



**MENINGKATKAN STANDAR PELAYANAN KITCHEN  
DALAM PENYAJIAN MAKANAN DI RESTAURANT  
DI LOMBOK GARDEN HOTEL**

**KARYA TULIS ILMIAH**

Diajukan Sebagai Salah Satu Kebulatan Program Studi Diploma III Pariwisata

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram

Oleh

**WIDYA ASTUTI**

**A0E 015 122**

**KONSENTRASI HOTEL DAN RESTAURANT  
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MATARAM**

**2018**

**JUDUL** : **MENINGKATKAN STANDAR PELAYANAN  
KITCHEN DALAM PENYAJIAN MAKANAN  
DI RESTAURANT DI LOMBOK GARDEN  
HOTEL**

**NAMA MAHASISWA** : **WIDYA ASTUTI**


**NOMOR MAHASISWA** : **A0E 015 122**

**PROGRAM STUDI** : **DIPLOMA III PARIWISATA FAKULTAS  
EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS  
MATARAM**

**KONSENTRASI** : **HOTEL & RESTAURANT**

**Menyetujui :**

Pembimbing Utama

  
**Drs. Masrun, MM**  
**NIP. 196306121990031001**

Pembimbing Pendamping

  
**Ahmad Mujaddid, A.Md., SE**

**JUDUL : MENINGKATKAN STANDAR PELAYANAN  
KITCHEN DALAM PENYAJIAN MAKANAN  
DI RESTAURANT DI LOMBOK GARDEN  
HOTEL**

**NAMA MAHASISWA : WIDYA ASTUTI**

**NOMOR MAHASISWA : A0E 015 122**

**PROGRAM STUDI : DIPLOMA III PARIWISATA FAKULTAS  
EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS  
MATARAM**

**KONSENTRASI : HOTEL & RESTAURANT**

Karya Tulis Ilmiah ini telah diterima sebagai suatu kebulatan Pada Program Studi  
Diploma III Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram


Mataram, Juli 2018

Mengetahui


Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Mataram

Dekan,



**Dr. Muaidy Yasin, MS**  
NIP. 196008101987031002



Program Studi  
Diploma III Pariwisata  
Ketua,  
**Dr. Hadi Mahmudi, M.Si**  
NIP. 195808131988031001

## **ABSTRAK**

Karya tulis ilmiah (KTI) ini berjudul “**Meningkatkan Standar Pelayanan Kitchen Dalam Penyajian Makanan Di Restaurant Di Lombok Garden Hotel**”. Penyediaan pelayanan makanan dan minuman merupakan hal yang sangat penting di samping sarana menginap. Bagian makanan dan minuman merupakan salah satu bagian yang terbesar di dalam hotel, dalam arti mempunyai sub bagian atau outlet yang cukup banyak. Bagian ini bertanggung jawab atas penyiapan, pengolahan makanan dan minuman sampai kepada penyajiannya. Jumlah outlet yang ada di bagian makanan dan minuman akan tergantung dari klasifikasi hotel yang bersangkutan, karena semakin tinggi kelas hotel tersebut akan semakin banyak outlet yang dimiliki oleh bagian makanan dan minuman.

## **ABSTRACT**

*This scientific paper entitled to “**Improve The Standard of Kitchen Service in Serving the Food at Restaurant at Lombok Garden Hotel**”. The provision of food and beverage services is very important in addition to the means to stay. The food and beverage section is one of the largest parts of the hotel, in the sense of having sub sections is responsible for the preparation, processing of food and beverages up to its presentation. The number of outlets in the food and beverage section will depend on the classification of the hotel as the higher the hotel class will be the more outlets owned by the food and beverage department.*

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis bias menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul **“Meningkatkan Standar Pelayanan Kitchen Dalam Penyajian Makanan Di Restaurant Di Lombok Garden Hotel”**.

Karya tulis ini disusun sebagai suatu kebulatan studi untuk menjadi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya. Karya Tulis ini dibuat berdasarkan pengalaman yang didapat oleh penulis pada saat melakukan praktik kerja lapangan di Lombok Garden Hotel.

Karya Tulis ini tidak akan bisa terwujud tanpa adanya bantuan dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah mendukung pembuatan Karya Tulis ini, diantaranya

1. Bapak Dr. Muaidy Yasin, MS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram.
2. Bapak Dr. Hadi Mahmudi, M.Si selaku Ketua Program Studi Diploma III Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram.
3. Bapak Muhammad Alwi, SE.,MS selaku Sekretaris Program Studi Diploma III Pariwisata.

4. Bapak Drs. Masrun, MM selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan saran dalam membimbing penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Bapak Ahmad Mujaddid, A.Md.,SE selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah memberikan saran dalam membimbing penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Staff/karyawan Lombok Garden Hotel yang telah memberikan banyak bimbingan dan arahan dalam melakukan setiap pekerjaan.
7. Orang tua dan keluarga yang telah mendoakan dan mendukung untuk lebih maju dan berkembang.

Penulisan Karya Tulis ini diharapkan bisa berguna bagi semua pihak di bidang pariwisata, khususnya pada Hotel & Restaurant, semoga lebih mampu mengembangkan objek wisata di Lombok dan mampu menciptakan kreatifitas dalam membangun pariwisata di NTB pada khususnya.

Mataram, Juli 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR PETA .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	3
1.3. Maksud dan Tujuan.....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Pengertian Pariwisata.....	4
2.2. Pengertian Hotel.....	6
2.3. Klasifikasi Hotel.....	7
2.4. Department Dalam Hotel .....	14
<b>BAB III GAMBARAN UMUM</b>	
3.1. Sejarah Singkat Lombok Garden Hotel .....	19
3.2. Struktur Organisasi Lombok Garden Hotel .....	22
3.3. Job Description.....	27

3.4. Job Specification .....	32
------------------------------	----

3.5. Hubungan Antar Department .....	32
--------------------------------------	----

#### **BAB IV PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Umum Food & Beverage Product di Lombok Garden Hotel.....	33
--	----

4.2. Gambaran Strategi Kerja Kitchen di Lombok Garden Hotel.....	34
--	----

4.3. Complain Keluhan Tamu Yang Terjadi di Lombok Garden Hotel.....	34
---	----

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan .....	33
-----------------------	----

5.2. Saran.....	33
-----------------	----

#### **Lampiran - Lampiran**



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pariwisata merupakan suatu jenis industri yang dapat menciptakan nilai tambah terhadap barang dan jasa, itu dibuktikan dengan meningkatnya kunjungan tamu yang datang ke Indonesia khususnya Nusa Tenggara Barat.

Menyadari betapa banyaknya objek wisata dan budaya adat istiadatnya yang menjadi tujuan bagi para wisatawan, maka pemerintah telah berusaha mengembangkan objek wisata pada daerah-daerah yang menjadi tujuan wisata bagi para wisatawan, dan salah satu tujuan daerah wisata tersebut adalah Nusa Tenggara Barat (NTB).

Peningkatan kunjungan wisatawan ke suatu daerah harus diimbangi dengan peningkatan akomodasi yang menunjang kegiatan pariwisata di daerah tersebut. Peningkatan kunjungan wisatawan telah memberikan kemajuan dengan semakin banyaknya investor yang ingin melakukan investasi di daerah ini, khususnya yang berhubungan dengan kegiatan pariwisata dan juga akomodasi wisata seperti hotel, restaurant, café, travel agent dan sebagainya.

