

**STUDI MENU *ALACARTE* DENGAN METODE MENU
ENGINEERING DI HOTEL SHERATON GRAND JAKARTA**



TUGAS AKHIR

Diajukan Oleh:

Fernando Filipus

51220072

PROGRAM STUDI PERHOTELAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BINA SARANA INFORMATIKA

JAKARTA

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR PADA PROGRAM DIPLOMA III

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fernando Filipus
NIM : 51220072
Jenjang : Diploma Tiga (D3)
Program Studi : Perhotelan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul: **“Studi Menu *Alacarte* Dengan Metode Menu *Engineering* di Hotel Sheraton Grand Jakarta”** adalah asli (orsinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila di kemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari Universitas Bina Sarana Informatika dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 1 Juli 2024
Yang Menyatakan,



Fernando Filipus

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Fernando Filipus
NIM : 51220072
Jenjang : Diploma Tiga (D3)
Program Studi : Perhotelan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika

Dengan ini menyatakan bahwa data dan atau informasi yang saya gunakan dalam penulisan karya ilmiah penulis dengan judul “**Studi Menu Alacarte Dengan Metode Menu Engineering di Hotel Sheraton Grand Jakarta**” merupakan data dan atau informasi yang saya peroleh berdasarkan hasil OJT pada:

Nama Perusahaan : Hotel Sheraton Grand Jakarta
Alamat : Jl. Sultan Iskandar Muda, Kby. Lama Utara, Kec. Kby. Baru,
Jakarta, Daerah Khusus Ibukota Jakarta
Waktu OJT : 31 Juli – 31 Januari 2024

Penulis menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak Universitas Bina Sarana Informatika untuk mendokumentasikan karya ilmiah saya tersebut secara internal dan terbatas, serta tidak untuk mengunggah karya ilmiah Penulis pada repository Universitas Bina Sarana Informatika.

Penulis bersedia untuk bertanggung jawab secara pribadi, tanpa melibatkan pihak. Universitas Bina Sarana Informatika, atas materi/isi karya ilmiah tersebut, termasuk bertanggung jawab atas dampak atau kerugian yang timbul dalam bentuk akibat tindakan yang berkaitan dengan data dan atau informasi yang terdapat pada karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 1 Juli 2024
Yang Menyatakan,



Fernando Filipus

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Fernando Filipus
NIM : 51220072
Jenjang : Diploma Tiga (D3)
Program Studi : Perhotelan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika
Judul Tugas Akhir : STUDI MENU ALACARTE DENGAN METODE
MENU ENGINEERING DI HOTEL SHERATON
GRAND JAKARTA

Telah dipertahankan pada periode 2024-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Ahli Madya Pariwisata (A.Md.Par) pada Program Diploma Tiga (D3) Program Studi Perhotelan di Universitas Bina Sarana Informatika.

Jakarta, 07 Agustus 2024

PEMBIMBING TUGAS AKHIR

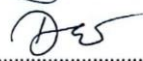
Dosen Pembimbing : Dyah Mustika Wardani, S.Par.,
M.M.
Asisten Pembimbing : Mezi Julian, S.S., M.M.Par.


.....

.....

DEWAN PENGUJI

Penguji I : Atun Yulianto, S.E., M.M.
Penguji II : Donna Ekawaty, ST., M.MPar.,
CMT.


.....

.....

PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Tugas Akhir Diploma III yang berjudul “**Studi Menu *Alacarte* Dengan Metode Menu *Engineering* di Hotel Sheraton Grand Jakarta**” adalah hasil karya tulis asli Fernando Filipus dan bukan terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagai maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama	:	Fernando Filipus
Alamat	:	Jl. Rukun Ujung No.22, RT. 006/ RW. 005, Pejaten Timur, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12510
No. Telp	:	085883239085
Email	:	fernandofilipus44@gmail.com

	LEMBAR KONSULTASI TUGAS AKHIR UNIVERSITAS BINA SARANA INFORMATIKA
---	---

NO	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing
1	27 Maret 2024	Pengajuan Tema Tugas Akhir	
2	2 April 2024	ACC Tema dan lanjut Bab 1	
3	23 April 2024	Revisi Bab 1	
4	30 April 2024	ACC Bab 1 dan lanjut Bab 2	
5	8 Mei 2024	ACC Bab 2 dan lanjut Bab 3	
6	14 Mei 2024	Revisi Bab 3 dan lanjut Bab 4	
7	21 Mei 2024	ACC Bab 3 dan Revisi Bab 4	
8	28 Mei 2024	Revisi Bab 4	
9	4 Juni 2024	Revisi Bab 4	
10	11 Juni 2024	ACC Bab 4 dan lanjut Bab 5	
11	19 Juni 2024	Revisi Bab 5 dan ACC Bab 5	
12	2 Juli 2024	ACC Tugas Akhir	

