

**LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)**  
**AKTIVITAS PELAYANAN TAMU DI HOTEL HARPER**  
**PERINTIS MAKASSAR**



**MELANIA NATALIA REMBA**

**2010211007**

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

**2023**

**LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)**  
**AKTIVITAS PELAYANAN TAMU DI HOTEL HARPER**  
**PERINTIS MAKASSAR**



Diajukan Sebagai Laporan Tugas Akhir (LTA) Pada Program Studi D3

Bina Wisata

**MELANIA NATALIA REMBA**

**2010211007**

**PROGRAM STUDI D3 BINA WISATA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU-ILMU SOSIAL**  
**UNIVERSITAS FAJAR**  
**MAKASSAR**  
**2023**

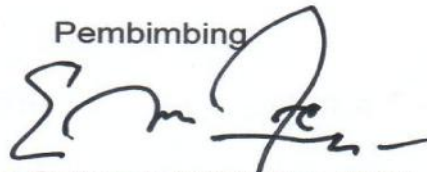
**LAPORAN TUGAS AKHIR (TA)  
AKTIVITAS PELAYANAN TAMU DI HOTEL HARPER  
PERINTIS MAKASSAR**

Disusun dan diajukan oleh

**MELANIA NATALIA REMBA  
2010211007**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan  
Makassar, 30 Agustus 2023

Pembimbing



**Erna Cahyani.S.ST.Par.,M.SI**

**NIDN: 0921037601**

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



**Erna Cahyani.S.ST.Par.,M.SI**

**NIND: 0921037601**  
UNIVERSITAS FAJAR

## LEMBAR PENGESAHAN

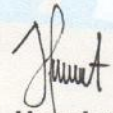
Nama : Melania Natalia Remba  
Stambuk : 2010211007  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu-ilmu Sosial  
Program Studi : D3 Bina Wisata  
Universitas : Fajar Makassar  
Judul Laporan TA : Aktivitas Pelayanan Tamu di Hotel Harper Perintis  
Makassar

**Pembimbing Tugas Akhir**

**Nama Pembimbing Lapangan**

  
Erna Cahyani.S.ST.Par.,M.SI

NIDN 0921037601

  
Hamdan

Asisten Banquet Manager

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu-ilmu Sosial

Universitas Fajar

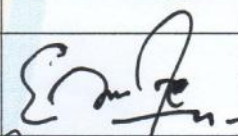
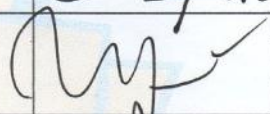
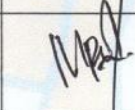
  
Dr. Yusmanizar.S.Sos.,M.I.KOM  
NIDN: 0925096902

**LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)  
AKTIVITAS PELAYANAN TAMU DI HOTEL HARPER  
PERINTIS MAKASSAR**

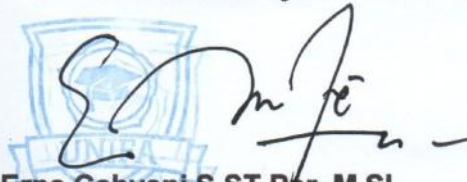
Disusun dan diajukan oleh

**MELANIA NATALIA REMBA  
201021007**

**TELAH DISEMINARKAN  
PADA HARI SELASA, 12 SEPTEMBER 2023  
TIM PENGUJI**

Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
Erna Cahyani, S.ST.Par., M.Si NIDN: 0921037601	Ketua Penguji	
Dr. Sn. Irfan Palippui, S.S., M.Hum NIDN: 0910018402	Anggota	
Meidy Putri Utami, S.Tr.Par., M.Sc NIDN: 0927059702	Anggota	

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

  
**Erna Cahyani, S.ST.Par., M.Si.**  
PRODI BINA WISATA  
UNIVERSITAS FAJAR  
NIDN: 0921037601

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya kepada kita semua, sehingga penyusun masih diberi berkah kesehatan dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir (LTA) ini dengan baik. Laporan ini di buat sebagai salah satu dari sekian persyaratan dalam mendapatkan Titel Ahli Madya Pariwisata (A.Md.Par).

Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir (LTA). Penulis banyak mendapatkan saran, dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak, ini merupakan pengalaman yang tidak bisa di ukur secara materi, tetapi bisa membuka mata penulis bahwa pengalaman dan pengetahuan adalah guru terbaik. Dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, semangat, bimbingan dan motivasi kepada penulis. Tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak tersayang Stefanus Seti, yang telah memberikan semangat, dukungan kepada saya, mendidik dengan penuh ketegasan, penuh cinta dan kasih sayangnya. Teruntuk ibu tercinta Maria Magdalena Rina, terima kasih untuk petunjuk serta kasih sayang penuh cinta yang tak ada habisnya diberikan kepada saya, membimbing saya dengan kesabaran yang tiada batasnya. Semoga apa yang telah kalian berikan terbalas oleh Tuhan yang Maha Esa.
2. Ibu Dr. Haji. Yusmanizar,S.Sos.,M. I. Kom, selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Fajar
3. Ibu Erna Cahyani, S.,ST.,M.SI, selaku ketua Program Studi D3 Bina Wisata seakligus pembimbing KKLP dan Laporan Tugas Akhir (LTA)
4. Seluruh dosen yang telah menyalurkan ilmunya dari awal penulis kuliah di Program Studi D3 Bina Wisata.

5. Ibu Tyta Ripal, sebagai General Manager Hotel Harper Perintis Makassar yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL).
6. Bapak Abdul Rahim Amin, sebagai Food and Beverage Service yang telah banyak memberi motivasi, arahan, semangat dan juga latihan yang sangat bermakna untuk penulis.
7. Kaka Mirawati, A.Md.Par., selaku Sekretaris Program Studi D3 Bina Wisata yang selalu siaga dalam membantu penulis dalam hal administrasi serta persuratan pada Program Studi D3 Bina Wisata.
8. Seluruh teman seperjuangan di Program Studi D3 Bina Wisata angkatan 2020 ( Agus Dendean, Adel Datu, Ririn Anriyanti dan Aaron Carter).
9. Teruntuk kakak-kakak tercinta Stefanus Nelsonis Tani, Silvester San Sangi dan Maria Kristina Wonga, terima kasih tak terhingga untuk kalian atas bimbingan dan dorongan semangat yang selalu diberikan kepada saya sehingga bisa sampai dititik ini.

Penulis sadar bahwa penulisan laporan ini jauh dari kata sempurna. Untuk itu komentar dan kritik dari berbagai pihak penulis harapkan untuk memperbaiki kesalahan laporan ini. Akhir kata penulis mohon maaf atas kekurangan dan keterbatasan yang terdapat dalam Laporan Tugas Akhir (LTA) ini.

Makassar, September 2023

Melania Natalia Remba

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Penulisan Laporan Tugas Akhir (LTA) .....	3
1.2.1 Tujuan .....	3
1.2.2 Manfaat .....	3
1.3 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ....	4
<b>BAB II GAMBARAN UMUM HOTEL HARPER PERINTIS MAKASSAR....</b>	<b>5</b>
2.1 Profil Hotel Harper Perintis Makassar .....	5
2.2 Sejarah Hotel Harper Perintis Makassar .....	6
2.3 Visi dan Misi Hotel Hrapper Perintis Makassar .....	7
2.4 Struktur organisasi Hotel Harper Perintis Makassar .....	8
<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	<b>25</b>



3.1 Tugas dan tanggung jawab seorang <i>waiters</i> .....	25
3.1.1 Aktivitas dibagian Food and Bverage Service .....	27
3.1.2 Jenis-jenis Food and Beverage Service .....	30
3.1.3 Bagian-bagian Food and Beverage Service .....	32
3.2 Uraian pengalaman penulis dibagian Food and Bverage Service ....	34
3.3 Masalah dan Solusi .....	35
3.3.1 Masalah .....	35
3.3.2 Solusi .....	35
3.4 Temuan/relevansi keilmuan .....	36
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>38</b>
4.1 Kesimpulan .....	38
4.2 Saran .....	39
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>40</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>

## Daftar Gambar

Gambar 1.1 Hotel Harper Perintis Makassar.....	5
Gambar 1.2 Struktur organisasi .....	8
Gambar 1.3 Restoran Rustik & Bistro .....	18
Gambar 1.4 Balla Lompoa .....	19
Gambar 1.5 Bola Soba I dan II .....	19
Gambar 1.6 Tongkongan I dan II .....	20
Gambar 1.7 Boyang I dan II .....	20
Gambar 1.8 VIP I dan II .....	21
Gambar 1.9 <i>Swimming Pool</i> .....	21
Gambar 1.10 <i>Fitness Center</i> .....	22
Gambar .11 <i>SPA and Masagge</i> .....	23