Hotel seperti kita ketahui merupakan salah satu akomodasi yang menyediakan jasa penginapan kepada tamu dengan dilengkapi berbagai fasilitas yang menunjang kepuasan tamu dengan tujuan komersial.

Hotel adalah suatu bentuk usaha yang terdiri dari berbagai departemen yang saling membutuhkan dan saling bekerjasama dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu.

Adapun departemen-departemen tersebut adalah Front Office Department (Departemen Kantor Depan), Food & Beverage Department (Departemen Makanan dan Minuman), Housekeeping Department (Departemen Tata Graha), Engineering Department, Security Department (Departemen Keamanan), Sales & Marketing Department (Departemen Pemasaran), Accounting Department, Personal Department (Departemen Personalia).

Food & Beverage Department adalah departemen yang mempunyai tugas dan tanggung jawab terhadap penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman terhadap tamu. Seperti yang diketahui bahwa selain penjualan kamar sebagai sumber pendapatan utama hotel, penjualan makanan dan minuman merupakan pendapatan terbesar kedua bagi hotel.

Upaya pemenuhan kebutuhan tamu untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada tamu tidak selalu berjalan mulus. Seperti yang kita ketahui bersama bahwa wisatawan adalah orang-orang yang melakukan kunjungan wisata ke suatu daerah atau Negara dengan tujuan bersenang-senang menikmati keindahan alam. Mereka datang dengan berbagai adat, budaya, serta kebiasaan yang berbeda, jadi kadang kala dalam pemenuhan kebutuhan tamu di hotel tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diinginkan tamu, sebaiknya kita sebagai waiter harus lebih mampu dalam menyampaikan semua informasi yang

dibutuhkan oleh tamu agar tidak terjadi perbedaan antar persepsi (apa yang dilihat) dan ekspektasi (apa yang diharapkan), seperti halnya saat tamu melakukan sarapan ada saja tamu yang mengalami keluhan terhadap pelayanan karyawan dan keluhan terhadap fasilitas dan itu berwujud/ekspresi ketidakpuasan yang membutuhkan tanggapan, sehingga hal-hal seperti inilah yang sering mengakibatkan komplainn tamu terhadap hotel.

Berdasarkan uraian di atas penulis pada Karya Tulis Ilmiah ini mengambil judul **“Meningkatkan Standar Pelayanan Kitchen Dalam Penyajian Makanan Di Restaurant Di Lombok Garden Hotel”**.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana upaya meningkatkan standar pelayanan kitchen dalam penyajian makanan di restaurant di Lombok Garden Hotel?”.

## **1.3. Tujuan dan Manfaat**

### **1.3.1. Tujuan**

Tujuan yang ingin dicapai dari penulisan karya tulis ilmiah ini adalah untuk mengetahui meningkatkan standar pelayanan kitchen dalam penyajian makanan di Restaurant di Lombok Garden Hotel.

### **1.3.2. Manfaat**

- Untuk menabuh kajian ilmu pengetahuan tentang pariwisata
- Untuk menambah pengetahuan bagi pembaca khususnya yang bergelut di bidang perhotelan dan ini merupakan salah satu syarat untuk mencapai kebulatan Program Diploma III Perhotelan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram.
- Untuk dapat mengetahui penerapan teori yang diperoleh dari bangku perkuliahan sekaligus membandingkan dengan praktik lapangan (hotel).

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Pengertian Pariwisata

Pariwisata merupakan sektor yang ikut berperan penting dalam usaha peningkatan pendapatan. Indonesia merupakan Negara yang memiliki keindahan alam dan keanekaragaman budaya, sehingga perlu adanya peningkatan sector pariwisata. Hal ini dikarenakan pariwisata merupakan sector yang dianggap menguntungkan dan sangat berpotensi untuk dikembangkan sebagai salah satu asset yang digunakan sebagai sumber yang menghasilkan bagi bangsa dan Negara.

Pariwisata berasal dari dua kata, yakni pari dan wisata. Pari dapat diartikan sebagai banyak, berkali-kali, berputer-puter atau lengkap. Sedangkan wisata dapat diartikan sebagai perjalanan atau berpergian yang dalam hal ini sinonim dengan kata "*travel*" dalam bahasa Inggris. Atas dasar itu, maka kata "pariwisata" dapat diartikan sebagai perjalanan yang dilakukan berkali-kali atau berputer-puter dari suatu tempat ke tempat yang lain, yang dalam bahasa Inggris disebut dengan "*tour*". Sedangkan menurut RG. Soekardijo (1997:8), pariwisata ialah segala kegiatan dalam masyarakat berhubungan dengan pariwisata.

## 2.2. Pengertian Hotel

Kata hotel mulai digunakan sejak abad VIII di London, Inggris, sebagai hotel garni yaitu sebuah rumah besar yang dilengkapi dengan sarana tempat menginap/tinggal untuk penyewaan secara harian, mingguan dan bulanan. Kata hotel sendiri merupakan perkembangan dari bahasa Prancis yaitu *hostel*, diambil dari bahasa Latin "*hospes*" dan mulai diperkenalkan kepada masyarakat umum pada tahun 1979. Sebelum istilah *hostel* dipergunakan di Inggris, rumah-rumah penginapan bagi orang-orang bepergian disebut *Inn*. Adapun hotel itu sendiri merupakan suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum (Yayuk Sri Perwani, 1992: 2). Sedangkan menurut SK Menparpostel No.KM 34/ HK 103/MPTT 87 tentang ketentuan usaha dan penggolongan hotel. Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam keputusan pemerintah (Endar Sugiarto et al, 2003: 09).

Dari pengertian hotel di atas dapat disimpulkan bahwa:

- a. Hotel adalah suatu usaha akomodasi komersial.
- b. Hotel harus terbuka untuk umum.
- c. Hotel harus memiliki minimum tiga fasilitas, yaitu akomodasi (kamar), makanan dan minuman serta pelayanan yang dibuka 24 jam.
- d. Hotel harus memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam keputusan pemerintah.

### **2.3 Klasifikasi Hotel**

- a. Berdasarkan Kelas
  1. Hotel Bintang Satu (\*)
    - Jumlah kamar standar minimum 15 kamar
    - Kamar mandi di dalam
    - Luas kamar standar minimum 20 m<sup>2</sup>
  2. Hotel Bintang Dua (\*\*)
    - Jumlah kamar standar minimum 20 kamar
    - Kamar suite minimum 1 kamar
    - Kamar mandi di dalam
    - Luas kamar standar minimum 22 m<sup>2</sup>
    - Luas kamar suite minimum 44 m<sup>2</sup>

3. Hotel Bintang Tiga (\*\*\*)
  - Jumlah kamar standar minimum 30 kamar
  - Kamar suite minimum 2 kamar
  - Kamar mandi di dalam
  - Luas kamar standar minimum 24 m<sup>2</sup>
  - Luas kamar suite minimum 48 m<sup>2</sup>
4. Hotel Bintang Empat (\*\*\*\*)
  - Jumlah kamar standar minimum 50 kamar
  - Kamar suite minimum 3 kamar
  - Kamar mandi di dalam
  - Luas kamar standar minimum 24 m<sup>2</sup>
  - Luas kamar suite minimum 48 m<sup>2</sup>
5. Hotel Bintang Lima (\*\*\*\*\*)
  - Jumlah kamar standar minimum 100 kamar
  - Kamar suite minimum 4 kamar
  - Kamar mandi di dalam
  - Luas kamar standar minimum 26 m<sup>2</sup>
  - Luas kamar suite minimum 52 m<sup>2</sup>



b. Berdasarkan Plan

1. American Plan

- Full American Plan

Harga kamar sudah termasuk 3 kali makan (pagi, siang dan malam)

- Modified American Plan

Harga kamar sudah termasuk dengan dua kali makan, dimana salah satu diantaranya harus makan pagi (breakfast), mis: (room + breakfast + lunch) & (room + breakfast)

2. Continental Plan/Bermuda Plan

Harga kamar sudah termasuk kontinental breakfast.

