

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING*
DEPARTEMEN *FOOD AND BEVERAGE*
***SERVICE* DI HOTEL FAIRFIELD BY**
MARRIOTT BALI LEGIAN



DISUSUN OLEH

NAMA : PUTU SUNDARI DEVI
NIM : 20.4.1.01.088
JURUSAN : FOOD AND BEVERAGE SERVICE

MEDITERRANEAN BALI
TAHUN 2020/2021

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING*
DEPARTEMEN *FOOD AND BEVERAGE SERVICE*
DI HOTEL FAIRFIELD BY
MARRIOTT LEGIAN BALI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Penilaian

Jurusan Perhotelan F&B Service C



DISUSUN OLEH

NAMA : PUTU SUNDARI DEVI

NIM : 20.4.1.01.088

JURUSAN : FOOD AND BEVERAGE SERVICE

MEDITERRANEAN BALI

2020/2021

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING*

DEPARTEMEN *F&B SERVICE*

DI FAIRFIELD *BY* MARRIOTT BALI LEGIAN

Telah disetujui dan disahkan oleh :

Training Executive

F&B Manager

Fairfield *By* Marriott

Fairfield *By* Marriott

Bali Legian

Bali Legian

(I Made Resna, Wijaya S. St. Par.)

(Ni Putu Nanda Permanasari)

Mengetahui,

Campus Manager Mediterranean Singaraja

(Wayan Edi Gunawan, S.Pd.)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan ini sesuai dengan kaidah – kaidah resmi dan dengan jangka waktu yang telah ditentukan. Laporan ini penulis susun berdasarkan hasil *On the Job Training* atau praktek kerja lapangan mahasiswa sesuai bidang yang ditekuni yang penulis laksanakan di *Fairfield By Marriott* Legian Bali selama 6 bulan.

Laporan ini ditulis dalam rangka untuk memenuhi pernyataan yang telah ditentukan oleh pihak Kampus Mediterranean Bali, sebagai persyaratan agar bisa melanjutkan ke dunia kerja. Berkat kerja sama penulis dengan beberapa pihak yang terkait, laporan ini dapat terselesaikan sesuai dengan harapan. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada beberapa pihak, karena telah terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam membimbing penulis untuk proses pembuatan laporan ini.

Maka dari itu penulis sudah sepantasnya mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya atas bantuan dan bimbingannya, terutama yang terhormat yakni :

1. Bapak Wayan Edi Gunawan, S.Pd. Selaku *Campus Manager* Mediterranean Bali Cabang Singaraja.
2. Ibu Nyoman Sudiatmini, A.Md. Selaku Koordinator Kemahasiswaan dan Kerjasama Cabang Singaraja.

3. Bapak Lasta Arimbawa (*General Manager Fairfield by Marriott Legian Bali*) yang berkenan menerima penulis mengadakan *On the Job Training*.
4. Karyawan/karyawati yang ikut aktif membantu penulis dalam kegiatan dilapangan.
5. Bapak serta Ibu instruktur Mediterranean Bali.
6. Teman – teman yang telah memberikan saran – saran dalam menyusun laporan ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan laporan ini masih banyak kekurangan dan kelemahan baik dalam segi struktur maupun isinya. Untuk itu penulis mengharapkan apabila pembaca bersedia memberikan kritik dan saran untuk kedepannya agar laporan ini bias menjadi lebih baik dan sempurna.

Denpasar, 19 Februari 2021

(Putu Sundari Devi)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan On The Job Training	2
1.3 Manfaat On the Job Training	3
1.4 Metode Pengumpulan Data.....	4
BAB II	5
GAMBARAN UMUM HOTEL	5
2.1 Sejarah Singkat Hotel	5
2.2 Lokasi dan Fasilitas	7
2.3 Struktur Organisasi	13
BAB III	15
KAJIAN PUSTAKA	15
3.1 Pariwisata	15
3.2 Restoran	22
3.3 Menu	26
3.4 Jenis Service.....	32
3.5 Pengertian Pramusaji	34

3.6	Taking Order	35
BAB IV		38
PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING		38
4.1	Waktu dan Tempat On The Job Training	38
4.2	Jadwal Pelaksanaan On The Job Training	39
4.3	Objek Pelaksanaan On The Job Training	39
4.4	Hubungan Kerja Food and Beverage Service dengan Deparemen Lain	48
4.5	Kendala	50
4.6	Upaya	50
PENUTUP		52
5.1	Kesimpulan	52
5.2	Saran	53
DAFTAR PUSTAKA		56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hotel Fairfield By Marriott Bali Legian.....	7
Gambar 2.2 Tebu Merah Restaurant.....	9
Gambar 2.3 Pool Bar	11
Gambar 2.4 Struktur Organisasi Hotel Fairfield By Marriott Bali Legian	13
Gambar 2.5 Struktur Organisasi Department.....	14

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I (Fotocopy Sertifikat Hotel)

Lampiran II (Fotocopy Nilai Hotel)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata atau turisme adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk rekreasi atau liburan dan juga persiapan yang dilakukan untuk aktivitas tertentu. Pengertian pariwisata menurut A.J Burkat dalam Damanik (2006), pariwisata adalah perpindahan orang untuk sementara dan dalam jangka waktu pendek ke tujuan-tujuan diluar tempat dimana mereka biasa hidup dan bekerja dan juga kegiatan-kegiatan mereka selama tinggal di suatu tempat tujuan. Menurut penulis, bidang pariwisata adalah suatu bidang yang sangat besar pengaruhnya untuk devisa negara terutama negara Indonesia. Salah satu daerah wisata yang sangat digemari untuk dikunjungi wisatawan baik domestik maupun asing di Indonesia adalah Bali. Rumah bagi empat juta orang, Bali merupakan pusat wisata Indonesia. Bali menyumbang 50 persen dari pendapatan negara dari industri pariwisata atau 10 miliar dollar AS per tahun. Hal itu membuktikan bahwa sebagian besar kehidupan warga Bali disongkong oleh pariwisata.

Walaupun telah diketahui bahwa munculnya wabah COVID-19 membawa dampak besar terhadap bidang pariwisata di Bali, namun masih banyak orang yang berminat menyelam ke dalam bidang ini yang tentunya dengan melihat peluang disertai dengan harapan wabah ini segera menghilang. Dengan keunikan dan

keragaman budaya di Bali, tentunya ini menjadi peluang besar untuk kita semua yang bekerja di bidang pariwisata saat keadaan telah pulih. Keunikan-keunikan serta keragaman yang ada di Bali terdapat pada wisata kulinernya, wisata budaya, wisata alam, wisata olah raga minat khusus, dan wisata sejarah. Keragaman produk wisata tersebut merupakan modal besar dari kebijakan pemerintah terhadap penetapan pariwisata dan budaya sebagai salah satu faktor unggulan dalam percepatan perekonomian di Bali saat nanti. Untuk mencapai itu semua maka seseorang harus mempunyai keahlian melalui kerja praktek. Kerja yang dimaksud adalah kegiatan yang dilakukan oleh dunia pendidikan dengan terjun langsung ke lapangan untuk mempraktekan semua teori yang telah dipelajari di bangku pendidikan selama ini.

Oleh sebab itu, program C3 praktek kerja lapangan Kampus Mediterranean Bali sebagai program wajib seluruh mahasiswanya sebelum bergelut ke dalam dunia pekerjaan. Dengan harapan seluruh mahasiswa Mediterranean Bali dapat mengimplementasikan teori serta praktek yang telah diajarkan di dunia perhotelan aslinya. Tujuan lainnya adalah mahasiswa diharapkan mampu menerima ilmu praktek dan teori yang fleksibel di kampus dengan di hotel serta merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan C3 Mediterranean Bali. Dengan ini, penulis melaksanakan *On the Job Training* di salah satu hotel naungan Marriott yang berlokasi di Legian Bali yakni Fairfield by Marriott Legian Bali.

1.2 Tujuan On The Job Training

1.2.1 Untuk menyempurnakan teori serta praktek yang telah dipelajari.

1.2.2 Untuk menyeimbangkan antara teori dan praktek di Kampus Mediterranean

Bali Cabang Singaraja dengan Hotel Fairfield by Marriott Legian Bali.

1.2.3 Untuk merealisasikan praktek – praktek dalam bidang service di bidang industri yang sebenarnya.

1.2.4 Untuk mengembangkan kemampuan mahasiswa secara langsung maupun tidak langsung.

1.2.5 Untuk mengenal pasar dan produk atau jasa yang dihasilkan oleh dunia usaha dan dunia industri.

1.2.6 Untuk menjadi sarana promosi calon alumni untuk memasuki pasar kerja di dunia usaha dan industri.

1.3 Manfaat On the Job Training

1.3.1 Manfaat Bagi Mahasiswa

- 1) Dengan mengikuti Praktek Kerja Lapangan, mahasiswa diharapkan dapat meningkatkan kemampuan Hard Skill dan Soft Skill.
- 2) Mampu menggunakan pengalaman kerja untuk mendapatkan kesempatan kerja yang diinginkan setelah menyelesaikan atau tamat kuliah.
- 3) Sebagai pengalaman kerja awal untuk mahasiswa sebelum terjun langsung ke dunia kerja yang nyata.