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 <i>Passround Coffee and Tea</i> .....	xi
Lampiran 1.2 <i>Passround Jamu</i> .....	xi
Lampiran 1.3 <i>Pollshing Cutleries</i> .....	xii
Lampiran 1.4 <i>Passround Smothies Banana</i> .....	xii
Lampiran 1.5 <i>Complimentary Fruit in Room Service</i> .....	xiii
Lampiran 1.6 <i>Training Sequence of Service</i> .....	xiii
Lampiran 1.7 <i>Training Wine Knowledge</i> .....	xiv
Lampiran 1.8 <i>Training Room Service</i> .....	xiv
Lampiran 1.9 Foto Bersama Team Fbs .....	xvi
Lampiran 1.10 Penyerahan Plakat ke HRD .....	xv
Lampiran 1.11 Penyerahan Sertifikat KKLP .....	xvi
Lampiran 1.12 Foto Perpisahan Bersama Team Fbs .....	xvi
Lampiran 1.13 Sertifikat Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) .....	xvii
Lampiran 1.14 Nilai Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) .....	xvii
Lampiran 1.15 Kartu Konsultasi Laporan Tugas Akhir (LTA) .....	xvi

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Menurut Laswon, 1997 jasa perhotelan akhir-akhir ini sangat berkembang terutama didaerah wisata atau dipusat bisnis. Seiring dengan pesatnya pertumbuhan ekonomi dan berkembangnya berbagai pembangunan hotel, maka banyak pemilik modal yang membangun hotel untuk berusaha menjawab kebutuhan konsumen akan fasilitas dan pelayanan yang lengkap dan pengelolaan gedung yang baik membuat orang semakin yakin untuk memilih hotel tertentu sebagai tempat untuk menginap.

Kota Makassar memiliki industri perhotelan yang dapat memberikan fasilitas dan kenyamanan untuk tamunya dalam membantu penyelenggaraan kegiatan MICE (pertemuan, insentif, konvensi, dan pameran), yang menyediakan jasa pelayanan yang baik dan fasilitas lainnya. Hotel Harper Perintis Makassar by Aston sendiri merupakan bagian dari industri perhotelan di kota makassar yang masuk dalam kelas sembilan hotel di Makassar yang memiliki jasa pelayanan terbaik. Hotel Harper Perintis Makassar by Aston lokasinya jauh dari pusat kota Makassar karena Hotel Harper Perintis sendiri berlokasi di Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 15 No. 14 A kawasan Manggala Junction, Biring Kanaya, Makassar. Hotel Harper Perintis Makassar by Aston juga dapat menanggung segala dalam memberikan pelayanan dan fasilitas yang baik, walaupun banyak pesaingnya yang jauh lebih di pusat kota Makassar. Namun Hotel Harper Perintis juga merupakan hotel yang tempatnya strategis karena berada dekat dengan *Internasional airport* Sultan Hasanuddin, kawasan perindustrian kima dan area kementerian serta Universitas. Sehingga Hotel Harper Perintis Makassar by Aston memiliki

peluang yang lebih besar dalam kegiatan MICE (meeting, incentives, conventions and exhibitions).

*Food and Beverage Service* merupakan bagian dari pelayanan makanan dan minuman untuk melayani tamu di restoran Hotel Harper Perintis Makassar. Seorang pelayan atau *waiter/waiters* harus memiliki pola kehidupan yang bersih dan rapih untuk mempertahankan pekerjaan di dunia perhotelan yaitu harus menggunakan pakaian yang telah ditetapkan oleh pihak hotel dan menyesuaikan warna baju dengan warna sepatu yang merupakan hal umum yang harus diketahui seorang *waiter/waiters* dan juga berkomunikasi yang baik kepada tamu di restoran Hotel Harper Perintis Makassar.

*Restaurant* yang merupakan usaha penyedia pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial. Pelayanan adalah suatu kegiatan untuk memenuhi semua kebutuhan dan keperluan para tamu, dalam industri perhotelan dan tidak hanya menawarkan kamar saja tetapi terdapat beberapa produk lainnya yang ditawarkan meliputi barang atau jasa. Soekresno (2001).

Menurut Soekresno, dan Pendit, N.S. (1998) pramusaji adalah karyawan atau karyawan yang bekerja untuk memberikan tanggung jawab penting dalam menciptakan rasa puas tamu selama berkunjung di restoran, karena pramusaji akan berhadapan secara langsung dengan tamu. Pelayanan yang diberi kepada semua tamu haruslah maksimal karena sebuah pelayanan akan mempengaruhi kesan dan keinginan tamu untuk kembali lagi di hotel tersebut. Tamu yang datang tentu memiliki kriteria kepuasan yang berbeda, dan keluhan yang berbeda juga. Hal ini menjadi tantangan untuk seorang pramusaji agar selalu meningkatkan *service* yang diberikan kepada setiap tamu yang berkunjung.

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

### **1.2.1 Tujuan**

Adapun tujuan dan manfaat penulisan Laporan Tugas Akhir (LTA) yang berjudul *Aktivitas Pelayanan Tamu di Hotel Harper Perintis Makassar*.

1. Tugas dan tanggung jawab seorang penulis selama berperan sebagai *waiters* dalam melayani tamu.
2. Aktivitas penulis dibagian *Food and Beverage Service*
3. Uraian pengalaman penulis selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan dibagian *Food and Beverage Service*

### **1.2.2 Manfaat**

Berikut beberapa manfaat dan penyusunan Laporan Tugas Akhir (LTA) ini yaitu :

- a. Manfaat bagi penulis
  1. Penulis dapat mengembangkan kemampuan dalam bimbingan atau arahan dari staf di Hotel Harper Perintis Makassar.
  2. Penulis juga dapat memahami dunia kerja yang sebenarnya terutama di bagian *service*.
  3. Menambah pengalaman penulis dalam melayani tamu di Hotel Harper Perintis Makassar.
- b. Manfaat bagi Program Studi D3 Bina Wisata Universitas Fajar
  1. Membangun kerja sama antara Program Studi D3 Bina Wisata Universitas Fajar dengan Hotel Harper Perintis Makassar.
  2. Sebagai menambah pengetahuan dan bahan pertimbangan serta sebagai pemikiran dan informasi terutama bagi teman-teman mahasiswa yang akan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan dan mengetahui bagaimana cara kerja pelayanan *waiters* disebuah restoran hotel.

c. Manfaat bagi Hotel Harper Perintis Makassar

1. Dengan adanya pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan, pihak hotel akan terbantu dengan adanya tambahan tenaga kerja.

**1.2.3 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL)**

Sebelumnya penulis telah melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Hotel Harper Perintis Makassar, penulis telah menjalani Praktik Kerja Lapangan (PKL) dalam waktu 3 (tiga) bulan, mulai dari tanggal 17 Maret 2023 sampai 17 Juni 2023.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM

#### 2.1 Profil Hotel Harper Perintis Makassar

Penulis memilih tempat ini untuk melaksanakan praktik kerja lapangan (PKL) selama tiga bulan di hotel berbintang empat yang berada di kawasan Makassar. Nama hotel tersebut adalah Hotel Harper Perintis Makassar. Penulis mulai melaksanakan praktik kerja lapangan (PKL) pada tanggal 17 Maret sampai 17 Juni 2023 dan penempatan di bagian *Food and Beverage Service Departement*.



Gambar 1.1 Hotel Harper Perintis Makassar sumber : *Google*

##### 2.1.1 Informasi Hotel Harper Perintis Makassar

Jl. Perintis Kemerdekaan Km 15 No. 14 A, Makassar, Sulawesi Selatan, 90243, Indonesia.

*Email* : perintisinfo@harperhotels.com

*Phone* : 085211118399

*Instagram* : @harperperintismakassar

*Tiktok* : Harper Perintis Makassar

*Website* : [www.harperhotels.com](http://www.harperhotels.com)



## 2.2. Sejarah Hotel Harper Perintis Makassar

Pada tanggal 10 November 2016 *Archipelago* mendirikan hotel baru di kota Makassar, yaitu Hotel Harper Perintis Makassar yang dibawah naungan PT. MANGGALA ABADI. Pada peresmian pembukaan Hotel Harper Perintis Makassar by Aston dihadiri oleh Rumayani Madjid, Kepala Dinas Pariwisata Makassar. Harper Perintis merupakan properti keempat dari *Archipelago* Internasional yang ada di Sulawesi Selatan, menyusul kehadiran Aston Makassar Hotel & Convention Center, Fave Hotel Panakukang, dan Fave Hotel Daeng Tompo.

Direktur utama (*owner*) dari Hotel Harper Perintis Makassar adalah Bapak Sugihan Suliandjo, dan *General Manager* (GM) Hotel Harper Perintis Makassar adalah Bapak I Gede Arya Pering Arimbawa. Hotel Harper Perintis Makassar terdaftar untuk membangun usaha pariwisata, pada tanggal 23 Oktober 2017 dan nomor pendaftaran usaha pariwisata (TDU.111/02/DISPAR/X/2017).

