

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Tinjauan Umum

4.1.1 Sejarah Singkat Hotel Santika

PT. GRAHAWITA Santika adalah Corporate Group Hotel Santika yang merupakan salah satu usaha dibidang jasa dari group kelompok Kompas Gramedia. Selain sebagai pemilik, PT. GRAHA WITA Santika juga sebagai operator Hotel Santika.

Hingga saat ini jumlah Hotel Santika ada 11 Hotel yang tersebar di beberapa kota di Indonesia, diantaranya di Kota : Jakarta, Semarang, Yogyakarta, Bandung, Cirebon, Denpasar, Manado, Surabaya, Malang, Pontianak, dan sekarang ini baru dibangun di kota Makasar.

PT. GRAHA WITA Santika merupakan operator dari Hotel Santika Surabaya yang kepemilikannya adalah PT. GRAHA SATRIA DAYA TAMA.

Hotel Santika Surabaya dibangun dipertengahan tahun 1996 dan mulai beroperasi pada 20 Februari 1998, merupakan hotel bisnis yang terletak di Jalan Pandegiling 45 Raya Darmo yang berada di pusat bisnis.

Hotel ini sangat tepat sebagai tempat akomodasi para pelaku bisnis karena berdekatan dengan pusat perdagangan, perkantoran, bank, kantor pemerintahan, pusat perbelanjaan, dan tempat hiburan.

4.1.2 Klasifikasi Hotel

Kami selaku penyusun mengklasifikasikan Hotel Santika Surabaya ke dalam kriteria sebagai berikut :

a) Berdasarkan bintang.

Bila dilihat dari jumlah kamar, dapat digolongkan kedalam hotel berbintang 3(***) hal tersebut dapat diketahui bahwa hotel berbintang 3(***) mempunyai jumlah kamar antara 100 s/d 150 kamar dan Hotel Santika sendiri memiliki 124 kamar.

b) Berdasarkan faktor tujuan pemakaian hotel selama menginap

Hotel Santika termasuk ke dalam business hotel karena kebanyakan tamu menginap hanya bertujuan untuk berbisnis.

c) Berdasarkan lokasi

Hotel Santika termasuk ke dalam city hotel karena terletak didalam kota dan dekat area bisnis, beberapa menit saja sudah dapat pergi ke Plasa Surabaya, Tunjungan Plasa, dan World Trade Center yang kesemuanya merupakan pusat bisnis di Surabaya.

d) Berdasarkan ukuran hotel

Hotel Santika termasuk small hotel karena memiliki klasifikasi bintang (***) dan jenis small hotel memiliki kamar sekitar 100 sampai 150 kamar oleh karena itu Hotel Santika termasuk didalamnya.

e) Berdasarkan faktor lamanya tamu menginap

Hotel Santika termasuk ke dalam transit hotel karena tamu yang menginap rata-rata 1 atau 2 dan tujuannya hanya terkadang untuk berbisnis.

4.1.3 Fasilitas Hotel Santika

Hotel Santika Surabaya berdiri diatas lahan seluas 1.800 m², memiliki 10 lantai dengan 124 kamar.

1. Jumlah room yang berjumlah 124 dengan beberapa type :
 - Type Suite Room, berjumlah 1 kamar. Contoh setiap kamar dilengkapi dengan televisive berwarna, telephone, minibar dan conditioner.
 - Type Executive Suite Room, berjumlah 3 kamar. Setiap kamar dilengkapi dengan televisive, telephone, minibar.
 - Type Executive Room, berjumlah 38 kamar. Setiap kamar dilengkapi dengan minibar, televisive, telephone.
 - Type Superior Twin Size Room, berjumlah 48 kamar, setiap kamar dilengkapi dengan minibar, televisive, telephone.
 - Type Superior King Size Room, berjumlah 34 kamar, setiap kamar dilengkapi dengan minibar, televisive, telephone.
2. Ruang Pertemuan
 - Ruang Bromo
 - Ruang Arjuna
 - Ruang Welirang
 - Ruang Anjasmoro
 - Bussiness Room.

3. Restaurant

Restaurant di Hotel Santika menyediakan menu atau masakan yang beraneka ragam mulai dari masakan Jawa Timuran, masakan Indonesia serta masakan China, dan Eropa.

