

**LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)**

**AKTIVITAS *WAITRESS TRAINEE FOOD AND BEVERAGE SERVICE* DI HOTEL NOVOTEL MAKASSAR GRAND SHAYLA CITY CENTRE**



**ST. NURSAFIRAH  
1910211002**

**PROGRAM STUDI D3 BINA WISATA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU-ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS FAJAR  
MAKASSAR  
2022**

**LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)**

**AKTIVITAS *WAITRESS TRAINEE FOOD AND BEVERAGE SERVICE* DI NOVOTEL MAKASSAR GRAND SHAYLA CITY CENTRE**



Diajukan Sebagai Laporan Akhir (LTA)  
Pada Program Studi D3 Bina Wisata

**ST. NURSAFIRAH**  
**1910211002**

**PROGRAM STUDI D3 BINA WISATA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU-ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS FAJAR  
MAKASSAR  
2022**

**LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)**  
**AKTIVITAS WAITRESS TRAINEE FOOD AND BEVERAGE**  
**SERVICEDI NOVOTEL MAKASSAR GRAND SHAYLA CITY**  
**CENTRE**

Disusun dan diajukan oleh  
iii

**ST. NURSAFIRAH**  
**1910211002**

Telah diperiksa dan siap diseminarkan  
Makassar, 24 Agustus 2022

Pembimbing,



**Nasrullah, SST.Par., M.Sc**  
**NIDN:0910078501**

Ketua Program Studi D3 Bina Wisata  
Fakultas Ekonomi dan Ilmu-ilmu Sosial  
Universitas Fajar



**Erna Cahyadi, SST.Par., M.Sc.**  
**NIDN:0910078501**

## LEMBAR PENGESAHAN

Nama : St. Nursafirah  
Stambuk 1910211002  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial  
Program Studi : D3 Bina Wisata  
Jenjang/konsentrasi :-  
Universitas : Universitas Fajar  
Judul Laporan TA : *Aktivitas Waitress Trainee Food and Beverage Service* di Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre

**Pembimbing Tugas Akhir**



Nasrullah, SST.Par., M.Sc,  
NIDN:0910078501

**Pembimbing Lapangan**



Yadi Putra Ismail  
FB Manager

UNIVERSITAS FAJAR

**Mengetahui**  
**Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial**  
**Universitas Fajar**



UNIVERSITAS FAJAR  
DEKAN FAKULTAS  
EKONOMI DAN ILMU-ILMU SOSIAL  
Dr. H. Yusrizal, S.Sos., M.I.Kom.  
NIDN:0925096902

## LAPORAN TUGAS AKHIR(LTA)

### AKTIVITAS WAITRESS TRAINEE FOOD AND BEVERAGE SERVICE DI HOTEL NOVOTEL MAKASSAR GRAND SHAYLA CITY CENTRE

Disusun dan diajukan oleh

ST. NURSAFIRAH  
1910211002

TELAH DISEMINARKAN  
PADA HARI JUMAT, 02 SEPTEMBER 2022

#### TIM PENGUJI

Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
Nasrullah, SST.Par., M.Sc NIDN:09100785	Ketua Penguji	
Erna Cahyani, S.ST.Par., M.Si. NIDN:0910078501	Sekretaris Penguji	
Dr. Sn. Irfan Palippui, SS., M.Hum NIDN:1910018402	Anggota Penguji	

Ketua program Studi D3 Bina Wisata  
Fakultas Ekonomi Dan Ilmu-Ilmu Sosial  
Universitas Fajar

  
PROF. BINA WISATA  
UNIVERSITAS FAJAR  
Erna Cahyani, SST.Par., M.Si.  
NIDN:0910078501

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan kesempatan juga pertolonganNYA kepada penulis, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Tugas Akhir (LTA) yang berjudul **”Aktivitas Waitress Trainee Food And Beverage Service Di Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre”** sesuai dengan waktu yang telah di targetkan. Laporan Tugas Akhir (LTA) ini di tulis berdasarkan dengan apa yang penulis dapatkan selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Novotel Makassar Grand Shayla City Centre yang berlangsung selama 3 (tiga) bulan yang di mulai dari sejak tanggal 16 Maret 2022 sampai 16 juni 2022.

Penyelesaian Laporan Tugas Akhir (LTA) ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan akademik pada Program Studi D3 Bina Wisata, Fakultas Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Fajar guna untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md. Par). Dalam Laporan Tugas Akhir (LTA) ini, Penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan semangat, dukungan juga motivasi kepada penulis selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Fajar dan sampai pada proses penyelesaian Laporan Tugas Akhir (LTA) ini, maka pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih banyak kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan pertolongannya kepada penulis untuk menyelesaikan berbagai macam masalah.
2. Bapak Drs.Mansyur dan Ibu Sri Hartati yang telah banyak menyemangati dan memberikan apresiasi kepada penulis sehingga penulis bisa sampai pada tahap ini.

3. Bapak Nasrullah S.ST.Par., MSc., selaku Ketua Program Studi D3 Bina Wisata sekaligus sebagai pembimbing penulis yang telah membantu penulis dalam memberikan masukan, bimbingan dan bantuan dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir (LTA) ini.
4. Bapak Dr. Sn. Irfan Palippui, S.S., M.Hum. yang sudah memberikan bimbingan yang tegas dan disiplin selama masa kuliah berlangsung.
5. Ibu Erna Cahyani S.ST.Par., M.SI., selaku dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan arahan dan semangat serta bimbingan selama masa perkuliahan berlangsung.
6. Kakanda Mirawati A.MD.Par., selaku sekretaris Program Studi D3 Bina Wisata yang selalu siaga dalam membantu penulis akan hal administrasi serta persuratan pada Program Studi D3 Bina Wisata.
7. Bapak Whisnu Wijaya, sebagai *General Manager* Novotel Makassar Grand Shayla City Centre yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Novotel Makassar Grand Shayla City Centre.
8. Bapak Yadi Putra ismail, sebagai *Manager Food and Beverage* yang telah banyak memberikan motivasi, arahan, semangat dan juga latihan yang sangat bermakna untuk penulis.
9. Ibu Veronika Late, selaku *Assistant Bar Restaurant Manager* yang sangat baik dan humoris serta banyak memberikan contoh praktik kerja yang sangat berkesan dan bermanfaat bagi penulis.
10. Seluruh saudara yang telah banyak memberikan dukungan dan semangat serta doa kepada penulis.

11. Sahabat saya Deden Adiputra yang selalu senantiasa memberikan *support* kepada saya untuk tetap selalu semangat dalam menyusun Laporan Tugas Akhir (LTA).

12. teman-teman D3 Bina Wisata, yang sudah sama-sama mau untuk saling *support* satu sama lain dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir (LTA) ini.

Penulis menyadari Laporan Tugas Akhir (LTA) ini masih sangat banyak kekurangan dan masih sangat jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan kritikan juga saran dari para pembaca, akhir kata penulis mengucapkan mohon maaf kepada para pembaca atas kekurangan dalam Laporan Tugas Akhir (LTA) ini. Semoga dapat memberikan manfaat juga berguna bagi para pembaca terutama untuk yang sedang Menyusun Laporan Tugas Akhir (LTA) terlebih khusus dalam bidang perhotelan di *Food and Beverage Service Department* dan semoga dapat dipergunakan dengan sebaik-baiknya.