1.3.2 Manfaat Bagi Akademik

- 1) Untuk meningkatkan kerja sama antara hotel dan pihak kampus dalam menyalurkan tenaga kerja maupun on the job training.

1.3.3 Manfaat Bagi Hotel

- 1) Menyelesaikan sebagian pekerjaan perusahaan atau hotel yang menjadi tugas utama.
- 2) Membantu perusahaan atau hotel untuk mengurangi beban sebuah pekerjaan karyawan dan karyawatnya.

1.4 Metode Pengumpulan Data

1.4.1 Metode Wawancara

Metode wawancara yang penulis gunakan adalah dengan cara bertanya secara langsung dengan karyawan sebagai narasumber untuk memperoleh informasi yang diperlukan.

1.4.2 Metode Observasi

Metode Observasi yaitu penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap lingkungan hotel sehingga bisa mendapatkan data secara kualitatif dan kuantitatif. Penulis juga melakukan pengamatan secara tidak langsung yaitu dengan melakukan *browsing* internet agar informasi yang di dapatkan menjadi lebih jelas dan *valid*.

BAB II

GAMBARAN UMUM HOTEL

2.1 Sejarah Singkat Hotel

2.1.1 Sejarah Marriott International

Marriott International, Inc. merupakan perusahaan perhotelan yang telah memiliki jaringan lebih dari 3.700 unit dan di hampir 74 negara yang tersebar luas di seluruh dunia. Pertama kali didirikan pada tahun 1927 Marriott sebagai tempat untuk minum beer. Selanjutnya J. Willard Marriott dan istrinya Alice Sheets Marriott memperluas dengan membuka restoran dan hotel yang kemudian dikembangkan secara global. Hotel pertama yang mereka didirikan adalah Twin Bridges Marriott Motor Hotel yang berlokasi di Arlington, Virginia pada tahun 1957. Dan dilanjutkan dengan pembukaan hotel kedua yang bernama Key Bridge Marriott di tempat yang sama. J.W. (Bill) Marriott, Jr kemudian melanjutkan bisnis perhotelan milik keluarga-nya yang berkembang semakin pesat di dunia. Marriott International dibentuk ketika Marriott Corporation pecah menjadi Marriott International dan Host Marriott Corporation sejak tahun 1993.

Pada tahun 2002, Marriott International mulai mengembangkan Senior Living Services Communities (sekarang bagian dari Sunrise Senior Living) dan Marriott Distribution Services yang membuat perusahaan lebih terfokus pada bidang

perhotelan dan manajemen. Sejak April 1995, Marriott International mengakuisisi saham Ritz-Carlton Hotel Company LLC guna meningkatkan penjualan dan keuntungan perusahaan. Sebelum diambil alih oleh Cendant, Marriott International dimiliki oleh Ramada International Hotels & Resorts hingga tanggal 15 September 2004 yang merupakan jaringan hotel yang menyediakan makanan bebas lemak di Amerika Utara. Kemudian pada tahun 2016, Marriott memutuskan untuk mengakuisi saham Starwood untuk menjadikan Jaringan hotel terbesar di dunia. Selain menciptakan jaringan hotel terbesar di dunia, kesepakatan akuisisi ini membuat Marriott akan menyatukan status keanggotaan pelanggan setia atau akan menjadi satu platform dan menjadi satu benefits melalui Marriott Rewards, termasuk juga The Ritz Carlton Rewards dan Starwood Preferred Guest (SPG).

“Marriott akan menggabungkan semua penawaran terbaik dari ketiga program loyalti dan kami tidak sabar untuk menunjukkan manfaat serta keuntungan yang dapat diperoleh anggota setia kami dari penggabungan Marriott dan Starwood,”

kata Executive Vice President dan Global Chief Commercial Officer Marriott International Stephanie Linnartz. Penyatuan status keanggotaan ini dinilai akan memudahkan pelanggan hotel di bawah jaringan Marriott International, The Ritz Carlton dan Starwood Hotels & Resort Worldwide.

Total brand saat ini setelah Marriot International mengakuisisi saham The Ritz Carlton dan Starwood Hotels & Resort Worldwide sebanyak 30 brand. Ini menjadikan Marriott sebagai jaringan terbesar yang tersebar luas di seluruh dunia.

2.1.2 Sejarah Hotel Fairfield by Marriott Bali Legian

Fairfield by Marriott Bali Legian merupakan salah satu hotel yang berdiri dibawah manajemen dari Marriott. Melihat pesatnya kebutuhan akomodasi perhotelan di Bali, didirikanlah Fairfield by Marriott Bali Legian yang mulai beroperasi pada tanggal 26 April 2018. Dengan jumlah kamar 160 dan dilengkapi fasilitas yang mewah dan modern. Fairfield by Marriott Bali Legian diharapkan mampu menjadi hotel yang berkelas dan memberikan manfaat positif bagi kemajuan dunia pariwisata di Bali.

2.2 Lokasi dan Fasilitas

GAMBAR 2.1

HOTEL FAIRFIELD BY MARRIOTT BALI LEGIAN



Sumber : Google.com

2.2.1 Lokasi Hotel Fairfield by Marriott Bali Legian

Fairfield by Marriott Bali Legian berlokasi di Jalan Sri Rama No.8C, Legian kuta, Badung, Bali. Berlokasi sangat strategis dimana bila menuju Pantai Legian ditempuh dengan berjalan selama 10 - 15 menit dan 20 menit menuju Bandara Ngurah Rai menggunakan mobil. Hal ini disebabkan karena lokasi Fairfield by Marriott Bali Legian yang berada ditengah tengah antara Legian dan Seminyak yang sangat strategis.

2.2.2 Fasilitas Hotel Fairfield by Marriott Bali Legian

Fasilitas yang terdapat di Hotel Fairfield by Marriott Bali Legian dalam skala hotel berbintang 4 sudah mewah serta dapat membuat wisatawan merasa dimanjakan dengan fasilitas – fasilitas yang ada, diantaranya sebagai berikut :

1) *Room / Kamar*

Hotel Fairfield by Marriott Bali Legian memiliki 160 kamar dengan tipe, antara lain :

- a) Deluxe room King Bed dengan total kamar sebanyak 47
- b) Deluxe room Twin Bed dengan total kamar sebanyak 30
- c) Deluxe room King Bed Pool View dengan total kamar sebanyak 31
- d) Deluxe room Twin Bed Pool View dengan total kamar sebanyak 28
- e) Deluxe room King Bed Pool Terrace dengan total kamar sebanyak 8
- f) Deluxe room Twin Bed Pool Terrace dengan total kamar sebanyak 7
- g) Junior Suite room King Bed dengan total kamar sebanyak 5
- h) Garden Suite room King Bed dengan total kamar sebanyak 2

- i) Grand Suite room King Bed dengan total kamar sebanyak 2

Fasilitas kamar yang di dapatkan di Hotel Fairfield by Marriott Bali Legian antara lain :

- a) AC
 - b) Mini Bar
 - c) 1 unit telephone
 - d) Television 43 inch
 - e) “JBL” Alarm clock
 - f) Safety Box
 - g) Wardrobe
 - h) Terdapat Smoke Detector di setiap kamar
 - i) Ruangan yang besar dan modern
 - j) Kamar mandi yang modern
 - k) Akses Internet cepat dan modern
- 2) Restaurant dan Bar
- a) Tebu Merah Restaurant

GAMBAR 2.2

TEBU MERAH RESTAURANT



Sumber : Google.com

Tebu Merah Restaurant ini adalah satu – satunya restaurant yang terdapat di Hotel Fairfield by Marriott Bali Legian yang bernuansa modern dan klasik. Restaurant ini menyediakan berbagai menu item Asia dan Western. Salah satu signature dari Tebu Merah Restaurant adalah Ayam Panggang Tebu Merah dimana item ini menjadi item yang paling banyak terjual dan digemari oleh tamu – tamu yang menginap. Jam buka Tebu Merah Restaurant permasing – masing periode antara lain :

- (a) Breakfast dimulai pada pukul 06:30 WITA sampai dengan pukul 10:30 WITA.
- (b) Lunch dimulai dari pukul 11:30 WITA sampai dengan pukul 14:00 WITA.
- (c) Dinner dimulai dari pukul 18:00 WITA sampai dengan 22:30 WITA. Menghusus untuk dinner, Tebu Merah Restaurant juga menyediakan untuk pelayanan In Room Dining yang tersedia dari pukul 18:00 WITA sampai dengan pukul 22:30 WITA.

b) Pool Bar

GAMBAR 2.3

POOL BAR



Sumber : Google.com

Pool Bar Hotel Fairfield by Marriott Bali Legian terletak di depan Tebu Merah Restaurant. Pool bar ini menjadi salah satu tempat yang sangat cocok untuk bersantai sambil menikmati pemandangan pool yang tersedia. Pool Bar menawarkan berbagai alcoholic beverages dan non alcoholic beverages. Pool Bar mulai buka dari pukul 10.30 WITA sampai dengan 23.00 WITA.