3. European plan

Tamu yang menginap hanya membayar kamar saja.

c. Berdasarkan Ukuran

1. Small Hotel

Hotel kecil dengan jumlah kamar di bawah 150 kamar

2. Medium Hotel

Hotel dengan ukuran sedang. Medium hotel ini dapat dikategorikan menjadi 2, yaitu:

- Average Hotel (jumlah kamar antara 150 - 299 kamar)
- Above Average Hotel (jumlah kamar antara 300 – 600 kamar)

3. Large Hotel

Hotel besar dengan jumlah kamar di atas 600 kamar

d. Berdasarkan Lokasi

1. City Hotel

Hotel yang terletak di dalam kota, dimana sebagian besar tamu yang menginap mempunyai kegiatan bisnis.

2. Resort Hotel

Hotel yang terletak di kawasan wisata, dimana sebagian besar tamunya tidak melakukan kegiatan bisnis, tetapi lebih banyak untuk rekreasi (Mountain Hotel, Beach Hotel, Lake Hotel, Hill Hotel dan Forest Hotel).

e. Berdasarkan Area

1. Suburb Hotel

Hotel yang berlokasi di pinggiran kota yang merupakan kota satelit.

2. Airport Hotel

Hotel yang berada dalam satu kompleks bangunan atau area bandara atau sekitar bandara.

3. Urban Hotel

Hotel yang berlokasi di pedesaan dan jauh dari kota.

f. Berdasarkan Maksud Kunjungan Tamu

1. Business Hotel

Hotel yang sebagian besar tamunya melakukan kegiatan bisnis.

2. Resort/Tourism Hotel

Hotel yang kebanyakan tamunya adalah wisatawan, baik domestic maupun mancanegara.

3. Casino Hotel

Hotel yang sebagian tempatnya berfungsi untuk kegiatan perjudian.

4. Pilgrim Hotel

Hotel yang sebagian tempatnya berfungsi sebagai tempat beribadah.

5. Cure Hotel

Hotel yang sebagian tamunya adalah tamu yang sedang dalam proses pengobatan atau penyembuhan darisuatu penyakit.

g. Berdasarkan Lamanya Tamu Menginap

1. Transit Hotel

Tamu yang menginap di hotel ini biasanya dalam waktu singkat, rata-rata satu malam.

2. Semi Residential Hotel

Tamu yang menginap di hotel ini biasanya lebih dari satu malam antara satu minggu sampai dengan satu bulan.

### 3. Residential Hotel

Tamu yang menginap di hotel ini cukup lama, paling sedikit satu bulan.

#### h. Berdasarkan Aspek Bentuk Bangunan

##### 1. Pondok Wisata

Merupakan suatu usaha perseorangan dengan mempergunakan sebagian dari rumah tinggalnya untuk inapan bagi setiap orang dengan memperhitungkan pembayaran harian.

##### 2. Cottage

Adalah suatu bentuk bangunan yang dipergunakan untuk usaha pelayanan akomodasi dengan fasilitas-fasilitas tambahan lainnya seperti berupa peminjaman sepeda secara gratis atau fasilitas dayung apabila cottage terletak di tepi danau.

##### 3. Motel (Motor Hotel)

Adalah suatu bentuk bangunan yang digunakan untuk usaha perhotelan dengan sarana tambahan adanya garasi di setiap kamarnya.

## 2.4. Department Dalam Hotel

Hotel memiliki fasilitas yang disediakan dimana masing-masing diurus dan diatur oleh bagian-bagian yang disebut dengan departemen. Departemen-departemen tersebut antara satu dengan yang lainnya saling membutuhkan dan saling mendukung. Tiap-tiap departemen memiliki tugas yang berbeda-beda, jumlah tergantung dari besar kecilnya sebuah hotel serta kebijaksanaan manajemen dan masing-masing hotel tersebut.

Adapun departemen-departemen yang ada di hotel meliputi :

### a. Kantor depan (Front Office Department)

Fungsi utama dari bagian kantor depan hotel adalah menjual (menyewakan) kamar kepada tamu. Oleh karena fungsinya itu, kantor depan hotel berlokasi di tempat yang strategis, paling depan dan mudah dilihat dan diketahui.

Tugas-tugas kantor depan hotel antara lain :

- Penerimaan tamu datang (check in) dan pelayanan tamu check out
- Penerimaan pemesanan kamar (reservation service)
- Penanganan barang-barang tamu (uniformed service)
- Pelayanan informasi (information service)
- Pelayanan telepon (telephone operator)

### b. Tata Graha dan Laundry (Housekeeping Department)

Yaitu bagian yang bertugas memelihara kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar-kamar tamu, restaurant, bar, dan tempat-tempat umum

dalam hotel, termasuk tempat-tempat untuk karyawan. Kecuali tempat-tempat yang menjadi tanggung jawab steward, misalnya kitchen area (dapur), dish washing area (daerah pencucian alat-alat), dan garbage area (tempat sampah).

Bagian tata graha memiliki fungsi utama menjaga dan memelihara kebersihan, kerapian kamar-kamar tamu dan ruangan umum hotel. Sedangkan bagian laundry memberikan pelayanan pencucian bagi para tamu dan juga mencuci pakaian seragam para karyawan serta seluruh linen yang diperlukan untuk operasional hotel. Untuk memudahkan operasional dan sesuai dengan fungsinya maka bagian tata graha dan laundry biasanya selalu berdampingan. Tugas dan tanggung jawab bagian tata graha ini adalah untuk memelihara seluruh bangunan hotel, antara lain:

- Kamar-kamar tamu
- Tangga dan koridor di setiap lantai
- Ruangan umum (public area) yang dipergunakan oleh tamu, seperti lobby, restaurant, ruang pertemuan dan sebagainya
- Penyimpanan linen yang dipergunakan oleh hotel
- Ruang pelayanan laundry

c. Bagian makanan dan minuman (Food and Beverage Department)

Sebagaimana telah dijelaskan tentang pengertian hotel, penyediaan pelayanan makanan dan minuman merupakan hal yang sangat penting di samping sarana menginap. Bagian makanan dan minuman merupakan salah

satu bagian yang terbesar di dalam hotel, dalam arti mempunyai sub bagian atau outlet yang cukup banyak. Bagian ini bertanggung jawab atas penyiapan, pengolahan makanan dan minuman sampai kepada penyajiannya.