Makassar, 24 Agustus 2022

St. Nursafirah  
1910211002



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Penulisan Laporan Tugas Akhir (LTA).....	3
1.3 Manfaat Penulisan Laporan Tugas Akhir (LTA) .....	3
1.4 Waktu Dan Tempat Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL).....	4
BAB II GAMBARAN UMUM NOVOTEL MAKASSAR GRAND SHAYLA CITY CENTRE.....	5
2.1 Profil Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre .....	5
2.2 Fasilitas Novotel Makassar Grand Shayla City Centre.....	6
2.3 Accor Values Novotel Makassar Grand Shayla City Centre Sebagai Visi dan Misi Hotel .....	11
2.4 Struktur Organisasi Pada Novotel Makassar Grand Shayla City Centre.....	13
2.5 Struktur Organisasi Food and Beverage Service Department.....	20
BAB III PEMBAHASAN.....	24
3.1 Pembahasan Laporan Tugas Akhir (LTA).....	24
3.2 Tugas Utama Dan Tugas Tambahan.....	25
3.3 Masalah dan Solusi.....	29
3.4 Temuan/Relevansi Keilmuan.....	31
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	33
4.1 Kesimpulan.....	33
4.2 Saran.....	33
DAFTAR PUSTAKA .....	34
DAFTAR LAMPIRAN.....	x

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre.....	15
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Food And Beverage Service Department Di Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Center.....	21

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Penulis Selama Melaksanakan Praktik Kerja Lapangan Di Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre.....	xi
Lampiran 2 Serah Terima Sertifikat Dan Serah Terima Plakat .....	xiii

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Pada prinsipnya hotel adalah salah satu bentuk perdagangan jasa. Sebagai industri jasa setiap pengusaha hotel akan berusaha memberikan pelayanan yang maksimal bagi para tamunya. Dengan kata lain kekuatan usaha ini adalah bagaimana pelaku usaha menawarkan jasa yang baik kepada para tamunya. Setiap hotel akan berusaha memberikan nilai tambah yang berbeda terhadap produk dan jasa serta pelayanan yang diberikan kepada tamunya. Nilai tambah inilah membuat suatu hotel menjadi berbeda dari yang lainnya. Perbedaan antara biaya yang dikeluarkan untuk mempersiapkan produk dan jasa dengan memberi nilai tambah tersebut merupakan harga yang harus dibayar oleh tamu untuk menikmati produk dan jasa yang ditawarkan sekaligus menjadi pendapatan bagi hotel tersebut. (Dhian Anggraini & Beru Utami, 2022)

Sebagai salah satu industri jasa, usaha perhotelan dalam menyelenggarakan pelayanannya harus didukung oleh sarana dan fasilitas yang memadai, antara lain fasilitas penginapan, ruang tamu, restoran, tempat parkir, makan dan minum, rekreasi, perlengkapan telekomunikasi, tenaga kerja, dan lain-lain, sehingga usaha perhotelan benar-benar menjadi usaha komersial yang mampu mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya, sekaligus menunjang pembangunan wilayah dimana hotel itu berada, (Dhian Anggraini & Beru Utami, 2022). salah satu hotel yang dapat memiliki standar di atas adalah Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre. Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre merupakan hotel bintang 4 bertaraf internasional yang dalam pelaksanaan di yakini memiliki nilai tambah tersendiri bagi para tamunya. Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre menjalankan kegiatan operasionalnya yang saling terkait antara *department* yang satu dengan *department* yang lainnya serta saling bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Salah satu *department* yang paling penting dan selalu terkait dengan *Department Food and Beverage Service*.

*Department Food and Beverage Service* di Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre terdapat beberapa *outlet* di dalamnya, di antaranya adalah *restaurant, banquet, room service* dan *bar*. *Department Food and Beverage Service* memiliki *waiter* and *waitress* sebagai tenaga kerja utama dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. Peranan *waiter* dan *waitress* dalam hotel sangatlah penting, seorang *waiter* atau *waitress* merupakan penggerak utama bagi untuk menjalankan kegiatan atau proses kerja dalam restoran hotel. Semua unsur yang ada pada *waiter* atau *waitress* harus selalu diperhatikan demi kenyamanan tamu yang datang, karena para *waiter* atau *waitress* menjadi pusat perhatian tamu. (Dhian Anggraini & Beru Utami, 2022) Pengawasan *Food and Beverage Service Department* terhadap kinerja *waiter* atau *waitress* selalu dituntut untuk berperan aktif dalam segala kegiatan operasional baik itu yang sifatnya individu maupun kelompok, karena salah satu faktor tercapainya kepuasan tamu adalah dengan adanya kinerja yang berkualitas dan kompeten dari *waiter* dan *waitress* merupakan salah satu nilai tambah bagi hotel untuk dapat meningkatkan penjualan.

*Waiter* dan *waitress* ini juga berperan penting dalam hal menyajikan makanan dan minuman di dalam sebuah restoran atau *bar*, menyapa tamu-tamu, membuat tamu-tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, membantu tamu yang kesulitan, serta membersihkan restoran dan lingkungannya dan juga mempersiapkan meja makan untuk tamu berikutnya.

## 1.2 Tujuan dan Manfaat Penulisan Laporan Tugas Akhir (LTA)

Adapun beberapa tujuan penulis dari penyusunan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Menjelaskan seluruh kegiatan yang penulis lakukan selama melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Novotel Makassar Grand Shayla City Centre.
2. Supaya penulis dapat mengaplikasikan atau mempraktekkan ilmu yang penulis dapatkan selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

## 1.3 Manfaat Penulisan Laporan Tugas Akhir (LTA)

Adapun beberapa manfaat dari penyusunan Laporan Tugas Akhir (LTA) ini yaitu:

1. Manfaat bagi penulis
  - a. Penulis mendapatkan wawasan tentang dunia perhotelan.
  - b. Penulis mendapatkan prakter secara langsung mengenai operasional pelayanan khususnya *Food and Beverage Service Department*.
  - c. Penulis mendapatkan pengalaman dan ilmu yang tidak akan penulis dapatkan pada tempat lain.
  - d. Mampu melihat hubungan antara dunia kerja dan dunia Pendidikan.
2. Manfaat bagi Program Studi D3 Bina Wisata Universitas Fajar
  - a. Dapat dijadikan referensi penulisan Laporan Tugas Akhir (LTA) bagi mahasiswa jurusan D3 Bina Wisata.
  - b. Mendapatkan masukan dari perusahaan yang sesuai dengan kebutuhan lapangan kerja.

### 3. Manfaat bagi Hotel

- a. Mendapatkan tambahan tenaga kerja dari penulis yang telah melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada Novotel Makassar Grand Shayla City Centre.
- b. Dapat menjalin hubungan baik antara universitas dengan perusahaan.

#### **1.4 Waktu Dan Tempat Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL)**

Penulis telah melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) Di salah satu Hotel *Accor* yaitu di Novotel Makassar Grand Shayla City Centre, Penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini selama 3 Bulan, yang dimulai dari tanggal 16 Maret 2022 sampai dengan 16 Juni 2022. Novotel Makassar Grand Shayla City Centre ini adalah hotel yang tempatnya berdekatan dengan berbagai destinasi seperti Pantai Losari, *Museum Fort Rotterdam*, *Trans Studio Amusement Theme Park*, dan Ratu indah *Mall*.