Hotel Harper Merupakan hotel yang beralamat di Jl. Perintis Kemerdekaan KM 15 No. 14 A, Pai, Biring Kanaya, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Hotel Harper Perintis Makassar merupakan salah satu hotel berbintang 4 dibawah naungan *Archipelago* Internasional yang dilengkapi dengan 158 kamar, 2 tempat makan yaitu Rustik *Restaurant* dan Martini Bar, tempat *fitness (gym)*, kolam renang, dan Spa. Selain itu juga digunakan kegiatan bisnis, ada juga Balla Lompoa Ballroom dengan kapasitas hingga 1.240 orang yang cocok digunakan sebagai tempat pertemuan bisnis serta resepsi pernikahan. Konsep Hotel Harper Perintis Makassar memiliki konsep yang berbeda dari konsep hotel lainnya, karena menciptakan suasana yang modern namun didukung dengan pesona pedesaan, dan tamu juga dapat menyantap makanan yang bernuansa pedesaan yang ditawarkan di restoran rustik & bar.

Hotel Harper Perintis Makassar juga memiliki lokasi strategis dengan pusat bisnis, perusahaan, dan pemerintahan. Sehingga membuat Hotel Harper Perintis Makassar menjadi tempat menginap yang tepat untuk para pekerja ataupun wisatawan yang ingin menghabiskan liburan di tempat ini. Selain itu Hotel Harper Perintis Makassar juga berdekatan dengan beberapa kawasan perbelanjaan baik *Mall* maupun Pasar tradisional seperti *Daya Grand Square*, *Top Mode*, *Makassar Town Square (M'Tos)*, *Grand Mall Maros*, *Pasar Daya*, *Pasar Mandai*, *Pasar Bulu-bulu* di Maros dan Hotel Harper Perintis Makassar juga dekat dengan *Airpot Hasanudin*.

Hotel Harper Perintis Makassar telah mencapai beberapa prestasi gemilang seperti *NPS score* tertinggi *by Brand*, Makassar dan Sounding area di tahun 2017, dan sudah menyelesaikan prosedur sertifikat ini dilakukan bersama dengan team dari Lembaga sertifikat usaha bidang pariwisata Sucofindo, yang telah melalui audit diseluruh bagian hotel untuk memastikan standarnisasi yang di terapkan oleh Hotel Harper Perintis Makassar.

### **2.3 Visi dan Misi Hotel Harper Perintis Makassar**

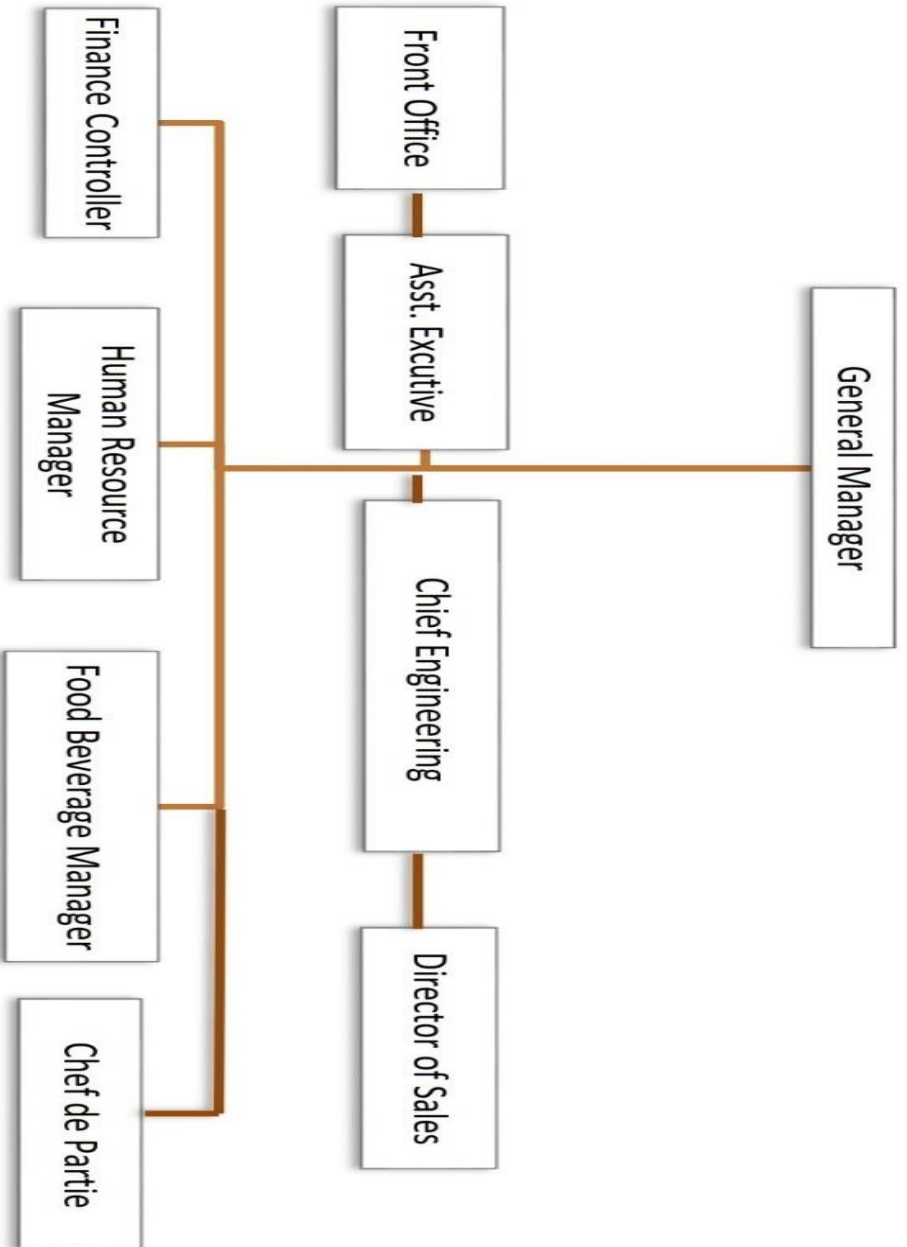
#### **Visi :**

Diakui secara luas sebagai perusahaan perhotelan terpilih bagi tamu, pemilik dan karyawan dimana pun kami beroperasi.

#### **Misi :**

Memberikan lebih dari apa yang diharapkan oleh tamu di semua hotel kami, membantu karyawan dalam mengembangkan karirnya, dan mendukung para pemilik hotel dalam hal merancang, menciptakan, dan mengelola hotel mereka menjadi yang terbaik di kelasnya.

## 2.4 Struktur Organisasi Hotel Harper Perintis Makassar



Sumber : HRD Hotel Harbour Makassar. 2023

## 1. Uraian Tugas dan Tanggung Jawab

### a. *General Manager*

1. Menganalisis data semua karyawan sebagai bahan acuan untuk memperbaiki kinerja di masa mendatang.
2. Mengontrol operasional harian perusahaan agar terciptanya iklim kerja yang harmonis.
3. Bekerja dengan visi dan misi perusahaan dengan mencapai tujuan yang telah ditentukan
4. Menjaga kerja sama yang baik antar patner kerjasama dengan menjaga koneksi yang berkesinambungan.
5. Menghadiri seminar atau undangan dalam rangka meningkatkan *channel* serta jaringan sebagai upaya memperluas marketing *network*.
6. Bekerja dengan cepat dan efektif sebagai bahan percontohan bagi karyawan karena sebagai seorang dengan jabatan tersebut kita menjadi pekerja model yang patut untuk ditiru.
7. Bekerja dengan loyalitas yang tinggi dan penuh dengan skill profesionalisme yang relavan dengan bidang kerjanya.

### b. *Chief Engeneering*

Bagian ini bertanggung jawab terhadap pelaksanaan perbaikan dan perawatan perlengkapan yang ada di kamar dan peralatan, mesin-mesin, *computer*, *audio visual*, pendingin dan alat elektronik lainnnya yang ada di seluruh hotel serta cat hotel yang sering mengalami perubahan sesuai *event* yang sedang dilaksanakan.

### c. *Human Resources Manager*

1. Merencanakan, mengembangkan dan mengimplementasikan strategi di bidang pengelolaan dan pengembangan SDM (termasuk perekrutan dan pemilihan kebijakan atau *practies*, disiplin, keluhan, konseling, upah dan persyaratannya,

kontrak-kontrak, pelatihan dan pengembangan, sikap dan moral kerja, manajemen penimbangan prestasi dan hal seputar manajemen mutu dan lain-lain (ditambahkan selama masih *relvean*).