4. Tirta Bar

Tirta Bar menyediakan berbagai macam jenis minuman dan juga terdapat entertainmentnya.

5. Bussiness Centre

Melayani internet, fax, pemesanan dan atau rekonfirmasi tiket, layanan kesekretariatan, IDD call dan lain-lain.

6. Drug Store

7. Rent Car

8. Aromatherapy

9. Shopping arcade

10. Laundry & Dry Cleaning

11. Taxi & Limousine Service

12. Car Parking

13. Cable Television dengan 57 Chanel

4.1.4. Struktur Organisasi Hotel Santika Surabaya

Struktur organisasi sangat diperlukan karena untuk memudahkan operasional dari sebuah hotel itu sendiri, demikian pula dengan Hotel Santika Surabaya. Struktur organisasi Hotel Santika Surabaya terlampir, dengan daftar pimpinan sebagai berikut :

- General Manager : Adji Saptiadji
- EAM : Annie Mariati
- FO Manager : Edo Rahartadi
- Executive Housekeeper : Panut Sugito
- R & B Manager : Ali Syukron
- Exec. Sous Chef : M. Anwar
- S & M Manager : Ina Anggraeni
- Accounting Manager : Murtiani
- Chief Engineer : L. Hernomo
- HRD Manager : Sunarsidi

4.1.5 Aktivitas di Restoran Mekar Sari

Restoran Mekar Sari beroperasi selama 24 jam non stop, dengan pembagian jam kerja 3 shift. Aktivitas Restoran Mekar Sari setiap harinya menangani pelayanan untuk tamu yang datang ingin menikmati makanan breakfast, lunch, maupun dinner baik secara group ataupun tamu yang datang secara individual, dan juga menangani bagi para tamu yang datang untuk makan

dengan menggunakan kupon makan (meal coupon) yang diberikan secara gratis karena termasuk dengan harga penjualan kamar, selain itu menangani pelayanan buffet bagi para tamu yang sedang menyelenggarakan acara di Hotel Santika Surabaya.

Selain melayani tamu dari luar Restoran Mekar Sari juga berfungsi sebagai tempat untuk makan bagi para staf-staf hotel khususnya untuk para kepala bagian (head department) beserta dengan general manager (GM). Bagi staf F & B hotel itu sendiri diberikan pelatihan pendalaman atas cara pelayanan kepada tamu.

4.1.6 Restoran Equipment dan Material

Peralatan yang dimiliki dari Restoran Mekar Sari memiliki jumlah sebesar 2 x 0,5 dari persediaan yang ada, adapun peralatan material dari restoran tersebut yaitu :

1. Silver Ware / table ware, ialah peralaan makan yang terbuat dari stainless steel dan perak seperti :
 - ✓ Sendok sop (soup/bouillon spoon)
 - ✓ Sendok the (tea spoon)
 - ✓ Sendok kopi (coffee spoon)
 - ✓ Garpu makan (dinner fork)
 - ✓ Garpu ikan (fish fork)
 - ✓ Garpu daging (meet fork)
 - ✓ Garpu buah (fruit fork)

- ✓ Garpu salad (salad fork)
- ✓ Garpu kerang (oyster fork)
- ✓ Pisau daging (meat knife)
- ✓ Pisau ikan (fish knife)
- ✓ Pisau roti (bread knife)
- ✓ Pisau buah (fruit knife)
- ✓ Poci teh/kopi (tea/coffee)
- ✓ Ceret air mineral (water pot/jug)
- ✓ Pisau mentega (butter spreader)
- ✓ Sendok serving (serving spoon)
- ✓ Garpu serving (serving fork)
- ✓ Pisau ukir es/ buah (carving knife)
- ✓ Alat bakar roti (toaster)
- ✓ Alat potong hidangan (carving set)
- ✓ Tempat saos (sauce boat)
- ✓ Sendok khusus kaldu (gravy ladle)
- ✓ Sendok sop untuk panci (soup ladle)
- ✓ Sendok sayur untuk panci (vegetable ladle)
- ✓ Sendok/garpu kentang (potato spoon & fork)
- ✓ Garpu udang besar (lobster fork)
- ✓ Pisau udang besar (lobster knife)