**BAB II**  
**GAMBARAN UMUM**  
**NOVOTEL MAKASSAR GRAND SHAYLA CITY CENTRE**

**2.1 Profil Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre**

Novotel Makassar Grand Shayla City Centre merupakan hotel ke-100 dari jaringan *Accor Hotels* di Indonesia dan merupakan Novotel pertama di Makassar yang mulai beroperasi sejak 10 Oktober 2015. Novotel Makassar Grand Shayla City Centre merupakan Hotel bintang 4 bertaraf internasional di atas kelas *midscale*. Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre memiliki 320 kamar termasuk satu kamar *presidential suite*. Secara lokasi Novotel Makassar Grand Shayla City Centre berada pada jalan Chairil Anwar No.28, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Berjarak sekitar 25 km dari Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Hotel ini dekat dengan berbagai macam obyek wisata seperti Pantai Losari, *Museum Fort Rotterdam*, *Trans Studio Amusement Theme Park*, dan Ratu Indah Mall. Hotel ini memiliki *Ballroom* yang dapat menampung hingga 500 tamu dan 8 (delapan) ruang pertemuan lainnya dengan sistem audio visual modern untuk acara rapat, acara pernikahan, konferensi pesta atau kegiatan korporasi lainnya. Untuk relaksasi, para tamu dapat menikmati fasilitas *Inbalance Wellness Centre* yang meliputi pusat kebugaran, *spa*, dan kolam renang. (Becker et al., 2015)



## 2.2 Fasilitas Novotel Makassar Grand Shayla City Centre

Fasilitas yang terdapat di Novotel Makassar Grand Shayla City centre yaitu:

### 2.2.1 Kamar Hotel

#### a. Jumlah kamar

Novotel Makassar Grand Shayla City Centre memiliki kamar berjumlah 320 kamar yang terdiri atas 15 lantai, total kamar yang dapat dijual berjumlah kamar dengan *publish rate* yang berubah-ubah sesuai dengan persentase tingkat hunian (*Occupancy Percentage*) setiap harinya. Untuk harga kamar di Novotel Makassar Grand Shayla City Centre dari harga terendah Rp.1,012,500/kamar/malam sampai dengan harga tertinggi Rp16,000,000/kamar/malam.

#### b. Tipe Kamar :

Dari jumlah keseluruhan, kamar-kamar dibagi menjadi 7 tipe kamar yang terdiri atas yaitu:

##### a. *Superior Room*

Kamar *superior room* merupakan tipe kamar dengan ukuran 28 m<sup>2</sup>, memiliki 91 kamar *superior queen bed* dan 134 *superior twin bed*. *Superior queen bed* merupakan tipe kamar dengan jenis *queen bed* yang berjumlah 91 kamar sedangkan *superior twin bed* merupakan tipe kamar dengan jenis *bed* yang digunakan yaitu *twin bed* atau dua tempat tidur. Tipe kamar ini berjumlah 134 kamar.

##### b. *Deluxe Room*

*Deluxe Room* merupakan tipe kamar dengan ukuran 30 m<sup>2</sup>, memiliki 37 kamar *deluxe queen bed* dan 24 kamar *deluxe twin bed*.

c. *Executive Room*

*Executive Room* adalah tipe kamar dengan ukuran 32 m<sup>2</sup>. Tipe kamar terletak di lantai 12, memiliki 9 kamar *executive queen bed* dan 14 kamar *executive twin bed*.

d. *Junior Suite*

Jumlah kamar tipe ini ada 5 kamar dimana terletak dari lantai 3 sampai dengan lantai 7, yang berarti ada 1 kamar disetiap lantainya. Kamar *junior suite* ini berukuran 60 m<sup>2</sup>.

e. *Apartement Suite*

*Apartement Suite* adalah tipe kamar yang memiliki luas 64 m<sup>2</sup>. Tipe kamar ini berjumlah 2 kamar dan terletak di lantai 11.

f. *Bussines Suite*

*Bussines Suite* merupakan tipe kamar yang memiliki luas 91 m<sup>2</sup>. Kamar *bussines suite* berjumlah 3 kamar yang terletak di lantai 8, 9 dan lantai 10.

g. *Presidential Suite*

Kamar *presidential suite* terletak di lantai 12, Tipe kamar ini hanya ada 1 kamar dan memiliki ukuran 204 m<sup>2</sup>. Fasilitas yang terdapat didalamnya antara lain: *LCD TV, Wi-Fi, safe deposit box, coffee and tea maker, free minibar, free air mineral, and ironing board*.

### **2.2.2 Restaurant & Bars**

Fasilitas restoran dan bar yang ada di Novotel Makassar dapat dijelaskan sebagai berikut.

#### **1. *The Square Restaurant***

*The Square Restaurant* menyediakan menu masakan tradisional dan internasional. Terletak di *ground* dengan kapasitas kurang lebih 150 kursi namun di masa pandemic sekarang, maka kapasitas kursi setengah dari biasanya. Untuk *breakfast* pada hari senin-jumat buka pukul 06.00-10.00 Wita, sedangkan hari *weekend* buka pukul 05.00-11.00 Wita, *buffet lunch* pukul 12.00-15.00 Wita, dan *buffet dinner* pukul 18.00-22.00 Wita.

#### **2. *Lounge Bar***

*Lounge Bar* terletak di *lobby* lantai dasar (*ground*) dan buka mulai pukul 06.00-23.00 Wita. *Lounge bar* merupakan tempat untuk melepas Lelah dengan musik yang santai dan menenangkan. *Lounge bar* dilengkapi dengan berbagai perangkat meja dan kursi yang berfungsi sebagai ruang duduk atau ruang tunggu. *Lounge Bar* menawarkan berbagai jenis minuman mulai dari *mocktail*, *smoothies*, *fresh juice*, *soft drink*, *mineral water*, *coffe*, *tea*, dan lain sebagainya.

Adapun fasilitas rekreasi dan aktivitas yang ada di Novotel Makassar Grand Shayla City Centre yaitu:

#### **1. *Gym***

Pusat kebugaran terletak di lantai 2, kebugaran telah berubah menjadi Gerakan rakyat, kebugaran otot merupakan olahraga yang sangat terkenal dan marak pada waktu sekarang ini. Kebugaran dengan Latihan beban

sudah menjadi kegiatan olah tubuh yang semakin diminati baik muda maupun orang dewasa. (Muttaqin et al., 2016)

## 2. *Spa*

Ruang *spa* terletak di lantai 2, sehingga setiap pengunjung dapat menikmati *treatment spa* dengan menikmati view yang indah, yaitu kota Makassar, kota yang dimana dikelilingi oleh tempat wisata lainnya, contohnya *Fort Rotterdam*, Pantai Losari dan masih banyak lagi. *spa* merupakan suatu tempat yang menyediakan jasa untuk perawatan tubuh mulai dari perawatan rambut, kulit wajah, dan kulit. Pada dasarnya perawatan tubuh dapat dilakukan sendiri, tetapi Wanita saat ini lebih memilih untuk melakukan perawatan tubuh di *spa* karena selain memiliki alat yang lengkap, wanita juga tidak perlu susah payah untuk melakukan perawatan. (Nadillah et al., 2020)

## 3. *Swimming pool*

Kolam renang ini terletak di lantai 2 yang bersebelahan dengan lift karyawan, kolam renang ini sangat banyak diminati oleh para pengunjung hotel karena kolam ini sangat bersih dan terjaga dan juga pelayanan yang sangat ramah. Berdasarkan pelaksanaan fungsi perencanaan, setiap kolam renang sudah memiliki tujuan, strategi, sasaran sumber daya dan pelaksanaan rencana. Kemudian dari pelaksanaan fungsi pengorganisasian telah melakukan penyusunan tugas, tanggung jawab setiap pengurus dan koordinasi diantara pengurus. Kolam renang juga melaksanakan fungsi pengolahan dengan cara atau metode berbeda dan melaksanakan pengawasan seperti pemantauan, koreksi, pengamatan

dan pengecekan kinerja pengurus, wahana kolam renang maupun pengunjung.(Kolam et al., 2020)

