**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Industri perhotelan sabagai wadah yang menyediakan sarana tempat tinggal sementara (akomodasi) dan bebeapa fasilitas pendukung lainya seperti *restaurant, banquet and catering*, serta *meeting room* dan lain-lain. Di dalam sebuah hotel terdapat department-department yang mempunyai tugas dan fungsinya masing-masing namun saling berkaitan sehingga struktur di dalam hotel tersebut berjalan dengan baik. Departmen tersebut di bagi menjadi beberapa bagian seperti *Front Office Department, Accounting Food and Beverage Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department* dan lainnya. Salah satu *department* yang keberadaaannya sangat penting adalah *department food and beverage* dimana *department* ini dibagi menjadi dua bagian yaitu *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service.* Kedua bagian *department* ini memiliki hubungan yang sangat erat contohnya dalam menyediakan dan menyajikan makanan. Dalam operasional harian hotel *food and beverage department (* department makanan dan minuman ) di bagi menjadi dua bagian yaitu *Food Bevrage Service* (Tata Hidang) di *Restaurant Service* dan *Food Beverage Product* (Produksi, pengelola, pembuat, penyedia makanan dan minuman ) di antara keduanya saling ketergantungan.

Jasa pelayanan merupakan salah satu komponen yang mendukung pemberian kepuasan kepada tamu baik dari segi penampilan maupun cara melayani tamu sesuai dengan standar operasional tersebut. Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi namun kepuasan pelanggan tidak hanya dilihat dari segi makanan maupun ketepatan penyajian tetapi dari segi pelayanan dan bagaimana cara waiter/waitress dalam melayani tamu.

*Waiter* adalah *staff* hotel yang bertanggung jawab dalam memperkenalkan suatu produk yang meliputi makanan dan minuman kepada tamu dengan cara penawaran langsung kepada tamu, namun dalam operasional para waiter/waitress mengacu pada standar yang berlaku pada sebuah restoran, standar yang dimaksud adalah *sequence of service.*

Demi lancarnya operasional dan kepuasan tamu di restoran terdapat *sequence of service* yang mengatur jalannya operasional. Operasional dalam sebuah restoran tidak akan berjalan dengan baik jika *sequence of service* tidak dilakukan dengan tepat oleh para *waiter*/*waitress* dan sebaliknya jika *sequence of service* dalam sebuah restoran diterapkan dengan baik oleh para *waiter/waitress* maka dapat dikatakan operasional berjalan dengan baik dan tamu akan merasa puas dengan pelayanan yang kita berikan.

Hotel Jeeva Klui Resort Lombok merupakan hotel bintang 4 diamond yang berlokasi di Jalan Raya Senggigi Mangsit, tempat dimana penulis melakukan PKL, adapun kendala yang dalam operasional di *waroeng restoran* adalah *Pelayanan Breakfast* di restoran masih belum dilaksanakan sepenuhnya dan belum dipahaminya peran penting *Pelayanan Breakfast.* Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik meneliti tentang *”Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Breakfast Oleh Waiter/Waitress Pada Waroeng Restaurant Di Hotel Jeeva Klui Resort Lombok*”.

* 1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah adalah “bagaimanakah *“Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Breakfast Oleh Waiter/Waitress Pada Waroeng Restaurant Di Hotel Jeeva Klui Resort Lombok”*

* 1. **Tujuan dan Manfaat Penelitian** 
     1. **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui *Upaya-upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Breakfast Oleh Waiter/Waitress Pada Waroeng Restaurant Di Hotel Jeeva Klui Resort Lombok”*

* + 1. **Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Memberikan dan menambah ilmu pengetahuan tentang pariwisata karena kita ketahui masih minimnya buku yang membahas tentang kepariwsataan.

1. Manfaat Akademis

Untuk menanbah wawasan pengetahuan dan memberikan informasi bagi para pembaca dan generasi selanjutnya dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah.

1. Secara praktis

Untuk dapat mengetahui penerapan teori yang didapatkan dibangku perkuliahan sekaligus membandingkan dengan peraktek dilapangan (hotel). Sehingga dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan sequence of service breakfast yang dapat memberikan manfaat yang cukup besar bagi pihak lainnya.

**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

**2.1. Pengertian Hotel**

Menurut *Marpaung (2002:165)* Hotel dapat diberi pengertian sebagai suatu usaha akomodasi yang dikolola secara komersial dengan menyediakan pelayanan penginapan, makan dan minuman. Sedangkan Menurut *Sulastiyono (2011*). Hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tampa adanya perjanjian khusus. Selain itu Pengertian hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 dalam Sulastiyono (2011), adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagaian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

berdasarkan pengertian di atas dapat ditarik makna atau pengertian hotel adalah sebagai berikut:

1. sebuah bangunan perusahaan yang menyediakan jasa penginapan, pelayanan makanan dan minuman
2. suatu bangunan yang disediakan untuk umum
3. suatu bentuk akomodasi yang menyajikan hidangan serta bertujuan komersial.

Dengan demikian Hotel adalah bentuk usaha yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya yang dimana menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang diperuntukan bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersial untuk mendapatkan keuntungan.

**2.2. Pengertian *Food and Beverage Departement***

Menurut *Pendit (2004,4)* definisi *Food and Beverage department* secara umum adalah bagian yang mempunyai tugas dan tanggung jawab mengurus makanan dan minuman, secara khusus adalah salah satu bagian departemen Hotel yang mengurus dan bertanggung jawab pelayanan makanan dan minuman dari tamu yang tinggal (*in house guest*) maupun yang tidak tinggal di hotel (*out side guest*).

* 1. **Departemen-Departemen yang ada pada *food and beverage*** 
     1. Departemen *food and beverage product (kithen)*

*Kitchen* adalah salah satu bagian dari *food and beverage department* yang bertugas dan bertanggung jawab dalam pengolahan makanan.

* + 1. Departemen *(food and beverage service (restaurant)*

Restaurant adalah salah satu bagian dari *food and beverage department* yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam menghidangkan makanan dan minuman.

Adapun seksi-seksi atau bagian yang ada di dalam restaurant yaitu:

1. Bar

Bar merupakan salah satu seksi yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam mengolah atau membuat minuman.

1. Pelayanan Kamar (*Room Service*)

Room service merupakan salah satu bagian dari *food and beverage service* yang bertanggung jawab dalam pelayanan makanan dan minuman ke kamar.

* 1. **Pengertian Pramusaji**

Menurut *Sugiarto (1996)* pramusaji adalah karyawan *room service* maupun restoran yang mengenai tugas dan tanggung jawab memberikan pelayanan akan kebutuhan makan dan minum bagi tamu hotel.

Sedangkan ditinjau dari istilahnya maka pramusaji berarti orang yang

bertugas atau bekerja dalam bidang penyajian, dalam hal ini makanan dan minuman atau setidak-tidaknya menyampaikan hidangan seseorang. Seorang pramusaji harus memiliki keterampilan dalam menawarkan makanan dan minuman serta menjual produk restoran sehingga dapat menciptakan sesuatu pendapatan bagi perusahaan.

Pramusaji merupakan faktor penunjang dalam bidang *Food & Beverage* Department khususnya bagian restoran. Maka petugas yang ada pada bagian ini merupakan tulang punggung dalam usaha yang menjual jasa pelayanan secara langsung. Selain pramusaji harus bisa memberikan pelayanan yang memuaskan sehingga tamu merasa nyaman dan berkeinginan untuk datang kembali.

* 1. **Kepuasan Konsumen**

Menurut *Shing (2012)* kepuasan adalah suatu respon fisologis, perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapan sebelum atau setelah mengkonsumsi produk/jasa tersebut. *Tse* dan *Wilton* dalam *Lupiode* (*2008*) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan suatu harapan sebelumnya dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Selanjutnya *Engel*, *et al.* dalam *Tjiptono* (*2007*) menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*income*) tidak memenuhi harapan. Maka, dapat disimpulkan definisi kepuasan konsumen adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh konsumen dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan.

Penilaian pelanggan terhadap kinerja perusahaan didapat setelah pelanggan merasakan pelayanan yang ditawarkan perusahaan. Jika harapan pelanggan lebih tinggi daripada kinerja perusahaan yang dirasakan, maka konsumen merasa tidak puas. Jika harapan konsumen alebih rendah daripada kinerja perusahaan maka konumen merasa sangat puas.