2. China ware's, ialah peralatan yang terbuat dari keramik dengan mutu yang baik, seperti :

- ✓ Piring roti (B&B plate)
- ✓ Cangkir kopi atau teh (demitasse cup)
- ✓ Lepek cangkir (demitasse saucer)
- ✓ Piring sop (soup/ bouillon plate)
- ✓ Piring hidangan pokok (dinner plate)
- ✓ Piring toast roti bakar (toast plate)
- ✓ Piring hidangan penutup (dessert plate)
- ✓ Piring salad (salad plate)
- ✓ Mangkuk sop (bowl soup)
- ✓ Lepek mangkuk sop (bouillon saucer)
- ✓ Tempat telur dobel (double egg cup)
- ✓ Basi mangkuk salad (salad bowl)

3. Hollow ware's, ialah peralatan yang menunjang kegiatan kelancaran operasional restoran dan peralatan ini dapat berbentuk bahan yang biasa terbuat dari kayu, akar, bamboo seperti :

- ✓ Wine basket
- ✓ Round tray
- ✓ Fruit basket
- ✓ Sauce boat dari bamboo
- ✓ Wine stand dari kayu

- ✓ Vegetable dish dari kayu atau bambu
 - ✓ Bread basket
 - ✓ Butter bowl dan rotan
4. Glass ware's ialah berbagai jenis gelas yang digunakan sangat erat kaitannya dengan jenis minuman yang dijual ditempat tersebut, seperti :
- ✓ Water goblet
 - ✓ Cocktail glass
 - ✓ Sherry glass
 - ✓ Brandy glass
 - ✓ Beer glass
 - ✓ Collins glass
 - ✓ Whisky glass
 - ✓ High ball glass
 - ✓ Milk Jug
 - ✓ Cordial glass
 - ✓ Whisky sour glass
 - ✓ Pilsener glass
 - ✓ Zombie glass
 - ✓ Old fashioned glass
 - ✓ Juice glass
 - ✓ Wine glass
 - ✓ Champagne glass

5. Lena (linen), ialah suatu bahan yang terbuat dari kain katun atau sinetis yang berfungsi sebagai :

- ✓ Taplak meja (table cloth) yang digunakan untuk meja bundar atau meja empat persegi.
- ✓ Serbet makan (guest napkin), yang digunakan tamu.
- ✓ Serbet pelayanan (service cloth/ service napkin), digunakan oleh pramusaji untuk membersihkan peralatan, membawa alat yang panas dan lain sebagainya.
- ✓ Penutup kaki meja (skirting), digunakan untuk menutupi meja prasmanan (buffet table) agar kelihatan rapi dan menarik.

Selain peralatan material terdapat juga peralatan equipment, yang antara lain adalah :

1. Meubeler, ialah alat yang digunakan diruang makan terdiri atas :
2. Chasier machine, ialah alat yang digunakan untuk menghitung total biaya yang harus dibayar oleh tamu.
3. Espresso machine, ialah alat yang digunakan untuk membuat kopi.
4. Trolly, ialah alat yang digunakan untuk membawa makanan dalam jumlah yang banyak.
5. Chavving dish, ialah alat yang digunakan untuk memanaskan makanan agar makanan tetap hangat.
6. Soft drink cooler machine, alat yang digunakan untuk berbagi macam minuman ringan agar tetap dingin.

7. Dispenser, ialah alat yang digunakan untuk menjada air mineral tetap hangat/dingin.

4.1.7 Fasilitis yang Dimiliki Mekar Sari

Restoran Mekar Sari mempunyai luas kurang lebih 210 m² dan mempunyai kapasiti tempat duduk 130 kursi atau 25 meja. Adapun fasilitis yang dimiliki adalah :

➤ *No Smoking Area*

Adalah area khusus, dimana diperuntukkan bagi para tamu yang tidak suka merokok maupun mencium bau rokok. Tempat ini berada pada bagian belakang dan jumlahnya 4 (empat) table, selebihnya adalah smoking area.

➤ *Baby Chair*

Adalah kursi kecil yang tinggi dan dapat dipindahkan kemana saja, biasanya diperuntukkan bagi anak-anak balita yang datang bersama orang tuanya, sehingga para tamu beserta keluarganya bisa leluasa pada saat bersantap.