### **2.2.3 Meeting Room**

Novotel Makassar Grand Shayla City Centre mempunyai 9 ruang rapat atau pertemuan yang terletak di lantai 2, kecuali *ballroom* yang terletak di *ground floor* dan *attic* yang terletak di lantai 15. Setiap ruangan memiliki kesamaan *interior* dan fasilitas *Television, Audio Visual, LCD proyektor, screen*, kursi dan meja. Hanya saja yang membedakan yaitu ukuran kapasitas ruangan dan Panjang lebar *ballroom*. Paket pertemuan (*meeting package*) yang ditawarkan memiliki fasilitas termasuk *sound system standard, screen, flipchart meeting stationary, mineral water, candies reseption desk, podium, stage coffe break consist of dua macam snack, coffee and tea, buffet* makan siang atau makan malam. Adapun ruang pertemuan yang disediakan di Novotel Makassar Grand Shayla City Centre yaitu: *Barru Ballroom, Attic Hall, Somba Meeting Room, Bone Meeting Room, Soppeng Meeting Room, Eureka Meeting Room, Gowa meeting Room, Pajung Meeting Room, Luwu Meeting Room, dan Mangkau Meeting Room.*

#### **a. Barru Ballroom**

*Barru Ballroom* terletak di bagian belakang *lobby* lantai dasar (*ground*) yang di mana merupakan tempat untuk melakukan *Event* ataupun *meeting* yang berkapasitas 500 perpax.

b. *Attic Hall*

*Attic Hall* terletak di Lantai 15 yang di mana *Attic* mempunyai dua sisi tempat yang dapat digunakan yaitu *indoor* dan *outdoor*, untuk kapasitas *indoor* sebanyak 100 pax sedangkan *outdoor* hanya 50 pax.

c. Somba-Bone

*Somba - Bone* terletak di Lantai 2 yang di ruang *meeting* tersebut dapat disekat menjadi satu tempat dengan kapasitas 70 pax.

d. Soppeng-Eureka

Soppeng - Eureka terletak di Lantai 2 yang di ruang *meeting* tersebut dapat disekat menjadi satu tempat dengan kapasitas 80 pax.

e. Pajung

Pajung terletak di Lantai 2 yang di mana ruang *meeting* tersebut kapasitasnya lebih kecil yaitu hanya 30 pax.

f. Gowa

Gowa terletak di Lantai 2 yang di mana ruangan tersebut hanya di gunakan sebagai tempat sholat (Mushollah).

g. Luwu–Mangkau

Luwu - Mangkau terletak di Lantai 2 yang di ruang *meeting* tersebut dapat disekat menjadi satu tempat dengan kapasitas 60 pax.

**2.3 Accor Values Novotel Makassar Grand Shayla City Centre Sebagai Visi dan Misi Hotel**

- a. *Guest Passion “Hospitality is our trade, pleasing people is what drives us. Our guests are the driver of our decisions, of our actions. We put them first. We care for them. We go the extra mile for them, we enjoy doing it”.*

Dedikasi Melayani Tamu “Perhotelan adalah bidang kita, memberikan kepuasan kepada tamu adalah dorongan kita. Tamu kita adalah penentu keputusan dari tiap tindakan yang kita buat. Kita mengutamakan mereka. Peduli terhadap mereka dan bersedia melakukan yang lebih untuk mereka. Kita menikmati apa yang kita lakukan”.

- b. *Respect* “We are connected with the world, and to others. We enjoy the mix of cultures. We are proud of our differences. We put you first and we value you, who ever you are. We care for the planet”.

Rasa Hormat “Kita terhubung dengan dunia, juga dengan orang lain. Kita apresiasi perbedaan budaya. Kita banggaakan perbedaan. Kita dahulukan anda dan kita hargai Anda, siapapun anda kita peduli pada planet ini”.

- c. *Innovation* “We heard it was impossible, but together we did it. We stand for bringing guest dreams to life. We dreamed it, We did it, they loved it. We are curious, We welcome ideas. We are free to try, to test, to learn”.

Inovasi “Kami pernah dengar bahwa itu tidak mungkin, tapi Bersama kita telah melakukannya. Kita berjuang untuk mewujudkan impian para tamu. Kita telah bermimpi. Kita telah berhasil, dan mereka menyukainya. Kita ingin tahu, kita menerima ide-ide, kita terbuka untuk mencoba, menguji dan mempelajari”.

- d. *Trust* “We believe in natural kindness. We support and value each individual and acknowledge their value. We deliver on our commitments. We say what we do. We do what we say”.

Rasa Percaya “Kita percaya pada kebaikan yang tulus. Kita dukung dan hargai masing-masing individu serta kita akui nilai mereka. Kita penuh

komitmen kita. Kita katakan apa yang kita lakukan. Kita laku kenapa yang kita katakan”.

- e. *Spirit Of Conquest* “Our guest are globetrotters, and so are we. We want to be where they want to be we explore, we initiate, and we develop. We are ambitious for our guests. We make the impossible. We have fun doing it”.

Semangat Penaklukan “Para tamu kita adalah penjelajah dunia, begitu pula dengan kita. Kita ingin berada dimana pun mereka inginkan. Kita mengeksplorasi, memulai dan mengembangkan. Kita ambisi usakan para tamu. Kita membuat hal yang tidak mungkin menjadi mungkin dan kita senang melakukannya”.

- f. *Sustainable Performance* “We stand for creating value, for as many as possible, over the long term”.

Performa Yang Berkesinambungan “Kami memperjuangkan perwujudan nilai-nilai, sebanyak-banyaknya, untuk jangka panjang.

#### **2.4 Struktur Organisasi Pada Novotel Makassar Grand Shayla City Centre**

Pada dasarnya, organisasi adalah alat dari manajemen untuk melakukan kerja sama yang efektif dan efisiensi agar tercapai tujuan organisasi secara optimal. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka dibuatkan struktur organisasi dalam bentuk diagramatis, sehingga akan terlihat aspek – aspek penting dari suatu organisasi yang mencakup fungsi – fungsi pokok, hubungan mereka, saluran–saluran pengawasan. Karena itu, organisasi tersebut harus disusun sedemikian rupa sesuai dengan keadaan hotel dan disesuaikan pula dengan system pelaporan dan prosedur yang akan ditetapkan. Pembagian struktur organisasi hotel menunjukkan bahwa semakin kecil suatu hotel, struktur organisasi yang diperlukan akan lebih sederhana. Sebaliknya semakin besar maka mempermudah



pengaturan disetiap departemennya. Adapun struktur organisasi Hotel Novotel Makassar Grand Shayla pemimpin didalam hotel adalah yang bertugas mengawasi pelaksanaan seluruh kegiatan operasional dari setiap *departement*. *General manager* bertanggung jawab kepada perusahaan. Struktur organisasi Novotel Makassar Grand Shayla City Centre pada Gambar 2.1

## STRUKTUR ORGANISASI HOTEL NOVOTEL MAKASSAR GRAND SHAYLA CITY CENTRE



Sumber: Dokumen Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre 2022

Adapun tugas dan tanggung jawab dari setiap *departement* adalah sebagai berikut.

#### 1. *General Manager*

*General Manager* bertanggung jawab atas semua pejabat dalam suatu organisasi atau perusahaan. *General Manager* berkewajiban untuk memikul tanggung jawab dan membuat keputusan tentang pencapaian antujuan perusahaan serta fungsi utama dan kendali semua kegiatan perusahaan.

#### 2. *Executive Assistant Manager*

Bertanggung jawab untuk menjalankan perintah yang di sampaikan oleh *General Manager* dan selanjutnya meneruskan kepada *Manager*. *Executive Assistant Manager* juga bertugas menyampaikan laporan dari para *Manager* kepada *General Manager*. Mengambil alih tugas *General Manager* pada saat *General Manager* berhalangan.