3) Fasilitas Penunjang

(a) Meeting Room

Terdapat 4 buah meeting room di Fairfield by Marriott Bali Legian, yaitu:

Kecak 1 : Meeting room dengan luas 48 sqm

Kecak 2 : Meeting room dengan luas 48 sqm

Legong 1: Meeting room dengan luas 28 sqm

Legong 2: Meeting room dengan luas 28 sqm

(b) Swimming Pool

Terdapat Main Pool dan Kids Pool

(c) Fitness Centre

Fitness Centre dibuka selama 24 jam

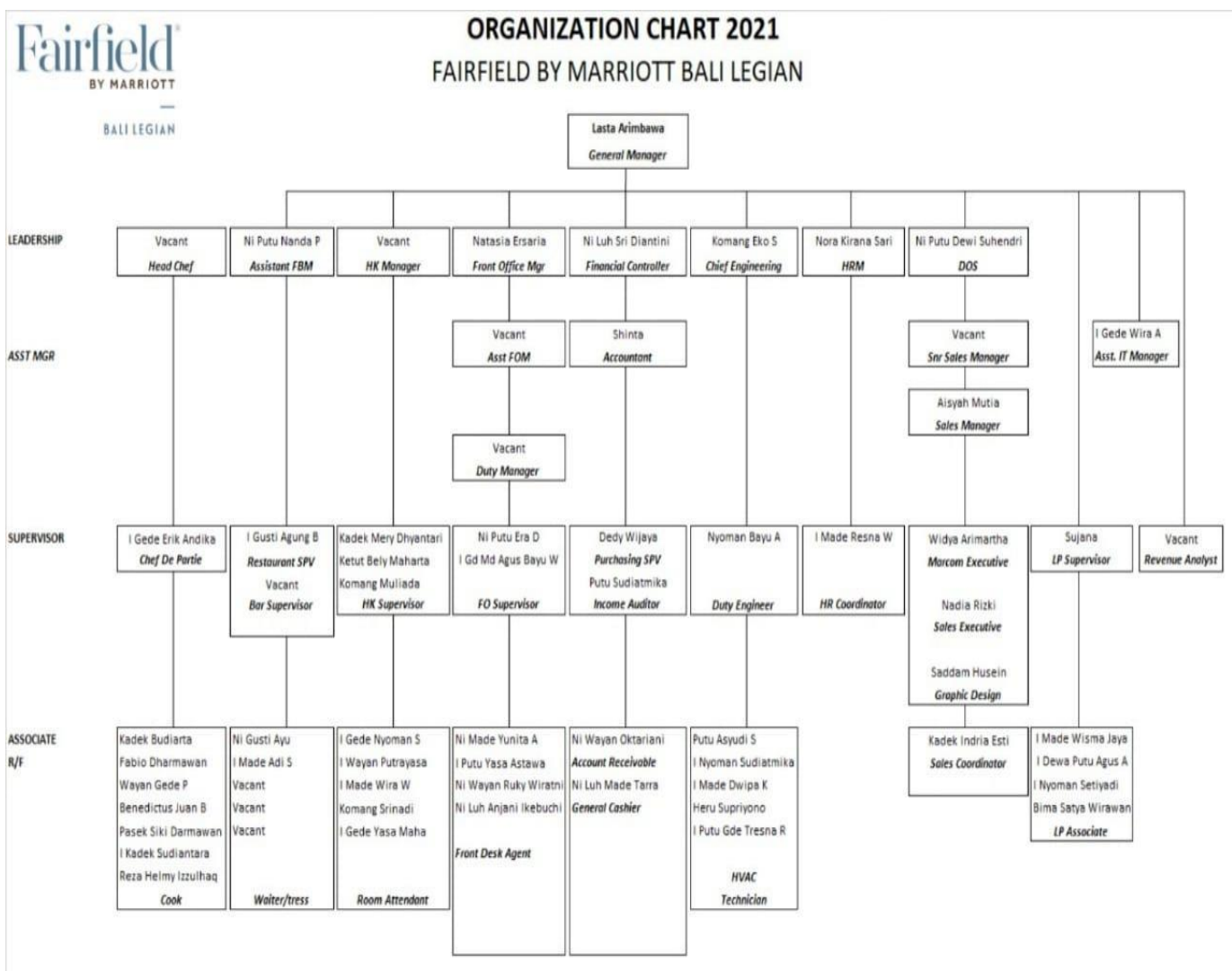
(d) Business Centre

2.3 Struktur Organisasi

2.3.1 Struktur Organisasi Hotel Fairfield by Marriott Bali Legian

GAMBAR 2.4

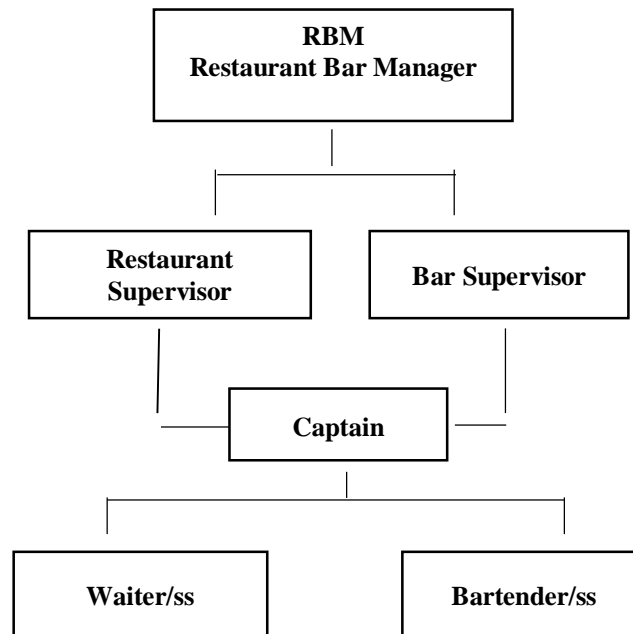
STRUKTUR ORGANISASI HOTEL FAIRFIELD BY MARRIOTT BALI LEGIAN



Sumber : HRD Fairfield by Marriott Bali Legian

2.3.2 Struktur Organisasi Department

GAMBAR 2. 5
STRUKTUR ORGANISASI DEPARTMENT



Sumber : google.com

BAB III

KAJIAN PUSTAKA

3.1 Pariwisata

3.1.1 Pengertian Pariwisata

Pariwisata bisa ditinjau dari berbagai sudut pandang dimana belum ada keseragaman sudut pandang. Salah satunya adalah yang dikemukakan oleh E. Guyer Freuler dalam Yoeti (1996: 115), yang menyatakan :

“Pariwisata dalam artian modern adalah merupakan phenomena dari jaman sekarang yang didasarkan di atas kebutuhan akan kesehatan dan pergantian hawa, penilaian yang sadar dan menumbuhkan (cinta) terhadap keindahan alam dan pada khususnya disebabkan oleh bertambahnya pergaulan berbagai bangsa dan kelas masyarakat manusia sebagai hasil daripada perkembangan perniagaan, industri, perdagangan serta penyempurnaan daripada alat-alat pengangkutan.”

Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain, dengan maksud bukan untuk berusaha (business) atau untuk mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata untuk menikmati

perjalanan tersebut guna pertamasyaan dan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam. (Yoeti, 1996: 118)

Berdasarkan pengertian di atas, dapat dikatakan bahwa orang yang melakukan perjalanan akan memerlukan berbagai barang dan jasa sejak mereka pergi dari tempat asalnya sampai di tempat tujuan dan kembali lagi ke tempat asalnya.

Uraian di atas sejalan dengan konsep industri pariwisata yang dikemukakan oleh Yoeti (1996: 153) yang menyatakan: “Industri pariwisata adalah kumpulan dari macam-macam perusahaan yang secara bersama-sama menghasilkan barang-barang dan jasa-jasa (goods and service) yang dibutuhkan wisatawan pada khususnya dan traveller pada umumnya, selama dalam perjalanannya”.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapatlah dikatakan bahwa industri pariwisata adalah kumpulan dari bermacam-macam perusahaan yang secara bersama-sama menghasilkan barang-barang atau jasa-jasa yang dibutuhkan oleh wisatawan maupun traveller selama dalam perjalanannya.

Secara umum Pariwisata ialah perjalanan yang dilakukan oleh seseorang dalam jangka waktu tertentu dari suatu tempat ke tempat lain

dengan melakukan perencanaan sebelumnya, tujuannya untuk rekreasi atau untuk suatu kepentingan sehingga keinginannya dapat terpenuhi atau pariwisata dapat diartikan juga sebagai suatu perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain untuk rekreasi lalu kembali ke tempat semula.

3.1.2 Hotel

Menurut Widanaputra (2009:16) definisi hotel adalah : “suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap.”

Sedangkan menurut Ikhsan (2008:2) pengertian hotel merupakan : “suatu lembaga yang menyediakan para tamu untuk menginap, dimana setiap orang dapat menginap, makan, minum dan menikmati fasilitas yang lainnya dengan melakukan transaksi pembayaran.”