2. Menetapkan dan memelihara sistem yang sesuai untuk mengukur aspek penting dari pengembangan Hr
3. Memonitor, mengukur dan melaporkan tentang permasalahan, peluang rencana pengembangan yang berhubungan dengan SDM dan pencapaiannya dalam skala waktu dan bentuk atau format yang sudah disepakati.
4. Mengantar dan mengembangkan staf langsung (yang melakukan *direct report* kepadanya).
5. Mengelola dan mengendalikan pembelanjaan SDM perdepartemen sesuai anggaran-anggraran yang disetujui.
6. Bertindak sebagai penghubung (*liaison*) dengan para manajer *functional* /manajer *department* yang lain agar memahami semua aspek-aspek penting dalam pengembangan SDM, dan untuk *memastikan mereka telah mendapatkan informasi yang tepat dan mencukupi tentang sasaran, tujuan/obyektif dan pencapaian-pencapaian dari pengembangan SDM.*
7. *Memelihara kesadaran dan pengetahuan tentang teori pengembangan HR yang sesuai zaman dan metoda-metoda dan menyediakan penafsiran yang pantas untuk para direktur, para manajer dan staf di dalam organisasi.*
8. *Berperan untuk evaluasi dan pengembangan strategi pengelolaan SDM dan kinerja dalam pengimplementasian strategi tersebut, dengan bekerja sama dengan tim eksekutif.*
9. *Memastikan setiap aktivitas mempunyai benang merah serta terintegrasikan dengan persyaratan-persyaratan organisasi (organization requirements) untuk bidang-bidang*

*manajemen mutu, kesehatan dan keselamatan kerja, syarat-syarat hukum, kebijakan-kebijakan, dan tugas umum kepedulian lingkungan.*

10. *Menjalankan kewajiban sebagai manajer on duty sesuai dengan yang diperintahkan atasannya*

d. *Front Office Manager*

1. tamu, antara lain sebagai penghubung antara bagian-bagian di hotel menangani berbagai masalah dan keluhan tamu.
2. Menyusun laporan status bertanggung jawab terhadap semua aktifitas di *Front Office*
3. Menjual kamar, tugas ini diantara lain menerima pemesanan kamar, menangani tamu yang tanpa pemesan kamar, melaksanakan pendaftaran, dan penentuan kamar.
4. Memberikan informasi tentang pelayanan hotel
5. Mengkoordinir pelayanan kamar dan mengkoordinasikan penjualan kamar dengan bagian *housekeeping*.
6. Menyelenggarakan pembayaran tamu.
7. Menyusun riwayat kunjungan akan datang, dan menyelenggarakan arsip kartu riwayat kunjungan tamu.
8. Menangani *telephone switch board*, *telex*, dan *telegram*
9. Menanganai barang-barang bawaan tamu.

e. *Finance Controller*

1. Membentuk, menganalisa dan menginterpretasikan data statistik maupun informasi keuangan, sehingga dapat memberikan penilaian yang independen mengenai rasio atau perbandingan antara hasil operasi (tingkat keuntungan) dan kinerja terhadap anggaran, dan hal-hal lain terkait dengan perpajakan maupun tingkat efektifitas operasional
2. Bertanggung jawab secara langsung untuk mengevaluasi kinerja staf maupun manajer bagian *accounting*. Kemampuan untuk memberikan pelatihan terhadap

karyawan di bagian keuangan dan *accounting* agar tetap berada di tingkat yang terbaik, boleh memberikan rekomendasi untuk mengangkat maupun memberhentikan staf maupun manajer dibagian *accounting* dan keuangan.

3. Menjaga sistem akuntansi dan pencatatan transaksi maupun asset hotel.
4. Berpartisipasi di dalam menyusun anggaran dan peramalan keuangan, institusi, dan pengawasan terhadap perencanaan, pelaksanaan prosedur, analisis dan pelaporan selisih.
5. Bertanggung jawab terhadap perencanaan perpajakan, sejalan dengan peraturan *ditjen* pajak terkait dengan peraturan pemerintah setempat mengenai penggajian dan pengupahan, serta peraturan lain terkait dengan perpajakan.
6. Melengkapi laporan internal, beserta perbaikan dan perubahannya agar dapat lebih berguna dan efisien, serta kelengkapan laporan terhadap pihak eksternal perusahaan.
7. Menjaga informasi atas akun-akun investasi.
8. Mengawasi proses tutup buku bulanan, termasuk pendjadwalannya, menilai semua jurnal-jurnal pembukuan dan analisa terhadap akun-akun yang ada.

f. *IT Manager*

*IT Manager* merupakan seseorang yang bertanggung jawab melakukan pengembangan dan peningkatan sistem informasi dan teknologi dalam suatu perusahaan. Membuat perencanaan strategi implementasi informasi teknologi yang sesuai dengan kebijakan *perusahaan dan memonitor* seluruh pelaksanaannya serta melakukan risert dan analisis, perencanaan, dan desain terhadap setiap sistem dan aplikasi pengembangan *IT*.

g. *Assistant Executive Housekeeper*

1. Menyiapkan *jobdesk* dan standar operasional prosedur *housekeeping*.
2. Memberi penugasan dan arahan terhadap tugas-tugas yang harus dilakukan karyawan dibagian *Housekeeping*.
3. Melakukan pengontrolan, PR (*purchase requisition*) barang-barang yang diperlukan dalam operasional sehari-hari di *housekeeping*, seperti *guest supplies*, *equipment* dan sebagainya agar sesuai dengan par stok yang ditentukan.
4. Melakukan pemeriksaan secara rutin terhadap proses pelaksanaan pencucian *laundry*, baik untuk *house laundry* maupun *guest laundry*.
5. Memimpin segala jenis *job* yang baik dari segi operasional maupun administrasi.
6. Melakukan perekrutan karyawan, *training* karyawan, serta mengawasi dan melakukan penilaian hasil kinerja karyawan.

h. *Food & Beverage Manager*

1. Bertanggung jawab atas segala jenis *job* dari *Food and Beverage Service* baik dari segi operasional maupun administrasi.
2. Menyusun menu bersama *Director of Sales* dan *Chef de Partie* yang bersangkutan.
3. Berkoordinasi dengan departemen lain mengenai jika ada sebuah permintaan *layout banquet* dari sebuah klien.
4. Mengawasi kinerja karyawan dan melakukan evaluasi terhadap hasil kerjanya, baik itu berupa apresiasi dan kompensasi.

i. *Executive Chef*

*Executive Chef* adalah seseorang yang memiliki jabatan tertinggi yang berada di dapur. *Executive chef* memiliki tanggung jawab penuh terhadap jalannya operasional yang berada di dapur.



Dan juga mampu membuat standar, baik itu standar pembuatan, menu, makanan, rasa, penyajian bahkan standar pemesanan barang yang di pesan agar jalanya operasional yang ada di dapur dapat berjalan dengan baik.

j. *Sales Marketing Departement*

*Sales marketing departement* adalah divisi yang bertanggung jawab seluruh penawaran dan pameran yang ada di hotel. Divisi penawaran dan promosi adalah sebuah kantor yang sangat penting di penginapan dengan alasan *sales & marketing* adalah *department* yang berikan *revenue* serta okupansi tersebar yang ada di hotel. Karena *sales & marketing department* adalah salah satu pilar terpenting bagi pendapatan hotel.

Tanpa adanya tim penjualan dan pemasaran suatu hotel tidak akan berjalan dengan lancar. Karena disamping penyumbang tamu paling besar, tim pemaasran juga mempunyai peran penting dalam membuat strategi dalam memasarkan produk-produk tersebut.

Ujung tombak dari pendapatan perusahaan sangat bergantung terhadap kecepatan dari sisi penjualan yang dilakukan oleh para sales tersebut. Apabila kinerja dari para sales sangat lambat dan kurang bergairah, maka dampaknya akan sangat terasa dan cukup berpengaruh terhadap proses produksi penjualan. Wujudkan keinginan dari para pelanggan agar penjualan dapat menjadi lebih mudah dan semakin cepat terlaksana.

Promosikan produk secara berkala agar dapat mempertahankan pelanggan lama dan menarik pelanggan yang baru. Para sales juga bertanggung jawab penuh atas ketersediaan

dari jumlah produk yang terjual dari periode yang sebelumnya telah ditetapkan.

*Sales & marketing departement* terbagi atas beberapa tugas dan tanggung jawab yang telah di atur berdasarkan management yaitu :

### 1. *Director of Sales*

*Director of Sales & Marketing* adalah seseorang yang membuat dan menerapkan strategi penjualan yang memberikan pencapaian terhadap tujuan pendapatan dan laba. Dan yang bertanggung jawab atas penjualan dan pemasaran seluruh produk yang ada di hotel. *Director of sales & marketing* harus mengidentifikasi peluang bisnis baru sambil terus mengembangkan hubungan dengan pelanggan yang sudah ada dan mitra saluran yang telah bekerja sama dengan hotel.

### 2. *Marketing Communication*

*Marketing communication* adalah seseorang yang bertanggung jawab terhadap pengiklanan produk yang di hotel, memasarkan baik secara langsung maupun tidak langsung seperti contohnya melalui sosial media. Seorang *marketing communication* harus mampu dalam bidang desain grafis, yang dimana harus mampu membuat iklan berbentuk visual seperti gambar, maupun video agar pesan dalam produk yang di pasarkan lebih mudah dipahami oleh konsumen.