#### 3. *Executive Secretary*

Bertugas membantu *General Manager* khususnya dalam hal administrasi. *Secretary* juga bertugas menemani atau mendampingi *General Manager* pada saat tugas-tugas external yang bertanggung jawab terhadap *General Manager*.

#### 4. *Director Of Sales*

Bertanggung jawab mengatur dan memonitor perencanaan, Penetapan, pengaturan kuota, pelaporan, manajemen, optimisasi proses penjualan, pelatihan penjualan, desain tugas, implementasi program penjualan, identifikasi dan rekrutmen *sales*, hingga keperluan administrasi. Selain itu, sebagai direktur penjualan bertanggung jawab atas produktivitas dan efektivitas proses kerja seluruh tim yang ditugaskan dalam *department* penjualan. Memiliki wewenang

sebagai pemimpin dan bertanggung jawab dalam melaporkan kinerja tim kepada *General Manager*.

#### 5. *Financial Controller*

Tugas dan tanggung jawab dari *financial controller* adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan monitoring dan evaluasi atas laporan bulanan keuangan.
- b. Merancang, mengkoordinasikan dan mengevaluasi *policy finance* administrasi.
- c. Mereview realisasi kerja perusahaan secara berkala atau rutin.
- d. Melakukan evaluasi secara bulanan perusahaan.
- e. Memonitor dan mengontrol biaya pengeluaran operasional.

#### 6. *Talent & Culture Manager*

Tugas dan tanggung jawab dari *Talent & Culture Manager* adalah sebagai berikut:

- a. Merampingkan proses perekrutan.
- b. Mendorong para *Manager* untuk mampu memperkuat budaya dan nilai perusahaan melalui pekerjaan dan sikap mereka Ketika memimpin.
- c. Mengidentifikasi kesenjangan kompetensi antar karyawan dan menawarkan program pelatihan dan pengembangan karyawan.
- d. Mengidentifikasi dan menghargai karyawan yang memiliki kinerja baik.

#### 7. *Room Division Manager*

Bertanggung jawab untuk memastikan operasional di *Front Office*, *Housekeeping*, dan dan baik dengan memaksimalkan karyawan yang dimiliki oleh masing-masing bagian serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi syarat kepuasan tamu.

### 8. *Front Office Manager*

Tugas dan tanggung jawab dari *Front Office* adalah sebagai berikut:

- a. Menyeleksi, menempatkan, melatih, dan mengevaluasi karyawan *Front Office*.
- b. Membuat laporan bulanan tentang daftar tamu, tingkat hunian maupun untung/rugi dibagian kantor depan.
- c. Menjaga kedisiplinan petugas kantor depan dengan memberikan peringatan atau sanksi bagi yang melanggar.
- d. Membuat *budget* tahunan, menganalisis operasi dan pendapatan hotel secara harian dari sisi pendapatan, rata-rata harga kamar.

### 8. *Executive Housekeeper*

Tugas dan tanggung jawab dari *Executive Housekeeper* adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan rekrutment karyawan, mewawancarai, melatih serta mengawasi, melakukan penilaian, evaluasi atau teguran terhadap karyawan secara berkala.
- b. Menyiapkan *job description* dan *standard operating procedure Housekeeping*.
- c. Memberi penugasan dan arahan terhadap tugas-tugas yang harus dilakukan karyawan di bagian *Housekeeping*
- d. Membantu *Room Division Manager* dan *General Manager* terhadap program perawatan atau perbaikan yang bersangkutan dengan area tanggung jawab *Housekeeping* terutama di kamar tamu dan *public area*.

### 9. *F&B Manager*

Bertanggung jawab untuk merencanakan, mengarahkan, mengawasi dan mengkoordinasikan program kerja karyawan di bagian *food and beverage* dengan berorientasi pada layanan terbaik dan kepuasan bagi pelanggan.

Bertanggung jawab untuk meningkatkan hasil penjualan *food and beverage*, mengendalikan biaya sesuai dengan anggaran yang telah ditetapkan.

#### 10. *Executive Chef*

Tugas dan tanggung jawab dari *Executive Chef* adalah sebagai berikut:

- a. menyusun menu
- b. membuat *standard recipe* beserta *food cost* nya
- c. membuat purchase order (bahan-bahan)
- d. membuat perkiraan (*forecast*) yang akan dicapai
- e. memimpin staf dan bawahannya
- f. mengawasi jalannya operasional *kitchen*

#### 11. *Chief Security*

Tugas dan tanggung jawab dari *Chief Security* adalah sebagai berikut:

- a. Membuat jadwal operasional keseluruhan pengamanan dan penelitian lokasi
- b. Membuat rencana pengembangan, modifikasi, *upgrading* dan penyempurnaan sistem pengamanan dan penempatan anggota
- c. Merencanakan sdm dalam mendukung operasional keamanan dan ketertiban lingkungan.

#### 12. *IT Manager*

Tugas dan tanggung jawab dari *IT Manager* adalah sebagai berikut:

- a. Mengawasi pelaksanaan strategi dan kebijakan agar sesuai dengan kebijakan perusahaan.
- b. Menyediakan layanan dan pengembangan dalam lingkup *IT* dan komunikasi.
- c. Melakukan fungsi *managerial* dan pengawasan serta *controlling* dalam pembangunan sistem dan aplikasi.