Jumlah outlet yang ada di bagian makanan dan minuman akan tergantung dari klasifikasi hotel yang bersangkutan, karena semakin tinggi kelas hotel tersebut akan semakin banyak outlet yang dimiliki oleh bagian makanan dan minuman.

d. Bagian Keuangan (Accounting Department)

Bagian ini merupakan inti dari operasional hotel secara keseluruhan. Pada bagian ini akan terlihat semua proses pembukuan dan keuangan perusahaan, termasuk semua inventaris bergerak maupun tetap.

e. Bagian Pemasaran (Marketing Department)

Pemasaran merupakan salah satu fungsi yang sangat penting dari usaha perhotelan dan menjadi tangan manajemen dalam usahanya mengenalkan hotel ke tengah masyarakat banyak. Meningkatnya persaingan pada usaha perhotelan saat ini mendorong berkembangnya usaha pemasaran hotel. Keberhasilan penjualan produk hotel tergantung pada usaha pemasaran yang di hotel diorganisasikan dalam suatu bagian atau departemen, dengan dukungan sepenuhnya dari seluruh bagian yang ada di dalam hotel terutama dari bagian yang langsung berhubungan dengan tamu serta bagian produksi.

f. Bagian Pengoperasian dan Perbaikan (Engineering & Maintenance Department)

Dalam operasional sehari-hari, karyawan menggunakan berbagai macam peralatan, instalasi alat perabotan meja kursi, peralatan tetap, mesin-mesin, dan lain sebagainya yang memerlukan energy. Semua peralatan tersebut membutuhkan pemeliharaan setiap hari dimana hal ini merupakan tanggung jawab dan tugas dari bagian engineering.

g. Bagian Personalia (Personel Department)

Usaha perhotelan membutuhkan personil sebagai salah satu sumber daya, dimana sumber daya tersebut harus ditangani dan diatur oleh bagian yang disebut personalia.

Manajemen personalia yang juga disebut manajemen sumber daya manusia menyangkut soal penggunaan yang optimal dari sumber daya manusia dalam suatu hotel dengan penempatan tenaga kerja yang layak dan menjamin kerja efektif yang meliputi kerja sama dengan mempertimbangkan aspek hubungan antara manusia dan kebutuhan perorangan serta kelompok. Pada hotel-hotel besar dan sudah baik, tanggung jawab program pengembangan atas sumber daya manusia dilaksanakan oleh bagian tersendiri yang disebut “training department”.

Karena itu manajemen personalia menyangkut usaha menciptakan kondisi-kondisi dimana setiap karyawan terdorong untuk memberi sumbangan



tenaga dan pikiran sebaik mungkin demi efektivitas pekerjaan dan operasional hotel.

Ini jelas sangat penting bagi pihak manajemen karena tidak akan mungkin dapat mencapai efisiensi yang maksimal jika tanpa kerja sama penuh dari bawahannya.

h. Bagian Keamanan (Security Department)

Security department merupakan bagian yang bertugas dan bertanggung jawab dalam menjaga dan mengatur keamanan di lingkungan area hotel.

(Richard Sihite, 2000 (a): 116).

### **BAB III**

## **GAMBARAN UMUM**

### **1.1. Sejarah Singkat Lombok Garden Hotel**

Lombok Garden Hotel adalah salah satu city hotel yang terletak di jantung Kota Mataram pada awal berdirinya bernama Hotel Granada yaitu dibangun diatas tanah seluas 1,5 hektar oleh pemilik pertama H. Saleh Harharah dengan badan hukum PT. Bintang Grana Darma. Pembangunan Hotel Granada dilakukan dengan tiga tahapan yaitu tahap pertama dimulai pada tahun 1983 dengan membangun 25 kamar dan 1 Restaurant, tahap kedua pada tahun 1985 dikembangkan ke bagian selatan dengan membangun tambahan 24 kamar dan 1 kolam renang, dan tahap ketiga pada tahun 1987 dikembangkan lagi ke bagian timur dengan tambahan 50 kamar, 1 coffee shop dan 1 Ruang pertemuan dengan kapasitas bentuk teatre 200 orang.

Pada akhir tahun 1989 adalah akhir tahapan pembangunan ketiga dan pada awal tahun 1990 Pengelolaan Hotel Granada adalah dibawah pengawasan langsung dari H. Saleh Harharah selaku Direktur Utama dan sekaligus sebagai General Manager. Hotel Granada mulai beroperasi dengan fasilitas yang tersedia terdiri dari : 220 kamar yang dibagi menjadi 5 kelas kamar yaitu 8 kamar Bungalow, 57 kamar Superior dan 22 kamar Standard, 1 Restaurant, 1 Coffee Shop, 1 Ruang Pertemuan dan 1 Kolam Renang, kemudian pada tahun 1991 Hotel Granada diresmikan oleh Presiden Republik Indonesia Bapak Soeharto

melalui Menteri Pariwisata Post dan Telekomunikasi Bapak Soesilo Soedarman dengan klasifikasi Hotel Bintang 2 (dua).

Pada Tahun 1996 terjadi pergantian kepemilikan dari pemilik pertama ke pemilik kedua Drs. H. Sabet Muchsin dan sekaligus sebagai Direktur Utama PT. Bintang Grana Darma sedangkan pengelolaan operasional Hotel Granada ditangani oleh H. Zulfikar Husein, SE selaku General Manager. Pada periode kepemilikan kedua ini Hotel Granada tidak mengalami banyak perubahan baik bentuk fisik bangunan maupun fasilitas-fasilitas hotel lainnya, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya kondisi ekonomi dan kondisi keamanan secara nasional yang tidak menentu.

Pada akhir tahun 2006 terjadi lagi pergantian kepemilikan dari pemilik kedua H. Sabet Muchsin ke pemilik ketiga yaitu PT. Suryacemerlang Sejahtera melalui Komisaris Utama Kurnalius, pada kepemilikan ketiga ini Badan Hukum Hotel Granada adalah masih tetap menggunakan PT. Bintang Grana Darma dengan Direktur Utama Hasan Heri Sugianto. Setelah kepemilikan yang ketiga ini Hotel Granada mulai melakukan perubahan-perubahan dan mulai menunjukkan wajah baru, dan seiring dengan perubahan serta wajah baru maka nama Hotel Granada ditambah menjadi Hotel New Granada.

Pada akhir tahun 2007 setelah setahun perjalanan Hotel New Granada bahwa sesuai dengan inspirasi dan konsep para pemilik yang melakukan pengembangan dan pembangunan hotel dengan bernuansa lingkungan yaitu melakukan pembangunan gedung-gedung dengan tidak melupakan pelestarian

lingkungan hidup, berkenaan dengan inspirasi dan konsep tersebut maka nama Hotel New Granada diganti menjadi Hotel Lombok Garden, dan sebagai bentuk komitmen dari para pemilik maka manajemen pengelola diberikan tanggung jawab dengan meletakkan konsep pengelolaan Hotel Lombok Garden kepada Visi “City Resort Hotel” yang mampu berkiprah dan bersaing pada pasar nasional maupun internasional atau dapat menjadi prioritas pilihan bagi wisatawan nusantara maupun mancanegara dengan tujuan berlibur, konferensi dan untuk tujuan acara-acara ceremonial lainnya.