### 3. *Sales Manager*

*Sales manager* adalah seseorang yang memimpin seluruh proses aktifitas dalam penjualan yang bertanggung jawab atas pencapaian atau target yang telah ditentukan oleh hotel. Seorang *sales manager* harus mampu mempertahankan hubungan baik

dengan relansi bisnis yang potensial ataupun membuat relasi bisnis yang baru yang dianggap potensial.

#### 4. *E-Commerce*

*E-commerce* adalah seseorang yang bertanggung jawab atas jalannya penjualan ataupun pembelian melalui online yang dimana media online tersebut mempertemukan antara pembeli dengan penjual melalui dunia maya. Seorang *E-commerce* mempunyai tanggung jawab terhadap *open-close* penjualan melalui media penjualan online yang telatah bekerja sama dengan hotel. Harus mampu menentukan harga yang akan di pasang melalui media penjualan online.

#### 5. *Sales Admin*

*Sales admin* adalah seseorang yang bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan administrasi yang ada di *sales & marketing department*. Membuat laporan mingguan, dan bulanan mengenai pendapatan *sales*. Membantu kegiatan *sales executive* dalam membagikan beo dan menyiapkan dokumen-dokumen yang akan digunakan oleh para *sales executive* seperti *contract rate*, penawaran harga dll.

#### 6. *Sales Executive*

*Sales executive* adalah seseorang yang menjalankan penjualan yang ada di hotel. Biasanya *sales executive* mempunyai segment atau target pasarnya masing-masing agar memudahkan teknik penjualan. Seorang *sales executive* harus mampu membangun hubungan baik dengan para klien agar penjualan terjadi dalam jangka panjang.

## 1 Fasilitas Hotel Harper Perintis Makassar

Harper Perintis by Aston menawarkan akomodasi dengan restoran, parkir pribadi gratis, pusat kebugaran, dan bar yang ada di Makassar, 18 km dari pantai Losari. Hotel bintang 4 ini menawarkan layanan kamar dan layanan pramutamu. Hotel ini memiliki kolam renang *outdoor* dan *wi-fi* gratis tersedia di seluruh area akomodasi.

Setiap kamar di hotel ber-ac dan memiliki area tempat duduk, tv satelit layar datar, brankas, serta kamar mandi pribadi dengan *shower*, sandal, dan pengering rambut (*hairdryer*). Di Harper Perintis by Aston semua kamar memiliki seprai dan handuk. Sarapan *continental* tersedia setiap hari di akomodasi. Harper Perintis by Aston juga menawarkan teras berjemur.

Mall Panakkukang dan Bugis *Water Park* berjarak 12 km dari hotel dan juga bandara terdekat adalah Bandara Internasional Sultan Hasanuddin, 8 km dari Harper Perintis by Aston, dan akomodasi ini menawarkan layanan antar jemput bandara berbayar.

### a. *Room Facilities*

Hotel Harper Perintis Makassar memiliki 158 kamar yang terbagi menjadi 4 tipe kamar, dengan fasilitas umum seperti :

- *In room intergrated multi plug*
- *Wi-fi internet access*
- *Mini refrigerator*
- *Iron*
- *Deposit box*
- *Extra pillow*
- *Speaker*

- *Digital watch*
- *Hairdryer*
- *Bathroom with shower*
- *Bathroom with available in suites and delux room type*
- *In room coffea and tea making facilities*
- *Telephone with IDD/NDD*

Berikut adalah jenis-jenis kamar yang ada di Hotel harper Perintis Makassar :

1. *Superior rooms, doubles 25 rooms and twin 47 rooms, with size 28 m2.*
  2. *Deluxe rooms, double 36 rooms and twin 41 rooms, with size 28 m2.*
  3. *Junior suit, double 5 rooms, with 44 m2*
  4. *Deluxe suit, double.*
- d. *Dining Facility*
1. Rustik Bistro & Bar



Gambar 1.3 Restoran Rustik & Bistro Sumber : *Google*

Rustik Bistro & Bar adalah restoran utama kami yang dapat dipergunakan untuk berbagai perayaan atau pertemuan bisnis santai. Dengan ciri khas makanan *Asia, Barat, Itali* dan makanan

lokal, restoran kami adalah tempat yang tepat untuk meningkatkan nafsu makan anda. Rustik Bistro & Bar memiliki *live* musik akustik setiap akhir pekan di *d'veranda terrace pool* dan *swimming pool*.

- a. Dapat menampung hingga 100 orang
- b. *D'veranda terrace pool & swimming pool* dapat menampung hingga 30 orang, yang terletak di lantai 1.
- c. Menawarkan menu : *asia, barat, Itali* dan makanan Indonesia.
- d. Jam buka : 06:30-24:00 pelayanan dalam kamar tersedia 24 jam

## 2. *Funcation Room*

- a. Balla Lompoa I, II, III, IV



Gambar 1.4 Balla Lompoa Sumber : Penulis, 2023

Terletak di *Foyer* atau di lantai *basment* yang memang khusus untuk *ballroom, meeting room* atau *hall*. Memiliki ukuran 8m<sup>2</sup> x 18m<sup>2</sup> x 5m<sup>2</sup> dengan kapasitasnya 100-310 tamu sesuai *line* yang tamu inginkan.

b. Bola Soba I, II



Gambar 1.5 Bola Soba Sumber : Google

Terletak di *foyer* atau lantai *basment* yang memang khusus untuk *ballroom*, *meeting room* atau *hall*. Memiliki ukuran 7,8m<sup>2</sup> x 8m<sup>2</sup> x 3,2m<sup>2</sup> dengan kapasitasnya 25-120 tamu sesuai *line* yang tamu inginkan.

c. Tongkongan I, II



Gambar 1.6 Tongkongan Sumber : Google

Terletak di *foyer* atau di lantai *basmant* yang memang khusus untuk *ballroom*, *meeting room* atau *hall*. Memiliki ukuran 7,8m<sup>2</sup> x 8m<sup>2</sup> x 3,2m<sup>2</sup> dengan kapasitasnya 25-120 tamu sesuai *line* yang tamu inginkan.

d. Boyang I, II



Gambar 1.7 Boyang Sumber : *Google*

Terletak di *foyer* atau *basmant* yang khusus untuk area *ballroom*, *meeting room* atau *hall*. Memiliki ukuran 3,9m<sup>2</sup> x 8m<sup>2</sup> x 3,1m<sup>2</sup> dengan kapasitasnya 18-60 tamu sesuai *line* yang tamu inginkan.

e. *VIP* I, II



Gambar 1.8 *VIP* Sumber : *Google*



Terletak di *foyer* atau *basment* yang khusus untuk *ballroom*, *meeting room* atau *hall*. Memiliki ukuran 7,8m<sup>2</sup> x 8m<sup>2</sup> x 2,9m<sup>2</sup> dengan kapasitasnya 10-25 tamu sesuai *line* yang tamu inginkan.

### 3. *Other Facility*

#### 1. *Swimming Pool*



Gambar 1.9 *Swimming Pool* Sumber : Google

Kolam renang Hotel Harper Perintis Makassar by Aston adalah tempat yang sempurna untuk bersantai dan menjadi diri anda sendiri. *Live* musik akustik tersedia setiap akhir pekan untuk membuat anda rileks dan pelengkap momen matahari terbenam. Kolam renang di buka dari pukul 06:00 hingga 18:00. Terdapat satu kolam renang dewasa dan kolam renang anak.

- a. Kolam renang dewasa 1,4 m
- b. Kolam renang anak 0,6 m
- c. *D'veranda terrace pool* adalah tempat terbaik untuk menikmati kolam renang dan *live* musik akustik setiap minggu.

#### 4. *Fitness Center*



Gambar 1.10 *Fitness Center* Sumber : Google

Hotel Harper Perintis Makassar memiliki *fitness center* yang diberikan untuk tamu hotel yang ingin selalu bugar dan tempatnya di lantai 1. Terbuka untuk tamu yang menginap saja. Gym & pusat kebugaran di buka mulai pukul 08:00 sampai 20:00.

#### 5. *SPA and Massage*



Gambar 1.11 *Spa & Massage* Sumber : Google

Hotel Harper Perintis Makassar juga memiliki SPA yang bernama *Artha SPA Center* yang bertujuan agar tamu dapat

merasakan kesegaran dengan sentuhan perawatan pijit *favorit* di *artha spa* setelah beraktifitas atau pertemuan bisnis satu hari penuh. Sebagai salah satu perawatan pijat, artha spa memadukan pijatan tradisional dan peregangan yang akan membantu anda untuk merasa nyaman. Layanan pijat ini tersedia mulai pukul 09:00 sampai 22:00.