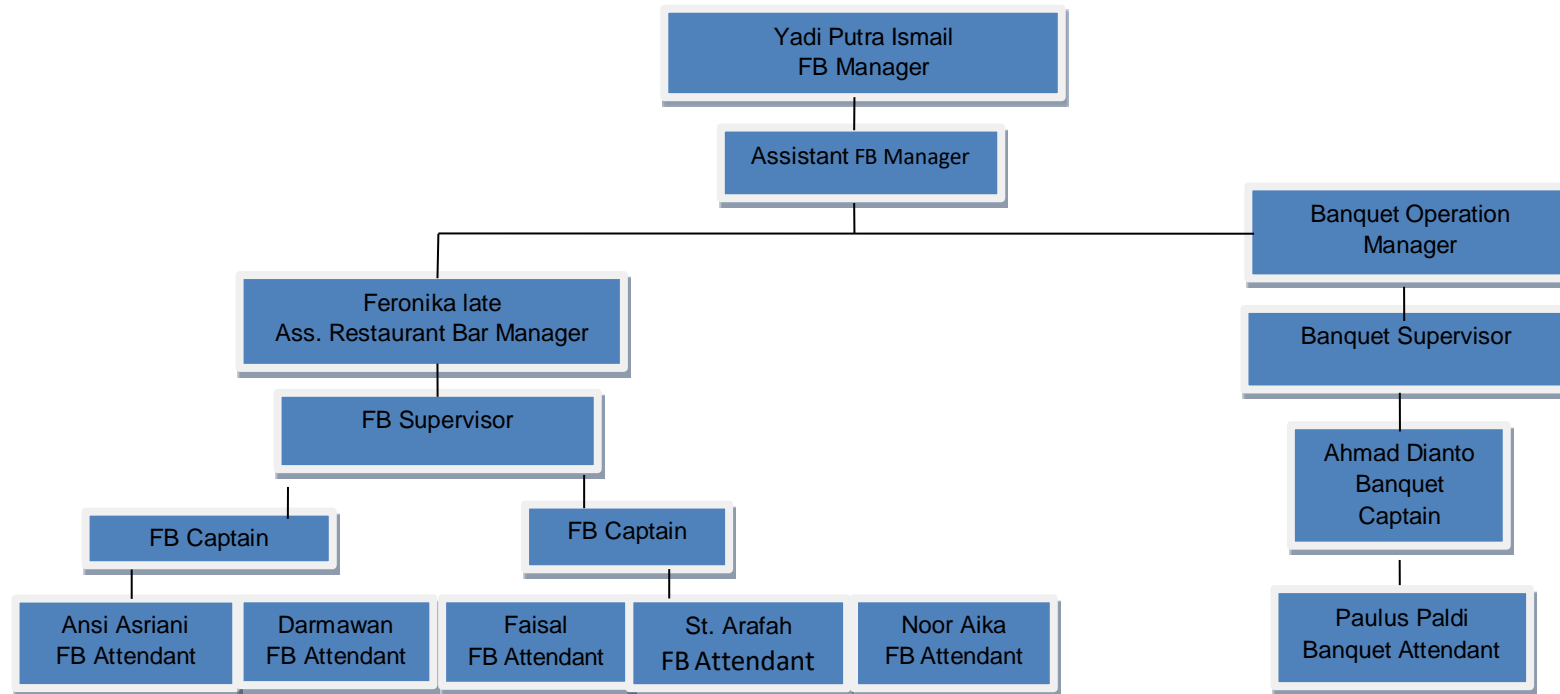
### *13. Chief Engineering*

Bertanggung jawab mengontrol dan memastikan peralatan *meeting* yang digunakan yang berfungsi dengan baik, memastikan penyaluran tenaga listrik yang cukup keseluruh bagian hotel, pemeliharaan dan perbaikan bangunan, *furniture*, perabot hotel.

## **2.5 Struktur Organisasi *Food and Beverage Service Department***

Pada dasarnya, organisasi adalah alat dari manajemen untuk melakukan kerja sama yang efektif dan efisiensi agar tercapai tujuan organisasi secara optimal. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka dibuatkan struktur organisasi dalam bentuk diagramatis, sehingga akan terlihat aspek – aspek penting dari suatu organisasi yang mencakup fungsi – fungsi pokok, hubungan mereka, saluran–saluran pengawasan seperti pada gambar pada 2.2.

**STRUKTUR ORGANISASI *FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT* DI HOTEL NOVOTEL MAKASSAR GRAND SHAYLA CITY CENTRE**



Sumber. (Dokumen Novotel Makassar Grand Shayla City Centre (struktur organisasi hotel dan food and beverage service), 2022)



Adapun tugas dan tanggung jawab struktur organisasi pada *food and beverage service department* sebagai berikut:

1. *FB Manager*

*FB Manager* bertugas untuk memantau atau memastikan pekerjaan dari posisif & lainnya, mengelola sumber daya manusia dengan baik juga serta memastikan profit dari *department* yang di pimpinnya.

2. *Assistant FB Manager*

Bertugas dalam hal mengawasi kegiatan pelayanan di *restaurant*, melaporkan kegiatan yang dilakukan dibagian dapur serta dengan membuat rencana kerja atau *schedule* kemudian menilai bagaimana rencana tersebut dilaksanakan untuk kemudian hasilnya dilaporkan kepada atasan.

3. *FB Supervisor*

Bertugas dalam mengawasi dan memperhatikan bagaimana cara kinerja para karyawan Ketika menghadapi atau melayani tamu, juga mengatur dan melatih karyawan untuk selalu memberikan kinerja yang baik untuk setiap harinya.

4. *FB Captain*

Bertugas dan bertanggung jawab atas kelancaran operasional di bagian *restaurant*, mengawasi atau memperhatikan kerapian dan kebersihan pada *waiter/waitress* serta mengawasi kinerja *waiter/waitress* agar sesuai dengan SOP yang telah ditentukan.

5. *FB Attendant*

Bertugas dalam menyambut kedatangan tamu lalu kemudian menjelaskan aneka menu masakan yang yani ngin di pesan oleh tamu, menawarkan

menu rekomendasi kepada tamu untuk tamu memesan makanan atau minuman, lalu menyerahkan pesanan kepada divisi dapur.

6. *Banquet Operasional Manager*

Bertugas dalam memantau atau mengawasi kinerja para karyawan, melakukan koordinasi antar *department* setiap ada *event* dan acara lainnya, menangani berbagai macam jadwal pemesanan juga perjanjian dengan tamu serta bertanggung jawab terhadap semua operasional yang berlangsung dalam *banquet*.

7. *Banquet Supervisor*

Mengawasi persiapan pada suatu *event* atau kegiatan, membuat laporan setelah kegiatan tersebut selesai serta memberikan pengarahan kepada bawahannya.

8. *Banquet Attendant*

Bertugas untuk mengarahkan tamu *event* untuk masuk kedalam ruangan yang sudah di persiapkan, mengontrol akan terjadinya masalah atau keluhan yang dirasakan oleh tamu serta mengatur Kembali meja dan kursi setelah acara kegiatan selesai.

## BAB III PEMBAHASAN

### 3.1 Pembahasan Laporan Tugas Akhir (LTA)

Seperti yang sudah penulis jelaskan sebelumnya, bahwa penulis telah melakukan dan menyelesaikan Praktek Kerja Lapangan (PKL) pada salah satu industri akomodasi yang ada di salah satu Kota Makassar yaitu di Novotel Makassar Grand Shayla City Centre, penulis ditempatkan pada *Food and Beverage Service Department*, dimana di *department* ini penulis ditempatkan pada bagian *restaurant*, dan juga *room service*. Adapun aturan yang perlu diterapkan oleh seorang staf maupun penulis dalam melaksanakan tugas dan melayani tamu:

1. *Grooming*, atau biasa yang dikenali dengan penampilan yang rapi, bersih dan wangi dari seorang staf atau penulis sehingga para tamu merasa nyaman dan segar jika memandang atau meminta bantuan kepada seorang staf.
2. Saling menghargai antara satu sama lain.
3. Penulis harus memakai *hand glove* pada saat melayani tamu.
4. Penulis harus memakai masker setiap hari pada saat jam kerja.
5. Tamu Novotel Makassar Grand City Centre diwajibkan untuk memakai masker, jika tidak memakai masker maka tamu akan di tegur untuk mengenakan masker.
6. Pada setiap *department* Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre sudah diberi dan disiapkan *hand sanitizer*, sehingga di *lobby* tamu yang *check in* dan *checkout* diharuskan untuk mencuci tangan terlebih dahulu serta melakukan pengecekan suhu.

### 3.2 Tugas Utama Dan Tugas Tambahan

Tugas utama adalah tugas wajib yang harus dikerjakan oleh seorang staf atau penulis pada sebuah perusahaan yang sesuai dengan posisi dan jabatannya. Sedangkan tugas tambahan adalah tugas yang diperintahkan oleh pimpinan perusahaan kepada seorang staf atau penulis untuk mengerjakan tugas yang tidak bersangkutan dengan posisi jabatannya, adanya tugas tambahan ini juga dapat menambah wawasan juga pengetahuan kepada seorang staf atau penulis. Adapun tugas utama dan tugas tambahan yang sudah penulis kerjakan pada saat di Novotel Makassar Grand Shayla yaitu:

#### 3.2.1 Tugas Utama Penulis Pada Novotel Makassar Grand Shayla City Centre

Adapun beberapa tugas utama yang penulis sudah kerjakan pada saat melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) khususnya pada *Food and Beverage Service Department* yaitu:

##### 1. Melakukan *Table set up*

Table set up merupakan proses kegiatan dalam mengatur dan melengkapi meja dengan peralatan makanan, minuman, dan juga peralatan penunjang lainnya sesuai dengan menu hidangan yang disiapkan. Penulis sering mendapatkan kesempatan untuk *table set up* pada *restaurant* Ketika ada *lunch*.