Menurut *Brierley* *& MacDougall* yang dikutip oleh *Tjiptono (20017)* tingkat kepuasan memiliki keterkaitan dengan loyalitas pelanggan. Jika pelanggan sudah berada pada tingkat kepuasan tertinggi maka pelanggan ajan loyal kepada produk/jasa tersebut.

* 1. **Pengertian *Breakfast***

*Breakfast* menurut Zain (1954:12) adalah makanan yang disantap pada pagi hari dan waktu sarapan dimulai jam 6 pagi sampai jam 10 pagi.

* 1. Macam-macam *breakfast*

1. *American Breakfast*

Menu sarapan yang terdiri dari:

1. *Fresh fruit or juice* (buah segar dan jus)
2. *Cereal*
3. *Toast or bread*
4. *Egg any style* (telur)
5. *Coffee or tea* (kopi atau teh)
6. *Continental breakfast*

Menu sarapan yang terdiri dari:

1. *Fresh fruit or juice*
2. *Cereal*
3. *Toast or bread*
4. *Coffee or tea*
5. *English Breakfast* 
   1. *Fresh fruit or juice*
   2. *Toast or bread*
   3. *Egg any style*
   4. *Meat or fish*
   5. *Coffee or tea*
6. Indonesian *Breakfast* 
   1. *Fresh fruit or juice*
   2. *Fried rice or noodle*
   3. *Porridge*
   4. *Coffee or tea*
   5. ***Sequence of Service*** 
      1. **Pengertian *Sequence of Service***

*Sequence of Service* adalah urutan atau aturan kerja yang semestinya dilakukan oleh pramusaji dalam melayani tamu yang datang untuk menikmati makanan dan minuman. (Gede Putu. Ali Muharis, 2005)

* + 1. **Prosedur *Sequence Of Service***

Menurut Gede Putu, Ali Muharis, (2005) dalam diktat Tata Hidang *Food and Beverage Service,* pada dasarnya seorang *waiter/waitress* dalam melayani tamu yang datang ke restoran hendaknya mereka menggunakan standard operasional prosedur yang telah ditetapkan antara lain:

* 1. Melayani tamu berdasarkan waktunya (pagi, siang, sore) dan cobalah untuk menyalami tamu dengan menyebut namanya.
  2. Tanyakan pada tamu apakah sudah memesan meja atau belum
  3. Tanyakan pada tamu meja untuk berapa orang
  4. Tanyakan pada tamu area rokok atau bebas rokok
  5. Tunjukan tamunya meja dan antarkan tamu ke mejanya
  6. Bantu tamu duduk dengan menggeser kursinya jangan lupa wanita terlebih dahulu
  7. Buka napkin tamu sesuai dengan standard operasional prosedur
  8. Berikan tamu daftar makanan dan minuman
  9. Tanyakan kepada tamu apakah sudah siap memesan atau tidak
  10. Ambil pesanan minuman terlebih dahulu dan proses pesanannya
  11. Sajikan pesanan minuman tamu
  12. Tanyakan kepada tamu apakah sudah siap memesan makanan dan rekomendasikan produk spesial hari ini
  13. Ambil pesanan makanan dan jangan lupa ulangi pesanan sebelum meninggalkan meja tamu
  14. Proses pesanan makanan dan sajikan roti
  15. Sesuaikan peralatan makanan berdasarkan pesanan tamu
  16. Sajikan hidangan pertama dan tawarkan tambahan minuman
  17. Angkat piring kotor dan sajikan makanan utama
  18. Angkat piring bekas makanan utama kecuali minuman dan bila perlu tawarkan minuman lainnya
  19. Tawarkan tamu makanan penutup, *coffee or tea*
  20. Tawarkan tamu liquer untuk makanan penutup minuman
  21. Persiapkan tamu daftar bon, jangan lupa periksa sebelum diberikan kepada tamu
  22. Tanyakan kepada tamu tentang makanan dan pelayanan yang diperoleh tamu
  23. Berikan daftar bon kepada tamu

**BAB III**

**GAMBARAN UMUM JEEVA KLUI RESORT LOMBOK**

* 1. **Sejarah Singkat Jeeva Klui Resort**

Jeeva Klui Resort dirancang oleh Nexus Studio Arsitek. Sebuah perusahaan desain berbasis di Bali dengan rencana induk oleh CSA Arsitek, Melbourne. Nexus telah menggunakan gaya bangunan, seni, dan kerajinan lokal tradisional Lombok untuk menciptakan gaya Sasak benar-benar unik yang menciptakan standar baru untuk resort di Lombok. Taman yang sejuk serta tanah yang subur,, menggunakan tanaman lokal dan tanaman pantai asli sepenuhnya menyatu dengan bangunan dengan Ocean View yang langsung di depan lautan. Apresiasi arsitektur lokal dan tradisi dengan tampilan dan nuansa Robinson Crusoe. Jeeva Klui Resort Lombok dibangun diatas tanah seluas 1,2 hektar.

Jeeva Klui Resort Lombok menggabungkan nuansa arsitektur tradisional Lombok untuk menciptakan suasana damai dan menenangkan, mengingatkan sebuah desa Sasak pedesaan. Perawatan yang baik diambil untuk konsep sebuah resort yang baik secara sosial dan bertanggung jawab terhadap lingkungan melalui gaya bangunan tradisional Lombok dan taman yang hijau tersebar di 1,2 hektar. Dibangun menggunakan bahan lokal yang berkelanjutan, seperti ubin terakota buatan tangan, tenun bambu, batu dan kayu daur ulang, masing-masing suite dan villa memancarkan aura kecanggihan otentik. Pantai di Jeeva Klui dilindungi, sempurna untuk snorkeling atau berenang santai.

Pada tanggal 1 Agustus 2010. Awalnya, resort ini akan dibuka dengan 21 kamar yang tersedia untuk tamu yang terdiri dari 18 Beach Suite, 2 Sea Suite dan 1 Suite dengan swimming pool. Kemudian ditambah lagi 10 kamar Suite dengan pemandangan laut dan 2 kamar suite dengan kolam renang yang di buka pada tanggal 1 Desember 2010. Dan sekarang Jeeva Klui Resort Lombok memiliki 35 kamar dengan standar yang berbeda disetiap kamar.

Pada saat ini jumlah kamar yang ada dan siap di operasikan sebanyak 35 (Tiga Puluh Lima) kamar dengan keterangan sebagai berikut:

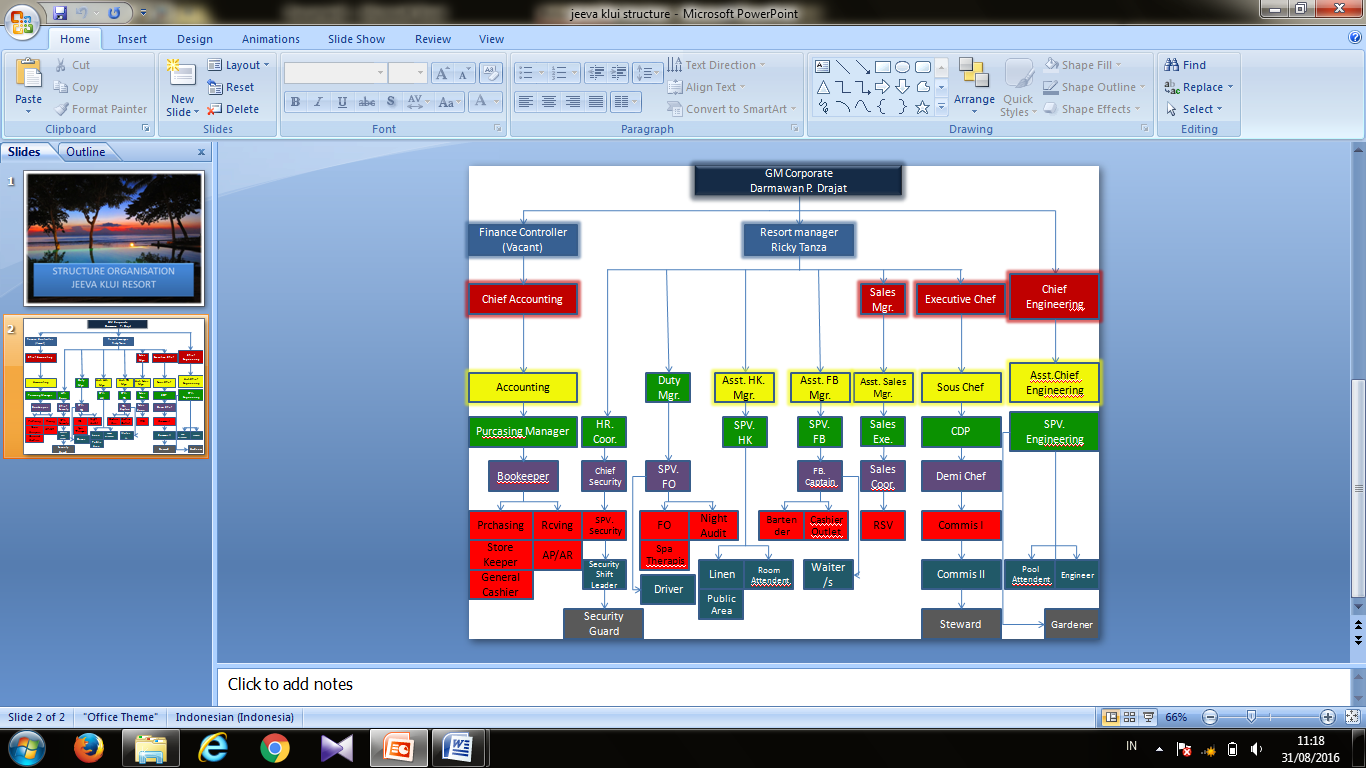
*Tabel 1. Jumlah dan Katagori Kamar Pada Jeeva Klui Resort*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **Katagori Kamar** | **Jumlah Kamar** |
| 1 | Ananda Pura Garden View Suite | 3 |
| 2 | Ananda Pura Ocean View Suite | 8 |
| 3 | Beachfront Suite | 14 |
| 4 | Beachfront Deluxe Suite | 1 |
| 5 | Astama Pool Villa | 1 |
| 6 | Akasha Pool Villa | 4 |
| 7 | Amra Duolex Pool Villa | 4 |
| **Total Kamar** | | **35** |

Berdasarkan Jumlah dan Katagori kamar di atas, Pada saat ini Jeeva Klui Resort memiliki fasilitas sebgai berikut:

1. Air Conditioner
2. Telephone
3. Mini Bar
4. Safe Deposite Box
5. TV Color
6. Hot & Cold Water
7. Shower
8. Bath Tub

Jeeva Klui Resort Lombok berlokasi di kawasan wisata senggigi tepatnya didaerah wisata Klui Lombok Barat, jelasnya mengenai lokasi Jeeva Klui Lombok seperti terlihat pada daftar peta halaman.

* 1. **Struktur OrganisasiJeeva Klui Resort**

*Sumber : HRD jeeva klui resort lombok,2016*

* 1. **Job Description Di Jeeva Klui Resort**
     1. **General Manager**

Tugas dan tanggung jawab:

1. Merncanakan strategi implementasi atas kebijakan perusahaan secara menyeluruh agar dapat dijalankan secara optimal.
2. Memonitor pelaksanaan kebijakan dan strategi perusahaan dan memastikan kelancaraan pelaksanaannya agar dapat berjalan secara maksimal dan tepat.
3. Mengontrol dan mengevaluasi implementasi strategi agar memperoleh masukan strategis sebagai usulan untuk kebijakan tahun berikutnya.
4. Menangani masalah atau keluhan tamu yang tidak bisa di selesaikan oleh department head maupun MOD (manager on duty).
5. Mengevaluasi dan menganalisa hasil implementasi strategi perusahaan serta mencari usulan atas permasalahan yang timbul
6. Mengarahkan fungsi setiap departemen dalam menjalankan strategi perusahaan
7. Membuat aturan, kebijakan, serta keputusan yang berkaitan dengan operasional hotel.
8. Menganalisa informasi maupun laporan keuangan.
9. Memeriksa secara rutin standart service yang telah di tetapkan hotel.
   * 1. **Resort Manager**

Job description meliputi:

* 1. Tugas-tugas rutin yaitu tugas yang dikerjakan setiap hari tanpa perintah, diantaranya:
  2. Membuka surat
  3. Menerima dekte
  4. Menerima tamu
  5. Menerima telpon
  6. Menyimpan arsip atau surat
  7. Menyusun dan membuat jadwal kegiatan pemimpin
  8. Tugas-tugas khusus yaitu tugas yang diperintahkan langsung oleh pimpinan yang membutuhkan penyelesaian secara khusus, tugas ini meliputi:

1. Mengonsep surat perjanjiaan kerjasama dengan relasi atau instansi luar
2. Menyusun surat rahasia (*confidential*)
3. Menyusun acara pertemuan bisnis
4. Pembelian kado atau cindera mata
   1. Tugas-tugas istimewa yaitu tugas yang menyangkut keperluan pimpinan antara lain:
      1. Bertindak sebagai penghubung untuk meneruskan informasi kepada relasi
      2. Mewakili seseorang menerima sumbangan untuk dana atau keperluan lainnya
      3. Mengingatkan pimpinan untuk membayar asuransi dari suatu badan atau instansi
      4. Menghadiri rapat-rapat dinas sebagai pendamping pimpinan selama mengadakan pertemuan bisnis..
   2. Tugas sosial meliputi:
      1. Mengurusi rumah tangga kantor
      2. Mengatur penyelenggaraan resepsi untuk kantor pimpinan beserta pengurusan undangan
   3. Tugas keuangan yang biasanya dinamakan petty cash (uang cadangan atau kas kecil) tugas keuangan ini antara lain:
5. Menangani urusan keuangan pimpinan di bank, misalnya penyampaian penyimpanan uang di bank, penarikan cek, pengambilan uang di bank
6. Membayar rekening-rekening pajak, sumbangan dan atas nama pimpinan.
7. Menyimpan catatan pengeluaran sehari-hari untuk pimpinan dan penyediaan dana untuk keperluan sehari-hari.
8. Tugas incidental tugas ini tidak rutin dilakukan diantaranya meliputi:
   * 1. Menyiapkan agenda rapat, menyiapkan pidao, menyiapkan laporan atau pernyataan pimpinan.
     2. Membuat ihtisar dari berita-berita dan karangan yang termuat dalam surat kabar, majalah brosur dan media-media lain yang ada kaitannya dengan kepentingan perusahaan.
     3. Mengoreksi bahan-bahan cetakan misal brosur, undangan, formulir dan daftar yang di konsep oleh perusahaan.
     4. Mewakili pimpinan dalam berbagai resepsi atau pertemuaan
9. Tugas secretaries dalam pertemuan bisnis (business meeting).

Pertemuan bisnis ini terjadi ketika dua orang atau lebih saling menerima dan memberi sesuatu berupa informasi, menyimak kembali kemajuaan, memecahkan masalah dan menciptakan yang baru. Tugas inilah yang cukup berat dan melelahkan bagi sekretaris untuk mengorganisir pertemuan-pertemuan tersebut.