## BAB III

### PEMBAHASAN

#### 3.1 Tugas dan tanggung jawab penulis selama berperan sebagai *waitres* dalam melayani tamu.

Adapun tugas dan tanggung jawab seorang penulis selama berperan sebagai *waiters* dalam melayani tamu di Hotel Harper Perintis Makassar sebagai berikut :

##### 1) Persiapan

Tugas *waiters* dimulai dari melakukan persiapan, oleh karena itu biasanya *waiters* sudah memulai pekerjaannya sebelum restoran dibuka. Persiapan yang dilakukan *waiters* meliputi :

- a. Menata penampilan diri secara rapi dan sopan sesuai dengan peraturan restoran.
- b. Menata meja makan dan area *dine-in*
- c. Menyiapkan dan melengkapi alat pendukung operasional seperti tisu, *condiment*, *toothpick*, dan lain-lain.
- d. *Stand by* pada posisi yang tepat supaya bisa menjangkau sudut pandang semua meja.

##### 2) Melayani pelanggan.

Tugas utama dari seorang *waiters* adalah melayani pelanggan di restoran. Dalam memberikan pelayanan, seorang *waiters* wajib mengikuti *standart operational procedure* (SOP) yang ditetapkan oleh restoran. Pelayanan bukan hanya diartikan sebagai mengambil dan menyajikan pesanan. *Waiters* juga wajib memberikan *greetings* atau salam kepada pelanggan yang baru datang. Setelah itu, *waiters* bisa menanyakan meja mana yang dipilih dan mengantar pelanggan ke meja tersebut.

3) Memberikan rekomendasi menu

*Waiters* wajib untuk mengetahui dengan baik menu-menu di restoran, pengetahuan ini penting supaya *waiters* bisa membantu memberikan rekomendasi menu supaya *customer* tidak salah memilih makanan dan minuman yang dipesan. Selain itu, *waiters* juga bisa memberikan rekomendasi menu favorit atau menu baru yang tersedia di restoran.

4) Mencatat pesanan dan memastikan ketepatan pesanan

*Waiters* selalu *stand by* sampai pelanggan siap memilih pesanan tersebut. Kalau pelanggan sudah siap memilih, *waiters* mencatat pesanan dan wajib memeriksa ketepatan pesanan. Hal ini termasuk mencatat dengan baik sesuai dengan *request-request* khusus pelanggan dan mengkonfirmasi ulang pesanan yang sudah di catat untuk memastikan tidak ada kekeliruan.

5) Bekerja sama dengan staf lain di restoran.

Tugas *waiters* ini berhubungan erat dengan staf lain di restoran termasuk *chef* dan *waiters*. Setelah mendapatkan pesanan, *waiters* harus segera menyampaikan pesanan ke *kitchen* secara cepat dan tepat. Restoran rustik & bistro memiliki pelayan yang bertugas menyajikan makanan kepada pelanggan, maka *waiters* juga bisa membantu menyajikan makanan yang bisa berlangsung efektif.

6) *Stand by* dan memperhatikan *customer*

Setelah makanan disajikan *waiters* tetap harus *stand by* dan memperhatikan *customer*. Kadang pelanggan membutuhkan bantuan *waiters* untuk beberapa hal seperti meminta alat makan tambahan, meminta isi ulang air minum, menambah pesanan dan lain sebagainya.

7) Membersihkan area

Selain melayani pelanggan *waiters* juga memiliki kewajiban untuk membersihkan area yang sekitar meja makan, area kursi,

*wastafel*, dan lain sebagainya. Kebersihan harus selalu dijaga pada saat pelanggan meninggalkan restoran maka *waiters* harus segera membersihkan area yang tadinya ditempati oleh pelanggan dan membuatnya kembali bersih sehingga pelanggan selanjutnya merasa nyaman dengan tempat tersebut.

#### 8) Mengani komplain pelanggan

Saat pelanggan mengalami ketidaknyamanan, *waiters* adalah orang pertama yang dipanggil dan harus menangani complain tersebut. Oleh karena itu sebaiknya *waiters* harus memahami dan menanggapi komplain dengan tepat.

### 3.1.1 Aktivitas penulis dibagian ***Food and Beverage Service***

Selama melaksanakan praktik kerja lapangan penulis melakukan semua aktivitas yang diberikan. Aktivitas ini dilakukan oleh penulis dibagian *food and beverage service* sebagai berikut :

#### 1. *Greeting by name* (menyapa tamu dengan nama).

Berilah salam ketika pengunjung muncul di depan pintu masuk restoran dengan cara yang baik dan sedikit membungkuk untuk menyampaikan rasa hormat kepada pengunjung agar tamunya merasa nyaman selama berada di restoran.

#### 2. *Asking the reservation* (menanyakan reservasi).

Sebelum mempersilahkan tamu untuk duduk, penulis harus menanyakan terlebih dahulu pada tamu tentang reservasi tempat agar salah tempat duduk yang sudah di reservasi oleh tamu.

#### 3. *Escorting to the table* (mengarahkan tamu duduk).

Mengantar dan mengarahkan tamu ke tempat duduk. Posisi seorang *waiters* harus selalu berada di depan tamu agar mudah untuk mengarahkan tamu dan tamu lebih mudah dalam hal berkomunikasi.

4 *Presenting the menu* (melayani daftar menu).

Memberikan daftar menu makanan dan minuman kepada tamu dan sedikit menjelaskan secara perlahan tentang daftar menu tersebut agar tamu bisa pahami dalam memesan makanan dan minuman.

e. *Presenting the promo, menu food & beverage* (menawarkan promo menu makanan dan minuman).

*Waiters* menjelaskan promo bulanan atau menjelaskan favorit menu yang ada di restaurant dan memperlihatkan buku menu atau *QR code* menu ke tamu dan menjelaskan beberapa menu bahan agar tamu akan lebih tertarik dan tamu akan lebih banyak melakukan pembelian atas promo tersebut.

f. *Taking order* (mencatat pesanan tamu).

Melakukan *taking order* dengan menerima pesanan pengunjung dengan sangat teliti jika tamu lebih dari satu orang pastikan pesanan tamu tidak tertukar dengan cara memberikan tanda khusus di catatan pesanan agar memudahkan *waiters* atau penulis dalam melakukan pengantaran makanan dan minuman sesuai dengan pesanan tamu tersebut.

g. *Repeat order* (mengulangi pesanan tamu).

Dalam melakukan komunikasi dengan cara mengulangi kembali pesanan pengunjung agar tidak terjadi kesalahan melakukan pencatatan orderan tamu dan dapat langsung di perbaiki.

h. Mengantar pesanan ke dapur *kitchen*.

Setelah melakukan pencatatan pesanan tamu, segera mengantar pesanan tamu ke dapur *kitchen* agar bisa dibuatkan untuk tamu yang punya pesanan tersebut.

i. *Serving beverage & food* (menyajikan minuman dan makanan).

Dalam proses pembuatan minuman tidak lebih dari 5 menit, penyajian terlebih dahulu yaitu minuman setelah itu makanan. Pada

saat melakukan penyajian waiters atau penulis wajib menyebutkan nama pesanan tamu sebelum disimpan di meja tamu. Layanan setiap pelanggan dengan cara yang paling terbaik, terutama dalam menyajikan makanan dan minuman di atas meja tamu yaitu hindari cara sembarono dan tergesa-gesa karena hal itu akan membuat tamu menjadi sangat tidak nyaman.

j. *Clear up* (mengangkat peralatan kotor).

*Clear up* dilakukan setelah tamu selesai menikmati makanan dan minumannya pada saat *breakfast*, *lunch* dan juga *dinner*, *clear up* dapat dilakukan dari arah sebelah kanan tamu.

k. *Crambing down* (membersihkan meja tamu).

*Crambing down* dilakukan setelah *clear up* dengan cara membersihkan meja makan tamu dari sisa makanan dengan menggunakan kain *dusting* dan jangan membiarkan sisa makanan jatuh ke lantai.

l. *Billing* (menyajikan tagihan).

Menawarkan *bill* ke tamu bisa juga dilakukan pada saat sedang membersihkan sisa makanan yang ada di atas meja tamu. Dengan cara memberikan *bill* ke tamu setelah sampai di depan tamu, *cover bill* di buka dan diberikan ke tamu, seorang *waiters* harus langsung menjelaskan total nominal dari *bill* tersebut dengan menyebutkan nama menu yang di makan oleh tamu.

m. *Farewell / say thank you* (ucapan selamat tinggal dan terima kasih).

Saat mengucapkan terima kasih ke tamu pastikan untuk selalu melakukan kontak mata, tersenyum dengan sedikit membungkukan badan dan pada saat mengantar tamu ke pintu keluar dengan sedikit percakapan seperti mengajak tamu untuk datang kembali ke restoran.



n. *Reset up* (merapihkan kembali).

Setelah semua proses *sequence of service* di jalankan, langkah terakhir adalah melakukan merapihkan kembali meja dan kursi seperti semula.