##### 2. Membuat *juice, mineral water and infused water*

Penulis hampir setiap waktu membuat jus, air gelas dan *infused water* karna suasana *restaurant* tidak pernah sepi dan selalu ramai setiap harinya baik itu pada saat waktu *breakfast* maupun *lunch*, oleh sebab itu penulis dan rekan kerja yang lain harus betul-betul mempersiapkan minuman yang baru untuk di *set up* Kembali Ketika minuman sudah habis.

### 3. Membawa turun napkin di *laundry*

Napkin ini adalah kain polis untuk penulis membersihkan *plate, bowl* juga *cutelertes*, oleh sebab itu penulis harus membawanya ke *laundry* agar di cuci dan dikeringkan dalam waktu cepat karena bagi penulis napkin ini tidak boleh kosong stock nya karna dia akan selalu digunakan dalam setiap waktu.

### 4. *Polishing*

Merupakan proses pemolesan yang dilakukan oleh penulis pada setiap harinya, ada banyak beragam peralatan makanan yang penulis polis yang di mulai dari berbagai macam *plate* yaitu *dinner plate, sauser, b&b plate, and dessert plate*, ada juga *bowl, glass, cutelertes* dan *container*.

### 5. Melipat *cutlerres*

Melipat *cutlerres* adalah pekerjaan yang penulis nikmati Ketika mengerjakannya dikarenakan pekerjaannya ringan dan bisa santai -santai dalam mengerjakannya, santai bukan berarti tidak bersungguh-sungguh. Melipat *cutelertes* adalah pekerjaan yang penulis minati setiap harinya karena penulis pekerjaan ini tidak membebani penulis.

### 6. Melakukan *check floor*

*Check floor* merupakan pekerjaan yang sangat utama bagi penulis karna inilah pekerjaan yang paling berat bagi penulis sebab penulis harus naik menggunakan *lift* serta membawa troli dari lantai 3 sampai dengan lantai 12 untuk mengambil peralatan kotor yang berada di depan kamar tamu atau di *pantry housekeeping*.

### 7. Mengantar *room service*

Adalah pekerjaan yang dimana penulis harus mengantarkan pesanan tamu hingga di depan kamarnya, yang dimana pengantaran itu harus sesuai dengan standar pelayanan *Food and Beverage Service Department*, yang dimana seorang staf atau penulis hanya bisa mengantar orderan sampai depan pintu saja dan tidak diperuntukkan untuk membawa masuk sampai ke dalam kamar kecuali tamunya sendiri yang memaksa untuk dibawakan masuk di dalam kamar.

#### 8. *Dusting*

Adalah proses membersihkan debu. Sehingga, proses ini akan membuat benda atau ruangan terbebas dari banyak debu yang berterbangan. Salah satu hal yang paling sering membuat ruangan menjadi kotor adalah adanya debu yang berterbangan. umumnya, umumnya debu akan menempel pada berbagai macam alat dan benda yang ada di ruangan.

#### 9. *Wrapping Makanan*

Adalah pekerjaan yang penulis lakukan setiap kali Ketika hendak ingin mengantar orderan atau pesanan tamu hotel yang dimana *wrapping* makanan ini harus dengan rapi dan teliti supaya makanan tersebut tidak terkena debu atau kotoran lainnya.

#### 10. *Clear Up*

Adalah pekerjaan yang wajib penulis kerjakan pada saat *breakfast* juga *lunch*. Ini membutuhkan fisik yang kuat untuk bisa mengerjakan pekerjaan ini karna pada dasarnya pekerjaan ini termasuk pekerjaan yang berat juga beresiko tinggi karna ini bersangkutan dengan ruginya suatu hotel apabila ada barang pecah dan jatuh akibat kecerobohan seorang karyawan.

#### 11. Membuat Kopi Untuk Tamu

Membuat kopi adalah salah satu pekerjaan yang sering kali penulis kerjakan pada saat *breakfast* berlangsung, membuat kopi ini pun cukup mudah yaitu menggunakan mesin sehingga penulis tidak merasa kebingungan dalam membuat kopi untuk para tamu karna penulis hanya tinggal mengklik tombol jenis kopi apa yang di pesan oleh tamu.

### **3.2.2 Tugas Tambahan Pada Novotel Makassar Grand Shayla City Centre**

Berikut dibawah ini adalah tugas tambahan yang penulis kerjakan pada saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Novotel Makassar Grand Shayla City Centre yaitu:

#### 1. Mengambil air galon

Penulis diperintahkan untuk mengambil galon yang ada di depan *store* yang dimana jumlah galon yang di ambil sesuai dengan orderan, galon yang penulis ambil akan digunakan untuk bahan membuat jus, kopi dan *infused water*.

#### 2. Mengambil *table cloth* di *banquet*

Penulis diperintahkan untuk mengambil *table cloth* di *banquet* untuk kebutuhan pengalas meja untuk *set up* jus atau *welcome drink* untuk tamu yang *check in*.

#### 3. Mengantar surat di *office food and beverage service department*

Penulis sudah dua kali mendapatkan tugas tambahan yaitu mengantar surat di *office food and beverage service department* yang dimana *office* terletak di lantai 1 bersampingan dengan klinik.

#### 4. Mengambil *thinner* di *office engineering*

Penulis diperintahkan untuk mengambil *thinner* di *engineering* sebanyak 30 ml guna untuk menghapus noda-noda hitam yang ada di lantai *restaurant*.

#### 5. Menyapu dan mengepel

Penulis diberi tugas tambahan sebelum pulang untuk menyapu dan mengepel lantai di area *lounge bar* yang dimana penulis harus melakukan hal itu selama kurang lebih 1 minggu.

### 3.3 Masalah dan Solusi

#### 3.3.1 Masalah

Adapun masalah-masalah yang penulis hadapi selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Novotel Makassar Grand Shayla City Centre yaitu:

#### 1. Penulis mendapatkan keluhan dari tamu pada saat mengantar *room service*

##### 1.1 Rasa Minuman yang disajikan

Tamu mengeluh mengenai rasa minuman yang dia pesan tidak seperti yang tamu harapkan, karena tamu berkata biasanya rasanya tidak seperti ini tetapi hari ini mengapa rasanya berbeda seperti biasanya.

##### 1.2 Keterlambatan mengantar *room service*

Keterlambatan penulis mengantarkan peminjaman *bowl* dan *plate* mengundang amarah dari tamu hotel tersebut kepada penulis membuat penulis merasa ketakutan.

#### 2. Keterbatasan penulis dalam berbahasa asing

Penulis kesulitan dalam melayani tamu asing yang sedang *breakfast* di karenakan penulis terkendala dan kesulitan pada Bahasa asing, penulis sangat kesulitan apabila penulis mendapati tamu asing yang bertanya



atau bahkan yang meminta untuk di layani selama proses *breakfast* berlangsung, itu membuat penulis kebingungan dan merasa malu akan keterbatasan penulis dalam berbahasa asing.

### 3. Keterbatasan penulis dalam menggunakan alat mesin

Penulis kesulitan dalam menggunakan alat mesin ekspedisi yang dimana alat mesin ini berguna untuk tamu yang ingin membayar menggunakan kartu ATM, keterbatasan inilah yang terkadang membuat penulis ragu dalam mengantar pesanan tamu yang ingin membayar menggunakan kartu ATM.