* + 1. **Chief Accounting**

Tugas dan Tanggung Jawab:

1. Menyusun program dan anggaran pembiayaan pemasaran.
2. Bertanggung jawap atas penyusunan plan.
3. Bertanggung jawap atas penyelenggaraan promosi baik didalam maupun diluar hotel.
4. Bertanggung jawap atas semua adiministrasi lainnya.
5. Bertanggung jawab atas pembuatan laporan bulanan dan tahunan sesuai dengan keperluan yang telah ditetapkan
6. Bertanggung jawab atas pembuatan publikasi atau advertensi dalam rangka pemasaran perusahaan dan juga dalam hal kerja sama dengan *Food & Beverage dan Banquet.*
7. Bertanggung jawab atas pelaksanaan fungsi public relation.
8. Bertangung jawab atas kampanye perusahaan lewat usaha *direct-mail* atau penawaran tarif kepada tam dan calon tamu.
9. Memimpin rapat bagian dan aktif dalam rapat-rapat operasional antar depertemen dengan GM.
10. Mempersiapkan program kerja harian untuk tugas-tugas bidang akuntansi.
11. Menyusun rencana kerja jangka pendek sesuai dengan rencana anggaran perusahaan secara keseluruhan.
12. Membina dan memonitor seksi-seksi didalam lingkungan *accounting depertement*.
13. Pencapian sasaran yaitu penyajian laporan yang tepat waktu dan benar dengan perinsip-perinsip yang mengaturnya.
14. Memeriksa serta mengecek kebenaran dan kelengkapan bukti pengeluaran dan penerimaan kas sesuai dengan perosudur.
15. Menyelenggarakan hubungan yang baik terhadap pelenggaran, instansi maupun depertemen lainnya
    * 1. **Duty Manager**

Tugas dan tanggung jawab, pada dasranya tugas dan tanggung jawab dibawah ini lebih tepatnya dilakukan oleh bagian operasional dari FO departemen, manager bertugas sebagai pengontrol sekaligus pemimpin dari

1. Menjual seluruh fasilitas hotel kepada tamu.
2. Menghitung fix cost harga kamar per malam untuk mencapai target penjualan.
3. Menyelesaikan pembayaran tamu.
4. Mencatat pembayaran tamu.
5. Menyusun riwayat kunjungan tamu.
6. Melaporkan status kamar.
7. Menangani barang-barang tamu.
8. Menangani pesan,facsimile,maupun E-mail.
9. Menangani informasi dari luar tentang penjualan kamar.
10. Mengkoordinasi dan menangani pelayanan serta keluhan tamu.
    * 1. **Assistant Housekeeping Manager**

Tugas dan Tanggung jawab:

1. Bertanggung jawab untuk memelihara semua perlengkapan tata graha.
2. Mengadakan koordinasi dengan departemen head yang lain agar proses pelayanan bisa cepat dan efisien.
3. Melaksanakan house rules serta peraturan yang lain terhadap staffnya.
4. Melaksanakan training prajuan secara rutin
5. Melaksanakan rapat intern mingguan/bulanan ini dilakukan untuk membahas masalah-masalah serta penyelesaiannya.
6. Mengadakan koordinasi dengan Personal Departement dalam hal interview karyawan baru, pembinaan, promotion, dan sebagiannya.
   * 1. **Assistant Food & Beverage Manager**

Job descriptionnya meliputi:

* 1. Bertanggung jawab atas kebersihan operasional dalam penyajian makanan.
  2. Menetapkan menu, system/standart penyajian, strategi pemasaran/penjualan.
  3. Menyusun program staff.
  4. Menyusun rencana anggaran-anggaran kitchen dan food & beverage service stewarding.
  5. Merumuskan kebijaksanaan pengendalian biaya operasioal, menilai pelaksanaannya.
  6. Memonitor penyelenggaraan pemeliharaan sanitasi.
  7. Menyusun laporan dokumentasi, melakukan korespondensi, mengadakan briefing food & beverage departement.
  8. Melatih dan membimbing trainee.
  9. Menangani complaint tamu.
  10. Berkomunikasi dengan baik kepada tamu,maupun staff
  11. Merencanakan anggaran kitchen dan food & beverage Service stewarding.
  12. Meneliti, menyetujui standar portion size.
  13. Menetapkan jadwal operasional food & beverage outlet.
  14. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan atasan.
      1. **Assistant Sales & Marketing Manager**

Tugas dan tanggung jawab:

1. Bertanggung jawab dalam penjualan semua produk hotel baik berupa jasa maupun non jasa.
2. Memlihara dan meningkatkan usaha bisnis dari langganan yang sudah ada maupun dari daerah baru.
3. Menyusun rencana dan membuat laporan hasil sales call secara mingguan, bulanan, termasuk complain dan permintaan dari pelanggan.
4. Menemani, menjamu pelanggan sesuai dengan kebutuhan bila perlu di luar jam kerja.
5. Melakukan sales call secara rutin sesuai dengan program yang telah direncanakan.
6. Bekerjasama dengan departemen lain agar tercapai pelaksanaan tugas dengan baik.
7. Membuat dan menyampaikan rencana kerja bulanan atau mingguan.
8. Memelihara hubungan baik dengan relasi agar mempermudah mengatur tamu yang datang ke hotel.
9. Melakukan tugas lain sesuai dengan perintah atasan (management).
10. Melaksnakan dan mentaati peraturan hotel
    * 1. **Executive chef**

Tugas dan Tanggung Jawab:

1. Bertanggung jawab terhadap keberhasilan operasi di bagian dapur (kitchen).
2. Menyusun menu bersama-sama dengan Restaurant dan Bar Manager.
3. Menyusun dan selalu memeriksa daftar keperluan operasi di dapur.
4. Mengawasi dan mengadakan evaluasi terhadap pelaksanaan program kerja di dapur.
5. Memberikan bimbingan dan latihan secara kontinue terhadap keahlian staff (bawahan)
6. Menyusun dan mengkoordinasikan segala masalah dan kejadian yang dihadapi,selama melaksanakan tugas.
7. Bertanggung jawab terhadap semua peralatan-peralatan perlengkapan yang terdapatdi dapur.
8. Memberikan laporan secara kontinue terhadap kegiatan yang dilakukan di dapur

**3.3.9 Chief Enginering**

Tugas dan tanggung jawab:

* 1. Bertanggung jawab atas semua kelancaran di Engineering operation
  2. Menyiapkan laporan-laporan yang di perlukan
  3. Melatih dan mengawasi staff bawahan agar dapat bekerja secara efisien dan efektif
  4. Memeriksa dan mengawasi bahwa seluruh work order dari semua department telah diatasi dengan baik
  5. Melatih dan mengawasi crew, repair dan maintenance agar bekeja dengan efektif dalam memelihara seluruh hubungan dengan yang ada dalam hotel
  6. Memelihara kebersihan, kesiapan mesin-mesin hotel secara teratur agar dapat dipastikan beroperasi dengan baik dan maksimal
  7. Mematuhi peraturan dan mentati peraturan hotel
  8. Melaksanakan tugas lain dari perintah atasan

**3.3.10 Chief Security**

* + 1. Bertanggung jawab atas terpeliharanya keamanan hotel, tamu semua karyawan
    2. Mengkoordinasi serta mengawasi kegiatan petugas keamanan
    3. Membuat usulan pada menegement mengenai sistim keamanan dan ketertiban yang baik
    4. Mengatur jadwal kerja, cuti serta mengadakan koordinasi dengan pihak yang berwajib dalam rangka memelihara ketertiban lingkungan dan keamanan lingkungan
    5. Mengadakan koordinasi dengan kepolisian dalam hal penyelidikan bila adanya kejadian yang melibatkan karyawan atau pihak hotel setempat
    6. Membantu tamu dalam memmbuat lapoaran pada polisi bila ada tamu yang hilang
    7. Memberikan bimbingan kepada bawahan, serta memberikan masukan dalam penelian pegawai
    8. Mengmbil kunci pada Security depatemen dengan mendatangkan log book yang telah di sesuaikan
    9. Melaporkan kepada General Manager segala kejadian yang terjadi di sekitar hotel.

**3.4 Job Specification Di Jeeva Klui Resort**

**3.4.1 General Manager**

1. Mempunyai pendidikan minimal D3 Perhotelan.
2. Menguasai minimal 3 (tiga) bahasa asing.
3. Memiliki pengalaman kerja minimal 4 tahun di hotel berbintang lima (5).
4. Mengetahui pengetahuan dan management di bidang pariwisata.
5. Dapat berkomunikasi dengan baik.
6. Memiliki kemampuan dalam management hotel.
7. Memiliki kemampuan dalam mengurus dan mengolah karyawan dan perusahaan.

**3.4.2. Resort Manager**

Job specipicationnya meliputi:

1. Memiliki ijazah perhotelan atau secretary.
2. Mampu berbahasa asing.
3. Berpenampilan menarik.
4. Menguasai computer dengan baik.
5. Dapat berkomunikasi dengan baik.

**3.4.3. Chief Accounting**

1. Memiliki sertifikat pendidikan yang sudah disetujui oleh perguruan tinggi yang bersangkutan atao sekolah perhotelan dan pernah magang (*training).*
2. Memiliki pengetahuan tentang *acconting.*
3. Memiliki pengetahuan mengenai pengoprasian computer.
4. Memiliki pengalaman 3 tahun kerja dengan kualifikasi professional.