Maka dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola untuk menyediakan fasilitas dan pelayanan jasa penginapan, makan, dan minuman kepada para tamu dan mampu membayar dengan harga yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima kepada para tamu.

Pemerintah telah menetapkan kualitas dan kuantitas hotel yang menjadi kebijaksanaan yang berupa standar jenis klasifikasi yang ditujukan serta berlaku bagi suatu hotel. Penentuan jenis hotel sesuai dengan SK Menteri Perhubungan RI No. 241/4/70 tanggal 15 Agustus 1970. Hotel digolongkan atas:

a. Residensial Hotel

Hotel yang disediakan bagi para pengunjung yang menginap dalam jangka waktu yang cukup lama tetapi tidak bermaksud tinggal tetap. Hotel jenis ini terletak di pusat kota maupun pinggir kota dan berfungsi sebagai penginapan bagi orang-orang yang belum mendapatkan perumahan di kota tersebut.

b. Transietal Hotel

Hotel yang disediakan bagi para pengunjung yang sedang melakukan perjalanan jangka waktu yang relatif singkat. Pada umumnya jenis hotel ini terletak di pinggir jalan-jalan kota dan berfungsi sebagai terminal point. Para pengunjung yang menginap umumnya sebentar saja, hanya untuk persinggahan.

c. Resort Hotel

Hotel yang disediakan bagi para pengunjung yang sedang melakukan wisata dan liburan. Pada umumnya hotel jenis ini terletak di daerah dekat dengan tempat rekreasi/wisata. Hotel jenis ini

mengandalkan potensi alam berupa pemandangan dan tempat liburan yang indah untuk menarik para wisatawan.

3.2.4 *Food and Beverage Department*

Food and beverage department adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional. Food and beverage department merupakan departemen yang sangat mutlak diperlukan di hotel dalam penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman. Tujuan departemen food and beverage menurut Soekarno dan Pendit (1998:5) adalah :

- 1) Menjual makanan dan minuman sebanyak-banyaknya dengan harga yang sesuai.
- 2) Memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada tamu sehingga tamu merasa puas. Hal ini menyangkut mutu pelayanan mutu makanan dan minuman, sikap karyawan, dekorasi ruangan serta suasana sekitar, peralatan yang dipakai dan sanitasinya.
- 3) Mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya dan untuk kesinambungan usaha.

Bagian yang saling bergantung satu sama lain dan harus saling bekerjasama.

2 (dua) bagian tersebut adalah :

1) Food and Beverage Bagian Depan (Front Service)

Food and beverage bagian depan yaitu bagian yang langsung berhubungan dengan tamu, terdiri dari bar, restoran, banquet dan room service.

2) Food and Beverage Bagian Belakang (Back Service)

Food and beverage bagian belakang yaitu bagian yang tidak langsung berhubungan dengan tamu karena harus melalui perantara pramusaji, terdiri dari kitchen dan stewarding.

1) Food and Beverage Product

Food and Beverage Product merupakan department yang menyajikan makanan, mulai dari proses pemasakan sampai berupa makanan jadi. Product terbagi atas berbagai macam bagian yaitu main kitchen, kitchen cafe shop, pastry bakery. Dimana semua bagian tersebut mempunyai fungsi yang berbeda beda tetapi bertujuan sama yaitu menjual product ke konsumen hotel.

2) Food and Beverage Service

Food and Beverage Service bertugas menangani penghidangan makanan minuman, penyiapan beberapa jenis minuman diantaranya minuman campuran (mixed drinks)

Dalam suatu hotel Food and Beverage Service berfungsi sebagai penjamu pelayanan makanan dan minuman pada tamu hotel.

Food and Beverage Service terbagi atas 4 bagian antara lain :

a) Restaurant

Restaurant merupakan bagian dari Food and Beverage Departement yang berfungsi menyelenggarakan pelayanan makanan dan minuman secara komersil pada suatu hotel.

b) Bar

Bar merupakan bagian dari food and beverage department yang bertugas menyiapkan makanan dan minuman, baik alcoholic beverages maupun non alcoholic beverages.

c) Banquet

Banquet merupakan bagian yang bertanggung jawab dalam event – event besar yang di selenggarakan dihotel melalui pelayanan makanan dan minuman, biasanya di selenggarakan di ball room dan garden.

d) Room Service

Room Service merupakan bagian dari food and beverage service yang bertugas melayani makanan dan minuman pada tamu yang menghendaki makan dan minum dalam kamar hotel. Room service buka selama 24 jam dengan menggunakan pelayanan trolley atau tray.

3.2 Restoran

3.2.1 Pengertian Restoran

Restoran menurut Marsum WA (2000 : 201) Restoran adalah “suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minum”.

Restoran menurut Soekresno (2001), Restoran adalah “suatu usaha komersial yang menyediakan jasa pelayanan makan dan minum bagi umum dan dikelola secara profesional.”

Dari definisi para ahli diatas, dapat disimpulkan Restoran adalah tempat dan jenis usaha komersil yang kegiatannya menyediakan jasa pelayanan makanan dan minuman bagi umum dan dikelola secara professional dimana seorang pramusaji melakukan pelayanan makanan minuman dan tamu duduk santai menikmati hidangan yang disajikan.

3.2.2 Jenis-jenis Restoran

Berdasarkan kegiatan dan makanan atau minuman yang disajikannya, restoran diklasifikasikan menjadi beberapa jenis yaitu sebagai berikut “Atmodjo, 2005”:

- 1) A’la carte restaurant, menu lengkap dan merupakan restoran tanpa aturan mengikat atau bebas.

- 2) Table d'hotel, restoran dengan menu yang lengkap dan menyajikan setiap menu berurutan dari menu pembuka sampai penutup, biasanya erat hubungannya dengan hotel.
- 3) Coffe shop, merupakan tempat makan dan minum yang menyuguhkan suasana santai tanpa aturan yang mengikat dan biasanya menyuguhkan racikan kopi sebagai menu spesial di luar makanan-makanan kecil atau makanan siap saji.
- 4) Cafeteria, merupakan tempat makan dan minum yang terbatas menyajikan roti atau sandwich serta minuman-minuman ringan yang tidak beralkohol, biasanya erat hubungannya dengan kantor.
- 5) Canteen, merupakan tempat makan dan minum yang menyajikan berbagai makanan-makanan instan dengan harga yang terjangkau.
- 6) Continental restaurant, restoran yang memberikan kebebasan bagi pengunjungnya untuk memilih bahkan mengiris makanan yang dipesannya sendiri.
- 7) Carvery, merupakan restoran yang biasanya terdapat di motel kecil dan menyajikan makanan dan minuman sederhana.
- 8) Discotheque, merupakan tempat makan dan minum yang menyuguhkan suasana hingar bingar musik sebagai daya tariknya, biasanya menyuguhkan makanan dan minuman cepat saji.
- 9) Fish and chip shop, restoran yang menyajikan menu ikan dan kripik atau snack sebagai menu utama.

- 10) Grill room, restoran dengan menu masakan panggang atau barbekyu sebagai menu andalan.
- 11) Intavern, restoran kecil dipinggiran kota yang biasanya menyuguhkan makanan cepat saji dan minuman kopi.
- 12) Pizzeria, restoran dengan menu pizza dan pasta sebagai menu utama.
- 13) Creeperie, restoran yang menyajikan berbagai menu kreps dan manisan.
- 14) Pub, restoran yang menjual minuman beralkohol.
- 15) Cafe, tempat untuk makan dan minum dengan sajian cepat saji dan menyuguhkan suasana yang santai atau tidak resmi.
- 16) Specialty restaurant, merupakan tempat untuk makan dan minum yang memiliki tema khusus atau kekhususan menu masakan yang akan disajikan dan biasanya memiliki cita rasa yang berbeda dengan restoran lain.
- 17) Terrace restaurant, merupakan tempat makan dan minum yang umumnya terletak di luar ruangan dan biasanya erat hubungannya dengan fasilitas hotel. Di negara-negara barat terrace restaurant biasanya hanya buka saat musim panas saja.
- 18) Gourment restaurant, merupakan tempat untuk makan dan minum yang biasanya diperuntukkan bagi orang-orang yang sangat mengerti akan cita rasa sehingga banyak menyediakan makanan-makanan lezat dengan pelayanan yang megah dan harga yang mahal.

- 19) Family restaurant, merupakan restoran sederhana untuk makan dan minum keluarga atau rombongan dengan harga yang tidak mahal serta menyuguhkan suasana nyaman dan santai.
- 20) Main dining room, merupakan ruang makan besar atau restoran yang umumnya terdapat di hotel, penyajian makanannya secara resmi, servis yang diberikan dapat menggunakan gaya prancis maupun rusia, sedangkan orang-orang yang datang pada umumnya juga menggunakan pakaian resmi formal.

3.2.3 Jenis-jenis Restoran

Tujuan operasional restoran adalah untuk mencari keuntungan dan membuat puas para konsumennya. Berdasarkan aspek dasar keberadaan, restoran memiliki empat tujuan sebagai berikut:

1) Perdagangan

Restoran berfungsi sebagai jasa penjualan dan pelayanan kepada pelanggan dari jenis produknya.