## **1.2. Struktur Organisasi Lombok Garden Hotel**

### 1.3. Job Description

#### a. General Manager

- Bertanggung jawab atas operasional hotel.
- Mempertanggung jawabkan tugasnya kepada Owner.
- Menangani keluhan tamu yang tidak bisa diatasi oleh departemen head.
- Memeriksa hotel untuk mengumpulkan informasi dan mengamati wilayah hotel atau lokasi hotel dan menentukan apa yang perlu dilakukan.
- Menangani keuangan dan pembuatan laporan pembayaran-pembayaran ke dalam komputer.
- Menyambut tamu VIP di lobby.
- Membuat keputusan dan mengembangkan rencana-rencana bagaimana caranya mengatur hotel.
- Memperkirakan nomor-nomor kamar yang dibutuhkan untuk event-event khusus.
- Menginterview dan menilai kualitas kemampuan bawahan untuk menduduki posisi jabatan di hotel.
- Melakukan komunikasi dengan manager-manager dari departement masing-masing bagian hotel untuk merencanakan event-event besar serta melakukan negoisasi dengan manager tentang staff atau karyawan yang akan membantu dalam penyelenggaraan event tersebut.

b. Operasional Manager

- Bertanggung jawab terhadap kelancaran operasional hotel.
- Melakukan komunikasi dengan manager-manager departement hotel untuk merencanakan event-event besar serta melakukan negoisasi dalam penyelenggaraan event tersebut.
- Membantu General Manager dalam menangani keluhan tamu yang tidak bisa diatasi oleh departemen head.
- Membantu General Manager dalam mengumpulkan informasi dan mengamati wilayah hotel atau lokasi hotel dan menentukan apa yang perlu dilakukan.
- Membantu General Manager dalam menangani keuangan dan pembuatan laporan pembayaran-pembayaran ke dalam komputer.
- Membantu General Manager dalam membuat keputusan dan mengembangkan rencana-rencana bagaimana caranya mengatur hotel.

c. Front Office Manager

- Memonitor kelancaran ketetapan pelayanan Check In dan Check Out, Baggage Handling, Information serta Communication Service.
- Merumuskan rekomendasi penyesuaian tarif kamar/room rate.
- Memeriksa ketetapan penatan “Front Office Rack”
- Meneliti ketetapan Room Sales Recapitulation, Room Count Shett, Ecpected list.

- Melayani langsung tamu V.I.P. (Very Important Person).
- Menangani pemberian “Discount” dan “Special Rate”.
- Mengarahkan dan mengawasi pelayanan “Front Office Chasier” sesuai wewenang F.O.M.
- Merumuskan kebijaksanaan pengendalian biaya operasional.
- Menyusun rencana anggaran “front Office Departement”.
- Menentukan jadwal kerja seluruh Crew di Front Office.

d. Executive Housekeeper

- Bertanggung jawab terhadap operasional housekeeping department sehari-hari serta melakukan penyelesaian masalah yang terjadi, apabila melakukan perubahan dalam mengambil keputusan harus dikonsultasikan dengan Operational Manager.
- Memberikan penugasan dan arahan terhadap tugas-tugas yang dijalankan oleh staff housekeeping serta meyakinkan bahwa pelaksanaan kerja yang dijalankan sesuai dengan standard yang ditentukan.
- Menyusun jadwal kerja yang disesuaikan dengan kondisi dan situasi yang berpengaruh pada tingkat hunian kamar.
- Membantu Operational Manager terhadap penyusunan program perawatan atau perbaikan yang berkaitan dengan wilayah tanggung jawab housekeeping.



- Melakukan pengontrolan persediaan atas barang-barang yang diperlukan dalam operasional housekeeping sehari-hari.
- Melakukan pengawasan terhadap penggunaan peralatan yang disediakan untuk operasional housekeeping sehingga berfungsi sesuai standard yang ditentukan.
- Melakukan pemeriksaan secara rutin terhadap proses pelaksanaan perawatan dan penyimpanan linen.
- Melakukan pengawasan terhadap Lost & Found dan meyakinkan bahwa prosedur berjalan sesuai dengan yang telah ditentukan.
- Melakukan penyusunan program pemeliharaan atau pembersihan berkala seperti general cleaning dan lain-lain.
- Melakukan pemeriksaan atau inspeksi area secara rutin untuk meyakinkan kualitas pemeliharaan kebersihan kamar, public area, dan taman hotel terjaga dengan baik sesuai standard hotel.
- Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas yang diberikan oleh Operational Manager dan melaporkan hasilnya.
- Menjalankan tugas yang diberikan oleh Operational Manager atau oleh Gengeral Manager.
- Melaksanakan kerjasama yang erat dengan semua department untuk meyakinkan koordinasi atas pelayanan kamar yang prima serta perawatan public area yang terbaik.

- Mengadakan pertemuan berkala, baik mingguan maupun bulanan dengan staff housekeeping untuk melakukan koordinasi dan tukar pikiran dalam upaya meningkatkan dan memperbaiki kualitas pekerjaan dan pelayanan.
- Menyusun laporan bulanan housekeeping yang diserahkan ke Operational Manager selanjutnya ditembuskan ke bagian accounting.
- Melakukan relasi yang baik dengan para tamu, supplier dan asosiasi profesi perhotelan.
- Menjalankan prosedur keamanan, keselamatan, higienis dan sanitasi baik untuk kepentingan tamu, orang lain dan diri sendiri.

e. HR Manager

- Bertanggung jawab atas pengangkatan dan pemberhentian karyawan.
- Menjalin hubungan kerjasama dengan pihak luar terutama Sekolah/Akademi Pariwisata.
- Mengurus dan mengatur serta menyelenggarakan pendidikan serta latihan baik didalam maupun diluar hotel begitu juga dengan job orientasi.

f. Chief Accounting

- Mengadakan pengawasan langsung serta mengkoordinir operasional di accounting.
- Menyusun dan menyelesaikan laporan jurnal
- Memberikan latihan dan bimbingan bagi bawahannya
- Bekerjasama dengan semua outlet di accounting dan dengan pihak luar

g. Chief Engineering

- Bertanggung jawab atas operasional di engineering.
- Menyiapkan rencana pengontrolan terhadap air, listrik, gas serta perbaikan pesawat telepon, gedung dan bangunan.
- Mengadakan pelatihan secara periodik serta pelatihan kebakaran.
- Bertanggung jawab terhadap kerusakan fasilitas baik fasilitas untuk tamu maupun karyawan.
- Bekerjasama dengan Departemen Head lain dan staffnya.
- Mengecek kembali barang-barang yang akan dipakai untuk keperluan hotel, terutama yang dipergunakan oleh Engineering Departement dan Estimate pekerjaan jika dikerjakan oleh company.
- Membantu manajemen dalam pencapaian target
- Mengendalikan organisasi Engineering Departemen dan kalau perlu membuat re-organisasi.