➤ *Live Music*

Merupakan hiburan berupa electone lengkap dengan sound systemnya, pemain dan juga penyanyinya. Biasanya dilakukan pada malam hari mulai pukul 19.00 sampai dengan 20.00 setiap hari. Kecuali hari Minggu / libur. Disamping menghibur dengan lagu-lagu yang dinyanyikan, juga menerima permintaan lagu dari para tamu. Bahkan untuk para yang ingin menyanyikan lagu sendiri, dansa ataupun berjoget, alat personel elekton akan berusaha memnuhi dan mengiringi agar para tamu menjadi lebih nyaman.

➤ *Egg Coner*

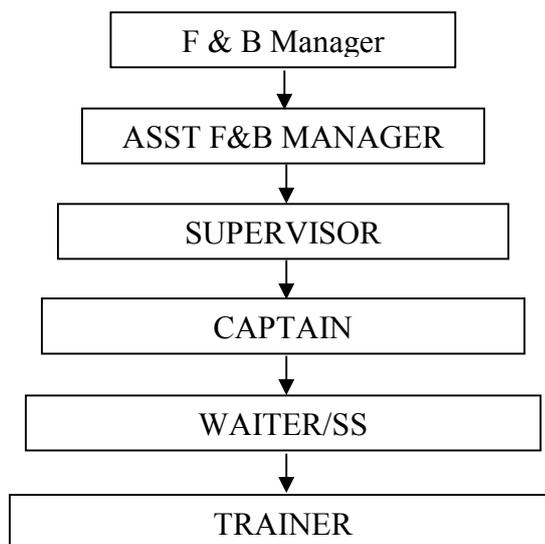
Merupakan special food stall yang khusus disediakan berbagai jenis masakan telur seperti : ommilete, fried egg, scrambled, dan poached egg dan alin-lain lengkap dengan seorang cook yang slap melayani secara langsung dari para tamu. Fasilitas ini disediakan khusus bagi para tamu yang breakfast saja.

➤ *Toilet*

lalah salah satu sarana penting pada setiap restoran yang dipergunakan khusus untuk para tamu. Biasanya toilet yang terletak diluar area restoran tapi tidak jauh. Toilet dibagi menjadi 2 yaitu satu untuk pria dan satu untuk wanita. Sedang untuk membedakannya biasanya didepan pintu masing-masing toilet terdapat gambar atau tulisan yang disesuaikan dengan kegunaan masing-masing.

4.1.8 Struktur Organisasi Mekar Sari

Adapun struktur restoran Mekar Sari dapat digambarkan seperti :



4.1.9 Tugas dan Tanggung Jawab

➤ *Food & Beverage Manager*

1. Menetapkan menu, system penyajian, strategi penjualan, mengarahkan pelaksanaan, menilai keberhasilan.
2. Menetapkan jadwal operasional F&B Outlet
3. Melakukan analisa, evaluasi pesaing
4. Melakukan analisis, commodities dan statistic penjualan
5. Meneliti dan menyetujui standart porsi menu makanan yang dihidangkan.
6. Melakukan koordinasi pelaksanaan kegiatan antara "kitchen, F&B Service, Stewarding"
7. Menyusun rencana program kerja dan menilai pelaksanaannya.
8. Menyusun rencana anggaran kitchen, F&B Serving dan Stewarding.
9. Menjalin dan membina hubungan dengan tamu.
10. Menangani permasalahan yang memerlukan penanganan secara langsung dan melaporkan kepada E.A.M masalah yang memerlukan penanganan khusus.
11. Melaksanakan kelancaran operasional berbagai kegiatan yang ada kaitan kerja dengan F&B Departemen.
12. Melakukan penilaian penampilan bawahannya langsung dan menyetujui hasil penilaian yang dilakukan bawahannya.
13. Merumuskan rekomendasi pengelolaan beserta pengembangan

para personel.

14. Penyusunan laporan, dokumentasi dan melakukan korespondensi.
15. Menciptakan dan membina suasana kerja yang sehat.
16. Menyelenggarakan briefing F&B Departement.
17. Menghadiri rapat manajemen
18. Mengusulkan pada GM berupa penyesuaian "Policies" dan procedure uraian jabatan di lingkungan F&B Departemen sejalan dengan tuntutan kegiatan.