2) Keuangan

Restoran menjaga kelancaran dari berlangsungnya kegiatan merupakan perputaran dari biaya penanaman modal.

3) Kedudukan

Pengoperasian restoran yang utama adalah menyajikan berbagai jenis makanan dan penampilan suasana ruang restoran.

4) Kepraktisan

Restoran dalam penyusunannya menarik perhatian, penyajian dan pelayanan dari jenis usaha tersebut diharapkan dapat memberikan kepuasan.

3.2.4 Produk Restoran

Produk yang dihasilkan restoran adalah totalitas dari makanan, minuman dan seperangkat atribut lainnya, termasuk didalamnya rasa, warna, aroma makanan, harga, nama makanan dan minuman, reputasi restoran, serta jasa pelayanan dengan keramah-tamahan yang diterima guna memuaskan keinginan pelanggan “Soekresno, 2000:8”, secara umum, terdapat tiga komponen produk yang dipasarkan oleh restoran yaitu:

- 1) Makanan dan minuman
- 2) Pelayanan “service” termasuk cara pelayanan, keramah-tamahan karyawan, valet parking, perhatian khusus seperti ulang tahun, hiburan dan komplimentari foto untuk pelanggan.
- 3) Suasana “ambience”, termasuk : tema, lighting, seragam, furniture, kebersihan, perlengkapan, dekorasi dan penataan meja.

3.3 Menu

3.3.1 Pengertian Menu

- 1) Menurut Para Ahli
 - a) Menurut Kinton dan Caserani (dikutip oleh Sudiara, 2000:1) ,
“menu adalah sebuah daftar makanan yang telah dilengkapi

dengan harga masing-masing, yang disediakan dan ditampilkan untuk menarik pelanggan serta memberikan nilai terhadap sejumlah uang terhadap makanan yang ditawarkan.”

- b) Menurut Endar Sugiarto dan Sulartiningrum (2001 : 106)
: “menu adalah daftar makanan yang telah dipersiapkan yang tersedia di dalam restoran tersebut.”
- c) Menurut Putra Suarthana (2002 : 74), “menu adalah daftar makanan yang tersedia untuk pelanggan.”

2) Menurut Berbagai Sudut Pandang

Menu ini memiliki arti yang berbeda-beda dari setiap sudut pandang, misalkan saja pengertian menu seperti berikut :

a) Sudut pandang pramusaji

Daftar makanan/minuman yang harus dijual kepada konsumen

b) Sudut pandang tamu

Menu adalah daftar makanan yang dapat dipilih sesuai selera tamu

c) Sudut pandang juru masak

Menu adalah makanan yang akan dimasak untuk konsumen

d) Sudut pandang pemerintah

Daftar makanan yang dijadikan sebagai sumber lapangan kerja dan juga pajak.

Secara umum, menu adalah sebuah daftar makanan yang dilengkapi dengan harga masing-masing yang disediakan dan ditampilkan untuk menarik pelanggan serta memberi nilai terhadap sejumlah uang terhadap makanan yang ditawarkan

3.3.2 Pengetahuan Menu

Menu berasal dari bahasa Prancis “Le Menu” yang berarti daftar makanan yang disajikan kepada tamu di ruang makan. Dalam lingkungan rumah tangga, menu diartikan sebagai susunan makanan/hidangan tertentu. Oleh orang Inggris menu disebut juga “Bill of Fare”. Menu adalah pedoman bagi yang menyiapkan makanan/hidangan, bahkan merupakan penuntun bagi mereka yang menikmatinya karena akan tergambar tentang apa dan bagaimana makanan tersebut dibuat. Menurut Pellapart seorang ahli gastronomi yang sangat terkenal, perkataan menu dikenal untuk pertama kalinya pada tahun 1541, ketika Duke of Brunsick menuliskan segala sesuatunya yang akan dihidangkan dalam sebuah pesta yang dilaksanakannya.

Perkataan menu didalam pemakaiannya mengalami perkembangan, terutama setelah revolusi Prancis, sehingga menu merupakan suatu mode yang harus dan pasti ada pada setiap jamuan makan.

Pada saat ini perkembangan dan bentuk-bentuk menu sangat menarik sehingga salah satu alat promosi dan sering diambil oleh para tamu

sebagai kenang-kenangan. Sehingga didalam pembuatan menu/daftar makanan ini memerlukan biaya yang cukup besar sehingga mempengaruhi terhadap harga hidangan. Didalam praktek, menu berperan juga sebagai alat promosi yang efektif bagi restaurant tersebut. Oleh karena itu susunan menu memegang susunan yang cukup penting dalam menunjang keberhasilan usaha, maka harus dibuat secara menarik dan tepat. Untuk itu diperlukan pengetahuan dasar sebagai bahan penunjang dalam rangka menyusun menu, seperti pengetahuan tentang tipe, struktur/kerangka, karakter, komposisi, design dan penulisan menu.

3.3.3 Fungsi Menu

Menu mempunyai beberapa fungsi, antara lain :

- 1) Sebagai alat komunikasi antara pelayan dan tamu.
- 2) Sebagai alat untuk mempromosikan produk yang dimiliki perusahaan.
- 3) Sebagai tuntunan untuk pembelian bahan makanan.
- 4) Sebagai dasar pengetahuan bahan makanan.
- 5) Untuk mengetahui teknik pengolahan makanan yang digunakan.
- 6) Mempengaruhi peralatan, fasilitas, penataan dan dekorasi ruangan yang digunakan.
- 7) Sebagai pedoman cost control.
- 8) Untuk menentukan jenis alat makan yang digunakan (cutleries).

3.3.4 Jenis Menu

1) Berdasarkan Cara Penyajian

Jenis menu yang dibedakan berdasarkan cara penyajian kepada tamu dikelompokkan menjadi :

a) Ala Carte

Maksud dari jenis makanan Ala Carte adalah sajian yang dihidangkan disetiap menu telah dilengkapi dengan harga masing-masing. Karakter dari penyajian Ala Carte ini makanan akan baru dimasak setelah ada pemesanan dan tidak memerlukan menu yang komplit alias satuan.

b) Table D'hote (Set Menu)

Untuk model cara penyajian Table D'hote atau Set Menu biasanya terdiri dari 4-6 hidangan yang akan disajikan kepada tamu berurutan dengan jeda. Jadi bisa dibilang Anda tidak bisa memilih hidangan per item karena sudah dalam satu paket yang telah ditentukan.

Set Menu lengkap biasanya terdiri dari appetizer, soup, entrée, sorbet, main course, dessert dan ditutup dengan minuman seperti tea atau coffee. Yang tidak kalah penting juga alat makan yang digunakan harus sesuai dengan masing-masing menu yang dihidangkan. Adapun ciri paling mencolok dari jenis menu dengan cara penyajian Table D'hote adalah meja makan yang

tersedia sudah dilengkapi dengan peralatan makan yang tertata rapi lengkap dengan serbet.

c) Buffet Style

Buffet mungkin lebih akrab dikenal dengan cara penyajian prasmanan. Jadi model ini cenderung lebih mudah untuk diterapkan karena para tamu bisa langsung memilih makanan apa yang disukai yang telah dihidangkan di meja prasmanan. Untuk penyajian Buffet Style ini biasanya para tamu undangan tidak duduk dimeja makan melainkan berdiri. Karena hal tersebut peralatan yang dibutuhkan juga simple hanya piring dan sendok saja

2) Berdasarkan Waktu Penghidangan

Untuk jenis menu yang disajikan berdasarkan waktu penghidangan juga dikelompokkan menjadi seperti berikut :

a) Hidangan makan pagi (Breakfast)

Hidangan makan pagi adalah menu makanan yang disajikan antara jam 6 – 10 pagi dengan susunan yang beraneka ragam.

b) Hidangan makan siang (Lunch)

Hidangan makan siang adalah menu makanan yang disajikan antara jam 11 sampai jam 3 sore dengan susunan terdiri atas makanan pembuka, soup, main course dan dessert.

c) Hidangan makan malam (Dinner)

Hidangan makan malam adalah makanan yang disajikan antara jam 7-8 dengan susunan yang sama seperti makan siang yang terdiri atas appetizer, soup, main course dan dessert. Tapi yang membedakan adalah komposisi makanan yang digunakan hidangan siang lebih berat dibanding makan malam.

d) Hidangan makan tengah malam (Supper)

Hidangan tengah malam adalah makanan yang disajikan kepada tamu yang datang antara jam 23.00 sampai jam 2 dini hari. Makanan ini memang diperuntukkan bagi tamu yang baru tiba tengah malam ataupun untuk tamu yang tidak bisa tidur dan ingin menikmati suasana malam.

3.4 Jenis Service

Suatu sistem pelayanan adalah dimana tamu duduk dikursi menghadap meja makan, kemudian makanan dan minuman diantarkan dan disajikan, umumnya jenis – jenis pelayanan makanan dan minuman dapat dibedakan menjadi 7 (tujuh) macam yaitu :

1) American Service / Ready Plate Service

American Service adalah jenis pelayanan yang praktis, hemat, cepat dan murah. Dimana makanan sudah ditata di atas piring (ready on the plate) dari dapur dan disuguhkan di meja tamu.