(Dyah Mustika Wardani
S. Par., M.M. Par)



LEMBAR KONSULTASI TUGAS AKHIR

UNIVERSITAS BINA SARANA INFORMATIKA

NIM : 51220072
Nama Lengkap : Fernando Filipus
Dosen Pembimbing : Mezi Julian, MM.Par
Judul Tugas Akhir : "Studi Menu *Alacarte* Dengan Metode Menu *Engineering* di Hotel Sheraton Grand Jakarta"

NO	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing
1	3 April 2024	Konsultasi Tema Tugas Akhir	
2	24 April 2024	ACC Tema dan lanjut Bab 1	
3	1 Mei 2024	Revisi Bab 1 dan lanjut Bab 2	
4	8 Mei 2024	ACC Bab 1 dan Revisi Bab 2	
5	15 Mei 2024	ACC Bab 2 dan lanjut Bab 3	
6	22 Mei 2024	Revisi Bab 3 dan lanjut Bab 4	
7	29 Mei 2024	ACC Bab 3 dan Revisi Bab 4	
8	5 Juni 2024	Revisi Bab 4	
9	12 Juni 2024	Revisi Bab 4	
10	19 Juni 2024	ACC Bab 4 dan lanjut Bab 5	
11	26 Juni 2024	Revisi Bab 5 dan ACC Bab 5	
12	1 Juli 2024	ACC Tugas Akhir	

Catatan untuk Dosen Pembimbing

Bimbingan Tugas Akhir

- Dimulai pada tanggal : 3 April 2024
- Diakhiri pada tanggal : 1 Juli 2024
- Jumlah pertemuan bimbingan : 12

Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing

(Mezi Julian, MM.Par)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan anugerahnya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Studi Menu *Alacarte* Dengan Metode Menu *Engineering* di Hotel Sheraton Grand Jakarta”** dapat terlaksana dengan baik.

Adapun tujuan penulisan tugas akhir ini untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Program Diploma III Universitas Bina Sarana Informatika. Dalam menyelesaikan tugas akhir ini, penulis mendapat banyak bantuan dan bimbingan serta saran – saran dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Ir. Mochamad Wahyudi, M.M, M.Kom, M.Pd, IPU, ASEAN Eng selaku Rektor Universitas Bina Sarana Informatika
2. Dyah Mustika Wardani, S.Par., M.M. selaku ketua program studi D3 Perhotelan dan selaku dosen pembimbing tugas akhir
3. Mezi Julian, M.M, Par selaku asisten dosen pembimbing tugas akhir
4. Ildra Saputra selaku Sous Chef Hotel Sheraton Grand Jakarta yang telah membantu dan membimbing dalam melaksanakan pekerjaan selama On The Job Training
5. Orang Tua saya yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat selama pengerjaan tugas akhir

Penulis sadar bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih terdapat kekurangan baik dalam materi maupun dalam penulisan. Untuk itu penulis dengan rendah hati menerima kritik dan saran yang membangun demi tercapainya kesempurnaan dan kebaikan dimasa yang akan datang.

Jakarta, 1 Juli 2024

Penulis



Fernando Filipus

ABSTRAK

Fernando Filipus (51220072), Studi Menu *Alacarte* Dengan Metode Menu *Engineering* di Hotel Sheraton Grand Jakarta

Menu yang memiliki tingkat popularitas dan profitabilitas merupakan menu yang baik bagi pihak manajemen. Untuk menentukan menu yang memiliki tingkat popularitas dan profitabilitas yang tinggi dapat menggunakan metode menu engineering. Menu *engineering* adalah serangkaian kegiatan yang dapat dilakukan pihak manajemen restoran untuk mengevaluasi harga, desain, dan komposisi menu. Menu *engineering* bertujuan untuk meningkatkan popularitas dan profitabilitas pada Hotel Sheraton Grand Jakarta. Metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif, pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian terdapat faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat popularitas dan profitabilitas pada menu yaitu kualitas makanan, harga, promosi, kualitas layanan, dan lokasi. Menurut *history of sales* di Anigre Restaurant dapat dilakukan evaluasi untuk menentukan strategi yang dapat dilakukan. Hasil dari analisis menu *engineering* di Anigre Restaurant pada Hotel Sheraton Grand Jakarta terdapat 8 kategori *star*, 11 kategori *plowhorse*, 12 kategori *puzzle*, dan 10 kategori *dog*. Strategi yang dapat dilakukan seperti mempertahankan menu pada kategori *star*, melakukan pengawasan *food cost* pada menu kategori *plowhorse*, melakukan promosi dengan menunjukkan keunikan yang terdapat di makanan pada menu kategori *puzzle* dan mengganti menu dengan menu baru pada kategori *dog*.