**3.4.4. Duty Manager**

Job specipicationnya meliputi:

* 1. Memiliki ijazah perhotelan/sederajat
  2. Mampu berdiplomasi dengan baik.
  3. Penuh percaya diri.
  4. Dapat mengoperasikan komputer.
  5. Mampu membuat keputusan dengan cepat dan tepat.
  6. Mampu mengingat nama dan wajah.
  7. Ramah dan murah senyum.
  8. Mampu berbahasa asing dan berkomunikasi dengan baik
  9. Berpenampilan menarik.

**3.4.5. Assistant Housekeeping Manager**

Job Specipicationnya Meliputi:

1. Memiliki sertifikat pendidikan yang sudah di setujui oleh perguruan tinggi yang bersangkutan dengan sekolah hotel dan pernah magang.
2. Pengalaman kerja minimal 6 tahun di hotel berbintang.
3. Pengalaman kerja 3-5 tahun sebagai managerial di hotel berbintang.
4. Mampu mengatasi pekerjaan dan memotifasi dalam melaksanakan tugas bawahan agar lebih baik, efekti dan efisien.
5. Mampu melakukan perhitungan untuk bahan, alat, maupun chemikel yang diperlukan dalam periode 1s/d 3 bulan atau lebih.

**3.4.6. Food & Beverage Manager**

Job specipicationnya meliputi:

* 1. Menguasai minimal dua bahasa.
  2. Memiliki ijazah perhotelan.
  3. Mengetahui standar pelayanan yang baik kepada tamu.
  4. Mengetahui managerial perhotelan.
  5. Memiliki pengalaman kerja minimal 2 tahun di hotel berbintang.
  6. Memiliki rasa tanggung jawab penuh pada bawahan atau staff
  7. Berjiwa disiplin,ramah dan sabar.
  8. Good looking, friendly

**3.4.7. Sales & Marketing Manager**

Job descriptionnya meliputi:

1. Memiliki pengalaman kerja minimal 3 tahun di hotel berbintang.
2. Memiliki ijazah perhotelan/ marketing.
3. Memiliki rasa percaya diri yang tinggi.
4. Mampu berdiplomasi dengan baik dan mampu berkomunikasi dengan bahasa asing (English)
5. Mengetahui strategi pemasaran.
6. Memiliki pengetahuan tentang sales & marketing serta harga pasar dan harga jual produk.
7. Dapat mengoprasikan computer.
8. Mampu berbahasa asing dengan baik

**3.4.8. Executive Chef**

1. Memiliki sertifikat yang sudah di setujui oleh suatu perguruan tinggi di bidang pariwisata.
2. Memiliki pengalaman kerja selama 3 tahun di hotel berbintang
3. Mampu menyusun menu serta dapat membuat standart makanan sesuai standar internasional

**3.4.9. Chief Enginering**

Job specipicationnya meliputi:

* 1. Memiliki latar belakang pendidikan teknisi.
  2. Dapat mengoperasikan alat-alat yang berkaitan dengan mesin.
  3. Dapat melakukan perbaikan terhadap mesin-mesin yang rusak dan diperbaikinya secepat mungkin.
  4. Dapat memotivasi bawahan untuk bekerja dan berbuat hal yang lebih baik dalam bakerja.

**3.4.10. Chief Security**

Job spesipicationnya meliputi:

* 1. Memiliki pengalaman kerja di hotel berbintang.
  2. Memiliki sertifikasi pelatihan dari polisi daerah.
  3. Memiliki kemampuan bela diri.
  4. Mampu bertindak cepat dalam menangani masalah keamanan.
  5. Mampu berkomunikasi menggunakan bahasa asing.
  6. **Hubungan Antar Bagian Di Jeeva Klui Resort**

**3.5.1. Hubungan Front Office Departemen dengan**:

1. Housekeeping departemen
2. Menginformasikan tingkat hunian kamar
3. Menginformasikan daftar tamu yang akan tiba dan berangkat
4. Menginformasikan tamu – tamu VIP
5. Menginformasikan jumlah tamu yang menginap di hotel
6. Menginformasikan tamu - tamu rombongan
7. Menginformasikan kelengkapan tamu VIP
8. Memberitahukan housekeeping apabila ada tamu yang check out
9. Menanyakan kepada Housekeeping apabila ada bill-bill yang belum terkirim pada FO
10. Menginformasikan pada housekeeping jika ada barang-barang hotel yang terbawa atau dipinjam oleh tamu
11. Sales & Marketing:
12. Membantu S & M dalam menerima pemesanan kamar melalui reservation.
13. S & M akan memblok kamar yang akan dipesan pada saat yang akan datang sehingga memudahkan pihak FO dalam menjual kamar pada walk in guest.
14. Sebagai bahan acuan untuk membuat papan perencanaan.
15. Accounting
    * 1. Menginformasikan tingkat hunian kamar
      2. Menginformasikan daftar tamu yang akan tiba dan berangkat
      3. Menginformasikan tamu pindah kamar
      4. Menginformasikan rekening tamu
      5. Menginformasikan laporan perincian penjualan kamar
      6. Menginformasikan laporan penjualan kamar
      7. Accounting mempersiapkan pemeriksaan perincian penjualan kamar.
16. Security
    1. Menginformasikan tingkat hunian kamar
    2. Memberikan guest inhouse list
    3. Memberikan registration form slip kepada security
    4. Mengkoordinir keamanan ketika tamu vip menginap
17. Food and beverage departemen
18. Memberikan informasi tentang jumlah tamu yang menginap
19. Memberikan informasi tentang menyambut tamu
20. Menginformasikan tingkat hunian kamar
21. Menginformasikan daftar tamu yang akan datang dan berangkat
22. Menginformasikan tentang tamu VIP
23. Menginformasikan tamu yang pindah kamar
24. Menginformasikan tentang tamu rombongan
25. Memberitahukan kelengkapan tamu VIP
26. Chief Engineering
27. Memberikan data status kamar
28. Memeriksa instalasi listrik yang terdapat pada departemen FO
29. Memperbaiki segala jenis dan bentuk peralatan.

**3.5.2. Hubungan Housekeeping dengan departemen:**

* 1. Front office departemen
     1. Melaporkan status kamar
     2. Penyiapan perlengkapan kamar khusus
     3. Laporan tata graha
     4. Melaporkan tentang mini bar yang dikonsumsi
     5. Menginformasikan kamar-kamar yang menggunakan extra bed
     6. Menginformasikan apabila ada barang yang rusak
  2. Sales & marketing

1. Berkoordinasi dalam penyiapan kamar VIP
2. Membersihkan sales and marketing office.
3. Selalu menjaga kebersihaan dan kerapiaan lingkungan hotel sebagai penunjang penjualan hotel.
   1. Accounting
4. Membersihkan area kerja accounting
5. Memberikan laporan tingkat hunian kamar kepada Housekeeping.
6. Menghitung jumlah pengeluaran di departemen Housekeeping sebagai laporan pada accounting.
   1. Security
7. Security menjaga keamanan dan kenyamanan tamu yang menginap di kamar.
8. Menjaga kebersihaan security office.
9. Membersihkan seragam security
   1. Food and beverage departemen
10. Menjaga dan merawat keberssihan ruang lingkup dan lingkungan F&B departemen
11. Membersihkan uniform kariawan
12. Membersihkan segala jenis peralatan F&B yang terdiri dari table cloth, napkin, table protector dll
    1. Chif engineering
13. Membersihkan uniform
14. Memperbaiki peralatan yang rusak yang ada di Housekeeping.
15. Mengurusi segala jenis instalasi listrik.