2) Russian Service/International Service

Russian Service adalah jenis pelayanan dimana piring atau mangkok sudah diletakkan lebih dulu di hadapan tamu dan makanan sudah disiapkan dari dapur dan ditata pada piringan (platter) dan telah dihias dengan baik.

3) French Service/Continental Service

French Service adalah jenis pelayanan dimana chef de rang memasak makanan di depan tamu menggunakan trolley (gueridon).

4) English Service/Family Service

English Service adalah jenis pelayanan yang disebut juga family service karena lebih sering digunakan pada saat acara keluarga seperti “Thanks Giving Day” di Amerika Serikat. Dimana tuan rumah yang menentukan porsi semua tamunya, sedangkan pelayan yang menyajikan hidangan sesuai permintaan dari tuan rumah.

5) Buffet Service/ Self Service/ Prasmanan Service

Self Service adalah jenis pelayanan dimana para tamu diperkenankan mengambil makanan dan minuman sendiri yang telah disiapkan di meja hidangan atau meja prasmanan.

6) Counter service

Counter service adalah suatu system pelayanan dimana para tamu datang lalu duduk di counter, apabila makanan dan minuman yang dipesannya sudah siap, maka akan disajikan kepada tamu diatas

counter. Petugas yang menyajikan bisa waiter ataupun juru masaknya. Pelayan ini lebih praktis, hemat tenaga dan waktu.

7) Carry out service

Carry out service atau lebih dikenal dengan istilah take out service yaitu system pelayanan dimana tamu datang untuk membeli makanan yang telah siap ataupun disiapkan terlebih dahulu, dibungkus dalam kotak untuk dibawa pergi, jadi makanan tidak dinikmati ditempat.

3.5 Pengertian Pramusaji

3.5.1 Definisi Pramusaji Menurut Marsum W.A (1993:90)

“karyawan/karyawati di dalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan dan peralatan makan untuk tamu berikutnya”.

3.5.2 Definisi Pramusaji menurut Adi Soenarno (1996:25)

“yang dimaksud pramusaji adalah petugas yang disertai tugas-tugas untuk menunggu tamu, melayani pemesanan atau order dan menyajikan makanan dan minuman untuk tamu tersebut.”

3.5.3 Menurut Dahmer dan Kahl (1996:1)

“Seorang ramusaji adalah karyawan restoran yang berusaha memberika pelayanan kepada tamu sehingga membuat mereka dapat merasakan kenyamanan serta mendapat penyambutan yang secara ramah, mengambil pesanan dari yang mereka pesan, menyajikan makanan, membersihkan lingkungan kerja, dan menata meja yang akan digunakan oleh tamu berikutnya.”

3.6 Taking Order

3.6.1 Pengertian Taking Order

Taking order dapat diartikan menerima dan mencatat pesanan tamu, baik itu dalam makanan atau minuman yang selanjutnya akan diteruskan ke bagian yang terkait antara lain : kitchen, bar, pastry, dan kasir. Taking order merupakan bagian dari service bisa dilakukan di room service, restaurant, bar, dan banquet. Petugas yang melakukan taking order disebut order taker.

3.6.2 Syarat-Syarat yang Dimiliki Seorang Order Taker

- 1) Bisa berkomunikasi dengan baik.
- 2) Memiliki pengetahuan tentang produk yang dijual.
- 3) Menguasai teknik menjual.
- 4) Menguasai teknik pencatatan pesanan.
- 5) Memiliki daya ingat yang baik.

3.6.3 Tujuan Order Taker

- 1) Memberikan informasi yang akurat mengenai menu di restoran.
- 2) Meningkatkan nilai penjualan.
- 3) Meningkatkan profit / keuntungan.

3.6.4 Tahapan Taking Order

Terdapat beberapa tahapan di dalam taking order ini mulai dari :

- 1) Greeting (salam)
- 2) Exsorting guest to the table (mengantarkan tamu ke meja)
- 3) Pulling and Seating guest (menarik kursi untuk tamu)
- 4) Pouring Water (menuangkan air minum)
- 5) Present the menu list
- 6) Suggestive selling and taking the orders
- 7) Repeat the order
- 8) Input the order to the system
- 9) Check quality presentation and serve the beverage order and bread butter

Secara prosedur, pengambilan order tamu ini dilakukan beberapa saat setelah kita memberikan menu kepada tamu, karna tamu membutuhkan beberapa saat untuk memilih menu apa yang akan dia pesan. Tunggu dengan sabar dan jangan terlalu jauh, hal ini dimaksudkan jika tamu membutuhkan saran ataupun penjelasan tentang menu yang ada di daftar menu, dia bisa memanggil kita dan

kita pun bisa langsung bergegas untuk memberikan saran atau masukan untuk tamu.

BAB IV

PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING

4.1 Waktu dan Tempat On The Job Training

4.1.1 Waktu On The Job Training

Waktu pelaksanaan On the Job training di hotel Fairfield by Marriot Bali

Legian antara lain sebagai berikut :

- 1) Pagi dimulai dari pukul 06.00 WITA sampai dengan pukul 15.00

WITA

- 2) Siang dimulai dari pukul 14.00 WITA sampai dengan pukul 23.00

WITA

On The Job Training dilaksanakan pada 16 Desember 2020 sampai dengan 16 Juni 2021. Itu berarti periode training dilaksanakan selama 6 bulan ditentukan waktu sesuai dengan schedule yang telah disediakan dari hotel.

4.1.2 Tempat On The Job Training

Tempat pelaksanaan On The Job Training di Hotel Fairfield by Marriott

Legian Bali terlaksana pada dua outlet, antara lain :

- 1) Tebu Merah Restaurant Fairfield by Marriott Legian Bali
- 2) Pool Bar Fairfield by Marriott Legian Bali

4.2 Jadwal Pelaksanaan On The Job Training

Jadwal Pelaksanaan On The Job Training di Hotel Fairfield by Marriott Legian Bali terbagi dalam 2 shift sebagai berikut :

- 1) Shift Pagi, berlangsung dari pukul 06.00 WITA sampai dengan pukul 15.00 WITA
- 2) Shift Siang, berlangsung dari pukul 14.00 WITA sampai dengan pukul 23.00 WITA

4.3 Objek Pelaksanaan On The Job Training

Tugas – tugas yang dilaksanakan penulis di Tebu Merah Restaurant dituliskan sebagai berikut :

4.3.1 Breakfast

- 1) Tugas Dan Tanggung Jawab

Tugas dan tanggung jawab penulis di Tebu Merah Restaurant pada saat breakfast adalah sebagai berikut :

- a) Mengambil hard key dan card key untuk restaurant.
- b) Menyiapkan coffe, tea, dan juice.
- c) Menyiapkan glasses, cutleries, dan chinaware.
- d) Memastikan cutleries yang akan digunakan tetap bersih dan menempatkan di dalam tray.
- e) Memasang food tag jika menggunakan sistem buffet.
- f) Sanitize every table in alfresco and restaurant.

- g) Welcoming guest.
- h) Billing.
- i) Menyiapkan menu jika menggunakan sistem ala carte.
- j) Set up cutleries.
- k) Clear up.
- l) Serving food dan beverage jika menggunakan sistem ala carte
- m) Menyampaikan order ke kitchen.
- n) Mencuci piring dan gelas yang telah digunakan.
- o) Polishing chinaware dan glasses.
- p) Merapikan segala peralatan yang telah digunakan.
- q) Closing.

2) Prosedur Kerja

Berikut adalah prosedur kerja penulis saat serving breakfast, antara lain :

- a) Ala Carte System
 - (a) Welcoming guest (greeting dan seating the guest).
 - (b) Menanyakan nomor kamar kepada guest.
 - (c) Sebelumnya, penulis harus mengetahui room yang include dan tidak include breakfast.
 - (d) Jika nomor kamar yang disebutkan guest sudah include breakfast, maka berikan menu kepada guest.
 - (e) Taking food and beverage order.
 - (f) Repeat order.

- (g) Sampaikan order kepada kitchen dan berikan captain order.
- (h) Membuat beverage order di pool bar.
- (i) Serving beverage order.
- (j) Set up cutleries, sugar bowl, salt dan paper shacker.
- (k) Serving food.
- (l) Memastikan makanan dan minuman sesuai dengan selera guest.
- (m) Setelah selesai makan, setiap piring dan gelas di clear up satu persatu.
- (n) Farewell.
- (o) Dan setelah guest pergi, sanitize table.

b) Buffet Service System

- (a) Melakukan persiapan untuk buffet seperti set up sugar bowl di setiap table, memasang food tag, mencatat nomor kamar tamu yang sudah include dengan breakfast, menyiapkan bill record, menyiapkan cutleries dan dinner napkin.
- (b) Welcoming guest (greeting).
- (c) Menanyakan nomor kamar kepada guest.
- (d) Offering tea or coffe to the guest.
- (e) Explaining buffet menu to the guest.
- (f) Seating the guest.
- (g) Buat orderan tea or coffe.
- (h) Serving tea and coffe.