### 3.1.2 Jenis-jenis *Food and Beverage Service* dan tujuan pelayanan

Adapun berbagai jenis-jenis dibagian pelayanan *food and beverage* di Rustik bistro pada Hotel Harper Perintis Makassar sebagai berikut :

#### 1. Restoran.

Restoran rustik bistro menjadi salah satu jenis layanan *food and beverage*. Restoran ini merupakan tempat makan yang dikelola secara komersial untuk memberikan layanan makanan dan minuman kepada tamu yang lagi berkunjung.

#### 2. Perjamuan

Jenis bisnis *food and beverage* lainnya yang juga biasa di temukan adalah perjamuan jenis bisnis yang melakukan pelayanan makanan dan minuman khusus saat ada acara. Layanan ini biasanya digunakan untuk menggelar pesta atau pertemuan jamuan makan. Pihak pramusaji akan menyajikan hidangan makanan dan minuman sesuai pesanan yang telah di *booking*. Pada saat melakukan pesanan, harus menyampaikan waktu acara, jumlah peserta, hingga menu yang dipesan dan jenis pelayanan ini juga menyediakan tempat serbaguna khusus untuk pertemuan.

#### 3. Bar

Bar memang sangat identik dengan minuman beralkohol. Bar termasuk dalam jenis layanan *food and beverage* karena menyediakan produk konsumsi berupa minuman, bar juga menyediakan minuman yang *non* alkohol. Saat memesan minuman

di bar, pesanan tersebut langsung di minum di saat itu juga, jadi tamu yang memesan minuman tidak boleh membawa minuman pulang atau *take away*.

#### 4. *Steward*

*Steward* juga termasuk dalam layanan *food and beverage service*. *Steward* bertugas untuk merawat dan mengurus semua peralatan makan dan memasak, semua peralatan untuk mengolah dan menyajikan makanan akan diurus oleh *steward* dan bertanggung jawab pada operasional dapur.

#### 5. *Room service*

*Room service* biasanya menyediakan pelayanan makanan dan minuman ke kamar tamu, baik di hotel maupun ditempat lainnya. Tamu yang menginap dapat memesan layanan *food and beverage* melalui telepon yang biasanya tersedia di setiap kamar, setelah sudah di pesan makanan dan minumannya dan seorang *waiters* akan mengantarkan makanan dan minuman ke kamar tamu.

Adapun beberapa tujuan *food and beverage service* di rustik bistro pada Hotel Harper Perintis Makassar sebagai berikut :

- a. Menyediakan, menawarkan dan melayani tamu yang membutuhkan makanan dan minuman.
- b. Memberikan kepuasan kepada tamu, khususnya dari segi layanan *food and beverage*.
- c. Memperoleh keuntungan bisnis untuk sumber penghasilan yang bisa meningkat.
- d. Menjalin hubungan baik antara bisnis *food and beverage service* dengan tamu.

- e. Meningkatkan reputasi bisnis dalam hal pelayanan *food and beverage*

### **3.1.2 Bagian-bagian yang ada dalam *Food and Beverage Service* di Hotel Harper Perintis Makassar.**

Selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan penulis diajarkan untuk mengetahui bagian-bagian dalam *Food and Beverage Service* di Hotel Harper Perintis Makassar.

#### a. Bagian *Room service*

Dibagian pelayanan makanan dan minuman yang selalu mengawasi dan bertanggung jawab atas pelayanan makanan dan minuman untuk tamu yang sering menginap di sebuah penginapan tersebut.

#### b. Bagian *banquet*

Dibagian pelayanan makanan dan minuman yang selalu mengawasi dan bertanggung jawab atas pelayanan seperti acara *wedding, meeting room*, seminar dan sejenis lainnya dalam jumlah yang besar, pelaksanaannya berdasarkan pada kesepakatan antara pihak *banquet* dengan tamu sebelum hari pelaksanaan.

#### c. Bagian bar

Bar dibagian pelayanan makanan dan minuman yang selalu mengawasi dan bertanggung jawab penuh atas pelayanan minuman baik minuman *alcoholic* maupun *non-alcoholic* untuk tamu/pelanggan bar.

Untuk membantu pelayanan yang ideal. Bar membagi kemampuan dan pekerjaan menjadi beberapa segmen bar sebagai berikut :

1. Bar umum dan bar utama

Sebagai bar utama yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan minuman yang keras atau *non-alkohol* bagi pelanggan baru.

2. *Service Bar*

Salah satu bar dalam mensupport pelayanan minuman keras untuk kebutuhan pengunjung ruangan melalui ruang pelayanan.

3. Ruang tamu depan bar

Dibagian sebuah bar yang memberikan layanan minuman keras kepada pengunjung di penginapan yaitu seperti minuman *infused water* dan *juice*.

4. Bar acara

Dibagian tempat ini yang memberikan layanan minuman bar berdasarkan permintaan pengunjung pada acara tertentu di dalam ruangan sebanguna penginapan atau di luar ruangan penginapan.

5. Bar mini

Dibagian tempat ini yang memberikan layanan minuman bar dan menikmati penginapan kamar pengunjung dengan cara pelayanan khusus/fasilitas yang disediakan di kamar hotel berupa kulkas kecil yang berisi minuman bagi pengunjung hotel.

6. Informal bagian restoran

Dibagian pelayanan makanan dan minuman yang penuh perhatian dan mampu terhadap pelayanan makanan juga, minum sesuai kebutuhan kecepatan dalam pelayanan tersebut.

### 3.2 Uraian pengalaman penulis selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di bagian Food and Beverage Service.

Selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Hotel Harper Perintis Makassar penulis mendapat beberapa pengalaman di bagian Food and Beverage Service Departement sebagai berikut :

1. Pengalaman selama Praktik Kerja Lapangan di Hotel Harper Perintis Makassar. Selama tiga bulan penulis mendapatkan ilmu dan pengalaman yang bermanfaat dibagian *Food and Beverage Service Banquet* dan restoran. Awalnya penulis bingung karena belum pernah belajar tentang departement yang penulis dapatkan dan untuk menerima tawaran ini penulis tidak mengerti sama sekali di bidang ini dan karena atas motivasi teman-teman, penulis akhirnya menerima tawaran tersebut. Selama Praktek Kerja Lapangan dibagian *banquet* penulis mendapatkan kesempatan banyak, mendapatkan ilmu seperti menyiapkan ruangan rapat yang diinginkan oleh tamu, penulis bisa melayani dengan SOP yang baik dan benar, penulis juga mengetahui cara *pollishing* alat-alat makan untuk tamu, cara membawah *tray* yang baik dan benar. Dan di departemnt ini penulis selalu dipercaya dalam service tamu seperti diacara *meeting, weeding, OSC (Out site catering)* . Selain di *banquet*, penulis juga melaksanakan aktivitas di restoran dan kesempatan itu penulis banyak sekali mendapat ilmu seperti pollshing, melayani tamu dengan baik, menjamu makanan yang diinginkan tamu, menyiapkan meja tamu sesuai jam makan tamu seperti *breakfast, lunch*, dan juga *dinner*), menyiapkan alat-alat di *buffet*, membawah pesanan tamu dan meletakkan makanan dimeja tamu. Penulis merasa nyaman selama melaksanakan praktik karena stafnya sangat baik, ramah, dan mau berbagi ilmu.
2. Pengalaman penulis dalam pelayanan yangg sangat disukai bagi penulis yaitu mengantar makanan ke kamar tamu ( *room service*).

karena pelayanan ini penulis bisa mendapatkan uang tip dari tamu. Room service adalah pelayanan makanan dan minuman yang diantar ke kamar tamu contohnya seperti seorang tamu yg tidak sempat turun ke restoran maka bisa menelpon melalui telepon kamar untuk memesan makanan dan *waiters* akan membawakan makanan tersebut ke kamar tamu. Hal ini berlaku buat *lunch* maupun *dinner*.

### **3.3 Masalah dan Solusi**

#### **3.3.1 Masalah**

Dibawah ini adalah masalah yang penulis dapatkan dalam melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Hotel Harper Perintis Makassar :

- a. Penulis sulit beradaptasi dengan orang-orang hotel selama dua minggu.
- b. Penulis sering memecahkan peralatan makan dan minum seperti *soup cup* dan *goblet* akibat selama bekerja tidak konsentrasi sehingga barang tersebut jatuh dan pecah.
- c. Keterbatasan penulis dalam berbahasa asing ke tamu luar negeri
- d. Jarak tempuh dari tempat tinggal ke hotel yang terlalu jauh jadinya sering datang terlambat.

#### **3.3.2 Solusi**

Dibawah ini adalah solusi yang penulis lakukan pada saat penulis menghadapi beragam masalah pada saat melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Hotel Harper Perintis Makassar :

- a. Penulis berusaha sebaik mungkin untuk dapat beradaptasi dengan karyawan serta staf di hotel dengan cara bertanya kepada staf, atasan dan rekan kerja mengenai pekerjaan yang

sedang dikerjakan penulis dan berusaha mendekati diri dengan orang-orang di hotel.