➤ *Assistant Food & Beverage Manager*

1. Melakukan koordinasi pelaksanaan kegiatan antara kitchen F&B Service, Stewarding
2. Menyusun rencana, program kerja, menilai pelaksanaannya
3. Mengawasi jadwal operasional & outlet
4. Memonitor hasil inventaris fisik "kitchen dan F&B Service, Stewarding"
5. Memonitor pelaksanaan "Store room requisition / Purchase requisition
6. Melakukan penilaian penampilan kerja bawahan.
7. Melaporkan kepada F&B Manager rekomendasi dan pengembangan dari para personel
8. mengadakan negosiasi penawaran convention / event
9. Melaksanakan penyelenggaraan pemeliharaan sanitasi

10. Memberikan rekomendasi penyesuaian tariff F&B kepada F&B Manager
11. Melaksanakan kelancaran operasional berbagai kegiatan yang ada kaitan kerja dengan F&B Departemen
12. Menyusun dokumentasi dan melakukan korespondensi atas persetujuan F&B Manager
13. Mengkoordinasikan penyiapan dan mengawasi kelancaran acara event / function
14. Menangani permasalahan, yang memerlukan penanganan secara langsung dan melaporkan kepada F&B Manager, masalah yang memerlukan penanganan khusus
15. Meneliti keluhan tamu atas pelayanan produk dan menerangkan ke bagian yang bersangkutan untuk diatasi
16. Menjalin dan membina hubungan dengan rekanan dan juga dengan tamu.
17. Mewakli F&B Manager apabila tidak ada di tempat.

➤ *Supervisor*

Mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

1. Briefing sebelum restoran beroperasi
2. Bertanggungjawab atas semua tingkatan pelayanan
3. Pemeliharaan ruangan itu serta area restoran agar selalu sehat, bersih, rapi serta menarik
4. Sebelum operasional peralatan yang harus dikontrol adalah :

- Lantai atau dinding dan lampu penerangan
 - Taplak meja dan serbet makanan (napkin)
 - Side stand
 - Meja dan kursi (mebeler)
 - Daftar makanan dan minuman
 - Asbak, garam, merica dan vas bunga
 - Table setting secara keseluruhan
 - Absensi dari staff
 - Peralatan elektronik yang digunakan untuk operasional restoran
 - Bagian barang-barang distribusi
5. Menerima informasi-informasi special yang perlu dilaksanakan dan indtruksi-instruksi baik dari chefs maupun manager Food and Beverage.
 6. Mengawasi jalannya pelayanan atau service secara menyeluruh, serta memperhatikan pula tamu-tamu yang ada di restoran
 7. Mengontrol store atau steward atas suplai yang lengkap dan macam-macam sauce seperti : tobasco, tomato ketchup, chilli, lea & perrind, mint sauce, tooth, pick, coaster, paper napkin, dan sebagainya.
 8. Mengontrol kehadiran staff setiap hari, membuat daftar untuk hari-hari libur mereka serta menginstruksikan kerja lembur bila diperlukan berikut penyelesaiannya.
 9. Menampung saran-saran serta ide-ide yang datang baik dari

bawahannya demi kemajuan operasi, serta meneruskan kepada manajer restoran secepatnya.

10. Menampung saran-saran serta keluhan-keluhan dari tamu, serta berusaha untuk menangani keluhan itu secara bijaksana.
11. Mencatat kejadian-kejadian ataupun pendapat setiap harinya (revenue sales) pada log book.

➤ *Captain*

Mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

1. Sebelum restoran buka, secara kontinyu memeriksa ruang makan untuk menyaksikan apakah ruang makan tersebut benar-benar telah bersih, rapi udaranya segar dan telah dapat berfungsi sebagaimana mestinya.
2. Segera setelah masuk restoran tamu harus disambut dengan ucapan salam atau greeting dengan penuh rasa hormat dan kemudian mengantar tamu ke tempat yang sesuai.
3. Bertanggung jawab terhadap jalanya service yang baik dan konsisten. Memeriksa secara kontinyu bahwa waiter dan waitress selalu berada di stasionnya dalam keadaan siap dan rapi
4. Melaporkan pada supervisor semua keluhan atau hal-hal yang tidak menyenangkan tamu
5. Dapat memberikan contoh kepada waiter dan waitress dalam hal kedisiplinan, kerapian, keramah-tamahan, kemajuan kerja yang

