dengan dilengkapi jam strawberry, jam blackcerry, jam orange, honey, white & brown sugar dan equal.
- c. Isi kembali perlengkapan di *side station* hingga lengkap mulai dari (cutleris, B&B plate, goblet, roll up, napkin, tootpick, paper napkin, lighter, astray, white & brown sugar, dan equal).
- d. Merapikan dan membersihkan kembali area *bashing* hingga bersih.
- e. Merapikan, membersihkan serta melengkapi seluruh area *coffee station*.

- f. Mengecek seluruh area restaurant dan pastikan semua dalam keadaan lengkap, bersih, terkunci.
- g. Matikan lampu seluruh area restaurant.

E. HASIL TEMUAN

Pada saat penulis melaksanakan praktek kerja lapangan selama 6 bulan di The Ritz Carlton Hotel Jakarta, penulis mendapatkan hasil temuan yang menghambat dan membantu jalannya suatu pekerjaan di Asia Restaurant The Ritz Carlton Hotel Jakarta. Berikut ini penulis akan menjelaskan beberapa hasil penemuan tersebut, antara lain:

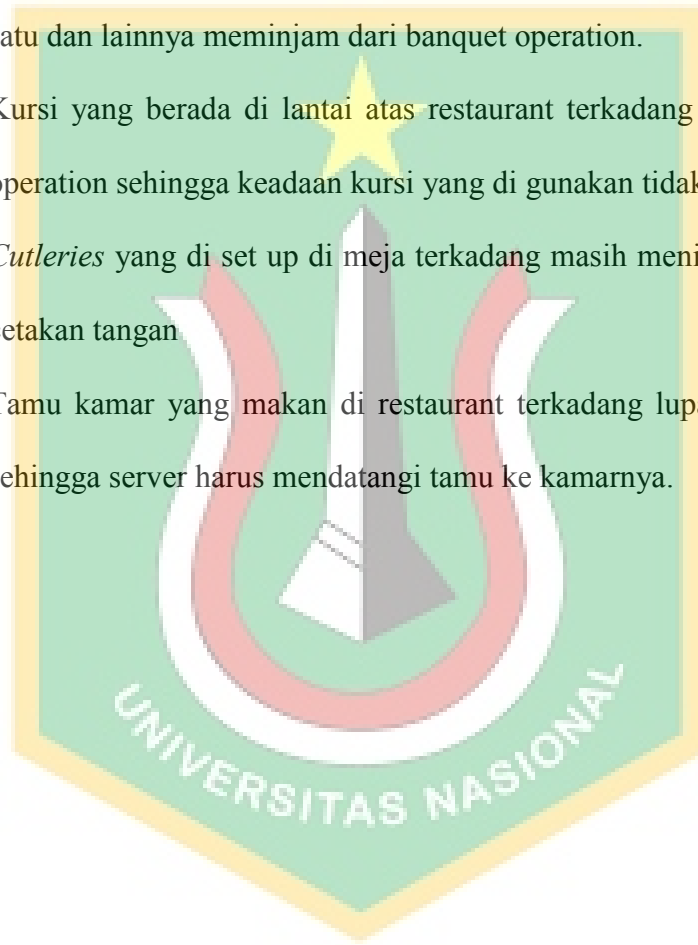
a. Membantu

- 1) *Bashing* kotoran sudah menggunakan *trolley* jadi tidak menggunakan *tray* lagi, yang sebelumnya di gunakan di restaurant
- 2) Perlengkapan seperti *napkin*, *cutleris*, *china ware* jumlahnya tiga kali lipat dari kapasitas restaurant lebih dari yang di butuhkan sehingga pada saat perputaran restaurant tinggi tidak kekurangan.

b. Menghambat

- 1) Meeting sore terkadang terlalu lama sehingga menghambat operasional pada saat dinner
- 2) *Place mat* yang digunakan keadaannya sudah tidak baik lagi

- 3) *Trolley linen* keadaan rodanya kurang baik sehingga pada saat di gunakan menimbulkan suara yang keras, sehingga mengganggu kenyamanan di dalam restaurant.
- 4) Kekurangan *trolley* untuk *bashing* karena sementara restaurant baru punya satu dan lainnya meminjam dari banquet operation.
- 5) Kursi yang berada di lantai atas restaurant terkadang di pinjam banquet operation sehingga keadaan kursi yang di gunakan tidak seragam.
- 6) *Cutleries* yang di set up di meja terkadang masih meninggalkan noda dan cetakan tangan
- 7) Tamu kamar yang makan di restaurant terkadang lupa tanda tangan bill sehingga server harus mendatangi tamu ke kamarnya.



BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hal-hal yang telah di uraikan dalam bab-bab sebelumnya, maka penulis dapat membuat beberapa kesimpulan, antara lain:

1. Sektor pariwisata sangat berhubungan erat dalam usaha akomodasi dan restaurant yang secara tidak langsung dapat mengembangkan sektor pariwisata.
2. The Ritz-Carlton Hotel Jakarta merupakan salah satu hotel bintang lima yang mempunyai sarana dan prasarana serta fasilitas yang memadai untuk bersaing dengan hotel ternama lainnya yang ada di Jakarta khususnya hotel-hotel bintang lima.
3. Uraian tugas di Asia restaurant yang meliputi bagan organisasi, pembagian tugas, persiapan kerja, pelaksanaan kerja, dan hasil temuan. Dapat menjadi bahan acuan bagi perkembangan sebuah restaurant dimasa yang akan datang.
4. Asia restaurant merupakan restaurant yang menghasilkan revenue terbesar dari seluruh outlet restaurant yang ada di The Ritz-Carlton Hotel Jakarta.

B. SARAN-SARAN

Dalam kesempatan ini penulis akan memberikan saran-saran yang terkait dengan pengalaman penulis selama menjalani masa on the job training di Asia restaurant The Ritz-Carlton Hotel Jakarta, sebatas kemampuan analisa dan pertimbangan penulis. Saran-saran yang penulis berikan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi hotel. Berikut adalah saran-saran yang penulis berikan antara lain :

1. Perlunya Standard meeting agar operasional tidak terganggu, misalnya durasinya selama satu jam mulai pukul 16.00-17.00 WIB.
2. Untuk *place mat* yang kondisinya sudah tidak baik harus di ganti dengan *place mat* yang baru agar kualitas restaurant tetap terjaga.
3. *Trolley linen* rodanya harus diganti agar tidak menimbulkan suara yang dapat mengganggu kenyamanan restaurant pada saat operasional
4. *Trolley bashing* harus di tambah satu lagi agar operasional berjalan dengan lancar karena di restaurant terdapat dua area *bashing*, dan setiap area *bashing* diletakkan satu *trolley*.
5. Karena banquet sering meminjam bangku Asia restaurant sebaiknya apabila banquet mempunyai data *inventory*, alangkah lebih baik membeli kursi untuk keperluan operasional, agar operasional di Asia restaurant tidak terganggu.
6. Untuk menghasilkan polesan *cutleries* yang terhindar dari noda, seharusnya pada saat pencucian jangan terlalu banyak dan letakkan dengan jenis-jenis nya yang sesuai, agar menghasilkan cucian yang sempurna.

7. Untuk menghindari tamu kamar yang tidak menandatangani bill pada saat makan di restaurant, pada saat tamu ingin meninggalkan restaurant langsung periksa billnya, sebelum tamu meninggalkan restaurant.