#### 3.3.2 Solusi

Berikut dibawah ini adalah solusi yang penulis lakukan pada saat penulis menghadapi beragam masalah Ketika melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Novotel Makassar Grand Shayla yaitu:

##### 1. Komplen tamu

##### 1.1 Komplen tentang rasa minuman

Adanya komplen dari tamu tersebut, yang marah-marrah karena Minumannya tidak semanis yang di harapkan, maka penulis mencoba untuk menjelaskan alasan sebab dan mengapa minumannya tidak semanis yang diharapkan, penulis mengatakan kepada tamu tersebut dengan hati yang tenang dan kalimat yang sopan dan terlatih, "Apa bila ada kesalahan dalam pelayanan kami, kami mohon maaf ibu, tetapi sesuai dengan orderan suami ibu beberapa menit yang lalu, untuk es tehnya gulanya di minta untuk di pisah saja karna suami ibu mengatakan takutnya nanti kemanisan maka dari itu minumannya tidak manis dan gulanya kami pisahkan. Maka penulis pun mencoba untuk

menawarkan kembali es tehnya diganti dengan yang baru, alhasil tamunya mau untuk di ganti minumannya dengan minuman yang baru

#### 1.2 Komplek keterlambatan mengantar *room service*

Penulis mengantar *room service*, alasan keterlambatan penulis mengantar *room service* dikarenakan penulis mengantri untuk naik *lift* karna pada saat itu pengantaran penulis bersamaan dengan jam kerjanya para *housekeeping*, penulis hanya bisa menjelaskan sesuai dengan apa yang penulis rasakan.

2. Yang bisa penulis lakukan hanya dengan menggerakkan anggota tubuh karena itu yang biasa penulis lakukan Ketika mendapati tamu asing karena biasanya tamu asing akan sangat memahami Gerakan tubuh dari seorang *waiter/waitress* yang terkendala dalam keterbatasan berbahasa asing.
3. Kurangnya pengetahuan pada diri penulis mengakibatkan penulis keseringan merepotkan staf senior Ketika penulis hendak ingin mengantar *room service* dengan pembayarannya menggunakan mesin ekspedisi, penulis harus belajar dari senior yang sudah pandai menggunakan mesin ekspedisi tersebut agar supaya staf senior tidak merasa direpotkan kembali oleh penulis.

### 3.4 Temuan Hal-Hal Baru Selama Melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) Di Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre

Berikut dibawah ini beberapa hal-hal baru yang penulis temukan pada saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) Di Novotel Makassar Grand Shayla City Centre yaitu:

1. Penulis baru mendapatihal yang tidak penulis ketahui sama sekali sebelumnya, biasanya kalua kita mau menutup makanan atau minuman menggunakan tutupan dari alat makan dan minum tersebut, tetapi yang penulis dapati disana, semua jenis makanan dan minuman semuanya di tutup menggunakan *wrapping*.
2. Penulis mendapati hal yang sebelumnya penulis tidak ketahui sama sekali yaitu penulis menemukan hal baru pada pada cairan yang di sebut *thinner* yang dimana setahu penulis manfaat adalah untuk mengencerkan cat dinding, kayu, hingga besi tetapi yang penulis dapatkan pada saat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) tersebut, penulis mendapati bahwa kegunaan dari *thinner* juga bisa menghilangkan tinta-tinta hitam dan juga kotoran kering yang ada pada lantai.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil yang sudah penulis paparkan di atas adalah penulis dapat menyimpulkan bahwa untuk bekerja di dunia industri Pariwisata, khususnya perhotelan dibutuhkan kerja sama, tanggung jawab yang tinggi serta kedisiplinan juga ketahanan mental dan fisik yang kuat yang harus di pelihara dengan baik. Penulis juga mendapatkan banyak pengetahuan baru tentang bagaimana cara menjaga kerapian, mentaati peraturan serta bagaimana cara *polishing*, *wrapping* makanan, mengantar *room service*, *set up* peralatan makan di *buffet*, dan juga melipat *cutlerres*. Juga terdapat pengetahuan baru pada tugas tambahannya itu mengambil *thinner* di *office engineering* untuk menghapus noda pada lantai, mengambil air galon, mengantarkan surat di *office* ketua *Food and Beverage Service department* dan juga mengambil *table cloth* di *banquet*.

#### **4.2 Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan diatas, maka dari itu penulis ingin mengajukan beberapa saran untuk Novotel Makassar Grand Shayla yaitu:

1. Jumlah karyawan sebaiknya ditambahkan agar kualitas pelayanan terhadap tamu bisa berjalan menjadi lebih baik lagi dari sebelumnya.
2. Disarankan kepada staf *Food and Beverage Service Department* agar tidak selalu memberi tugas sebelum tugas yang satu selesai karna penulis sering sekali merasakan kelelahan akibat dari banyaknya tugas yang diberikan, atau mungkin tugasnya bisa di oper ke staf yang lain karena kami anak *trainee* juga belum terbiasa dengan pekerjaan yang sebegitu banyaknya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Becker, F. G., Cleary, M., Team, R. M., Holtermann, H., The, D., Agenda, N., Science, P., Sk, S. K., Hinnebusch, R., Hinnebusch A, R., Rabinovich, I., Olmert, Y., Uld, D. Q. G. L. Q., Ri, W. K. H. U., Lq, V., Frxqwu, W. K. H., Zklfk, E., Edvhg, L. V, Wkh, R. Q., ... )2015. (ج, ل, س, د, ر, ح)sojt dsi. *Syria Studies*, 7(1), 37–72.  
[https://www.researchgate.net/publication/269107473\\_What\\_is\\_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civil\\_wars\\_12December2010.pdf%0Ahttps://think-asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625](https://www.researchgate.net/publication/269107473_What_is_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civil_wars_12December2010.pdf%0Ahttps://think-asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625)
- Dhian Anggraini, F., & Beru Utami, L. (2022). UPAYA MENINGKATKAN KINERJA WAITER ATAU WAITRESS DALAM MENUNJANG KEBERHASILAN OPERASIONAL FOOD AND BEVERAGE SERVICE TERHADAP PENJUALAN DI HOTEL GRAND KEISHA YOGYAKARTA. *MABHA JURNAL Volume 3 Nomor 1 Mei 2022*, 3, 2022–2746.
- Dokumen Novotel Makassar Grand Shayla City Centre (struktur organisasi hotel dan food and beverage service)*. (2022).
- Kolam, M., Di, R., Purworejo, K., Budi, A., 1 □ S., Mulyono, A., Pendidikan, J., Kesehatan, J., & Rekreasi, D. (2020). *Indonesian Journal for Physical Education and Sport History Article*.  
<https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/inapes>
- Muttaqin, A., Jafar Program Studi Pendidikan Jasmani, M., & dan Rekreasi, K. (2016). *Kesehatan dan Rekreasi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Unsyiah* (Vol. 2, Nomor 2).
- Nadillah, A., Lubis, E. F., Program, M., Bisnis, S. A., Program, D., & Publik, S. A. (2020). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA SPA KHUSUS WANITA AURA PUTRI KERATON KOTA PEKANBARU. *Jurnal Valuta Vol. 6 No. 2, Oktober 2020*, 6(2).

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi penulis selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Novotel Makassar Grand Shayla City Centre



Gambar 1.1 *Wrapping* makanan



Gambar 1.2 Persiapan *Laundry Napkin*



Gambar 1.3 Melipat *cutelerres*



Gambar 1.4 Membuat *Infused Water*





Gambar 1.5 Meracik Minuman Kopi *A LA CARTE*



Gambar 1.6 *Table Clear Up*



Gambar 1.7 Persiapan Minuman Kopi *Breakfast*

Lampiran 2 Serah Terima Sertifikat Dan Serah Terima Plakat



Gambar 1.8 Penyerahan Plakat Kepada Pejabat T&C Hotel



Gambar 1.9 Serah Terima Sertifikat



Gambar 1.10 Sertifikat