**3.5.3. Sales and marketing, bentuk kerjasama dengan departemen lain.**

* 1. Front office departemen

1. Memblock kamar yang sudah di booking.
2. Membantu dalam menjual kamar kepada tamu walk in
3. Menginformasikan jumlah kamar yg occupied, expected arrival/ departure dll.
4. Housekeeping departemen
5. Menjaga kebersihan kantor/area kerja.
6. Menjaga kebersihan uniform.
7. Menjaga kebersihan area hotel agar tetap bersih dan rapi sehinga terlihat menarik agar banyak tamu yang puas dan datang kembali.
8. Accounting departemen
9. Melaporkan segala jenis kegiatan yang di buat.
10. Membantu dalam segi pembukuan dan keuangan dalam seles and marketing
11. Melaporkan keuangan yang di gunakan selama melakukan kegiatan selling dan marketing.
12. Security departement
13. Mengawal S&M staff pada saat melakukan pertemuan baik di dalam maupun luar lingkungan hotel.
14. Memberikan rasa aman pada saat bekerja
15. Memberikaan perlindungan kepada S & M staff
16. Food and beverage departemen
17. Membantu dalam menjual food produc yang ada di hotel tersebut.
18. Menyediakan tempat bagi sales and marketing pada saat melakukan pertemuan deng klien.
19. Memberikan tempat yang nyaman waktu melakukan rapat di restoran.
20. Engineering departemen
21. Menyediakan segala jenis instalasi listik yang di butuhkan oleh sales & marketing departemen
22. Memperbaiki peralatan yang rusak.
23. Menservice AC yang terdapat di area S & M

**3.5.4. Accounting departemen hubungan antar departemen**

* 1. Front office

1. Memposting data mengenai segala jenis pembayaran yang masuk atau yang keluar.
2. Mengelola keuangan yang di peroleh dan di posting di departemen front office.
3. Berhubungan dengan gaji kariawan yang ada di departemen front office.
   1. Housekeeping
4. Pencairan dana dalam pembelian bahan-bahan yang digunakan berupa alat dan chemical.
5. Pengambilan/transper gaji kariawan
6. Data-data keuangan lainnya.
   1. Sales & marketing
7. Pencairan dana dalam melakukan pameran baik didalam maupun luar negeri.
8. Pendanaan masalah sistim pemasaran
9. Transaksi keuangan lainnya.
   1. Security
10. Pengamanan terhadap transaksi yang akan dilakukan oleh petugas accounting.
11. Penerimaan atau transfer gaji kariawan/security
12. Transaksi mengenai data-data keuangan lainnya.
    1. Food and baverage departemen
13. Penghitungan budgeting yang dibutuhkan di departemen food & baverage
14. Posting bill / tagihan yang terjadi pada 1 hari tersebut.
15. Transfer gaji kariawan.
    1. Engineering departemen
16. Data pembelian alat-alat engineering.
17. Pembayaran listrik kepada PLN
18. Gaji kariawan.

**3.5.5. Security departemen bentuk kerjasama**

Bentuk kerja sama security dengan departemen yang ada di hotel adalah menjaga kekondusifan suasana hotel, mulai dari keamanan dan kenyamanan seluruh departemen yang ada di dalam hotel.

**3.5.6. Engineering departemen**

Bentuk kerja sama antar departemen pada umumnya meliputi:

1. Meperbaiki segala jenis kerusakan yang ada di masing-masing departemen.
2. Memasang instalasi listrik di setiap departemen.
3. Memperbaiki kerusakan instalasi listrik di setiap departemen

**3.5.7. Food and Beverage bentuk kerjasama dengan departemen**

* 1. Front office

1. Posting bill atau tagihan yang ada di food & beverage ke departemen FO
2. Penyediaan welcome drink
3. Pemesanan makanan melalui departemen front office
   1. Housekeeping
4. Penyediaan fruit basket
5. Berkaitan dengan room service
6. Mini bar attendant,
   1. Accounting departemen
7. Posting data berupa hasil penjualan dalam 1 hari penuh
8. Perhitungan biaya yang dibutuhkan oleh food & beverage departemen dalam periode 1 bulan, 2 bulan dan seterusnya.
9. Pencairan dana yang dibutuhkan oleh food & beverage departemen
   1. Sales and marketing departemen
10. Menjual produk-produk yang ada di food & beverage departemen seperti makanan dan minuman.
11. Memasarkan produk-produk food & beverage
12. Mempromosikan produk yang terdapat di food & beverage departemen.
    1. Security departemen.

Menjaga keamanan dan kenyamanan sales and marketing pada saat melakukan kerja di luar hotel.

* 1. Engineering departemen

1. Berkaitan dengan segala instalasi listrik yang ada di food & beverage
2. Memperbaiki segala jenis peralatan yang ada di food & beverage departemen.
   1. **Struktur Organisasi Food & Beverage Service Departement Jeeva Klui**

**DL Angga Wikrama**

**Asst. FB Manager**

**Pangeran makri**

**Supervisor**

**Captain**

Khulaefi daniel

Nandini

**Cassier**

Ria

**Waiter/s**

1. Zidan
2. Iskandar
3. Komang
4. Habibullah
5. Satria
6. Lilis
7. Windri

**Bartender**

1.Aryasa

2.Sanjaya

3.Sanusi

*Sumber : HRD Jeeva Klui resort Lombok,2016*

* 1. **Tugas dan Tanggung jawab Section yang ada pada F&B Service** 
     + - 1. Asst. Food & Beverage Manager
     1. Bertanggung jawab atas keberhasilan operasional di departement Food & Beverage Service.
     2. Selalu meningkatkan kemampuan bawahan .
     3. Seorang Food & Beverage man dia selalu mengikuti meeting yang terselenggara secara umum .
     4. Food & Beverage selalu mengkoordinasi kepada departement lain
     5. Merencanakan pembelian peralatan .
     6. Menetapkan harga bersama Excecutive GM & Food & Beverage Manager .
     7. Menerima keluhan tamu (apabila tamu mengeluh) .
     8. Memonitor penyelenggaraan pemeliharaan sanitasi.
     9. Membina suasana kerja yang sehat .
     10. Menyelenggarakan briefing Food & Beverage service.
         + 1. Food & Beverage service Supervisor

1. Bertanggung jawab atas kelancaran operasional pada bagian masing- masing
2. Mempertanggung jawabkan semua tugas kepada atasannya.
3. Mengontrol dan mengkoordinasikan secara langsung didalam briefing.
4. Meneliti keluhan tamu atas pelayanan produk dan menerangkan ke bagian yang bersangkutan untuk diatasi.
5. Menangani permasalahan yang memerlukan penangangan secara langsung dan melaporkan kepada F&B Manager, mengenai masalah yang memerlukan penanganan khusus.
   * + - 1. Captain
6. Cek kehadiran karyawan (absensi)
7. Cek daftar pesanan
8. Menangani pembimbingan atau pelatihan karyawan baru
9. Menciptakan kerukunan dan keharmonisan antar karyawan dan bagian
10. Menangani complait atau keluhan pelanggan restoran
11. Koordinasi dengan supevisor tentang oprasional harian,kasus,ide,saran,program,evaluasi serta penentuan karyawan berprestasi
12. Cassier
13. Membersihkan dan merapikan area kasir yang meliputi meja kasir, komputerkasir, printer.
14. Memastikan komputer kasir dan komputer berpungsi dengan baik.
15. Cek dan hitung uang receh atau uang pecahan yang berpungsi sebagai uang tukeran
16. Melakukan transaksi dengan baik, ramah, cepat dan akurat.
17. Mengangkat telfon masuk dengan baik sesuai SOP menerima telfon.
18. Bartender
19. Menyiapkan dan melengkapi kebutuhan stock minuman ,tempat es diisi penuh sebelum bar dibuka.
20. Menyiapkan semua peralatan yang diperlukan seperti groceries, glasses ,garnish dll.
21. Melengkapi minuman juga diperlukan sebelum bar dibuka seperti snack ,peanut ,potato cheeps ,kripik dll.
22. Menangani penganbilan bar counter order .
23. Menangani pembuatan mix drinks dan melakukan atraksi dalam proses pencampuran minuman.
24. Memelihara sanitasi gelas dan alat-alat service bar lainnya.
25. Menangani penataan mise and place di bar .
26. Waiter/s
27. Waiter/Waitrees bertugas memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu .
28. Mempersiapankan perlengkapan tehnis pelayanan.
29. Menyiapkan segala peralatan direstaurant seperti napkin, piring,sendok dll.
30. Melengkapi kebutuhan dan mengetahui bahan yang tidak tersedia (makanan dan minuman)
31. Melakukan penyiapan table set up dan clear up.
32. Melaksanakan persiapan set up mise and place.
33. Mengambil pesanan/order tamu dari captain untuk diteruskan ke pantry/kitchen.
34. Melaksanakan penyajian hidangan yang sudah siap diserve kepada tamu sesuai pengaturan captain.
35. Membawa linen-linen yang kotor ke Loundry
36. Membina hubungan baik dengan tamu
    1. **Hubungan Kerjasama Antar Departement FB service dengan departemen lain**
       1. **Food & Beverage Service dengan front Office**
37. Memberikan infomasi tentang jumlah tamu yang menginap
38. Memberitahukan adanya tamu VIP
39. Memberikan infomasi bila ada permintaan khusus dalam pemesanan makanan ke kamar .
40. Memberi informasi tentang waktu breakfast untuk tamu .
    * 1. **Food & Beverage Service dengan Housekeeping**
41. Membantu dalam pembersihan area restaurant
42. Mencuci semua linen ,napkin lap ,uniform dll.
43. Membersihkan meja dan mengatur kursi
    * 1. **Food & Beverage Service dengan sales and marketing**
         1. Mempromosikan restaurant kepada tamu
         2. Mempromosikan segala fasilitas yang dimiliki restaurant kepada public.