- Membuat dan menjaga biaya Repair & Maintenance serta membuat Break Down Maintenance dan energi sesuai dengan target yang ditemukan.

h. Chief Security

- Bertanggung jawab atas keamanan dan kenyamanan tamu maupun karyawan.
- Dapat bertindak sebagai anggota *fire bridge*.
- Melakukan penyidikan atas kejadian yang terjadi di hotel
- Mengadakan koordinasi dengan kepolisian bila ada perkara atau kejadian yang melibatkan karyawan.
- Mengkoordinasi serta mengawasi kegiatan petugas keamanan.
- Menadakan *body cheking* kepada semua karyawan yang pulang.
- Selalu tanggap akan situasi dan kondisi, dan tamu-tamu dari luar hotel.
- Membantu managemet untuk menegakkan tertib di hotel
- Mengatasi dengan cermat semua insiden, keributan, perkelahian antara karyawan dan menolong sesuai dengan ketentuan satpam.
- Melaporkan tamu-tamu yang bermalam ke pos polisi.
- Melakukan pengontrolan keliling dan kontrol di pembuangan sampah, kalau ada barang hotel yang ikut terbang.

i. Food & Beverage Manager

- Menangani keluhan tamu.
- Melaporkan kepada management mengenai forecast dan budget F & B.
- Mendiskusikan menu makanan dengan Chef .
- Bertanggung jawab atas operasional di seluruh outlet F & B
- Mengawasi stock bahan-bahan yang diperlukan di kitchen.
- Menjaga standar mutu makanan.
- Mengadakan hubungan kerjasama dengan supplier

j. Marketing Manager

- Mengadakan hubungan kerjasama dengan Tour & Travel
- Bertanggung jawab atas promosi penjualan
- Mempersiapkan strategi pemasaran guna meningkatkan hasil penjualan kamar/restauran yang lebih baik.
- Membuat perjanjian harga kamar dengan Tour and Travel.
- Mempertanggung jawabkan atas semua event-event yang diselenggarakan di hotel.

k. Banquet Manager

- Bertanggung jawab atas banquet section yang dipimpinnya.
- Mengkoordinir seluruh staff yang berada di bawahnya serta memberikan pembinaan secara rutin agar pelayanan di banquet selalu memuaskan tamu.
- Harus selalu erat hubungannya dengan F&B Manager, Public Relation Manager, Sales Manager, Restaurant Manager, Chief Engineering, Sous Chef, Chief Security dan Executive Housekeeper.
- Melaksanakan tugas-tugas administrasi.
- Memeriksa kesiapan tugas dan seluruh bawahannya. Harus memperhatikan dan mendengarkan keluhan-keluhan tamu serta menyelesaikan masalah yang harus dipecahkan.
- Mengawasi operasional banquet sampai selesai.

**1.4. Job Specification**

a. General Manager

- Menguasai minimal bahasa Inggris
- Minimal Diploma III (tiga) Pariwisata
- Memiliki pengetahuan luas dalam bidang kepariwisataan
- Memahami mengenai management kepariwisataan
- Mampu berdiplomasi terhadap semua pihak
- Pengalaman bekerja selama 5 (lima) tahun pada hotel berbintang.

b. Operational Manager

- Menguasai minimal bahasa Inggris
- Minimal Diploma III (tiga) Pariwisata
- Memiliki pengetahuan luas dalam bidang kepariwisataan
- Memahami mengenai management kepariwisataan
- Mampu berdiplomasi terhadap semua pihak
- Pengalaman bekerja selama 5 (lima) tahun pada hotel berbintang.

c. Front Office Manager

- Menguasai bahasa Inggris dengan baik
- Tamat dari akademi pariwisata yang telah diprogramkan.
- Memiliki pengetahuan yang luas dalam bidang kantor depan
- Pengalaman bekerja selama 5 (lima) tahun di front office departemen di hotel berbintang.

d. Housekeeping Manager

- Menguasai bahasa Inggris dengan baik
- Tamat dari akademi pariwisata yang telah diprogramkan.
- Pengalaman bekerja selama 5 tahun di housekeeping

e. Marketing Manager

- Menguasai bahasa Inggris dengan baik
- Mampu berdiplomasi dengan pihak luar

- Pengalaman bekerja pada Sales & Marketing departemen di hotel berbintang
- Memiliki pengetahuan dalam bidang pemasaran.

f. HR Manager

- Memiliki pengalaman bekerja selama 3 (tiga) tahun di hotel berbintang
- Menguasai bahasa Inggris dengan baik
- Mengetahui cara atau prosedur pengangkatan karyawan baru

g. Chief Accounting

- Menguasai pembukuan dan laporan jurnal
- Tamat dari akademi accounting atau bagian keuangan yang diprogramkan.
- Menguasai bahasa Inggris.

h. Chief Engineering

- Memiliki pengetahuan mengenai peralatan listrik dan gen set
- Tamat dari akademi bagian teknik yang telah diprogramkan
- Menguasai bahasa Inggris dengan baik.

i. Chief Security

- Minimal tamatan SMA dan bersikap ramah
- Memiliki pengalaman kerja minimal 3-4 tahun dibidangnya
- Memiliki rasa tanggung jawab dalam hal keamanan seluruh areal hotel
- Mampu berkomunikasi dengan baik dan lancar



- Mengetahui teknik atau strategi keamanan
- j. Food & Beverage Manager
- Memiliki pengalaman kerja dengan jabatan yang sama minimal pada hotel bintang tiga.
  - Memiliki ijazah perhotelan.
  - Mengetahui managerial perhotelan.
  - Menguasai standart pelayanan kepada tamu.
  - Menguasai minimal dua bahasa asing.

### **1.5. Hubungan Antar Department**

Hubungan kerjasama department Food & Beverage Product dengan department lain. Food & Beverage Product banyak dibantu department yang lain dalam menjalankan tugasnya. Hal ini berhubungan dengan kenyataan bahwa pada dasarnya konsentrasi operasional sebuah hotel berporos pada tamu. Hotel sedapat mungkin memberikan layanan maksimal, tugas tidak dapat dibebankan pada satu department saja, masing-masing saling terkait dan saling berhubungan. Bila mata rantai hubungan ini terputus atau tidak terjalin baik, sudah dapat dipastikan penyampaian layanannya pun menjadi pincang. Adapun hubungan Food & Beverage Product dengan department lain sebagai berikut :

- Front Office
  - Memberikan informasi mengenai adanya tamu yang akan diberikan pelayanan khusus di kamar (penyediaan makanan dan minuman).
  - Memberikan informasi tentang kegiatan-kegiatan yang diadakan di restaurant dan banquet.
  - Memberikan kepada tamu mengenai menu-menu special yang ada di restaurant serta pelayanan khusus di kamar.
- Sales & Marketing
  - Menginformasikan mengenai event-event yang akan dilaksanakan di hotel kaitannya dengan jumlah tamu, lama tamu menginap, informasi mengenai apakah tamu tersebut memesan breakfast sampai dinner dan coffe break atau hanya satu kali makan saja dan seterusnya.
  - Memberitahu apakah ada permintaan makanan untuk disediakan dengan menggunakan box atau tidak.
- Housekeeping
  - Memberikan informasi mengenai tamu (tanggal kedatangan, nama tamu, jumlah dan nomor kamar yang dipakai serta pelayanan khusus lainnya)
  - Pelayanan barang-barang tamu yang akan disimpan di kamar tamu
  - Mengetahui tingkat hunian kamar dan tamu VIP
  - Menginformasikan bagian housekeeping jika ada tamu akan checkout dan jika ada barang hotel yang terbawa oleh tamu