- b. Penulis berusaha selalu berhati-hati dalam bekerja seperti memoles, *clear up* dan *check floor* agar barang yang dipegang penulis tidak jatuh dan pecah sehingga tidak membuat kesalahan selama melakukan Praktik Kerja Lapangan di Hotel Harper Perintis Makassar.
- c. Penulis berusaha melakukan dengan menggerakkan anggota tubuh, karena dengan mengerakan angota tubuh yang bisa penulis lakukan ketika melayani tamu asing. dengan mengerakan anggota tubuh biasanya tamu asing akan sangat memahami gerakan tubuh penulis.
- d. Untuk tidak mengulangi kesalahan tersebut, penulis segera memasang alarm agar tidak terlambat dan persiapan serta jalan menuju ke hotel lebih awal agar tidak datang terlambat ke hotel.

### **3.4 Temuan/Relevansi Keilmuan**

Dibawah ini adalah hal-hal baru yang penulis telah dapatkan ketika melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di bagian *Food and Beverage Service Departemen* pada Hotel Harper Perintis Makassar.

- 1) Pentingnya seorang *waiters* pada saat menyambut tamu yang datang di Hotel Harper Perintis Makassar harus selalu dengan senyum, sapa, dan salam (3 S).
- 2) Pada saat menyajikan makanan kepada tamu, penulis harus memastikan agar tidak ada kesalahan saat menyajikan makanan. Misalnya mengantar menu ke meja tamu, penulis harus tetap tersenyum selama menyajikan makanan dan mengucapkan selamat makan kepada tamu.
- 3) Mendapat keluhan dari tamu yang berupa lamanya pelayanan, rasa makanannya tidak enak bahkan tidak menyukai restorannya jadi

penulis harus bersikap professional dalam melayani keluhan tamu tersebut yang masuk dan harus ditanggapi ramah, keluhan tersebut berguna bagi penulis sebagai saran dan evaluasi pada masa depan.

- 4) Kerja sama antara penulis dengan staf dengan sangat baik di bagian *food and beverage service*.



## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Kesimpulan

Selama tiga bulan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Hotel Harper Perintis Makassar, banyak hal-hal baru yang penulis dapatkan yaitu memahami strategi kerja seperti aktivitas pelayanan tamu. Khususnya dibagian *food and beverage service department* yang dikerjakan oleh seorang *waiters* dalam melayani tamu yang berkunjung.

- a. Hotel Harper Perintis Makassar adalah salah satu hotel modern berbintang empat yang berada di Makassar. Hotel ini juga menyediakan fasilitas seperti *swimming pool*, rustik bistro & bar, artha spa, *gym*, *fitness centre* dan juga menyediakan berbagai macam makanan dan minuman untuk pengunjung.
- b. Penulis juga banyak mendapatkan pengetahuan baru tentang tugas dan tanggung jawab penulis yang berperan sebagai *waiters* dalam melayani tamu, aktivitas penulis dibagian *food and beverage service*, jenis-jenis *food and beverage* serta tujuan pelayanan, bagian-bagian yang ada dalam *food and beverage service*. Penulis juga mendapat pengalaman dan ilmu selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Hotel Harper Perintis Makassar seperti menyambut tamu yang datang harus selalu dengan senyum, sapa dan salam, melayani keluhan tamu harus ditanggapi dengan ramah, dan penulis juga bisa bekerja sama antara staf dengan sangat baik di bagian pelayanan.

## 4.2 Saran

Berdasarkan kenyataan-kenyataan yang dilihat dan dirasakan oleh penulis selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini, ada beberapa masukan atau saran yang dapat penulis berikan untuk Hotel Harper Perintis Makassar yaitu, sebagai berikut :

- 1 Hendaknya meningkatkan jumlah karyawan khususnya seorang *waiters* agar saat pembagian *section* tidak akan kekurangan.
- 2 Lebih tegas kepada karyawan yang sering melanggar aturan yang berlaku.
- 3 Hendaknya memperkerjakan *trainee* hanya selama delapan jam untuk *schedule* lima hari kerja satu hari libur.
- 4 Hendaknya memberikan kesempatan yang seluas-luasnya kepada *trainee* untuk menggali ilmu pengetahuan dan pengalaman sebanyak-banyaknya tentang ilmu perhotelan maupun tentang hal-hal lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aninditya, Martinus. (2018). Laporan Praktek Kerja Lapangan Food and Beverage Service. Yogyakarta: Pariwisata Ampta.
- Chotimah, N. (2010). Tugas Waiter & Waiters di Restoran Central Park Hotel Manhattan.
- Polar, M. A. (2021). Aktivitas Praktek Kerja Departement Food and Beverage Service Pada Hotel Sintesa Peninsula Manado. Manado: Universitas Katolik De La Salle Manado.
- Riyadi, Heru. Dkk. (2011). Pengetahuan Layanan Makanan dan Minuman. Bandung: CV Dewa R.
- Soekresno. (2001). Jasa pelayanan restoran. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Soekresno, dan Pendit, N. S. (1998). Petunjuk praktek pramusaji *Food and Beverage Service*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiarto, & Sulartiningrum. (2003). Pengantar Akomodasi dan Restoran. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Tambunan, R.M (2013). Pedoman Penyusunan Standar *Operating Procedure* (SOP). Edisi kedua, Jakarta: Maiestas Publishing.

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**



Gambar 1.1 *Passround coffee and tea*



Gambar 1.2 *Passround jamu*



Gambar 1.3 *Pollshing Equipment*



Gambar 1.4 *Passround Smothies Banana*



Gambar 1.5 Complimentary Fruit in Room Service



Gambar 1.6 Training Sequence of Service





Gambar 1.7 *Training Wine Knowledge*



Gambar 1.8 *Training Room Service*





Gambar 1.9 Foto Bersama Team Fbs



Gambar 1.10 Penyerahan Plakat ke HRD



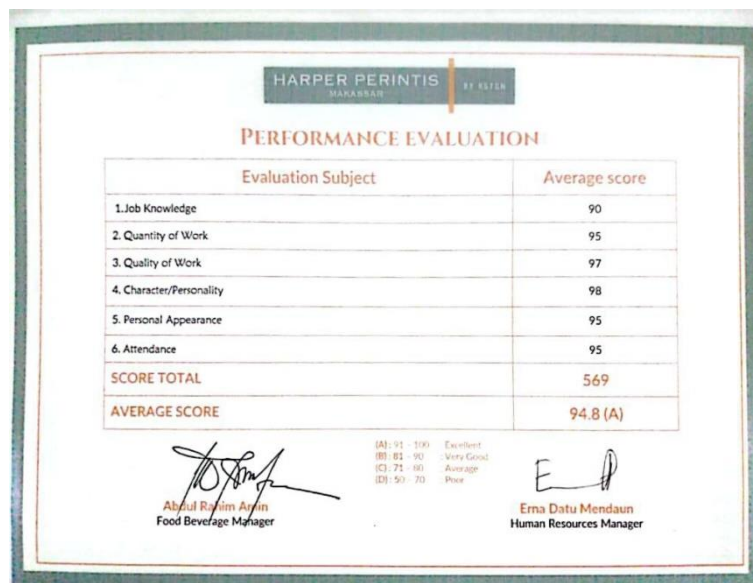
Gambar 1.11 Penyerahan Sertifikat KKLP



Gambar 1.12 Foto Perpisahan Bersama Team FBS



Gambar 1.13 Sertifikat Kegiatan Praktik Kerja Lapangan



Gambar 1.14 Nilai Sertifikat KKL



PROGRAM STUDI D3 BINA WISATA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU-ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS FAJAR  
Terakreditasi B IAN-PT SK No. 2016/SK/IAN-PT/Ak-PP1/Dipl-III/V/2020  
Jl. Prof. Abdurrahman Husaini No. 101, Telp. (0411) 447008-459938 Fax. (0411) 441119  
Mahassar 90231

KARTU KONSULTASI/BIMBINGAN  
LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Melania Natalia Remba  
NIM : 2010211007  
Program Studi : D3 Bina Wisata  
Pembimbing : Erna Cahyani, S.ST.,M.SI

No	Hari/Tangga	Materi Bimbingan	Saran Pembimbing	Paraf Pembimbing
1	17/6/23	Jurnal	Saran Jurnal	Ef.
2	23/6/23	Perbaikan Jurnal	Saran Aec Jurnal	Ef.
3	12/07/23	Saran LTA	Perbaikan I - 2	Ef.
4	25/07/23	LTA Bab I - 2	Perbaikan 2	Ef.
5	7/08/23	LTA Bab B - 9	Perbaikan 2	Ef.
6	20/08/23	LTA	Perbaikan 2 LTA	Ef.
7	24/08/23	LTA & Jurnal	Revisi LTA, Revisi Jurnal	Ef.
8	26/08/23	LTA & Jurnal	Revisi LTA, Revisi Jurnal	Ef.

Kapri  
Erna Cahyani, S.ST.,M.SI

Gambar 1.15 Kartu Konsultasi Laporan Tugas Akhir