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa dalam suatu departement di hotel tidak bisa berdiri sendiri dalam mengelola operasoinal yang ada di hotel sehingga perlu adanya kerjasama antar departement agar mampu meningkatkan pendapatan bagi hotel tersebut.

* 1. **Fasilitas Penunjang di Waroeng Restorant Jeeva Klui Resort Lombok**

Loby adalah salah satu bagian penting dalam sebuah hotel,tempat terjadi pemesan ataupun registrasi tamu prihal makan dan minum dalam suatu restaurant,adapun fasilitas-fasilitas kerja yang terdapat pada restorant jeeva klui resort lombok adalah sebagai berikut:

1. Meja kasir

Meja panjang yang digunakan untuk menengani tamu complaint dan tamu-tamu yang membutuhkan informasi.tempat berlangsung transaksi pembayaran baik cass maupun billing.

1. Komputer kasir

Komputer sangat penting karena komputer mempunyai kelebihan dibandngkan dengan sistem manual atau semi otomatis, kelebihannya antara lain data yang ada lebih akurat, waktu penyimpanan data yang lebih lama dan pengaksesan data yang lebih cepat.

1. Bill Rack

Rak untuk menyimpan tagian tamu beserta supporting bill (Bon Pendukung) nya, rak ini disusun berdasarkan nomor kamar tamu.

1. Telephone

Telepon berfungsi sebagai alat komunikasi bagi seluruh staff dalam hal berkoordinasi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu.

1. EDC (Electronic Data Capture) machine

Berfungsi untuk mencetak kartu kredit tamu, jika pembayaran yang digunakan kartu kredit. Apabila dana yang diminta hotel disetujui oleh pihak bank dan bank akan memberikan nomor persetujuan yang akan tertera pada slip atau kertas kartu kredit. Jika bank tidak menyetujui maka akan terlihat tulisan pada display EDC seperti expired card atau kartu sudah tidak berlaku atau do not honour yang disebabkan tagihan kartunya melebihi batas yang ditentukan oleh bank.

Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada lampiran gambar halaman

Jeeva Klu Resort Lombok memiliki satu restaurant yang dinamakan (waroeng restaurant), Waroeng Restaurant sendiri dibagi menjadi tiga lokasi berbeda sesuai view yang ditawarkan.

1. **Restauran dengan view kolam renang yang ditawarkan (Restaurant utama)**
2. Non smoking area.
3. Memiliki 38 kapasitas seat.
4. 1 meja panjang dengan 4 korsi panjang,yang masing-masing korsi untuk dua orang.
5. 4 meja dengan masing-masing 4 korsi (empat orang)
6. 7 meja dengan masing – masing 2 korsi (dua orang)
7. Music sound.
8. Vas bunga.
9. Set up-an,sesuai waktu makan.
10. **Restauran degan view taman yang ditawarkan (Wallace)**
11. Smoking area.
12. Memiliki 24 kapasitas seat.
13. 6 meja dengan masing-masing 4 korsi (empat orang).
14. Vas bunga.
15. Set up-an,sesuai jam makan.
16. **Restaurant dengan view pantai yang ditawarkan (Deck)**
17. Smoking area.
18. Memiliki 20 kapasitas seat.
19. 5 meja dengan masing-masing 4 korsi (empat orang)
20. Vas bunga.

**BAB IV**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

* 1. **Pengertian Pramusaji**

Menurut *Sugiarto (1996)* pramusaji adalah karyawan *room service* maupun restoran yang mengenai tugas dan tanggung jawab memberikan pelayanan akan kebutuhan makan dan minum bagi tamu hotel.

Sedangkan ditinjau dari istilahnya maka pramusaji berarti orang yang

bertugas atau bekerja dalam bidang peanyajian, dalam hal ini makanan dan minuman atau setidak-tidaknya menyampaikan hidangan seseorang. Seorang pramusaji harus memiliki keterampilan dalam menawarkan makanan dan minuman serta menjual produk restoran sehingga dapat menciptakan sesuatu pendapatan bagi perusahaan.

Pramusaji merupakan faktor penunjang dalam bidang *Food & Beverage* Department khususnya bagian restoran. Maka petugas yang ada pada bagian ini merupakan tulang punggung dalam usaha yang menjual jasa pelayanan secara langsung. Selain pramusaji harus bisa memberikan pelayanan yang memuaskan sehingga tamu merasa nyaman dan berkeinginan untuk datang kembali.

* 1. **Tugas dan Tanggung Jawab Pramusaji**

Tugas seorang pramusaji adalah:

1. Melayani pesanan makanan dan minuman
2. Mempersiapkan *service equipment*
3. Melaksanakan *clear up*.
4. Menukar linen yang kotor ke *laundry service*.
5. Mengambil kebutuhan barang-barang ke gudang.
6. Menerima pesanan permintaan tamu dan mengambil pesanan dari *kitchen*.
   1. **Permasalahan Yang Ditemukan Selama PKL**
7. Sering terjadinya miss communication kitchen dengan waiter mengenai menu yang tersedia pada saat hari itu sehingga dapat menyebabkan complaint tamu.
8. Staff Sering terlambat dalam pergantian shift sehingga terjadinya keterlambatan dalam melaksanakan kinerja waiter.
   1. **Pemecahan Masalah**
9. Perlunya meningkatkan komunikasi antar karyawan seperti melakukan breafing sebelum melakukan pekerjaan sehingga para staff dapat menjalankan tugas dengan baik.
10. Diperlukan kedisiplinan dalam bekerja dan juga diperlukannya ketegasan oleh atasan dalam memberikan teguran dan hukuman yang tegas kepada karyawan yang sering terlambat dalam bekerja agar dapat mematuhi aturan yang ditetapkan oleh hotel.
    1. **Fasilitas Kerja**

Peralatan kerja di Waroeng Restaurant Jeeva Klui Resoert terbagi menjadi 6 (enam) jenis yaitu:

1. *Cutteleries* (terbuat dari silver)
2. *Dinner spoon, Dissert Spoon, Soup Spoon.*
3. *Dinner Knife, Dissert Knife, Steak Knife, Fish Knife.*
4. *Dinner Fork, Dissert Fork.*
5. *Bread and Butter knife.*
6. *Bottle and Wine opener*.
7. *GlassWare* (terbuat dari kaca)
8. *Water Goblet.*
9. *High Ball Glass*
10. *Juice Glass*
11. *Red Wine Glass*
12. *White Wine Glass*
13. *Liquere Glass*
14. *Water Piecher*
15. *Coktail Glass*
16. *Brendy Glass*
17. *Margarita Glass*
18. *Haig ris glass*
19. *Liker glass*
20. *China Ware (terbuat dari keramik)*
21. *Soup cup and sauce.*
22. *Coffea and Tea cup and saucer.*
23. *Dinner Plate.*
24. *Ovalet Plate.*
25. *Melamin.*
26. *Sugar Bowl.*
27. *Dessert Plate.*
28. *Linen* (terbuat dari kain)
29. *Glass Cloth yaitu lap yang digunakan untuk membersihkan atau molis.*
30. *Napkin yaitu sebagai lap untuk membersihkan mulut sehabis makan.*
31. *Kain saten yaitu digunakan sebagai alas meja buffet dalam suatu persamanan dan juga berfungsi sebagai hiasan.*
32. *Guest Suplies*
33. *Salt & Paper*
34. *Sugar*
35. *Tooth Pick*
36. *Guest Bill*
37. *Slip Order*
38. *Menu List*
39. *Forniture/meubele*
40. *Kursi, Meja, tempat display, rak piring.*
41. Rak *untuk cutleries.*
42. Rak *untuk menyimpan Guest supplies.*
43. Tempat *tissue dan tray.*
    1. ***Sequence Of Service Breakfast oleh waiter/ss pada Waroeng Restorant di Hotel Jeeva Klui Resort Lombok.***
44. Menyambut kedatangan tamu/ greeting
45. Berikan salam ketika tamu telah tiba di depan pintu restaurant dengan mengucapkan “selamat pagi” sambil folding tangan di depan dada sambil tersenyum
46. Panggilah nama tamu tersebut jika anda tahu karena membuat tamu lebih senang dan merasa dihargai.
47. Berikan penyambutan yang hangat dan familiar dengan percakapan yang singkat.
48. Berjalanlah dengan perlahan tapi pastikan tamu mengikuti anda
49. Mempersilahkan duduk (seating the guest)
    * 1. Tariklah kursi dengan perlahan, diutamakan wanita untuk dipersilahkan duduk tapi lebih diperhatikan untuk tamu yang tua
      2. Tawarkan untuk menggunakan baby chair untuk anak kecil
      3. Tawarkan bantuan untuk tamu yang membawa barang berat
50. Membuka lipatan napkin/ laying folding napkin
    * 1. Berdiri di samping kanan tamu
      2. Bukalah lipatan napkin sesuai dengan standar prosedur
      3. Letakkan napkin di pangkuan tamu sambil mengicap excuse me.
51. Menawarkan kopi dan jus/ offering beverage
    * 1. Menawarkan kopi dan jus kepada tamu sambil menyebutkan pilihannya.
      2. Menanyakan *special order* tamu
      3. Memberikan daftar menu makanan.
      4. Pastikan menu dalam keadaan bersih dan dalam kondisi yang baik
      5. Berilah dari sebelah kanan tamu dan dalam keadaan terbuka
      6. Diutamakan wanita terlebih dahulu
      7. Dengan tata cara sesuai dengan arah jarum jam
52. Mengambil pesanan tamu/ *take the order* 
    1. Berdiri dengan sempurna, tetap tersenyum dan lakukan kontak mata
    2. Tanyakan kesiapan tamu jika sudah siap take the order
53. Mengulang pesanan tamu/ *repeat the order* 
    1. Mengulagi pesanan tamu dengan menjelaskan isi dan special order
    2. Jika sudahb jelas, ambil menu sambil mengucap “*excuse me*".
54. Menyajikan makanan/ *serve the food* 
    1. Cek makanan apakah sesuai dengan pesanan
    2. Sajikan makanan dari sebelah kanan tamu atau dari sisi yang mudah
55. Menjelaskan makanan apakah sesuai dengan keinginan tamu
56. Mengucapkan terimakasih kepada tamu yang hendak meninggalkan restaurant/ *say thank you to the guest* 
    1. **Kualitas Pelayanan dalam Meningkatan Kepuasan Tamu**.

Penilaian kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh tamu sebagai pemakai jasa pelayanan tersebut. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan dapat diciptakan melalui identifikasi terhadap tamu tentang apa yang dibutuhkannya dan diinginkannya. Kemudian disesuaikan dengan pelayanan yang akan disediakan hotel.

Bila pelayanan yang diterima oleh tamu melebihi dari apa yang diharapkannya, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut adalah baik dan memuaskan, akan tetapi apabila pelayanan yang diterima ternyata kurang dari apa yang diharapkan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut sangat buruk. Memberikan pelayanan yang baik, sebenarnya bukan pekerjaan sulit. Tetapi kesederhanaan konsep layanan tersebut tidak boleh disalahartikan sehingga pelaksanaannya dilakukan tidak secara professional. Pramusaji perlu memahami kaidah-kaidah pelayanan, adapun kaidah pelayanan yang sangat mendasar yaitu sebagai berikut :

1. Persiapan Pelayanan

Persiapan pelayanan yang dimaksud disini adalah persiapan mental dan persiapan fisik penyaji serta berbagai piranti kerja yang mendukung terciptanya kelancaran pelayanan. Dengan demikian persiapan pelayanan dapat dikelmpokkan menjadi 3 jenis yaitu persiapan mental, persiapan fisik dan persiapan alat bantu.

1. Persiapan Mental

Setiap pramusaji harus melakukan mental seperti memelihara konsentrasi, percaya diri dan merasa bangga dengan tugasnya. Pramusaji perlu memelihara konsentrasi pemikirannya agara tetap tertuju terhadap pekerjaan yang dilakukan.

1. Persiapan Fisik

Pramusaji tidak akan bisa memberikan pelayanan yang memuaskan tanpa adanya persiapan fisik yang baik, persipan fisik yang benar akan berdampak positif terhadap kinerja pramusaji seperti kondisi yang prima.

1. Persiapan Alat Bantu

Yang dimaksud dengan alat bantu adalah yang digunakan dalam bekerja seperti:

* Alat tulis menulis
* Alat-alat makan dan minum
* Alat-alat penyajian dan sebagainya.

**BAB V**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

**5.1. Simpulan**

Dilihat dari hasil yang penulis bahas mengenai upaya meningkatkan squence of service breakfast oleh waiter/waitress pada waroeng restaurant di hotel Jeeva klui Resort Lombok, jadi kesimpulannya adalah:

1. Penulis dapat mengetahui sistem kerja pada Departement FB Service di Jeeva Klui Resort.
2. Kurangnya kerjasama yang baik antara waiter / waitress dengan kitchen
3. Kurang disiplin dalam bekerja dan juga diperlukannya ketegasan oleh atasan dalam memberikan teguran kepada karyawan yang sering terlambat dalam bekerja agar dapat mematuhi aturan yang ditetapkan oleh hotel.
   1. **Saran**

Setelah mengkaji dan meneliti lebih dalam maka penulis dapat memberi saran sebagai bahan pertimbangan :

1. Dalam melaksanakan pekerjaan ,seharusnya staff FB Service Department mengikuti Standar Operasional Prosedur yang berlaku.
2. Petugas FB Service perlu meningkatkan komunikasi yang baik antar rekan kerja,serta selalu menjaga keharmonisan dalam bekerja.
3. Lebih meningkatkan proffesionalitas dalam bekerja dan tidak membawa konflik pribadi kedalam lingkungan kerja.
4. Hendaknya *waiter/waitress* lebih hati-hati lagi dalam melayani tamu.
5. hendaknya seorang *manager restoran* mengontrol bawahannya dalam bekerja dan sebelum bekerja selalu di awali dengan *briefing* agar *waiter/waitress* bekerja secara optimal
6. profesional dan mengikuti prosedur yang ada.

**DAFTAR PUSTAKA**

1. Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian (suatu pendekatan praktik)*. Jakarta Rineka Cipta
2. Gede, Muharis Ali,2005.*Diktat Tata Hidang, Mataram*: Akedemi Pariwisata Mataram
3. <http://ilmuhotel.com/macam-macam-breakfast/>
4. [http://www.lomboksociety.web.id/2015/04/departemen-dalam perhotelan.html](http://www.lomboksociety.web.id/2015/04/departemen-dalam%20perhotelan.html)
5. Moenir, 2005, *Manajmen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara.
6. Marpaung, Heppy 2002. *Pengetahuan Kepariwisataan*, Bandung: Alifa bata
7. Sambodo, agus & subagyo 2006. *Dasar dasar kantor depan*. Andi offset
8. Sujatmo, 2008 *Hotel Courtesy Yogyakart*a Andi Offset
9. Soekarsono, 1998. Manajemen Food And Beverage Service Hotel. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
10. Sulastiyono Agus, 2006 *Manajemen Penyelenggaraan Hotel, Bandung* : Alfabeta
11. Sulastiyono Agus, 2011 *Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pemerintah Dan*
12. *Akomodasi*; Manajemen Penyelenggaraan Hotel, Bandung: Alfabeta
13. Widodo. 2005. *Cerdik Menyusun Proposal Penelitian Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Bandung : Sinar Baru Algensindo