- (i) Set up cutleries.
- (j) Clear up.
- (k) Farewell.
- (l) Sanitize table.

Setelah semua tamu telah melaksanakan breakfast, maka penulis bersama rekan penulis melakukan closing bersama mulai dari membersihkan peralatan yang digunakan dan membersihkan area restaurant serta bar.

4.3.2 Lunch

Tebu Merah Restaurant dan Pool Bar adalah outlet yang buka dari pukul 11.00 WITA sampai dengan 17.00 WITA untuk menyediakan lunch dan happy hour yang dimulai pukul 15.00 WITA.

1) Tugas dan Tanggung Jawab

Tugas dan tanggung jawab penulis pada saat lunch di Tebu Merah Restaurant adalah sebagai berikut :

- a) Membersihkan meja (sanitize).
- b) Menyiapkan cutleries dan melipat cutleries di dalam dinner napkin.
- c) Menyiapkan salt and paper shaker.
- d) Menyiapkan tray, lap meja, sanitize chemical dan menu di side stand.
- e) Memastikan restaurant area selalu bersih dan rapi.
- f) Membuat bill record untuk lunch yaitu bill record Tebu Merah Restaurant dan Pool Bar.

2) Prosedur Kerja

Prosedur kerja penulis saat serving lunch dituliskan sebagai berikut :

- a) Greeting dan welcoming guest.
- b) Tanyakan nomor kamar pada tamu yang baru datang dan table untuk berapa orang, hantarkan ke meja yang sudah di pesan.
- c) Berikan drink list dan menu makanan dari sebelah kanan tamu.
- d) Taking the order tamu dan repeat the order.
- e) Sampaikan food order kepada chef dan beverage order kepada bar.
- f) Serving minuman tamu dari sebelah kanan.
- g) Serving makanan tamu mulai dari entrees, maincourse, dan dessert.
- h) Clear up piring bila tamu sudah selesai menikmati dessert.
- i) Berikan tamu bill.
- j) Farewell tamu bila sudah selesai lunch.

4.3.3 Dinner

Pada saat dinner serving periode, ada tiga outlet yang tersedia antara lain Tebu Merah Restaurant, Pool Bar, dan In Room Dining. Berikut tugas, tanggung jawab, dan prosedur kerja dimasing – masing outlet yang telah dilaksanakan oleh penulis.

1) Tebu Merah Restaurant

a) Tugas dan Tanggung Jawab

Tugas dan tanggung jawab penulis saat dinner serving periode, antara lain :

- (a) Membersihkan meja (sanitize).
- (b) Menyiapkan cutleries dan melipat cutleries di dalam dinner napkin.
- (c) Menyiapkan salt and paper shaker.
- (d) Menyiapkan tray, lap meja, sanitize chemical dan menu di side stand.
- (e) Memastikan restaurant area selalu bersih dan rapi.
- (f) Membuat bill record untuk lunch yaitu bill record Tebu Merah Restaurant.

b) Prosedur Kerja

Prosedur kerja yang dilaksanakan penulis saat dinner serving periode, antara lain :

- (a) Greeting dan welcoming guest.
- (b) Tanyakan nomor kamar pada tamu yang baru datang dan table untuk berapa orang, hantarkan ke meja yang sudah di pesan.
- (c) Berikan drink list dan menu makanan dari sebelah kanan tamu.
- (d) Taking the order tamu dan repeat the order.
- (e) Sampaikan food order kepada chef dan beverage order kepada bar.
- (f) Serving minuman tamu dari sebelah kanan.
- (g) Serving makanan tamu mulai dari entrees, maincourse, dan dessert.
- (h) Clear up piring bila tamu sudah selesai menikmati dessert.

- (i) Berikan tamu bill.
- (j) Farewell tamu bila sudah selesai dinner.

2) Pool Bar

a) Tugas dan Tanggung Jawab

Tugas dan tanggung jawab penulis saat dinner serving periode pada outlet Pool Bar, antara lain :

- (a) Menyiapkan glassware.
- (b) Membuat inventory beverage yang ada di Pool Bar.
- (c) Set up pool towel.
- (d) Membersihkan Pool Bar area terutama di bagian counter.
- (e) Menyiapkan alat – alat yang dipergunakan.
- (f) Mengecek buah dan ice untuk sell juice.
- (g) Mengecek milk serta coffee bean.
- (h) Mengecek stok tea.
- (i) Memastikan Pool Bar Area tetap bersih dan rapi.

b) Prosedur Kerja

Prosedur kerja yang telah dilaksanakan penulis saat bertugas di Pool Bar, antara lain :

- (a) Greeting guest.
- (b) Tanyakan nomor kamar pada tamu yang baru datang.
- (c) Berikan drink list kepada tamu.
- (d) Taking the order tamu dan repeat the order.

- (e) Membuat orderan.
- (f) Serving minuman untuk tamu melalui counter dengan catatan gelas tidak menggunakan barang pecah belah untuk di pool bar area dan hanya digunakan di restaurant.
- (g) Clear up gelas bila tamu telah selesai.
- (h) Berikan tamu bill.
- (i) Farewell tamu bila sudah selesai.

3) In Room Dining

In Room Dining adalah outlet yang menyediakan jasa antar makanan ke kamar guest dan tersedia saat dinner.

a) Tugas dan Tanggung Jawab

- (a) Menyiapkan tray room service.
- (b) Menyiapkan cutleries yang sudah dilipat dengan dinner napkin serta diselipkan salt dan paper.
- (c) Menyiapkan food cover.
- (d) Memastikan semua peralatan yang digunakan selalu terjaga kebersihannya.
- (e) Menyiapkan captain order dan menu.
- (f) Menyiapkan bill record khusus untuk In Room Dining.

b) Prosedur Kerja

Prosedur kerja yang dilaksanakan penulis saat mengantarkan dan menerima pesanan room service, antara lain :

- (a) Menerima telepon langsung dari guest maupun melalui FO terlebih dahulu.
- (b) Membacakan menu.
- (c) Taking order.
- (d) Repeat the order.
- (e) Menanyakan nomor kamar kepada guest.
- (f) Setelah itu menanyakan mau diantar kemana dan jam berapa.
- (g) Menyampaikan food order kepada chef dan beverage order kepada bartender.
- (h) Menyiapkan tray serta set up cutleries di tray beserta salt dan paper.
- (i) Menanyakan kepada FO apakah kamar tersebut memiliki deposit atau tidak. Jika memiliki deposit, maka tamu bisa melakukan payment dengan sistem room charge. Jika tidak memiliki deposit, maka tamu harus membayar baik melalui sistem cash maupun yang lainnya. Dan jika guest tidak memiliki deposit namun meminta room charge, bisa didiskusikan kepada FO dengan membuka room charge system di kamar guest tersebut dan di payment saat guest check out.
- (j) Membuat bill.
- (k) Jika semua orderan telah terselesaikan, tutup dengan food cover dan angkat tray di bahu kiri.

- (l) Setelah sampai di kamar guest, pencet bell dan katakan ‘excusme, room service please!’
- (m) Setelah dibukakan pintu oleh guest, maka tanyakan apakah boleh masuk ke kamar dan orderan ditaruh dimana.
- (n) Setelah itu lakukan payment.
- (o) Farewell guest.

4.4 Hubungan Kerja Food and Beverage Service dengan Deparemen Lain

4.4.1 Hubungan Food and Beverage Service Department dengan Housekeeping Department

- 1) Saling membantu menjaga kebersihan di area restaurant
- 2) Membantu mencuci linen restaurant di bagian laundry
- 3) Housekeeping Department membantu Food and Beverage Department untuk menjaga dan merawat kebersihan seragamnya.
- 4) Saling bekerja sama dalam menangani Lost and Found item.

4.4.2 Hubungan Food and Beverage Service Department dengan Front Office Department

- 1) Petugas front office akan membantu untuk menginformasikan promosi yang ada di Food and Beverage Department pada tamu.
- 2) Petugas front office akan menyiapkan Daily Smart Start, membership in-house list, group in house list, daftar kamar yang tidak mempunyai

deposit other expense, serta daftar kamar yang harga kamarnya include atau tidak dengan breakfast pada Food and Beverage Department.

- 3) Front Office Department akan bekerja sama dengan Food and Beverage Department dalam penyediaan complimentary yang berhubungan dengan makanan dan minuman.

4.4.3 Hubungan Food and Beverage Department dengan Sales and Marketing Department

- 1) Food and Beverage Department bekerja sama dengan Sales and Marketing Department mempromosikan event-event yang ada di restaurant.

4.4.4 Hubungan Food and Beverage Department dengan Human Resources Department

- 1) HR Department melakukan perekrutan daily worker, trainee ataupun karyawan baru yang dibutuhkan oleh F&B Department.
- 2) Food and Beverage Department akan bekerja sama dengan HR Department dalam hal promosi, mutasi, transfer atau rotasi karyawan.

4.4.5 Hubungan Food and Beverage Department dengan Engineering Department.

- 1) Petugas Food and Beverage akan menginformasikan pada Engineering Department jika ada masalah yang terjadi pada alat atau barang yang ada di restaurant atau kerusakan serta masalah yang berhubungan dengan engineering yang terjadi di restaurant.