tinggi serta cara melayani tamu secara tepat dan sebaik mungkin

➤ *Waiter atau Waitress*

Mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

1. Memeriksa table setting secara keseluruhan, apabila ada alat-alat yang kurang segera dilengkapi, yang cacat harus diganti dan kalau belum rapi harus dirapikan
2. Menyambut dan mengatur tamu ke tempat duduk yang sesuai atau ke meja yang sudah dipesan
3. Menulis pesan tamu sesuai dengan pesanan
4. Mengambil pesanan minuman atau makanan ke dapur serta menghidangkannya kepada tamu
5. Meletakkan semua peralatan yang telah bersih ke dalam side stand
6. Selalu bersikap ramah kepada tamu dan berusaha untuk menerima keluhan tamu yang disampaikan
7. Memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu sehingga tamu puas
8. Mengantarkan serta mengucapkan terima kasih kepada tamu atas kunjungannya

Bentuk gambar lay out dari restoran Mekar Sari Hotel Santika Surabaya adalah sebagai berikut :

4.1.10 Hubungan Kerjasama Restoran dengan Departemen lain di Hotel

Santika

Sebuah restoran di dalam hotel tidak dapat bekerja sendiri tanpa adanya dukungan langsung maupun tidak langsung dengan bagian-bagian lain di dalam hotel. Kerja sama yang dimaksudkan meliputi kerja sama antara restoran Mekar Sari Hotel Santika Surabaya dengan bagian :

- a. Dapur : bagian dapur mengolah dan menyiapkan makanan yang akan disajikan atau dijual di restoran Mekarsari
- b. Kantor depan hotel : tamu-tamu yang menginap di hotel biasanya menggunakan fasilitas restoran untuk kebutuhan makan dan minum mereka. Tamu yang menginap pada saat menikmati hidangan di restoran untuk pembayarannya dapat dimasukkan ke rekening kamar dan baru dibayarkan pada saat check out atau apabila anggota rombongan dapat menggunakan kupon makan yang tersedia.
- c. House keeping : bagian house keeping (tata graha) melalui laundry akan menyediakan serbet makan, taplak meja dan linen-linen lain yang bersih.
- d. Stewarding (pencucian alat restoran) : bagian ini selalu mensuplai alat-alat makan dan alat saji yang bersih setiap habis pakai.
- e. Store room (bagian gudang) : bagian ini menyediakan bahan makanan untuk diolah atau bumbu-bumbu, seperti : gula, saos tomat, kecap, garam, lada, sambal botol dan lain-lain.
- f. Purchasing (bagian pembelian) : bagian ini yang mengelola pembelian barang-barang restoran untuk keperluan sehari-hari seperti bahan makan,

bumbu-bumbu, dan lain-lain.

- g. Engineering & maintenance (bagian teknisi dan pemeliharaan) : bagian ini akan bekerja apabila ada bagian peralatan dari restoran mengalami kerusakan teknis seperti lampu mati, alat pendingin tidak bekerja, meja dan kursi rusak, dan lain-lain.
- h. Accounting dengan bagian-bagian ini tamu-tamu yang makan di restoran akan melakukan pembayaran di kasir, yang mana secara struktural kasir berada, dibawah accounting departemen.

4.1.11. Standart Pelayanan yang Mempertahankan Restoran Mekarsari Demi Meningkatkan Pendapatan.

Untuk mencegah agar tidak terulang kembali diperlukan sebuah, penanganan, yaitu dengan memberikan sedikit upaya peningkatan kepada waiter/waitress di dalam memberikan pelayanan melalui pelatihan atau training, berbagai bidang yang dianggap perlu untuk diberikan training khususnya di restoran antara lain.

Dengan mengadakan training diharapkan tingkat pengetahuan karyawan dapat meningkat, sehingga pada akhirnya karyawan tersebut dapat menerapkan ilmunya pada lingkungan kerjanya nanti, yang meliputi antara lain :

- a. Service area

- ✓ SOP

Sop diberikan untuk sebagai pedoman tim kerja restoran dalam aktivitasnya memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan terlebih dahulu dibuat standart prosedur pelayanan yang dituangkan dalam prosedur yang

tujuannya untuk dimengerti, diahami dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya oleh seluruh staff restoran yang ada. Pedoman kerja dimulai dari persiapan restoran dibuka sampai restoran kembali ditutup, sehingga dapat menerapkan secara disiplin SOP yang sudah ada di restoran tersebut.