- Engineering
  - Melaporkan kerusakan-kerusakan yang terjadi di lingkungan kerja front office department, seperti kerusakan alat-alat kerja, mesin-mesin, lampu, AC, TV, telepon, dan lain-lain
  - Melaporkan kerusakan yang terjadi di kamar tamu yang diinformasikan oleh bagian receptionist
- Accounting
  - Menginformasikan tentang rekening tamu
  - Memberikan informasi tentang perincian dan laporan penjualan kamar
  - Accounting mempersiapkan pemeriksaan perincian hasil penjualan kamar
- Personnel
  - Memberikan dana untuk penggajian karyawan
  - Memberikan informasi mengenai kurangnya tenaga kerja
  - Mengajukan pelatihan untuk karyawan secara berkala
  - Mengajukan cuti dan lembur bagi karyawan

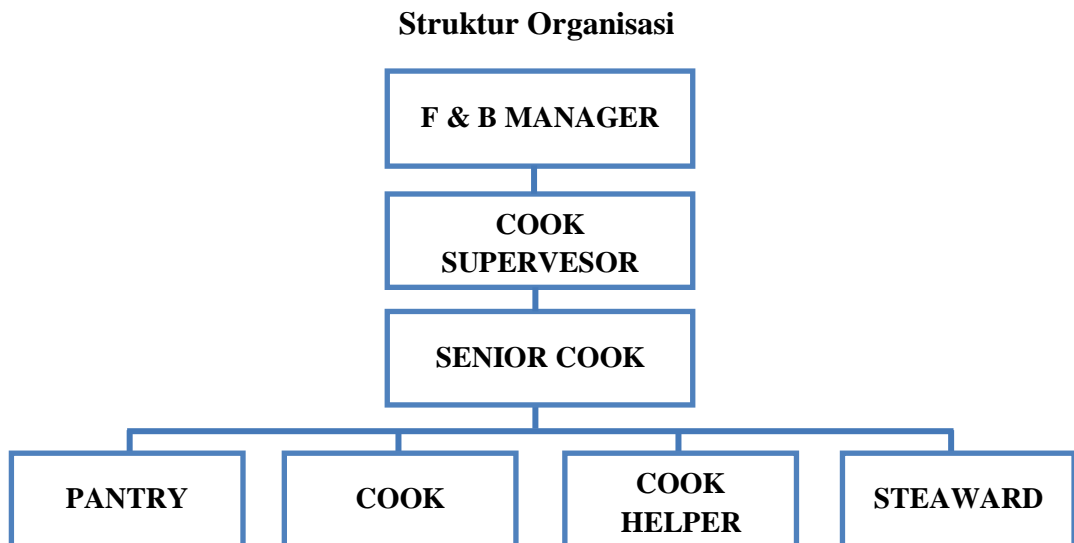
## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Umum Food & Beverage Product di Lombok Garden Hotel**

Food & Beverage Product merupakan bagian dari salah satu department yang bernama Food & Beverage Department. Food & Beverage Product memiliki tanggung jawab untuk menyajikan makanan, mulai dari proses pemasakan hingga masakan yang dipesan layak untuk disajikan.

Food & Beverage Product mempunyai bagian-bagian yang memiliki tugas yang berbeda yaitu main kitchen, cold kitchen dan stewardess. Dimana semua bagian tersebut bertujuan sama yaitu menjual makanan ke konsumen hotel.



Dari struktur organisasi di atas dapat kita simpulkan lebih jelas apa saja tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian pada Food & Beverage Product, sebagai upaya untuk menghindari complain dari tamu agar tercapainya standar pelayanan kitchen dalam penyajian makanan di restaurant di Lombok Garden Hotel.

Di bawah ini adalah tugas dan tanggung jawab dari struktur organisasi staff kitchen di Lombok Garden Hotel, antara lain

1. Food & Beverage Manager

Dalam hal ini mempunyai kewenangan penuh atas semua operasional yang menyangkut dengan makanan dan minuman, baik dari pengendalian biaya operasional, menetapkan menu, strategi dalam penjualan sampai dengan menyusun anggaran F&B Production, Kitchen, F&B Service dan Steawarding.

2. Cook Supervisi

Cook supervisi adalah seseorang yang menangani orang-orang yang memproduksi dan atau melakukan kinerja pelayanan. Ia juga bertanggung jawab untuk hasil atas orang-orang yang diawasi terutama mutu dan jumlah dari produk dan pelayanan. Melakukan pertemuan sesuai dengan kebutuhan karyawan guna membicarakan kepentingan dan tugas. Memerintahkan kepada bawahan untuk melakukan suatu tugas tertentu.

### 3. Senior Cook

Senior cook adalah pangkat yang biasanya diberikan kepada seorang cook yang dianggap mampu untuk mengambil alih tanggung jawab atasannya dan untuk beberapa hal dia diberi wewenang untuk bertindak sebagai “Chef de Partie/Demi Chef” apabila yang bersangkutan berhalangan.

### 4. Pantry

Dalam hal ini mempunyai tugas untuk menyiapkan makanan breakfast. Pantry mempunyai peranan penting dalam suatu hotel dan bertanggung jawab untuk menyiapkan breakfast.

### 5. Cook

Cook memiliki tugas dan tanggung jawab menerima pesanan makanan dari order taker, membuat makanan yang telah dipesan oleh tamu, serta mengisi log book.

### 6. Cook Helper

Cook helper ini bertugas untuk membantu para cook serta mempersiapkan bahan-bahan makanan yang akan diolah.

### 7. Steaward

Bertanggung jawab atas kebersihan peralatan dapur dan kebersihan area kitchen, bertanggung jawab atas alat-alat yang dibutuhkan di kitchen, bertanggung jawab atas pengadaan dan kebersihan glassware.

## **4.2. Gambaran Strategi Kerja Kitchen di Lombok Garden Hotel**

Kitchen merupakan salah satu outlet yang ada di F&B Product yang bertanggung jawab dalam proses pengolahan berbagai jenis makanan. Kitchen di sini berperan dalam proses pembuatan makanan yang akan disajikan untuk tamu, menyiapkan menu yang dipesan oleh tamu yang berada di menu restaurant, seperti pisang gulung, pisang goreng, kentang keju, pancake dan aneka makanan lainnya. Kitchen juga bertanggung jawab dalam proses pembuatan aneka minuman yang dihidangkan untuk tamu, tidak hanya itu kitchen juga mempunyai tanggung jawab yaitu membuat aneka menu coffe break yang akan diberikan untuk tamu hotel yang menyelenggarakan event di Lombok Garden Hotel. Event yang bisa diselenggarakan seperti wedding, birthday party, seminar, rapat, pertemuan dan dinner.