- 2) Petugas engineering akan menginformasikan tentang detail masalah yang mereka terima pada petugas Food and Beverage untuk didata.

4.5 Kendala

Kendala yang dialami penulis selama melaksanakan On The Job Training di Hotel Fairfield by Marriott Bali Legian, antara lain :

- 1) Kurangnya pengalaman penulis dalam dunia pariwisata sehingga saat hari pertama melakukan On The Job Training, penulis masih ragu untuk melakukan suatu pekerjaan sehingga menghambat proses pelayanan terhadap tamu.
- 2) Kurangnya pengetahuan di dalam dunia insdustri secara real.
- 3) Penggunaan sistem billing yang rumit dengan menggunakan sistem micross.
- 4) Penggunaan aksen Bahasa Inggris yang berbeda pada tamu sehingga terkadang menyebabkan misscommunication dengan tamu.

4.6 Upaya

Upaya yang telah dilaksanakan oleh penulis untuk mengatasi kendala – kendala yang dialami antara lain :

- 1) Penulis belajar dengan mengamati dan bertanya kepada senior penulis tentang sistem operasional pada Tebu Merah Restaurant sehingga di hari berikutnya, penulis sudah cukup baik untuk melaksanakan tugasnya dalam hal pelayanan atau yang lainnya.

- 2) Penulis bertanya cukup banyak kepada senior tentang industri pariwisata secara real dan mencatat hal – hal penting tersebut sehingga dapat menambah wawasan penulis.
- 3) Penulis meminta senior untuk mengajarkan bagaimana sistem billing di Tebu Merah Restaurant dan mempraktekannya setiap hari dengan cara melakukan kerja nyata transaksi dengan guest.
- 4) Mendengarkan dan lebih memahami tamu dengan aksen berbeda melalui gerak tubuh serta selalu mempelajari bagaimana cara tamu berbicara dan aksen setiap negara yang berbeda.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengalaman pada saat melaksanakan Praktik Kerja Nyata di Fairfield by Marriott Bali Legian, ada beberapa hal yang dapat di jadikan kesimpulan di antaranya :

1. Adanya prosedur kerja yang harus di lakukan oleh penulis selama mengikuti praktek kerja nyata di Fairfield by Marriott Bali Legian selama 6 bulan.
2. Penulis menemukan perbebedaan antara teori dan praktek kerja nyata seperti : aturan set-up table, cara penyajian, peralatan yang digunakan. Sedangkan persamaannya adalah : sequence of service secara umum antara teori dan praktek kerja nyata adalah sama kecuali pada saat menyajikan roti setelah taking order dan ungkapan yang di pelajari pada teori bisa penulis gunakan di praktek kerja nyata,
3. Dengan adanya kendala yang di dapatkan saat melakukan praktek kerja nyata, penulis dapat mengetahui seberapa banyak kemampuan yang penulis miliki dan cara menangani kendala tersebut dengan mencari solusinya.

4. Dengan menemukan solusi, penulis dapat memecahkan kendala yang ditemui serta dapat mencapai keberhasilan yang diperoleh selama praktek kerja nyata di Fairfield by Marriott Bali Legian.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Untuk Hotel Fairfield by Marriott Bali Legian

Sebagai berikut penulis tuliskan beberapa saran untuk Hotel Fairfield by Marriott Bali Legian yang diharapkan dapat membantu untuk pengembangan kedepannya :

Pihak hotel memberikan pembekalan yang lebih mendalam baik dalam hal teori maupun praktek sebelum mahasiswa/i melaksanakan trainingnya di masing-masing section, karena pada saat melakukan praktek kerja nyata mahasiswa/i dapat mempersiapkan diri agar tidak canggung untuk melakukan suatu pekerjaan.

- 1) Pihak hotel memperhatikan kedisiplinan para trainee dalam hal absensi dengan tepat waktu untuk membangun kebiasaan yang baik bagi para trainee dan mengasah skill serta belajar bertanggung jawab atas kewajibannya.
- 2) Memberikan kesempatan bagi training yang berpotensi dan mau bekerja untuk menjadi paid training, DW, bahkan staff, karena extraining sudah mengetahui prosedur kerjanya dan tidak perlu mengajarkan dari awal lagi.

- 3) Perlu adanya kekompakan antara pemimpin dan bawahan alasannya untuk meningkatkan rasa kebersamaan dan kekeluargaan antar karyawan.
- 4) Menjalin kerja sama yang baik dengan pihak kampus. Hal ini memudahkan hotel untuk mencari tenaga kerja seperti DW dengan menghubungi pihak kampus.
- 5) Perbaikan-perbaikan dan penambahan fasilitas harus segera dipenuhi untuk kelancaran operasional..
- 6) Nama baik dan kedudukan terus dipertahankan dan ditingkatkan kedepannya sesuai dengan visi dan misi hotel. Jika nama hotel tersebut baik, maka semakin banyak wisatawan yang ingin berkunjung ke hotel tersebut dan bermanfaat untuk meningkatkan pendapatan hotel.
- 7) Meningkatkan dan memperhatikan kesejahteraan karyawan, karena karyawan merupakan aset penting perusahaan.

5.2.2 Saran Untuk Mediterranean Bali

Sebagai berikut saran yang penulis berikan untuk Kampus Mediterranean Bali :

- 1) Lebih meningkatkan kerjasamanya dengan industri pariwisata baik di dalam maupun di luar negeri. Dengan adanya kerjasama yang baik sehingga pihak kampus lebih mudah untuk mendapatkan informasi yang berkaitan tentang pencarian tenaga kerja dan memudahkan mahasiswa/i

mendapatkan tempat training karena pihak hotel mempercayai jika kampus mampu memberikan calon tenaga kerja yang berkompeten.

- 2) Membina dan meningkatkan kualitas mahasiswa melalui peningkatan kualitas sistem perkuliahan mengingat persaingan yang semakin ketat. Alasannya agar mahasiswa/i dapat mempersiapkan dirinya apabila sudah memasuki industri pariwisata.
- 3) Lebih meningkatkan penggunaan Bahasa Inggris di dalam proses pembelajaran dan di area kampus. Alasannya agar mahasiswa menjadi terbiasa untuk berbahasa inggris dan lebih cepat untuk beradaptasi jika sudah berada di dunia industri pariwisata.

5.2.3 Saran Untuk Mahasiswa/i Mediterranean Bali

Berikut penulis tuliskan beberapa saran untuk mahasiswa serta mahasiswi Kampus Mediterranean Bali :

1. Lebih mendisiplinkan diri dalam hal pembelajaran serta praktek untuk mempermudah mahasiswa/i Mediterranean Bali ketika memasuki industri pariwisata sesungguhnya.
2. Diharapkan mahasiswa/i Mediterranean Bali dapat memanfaatkan waktu sebaik – baiknya untuk hal yang positif dan berpengaruh untuk jenjang karir kedepannya.
3. Bersikap kreatif serta memiliki inisiatif yang tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Marsum, AtmojoWidjojo. 1994. *Pengertian Menu*. Yogyakarta: Andi.
- Soekresno dan Pendit. 1998. *Petunjuk Praktek Pramusaji Food &Baverages Service*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Asri. Kinanti Fitra. 2012. *Pariwisata*. Tersedia pada:
<https://id.wikipedia.org/wiki/Pariwisata>. Diakses pada: 19 Januari 2021
- Arnani, Mela. 2020. *Saat Pariwisata Lesu, Ini yang Dilakukan Sebagian Warga Bali untuk Menyambung Hidup*. Tersedia pada:
<https://www.kompas.com/tren/read/2020/08/02/084500165/saat-pariwisata-lesu-ini-yang-dilakukan-sebagian-warga-bali-untuk?page=all>. Diakses pada: 19 Januari 2021
- Unknown, 2011. *Taking Order*. Tersedia pada :
<http://dunia-perhotelan.blogspot.com/2011/12/taking-order.html>. Diakses pada: 27 Januari 2021
- Munavizt, Setzer. 2010. *Jenis Menu*. Tersedia pada:
<http://pariwisatadanteknologi.blogspot.com/2010/06/jenis-jenis-menu.html>.
 Diakses pada: 27 Januari 2021
- Jeje. 2019. *Department Hotel*. Tersedia pada:
<https://department-hotel.blogspot.com/2019/01/department-food-beverages-di-hotel.html>. Diakses pada: 27 Januari 2021
- Boston. 2021. *Pengertian Menu: Jenis dan Contohnya*. Tersedia pada:
<https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-menu/>. Diakses pada: 8 Februari 2021
- Unknown, 2010. *Pengetahuan Menu : Fungsi, Struktur, dan Jenis Menu*. Tersedia pada:
<http://jurnal-sdm.blogspot.com/2013/02/pengetahuan-menu-fungsi-truktur-dan.html>. Diakses pada : 9 Februari 2021
- Setiawan, Samhis. 2021. *Pariwisata*. Tersedia pada:
<https://www.gurupendidikan.co.id/pariwisata/>. Diakses pada: 24 Mei 2021