✓ Menu Knowledge

Menu knowledge diberikan kepada waiter/ss agar benar-benar paham dengan menu yang dijual di restoran, maka hal itu akan membantunya dalam meningkatkan hubungan dengan para tamu dan sekaligus menciptakan kesan baik bagi restoran.

✓ Salesman ship

Waiter/ss harus bertindak sebagai penjual ulung, dan hidangan-hidangan yang tercantum dalam menu merupakan produk yang dijual. Kemampuan waiter/ss dalam menjual makanan harus dengan dibekali pengetahuan yang luas akan menu yang dijual serta dapat melakukan pendekatan dengan tamu.

✓ Qualified waiter/ss

Dalam hal ini pelatihan diberikan agar dapat menciptakan waiter/ss yang mampu atau ahli dalam bidangnya.

b. Produk kitchen

Training di bagian kitchen diharapkan setiap staff kitchen dapat mengolah makanan sesuai dengan standart yang telah ditetapkan standart disini meliputi tentang jumlah atau ingredients yang ditetapkan oleh chef sehingga para staff dapat mempertahankan kualitas rasa masakan tersebut

agar tidak berubah.

✓ Standart porsi

Mengenai standart portion adalah adanya aturan yang baku yang harus dipatuhi tentang jumlah porsi makanan yang disajikan sehingga tidak kurang dan tidak lebih sesuai dengan standart gizi yang seimbang.

✓ Standart presentation

Training atau presentasi yang digunakan dalam training perlu sekali untuk ditetapkan sehingga diharapkan dengan penentuan standar presentasi bentuk serta garnish yang dipakai sesuai sehingga dapat menarik perhatian tamu ataupun pelanggan.

✓ Standart food cost

Penetapan standart food cost sangat penting sekali karena dengan penentuan food cost diharapkan para staff kitchen mampu membuat perencanaan tentang keuntungan serta kerugian yang akan diperoleh serta membuat makanan yang relative murah bahan bakunya dengan harga jual yang kompetitif.

2. **In house selling**, yaitu kegiatan peningkatan penjualan dengan memberikan informasi tentang variasi dari produk dan pelayanan yang diberikan oleh hotel, serta keuntungan-keuntungan yang dapat diperoleh tamu sehubungan dengan produk dan pelayanan tersebut. In house selling dapat dilakukan oleh setiap karyawan hotel, yang karena tugasnya mereka harus berhubungan dengan tamu, terlebih lagi seorang petugas pramusaji harus dapat menawarkan dan membujuk tamu untuk mau mencoba produk dan fasilitas dari hotel.

4.1.12. Permasalahan

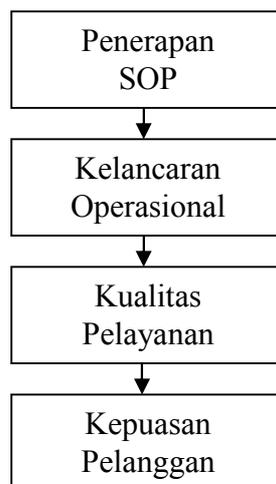
Permasalahan yang sedang terjadi pada saat peneliti melakukan penelitian di Restoran Mekar Sari :

- Waiter/ss kurang memperhatikan SOP-nya seperti pada saat tamu ingin memesan menu.
- Waiter/ss nya tidak siap/tidak membawa captain order ?

4.1.13. Penyelesaian Masalah

- ❖ Pertemuan rutin minimal 2 minggu sekali untuk diberikan pengarahan dan bimbingan serta masukan-masukan dari para karyawan.
- ❖ Diberikan pelatihan kerja sama menyeluruh terhadap karyawan guna menambah keterampilan dan pengetahuan tentang mutu dan standart pelayanan agar sesuai dengan standart yang telah dicanangkan.

4.2 Presentasi Hasil



1. Dengan adanya penerapan SOP di setiap masing-masing departemen khususnya dibagian F & B servis dapat membantu kelancaran dalam operasional di restoran.
2. Dalam kelancaran operasional itu sendiri harus didukung oleh karyawan (waiter/es) nya yang mempunyai skill dalam penerapan SOP agar dapat berjalan dengan lancar.
3. Dan seorang waiter/es harus dapat membantu kelancaran operasional di restoran yang terutama dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada tamu.
4. Agar keinginan tamu dapat terpenuhi, sehingga tamu akan kembali lagi ke restoran.