### **4.2.1. Pembagian Kerja**

Adapun pembagian kerja pada kitchen di Lombok Garden Hotel sebagai berikut :

#### **a) Morning Shift**

- Menyiapkan bahan-bahan untuk breakfast besok, lunch, dan dinner
- Menyiapkan coffe break dan ROP (Ready On the Plate)
- Membersihkan area dapur

b) Afternoon Shift

- Mengeluarkan bahan-bahan yang telah disediakan untuk dinner
- Prepare bahan-bahan untuk dihidangkan jam 5 lebih
- Membersihkan area kerja

c) Night Shift

- Memasak hidangan untuk breakfast
- Membersihkan area kerja

#### 4.2.2. Peralatan Kerja

Di setiap ruangan yang ada di kitchen memiliki peralatan kerja masing-masing. Di main kitchen terdapat beberapa peralatan kerja yang biasanya digunakan oleh staf main kitchen untuk bekerja, diantaranya :

- Knife

- Chef's knife : pisau serbaguna, bisa digunakan saat memasak di dapur. Semua jenis masakan atau makanan dapat dipotong menggunakan chef's knife.
- Cleaver knife : pisau besar digunakan untuk memotong daging.
- Serrated knife : pisau yang digunakan untuk memotong roti dan cake.



- Boning knife : pisau filet yang digunakan untuk memisahkan daging ayam dan tulangnya.
- Slicing knife : pisau iris yang digunakan untuk mendapatkan irisan yang setipis mungkin.
- Wok merupakan wajan yang digunakan untuk menggoreng dengan minyak yang banyak.
- Oven merupakan peralatan yang digunakan untuk memanggang atau memanaskan makanan.
- Grill merupakan alat untuk memanggang sate atau daging untuk steak.
- Pan merupakan panci untuk membuat kaldu, merebus daging, sayuran dan membuat sop.
- Scall merupakan timbangan yang digunakan untuk menimbang bahan makanan.
- Balon wisk merupakan alat untuk mengocok adonan pancake.
- Talting pan merupakan penggorengan besar untuk menggoreng atau membuat masakan dengan jumlah yang cukup banyak.
- Peeler merupakan alat untuk mengupas kentang, wortel, timun, dan lain-lain.
- Freezer merupakan peralatan yang digunakan untuk menyimpan bahan makanan berupa daging.

- Chiller merupakan alat untuk menyimpan bahan makanan agar tahan lama.
- Working table merupakan tempat membuat persiapan untuk proses pengolahan makanan.

#### 4.2.3. Jenis-jenis makanan yang diproduksi

Jenis-jenis makanan yang diproduksi di Lombok Garden Hotel antara lain :

- European Favorite : Appetaizer dan Salad, Sup/Soup, Main Course, Steak & Burger, Pancake.
- Chinese Food : Sup, Ayam/chicken, Burung dara/pigeon, Daging sapi/beef, Udang/prawn, Cumi-cumi/squid, Gurami dan kakap, Sayuran/vegetable, Nasi dan mie/rice and noodle.
- Indonesian Food : Ayam goreng/bakar taliwang, ikan goreng/bakar taliwang, gulai kambing, sate kambing, sate ayam, bubur ayam, pelecng kangkung, lalapan.
- Aneka Masakan : lumpia Lombok Garden, emping melinjo goreng, pisang gulung, tahu isi.
- Minuman/Beverage : beer, soft drink, air mineral, juice.

#### 4.2.4. Form yang digunakan

Macam-macam form yang digunakan di Lombok Garden Hotel antara lain sebagai berikut :

- Form Surat Ijin Tukar Off/Shift
- Form Surat Ijin Tidak Masuk Bekerja
- Form Surat Pengambilan Day of Payment (DP)
- Form Surat Pengambilan Cuti
- Form Surat Ijin Meninggalkan Tugas

### **4.3. Complain Keluhan Tamu Yang Terjadi di Lombok Garden Hotel**

Standar pelayanan kitchen dalam penyajian makanan di restaurant dibuat untuk keseragaman cara pelayanan agar para tamu mendapat pelayanan yang sama. Apabila standar yang telah dibuat tidak dilaksanakan dengan baik, maka akan berdampak pada kepuasan tamu sehingga akan menimbulkan complain dari tamu itu sendiri. Berikut adalah contoh complain tamu akibat tidak dilaksanakannya standar pelayanan di atas dan cara penanganannya antara lain :

- a. Pada saat tamu selesai makan, dan di piringnya masih tersisa makanan yang masih mau dimakannya akan tetapi waiter mengangkat atau meng-clear up piring tamu tersebut. Tamu akan merasa tersinggung dan bahkan marah karena piringnya diangkat.

Cara penanganannya adalah dengan cara meminta maaf kepada tamu tersebut dan menawarkannya untuk mengambil kembali makanan yang

telah diangkat tadi. Yang seharusnya dilakukan oleh waiter adalah menanyakan apakah makanannya sudah selesai disantap atau tidak, barulah piring itu boleh diangkat sesudah ada izin dari tamu.

- b. Pada saat tamu memesan kopi, dan kopi yang diantar ke tamu sudah dingin. Cara penanganannya adalah dengan meminta maaf dan memberitahukan tamu bahwa kopi yang dingin tadi akan diganti. Yang seharusnya dilakukan oleh waiter sebelum menyuguhkan kopi adalah mengecek dahulu kopi atau the yang akan disuguhkan ke tamu apakah masih panas atau sudah dingin agar tidak terjadi complain.
- c. Pada saat breakfast ada tamu yang tidak mendapatkan makanan, dikarenakan waiter/waiteress tidak mengontrol jumlah hidangan. Cara penanganannya adalah dengan meminta maaf kepada tamu dan sesegera waiter/waiteress meminta tamu untuk menunggu makanan untuk dihidangkan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Dari hasil pembahasan di atas maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Secara umum standar pelayanan kitchen dalam penyajian makanan di Restaurant di Lombok Garden Hotel telah meningkat.
- b. Pelayanan kichen dalam menyuguhkan makanan dan minuman di Restaurant di Lombok Garden Hotel yang tidak memenuhi standar, seperti penyuguhan minuman kopi oleh waiters dan menyuguh makanan oleh waiter/waitris pada saat breakfast.

#### **5.2. Saran**

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan tersebut, penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut :

- a. Standar pelayanan kichen dalam penyajian makanan di Restaurant di Lombok Garden Hotel ditingkatan lagi
- b. Perlu ditingkatkan ketrampilan waiter/waitris melalui pelatihan agar pelayanan terhadap tamu dapat memenuhi standar yang ditentukan sehingga tamu merasa puas.
- c. Sebelum memulai kerja yang ditugaskan terhadap waiter/waitris, terlebih dahulu diberikan pengarahan melalui brifing.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Aan Surachlan Dimiyati, 1989, Pengetahuan Dasar Hotel, cetakan ketiga, PT. Anem Kosong Anem, Surabaya.
2. Richard shite, 2000 (a), Hotel Management (Pengelolaan Hotel), SIC, Surabaya.
3. Sulastiyono Agus, 1999, Manajemen Penyelenggaraan Hotel, PT. Alfa Beta, Bandung.
4. Ni Wayan Suwithi, dkk. Akomodasi Perhotelan Jilid 1. Dit. PSMK. Jakarta.
5. Sri Perwani, Yayuk, 1992. Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping Untuk Akademi Perhotelan, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
6. Ni Wayan Suwithi, dkk. Akomodasi Perhotelan Jilid I. dit. PSMK. Jakarta.
7. Sugiarto, Endar,2003, Pengantar Akomodasi Perhotelan, Cetakan keempat, PT Gramedia Pustaka Utama Jakarta.