Kata Kunci : Menu *Engineering*, Menu, Restoran

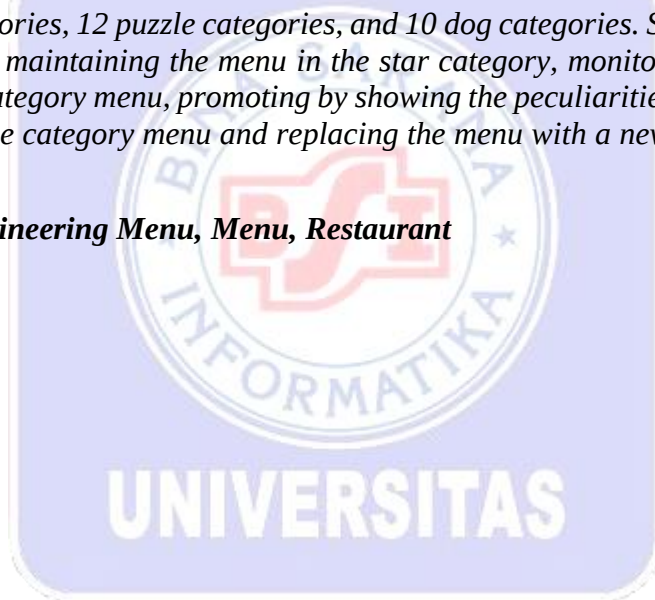


ABSTRACT

Fernando Filipus (51220072), Alacarte Menu Study With Menu Engineering Method at Sheraton Grand Hotel Jakarta

A menu that has a high level of popularity and profitability is a good menu for management. To determine a menu that has a high level of popularity and profitability can use the menu engineering method. Menu engineering is a series of activities that restaurant management can do to evaluate the price, design, and composition of the menu. Menu engineering aims to increase popularity and profitability at Sheraton Grand Jakarta Hotel. The method used is descriptive qualitative research method, the data collection used is observation, interview, and documentation. Based on the results of the study, there are factors that affect the level of popularity and profitability of the menu, namely food quality, price, promotion, service quality, and location. According to the history of sales at Anigre Restaurant, an evaluation can be made to determine strategies that can be done. The results of the menu engineering analysis at Anigre Restaurant at Sheraton Grand Jakarta Hotel are 8 star categories, 11 plowhorse categories, 12 puzzle categories, and 10 dog categories. Strategies that can be done such as maintaining the menu in the star category, monitoring food costs in the plowhorse category menu, promoting by showing the peculiarities contained in the food in the puzzle category menu and replacing the menu with a new menu in the dog category.

Keywords : Engineering Menu, Menu, Restaurant



DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL TUGAS AKHIR	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR PADA PROGRAM	
DIPLOMA III.....	i
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA.....	iv
LEMBAR KONSULTASI TUGAS AKHIR.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.3. Rumusan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1. Hotel	7
2.2. Restoran	9
2.3. Menu	9
BAB III METODE PENELITIAN	13
3.1. Desain Penelitian	13
3.2. Teknik Pengumpulan Data	14
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	17
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	20
4.1. Gambaran Umum Perusahaan/Organisasi	20
4.2. Pembahasan.....	32
BAB V PENUTUP.....	46
5.1. Kesimpulan.....	46
5.2. Saran	48
DAFTAR PUSTAKA.....	49

DAFTAR RIWAYAT HIDUP	51
LAMPIRAN.....	52



DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1 Komponen dalam analisis data (interactive model).....	13
Gambar III.2 Hotel Sheraton Grand Jakarta Gandaria City	17
Gambar III.3 Peta Lokasi Hotel Sheraton Grand Jakarta Gandaria City	18
Gambar IV.1 Struktur Organisasi Pada Hotel Sheraton Grand Jakarta	23
Gambar IV.2 Struktur Organisasi F&B Product Pada Hotel Sheraton Grand Jakarta	26



DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Key Informant	16
Tabel III.2 Tabel Waktu Penelitian.....	18
Tabel IV.1 Jenis dan total kamar pada Hotel Sheraton Grand Jakarta	29
Tabel IV.2 Jenis dan kapasitas meeting room di Hotel Sheraton Grand Jakarta	30
Tabel IV.3 Jenis dan kapasitas ballroom di Hotel Sheraton Grand Jakarta	30
Tabel IV.4 History of sales menu alacarte periode Januari - April 2023	35
Tabel IV.5 Analisis Menu Engineering Periode Januari – April 2023.....	39
Tabel IV.6 Hasil Analisis Menu Engineering	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Sertifikat On The Job Training	52
Lampiran 2 : Hasil Wawancara	53
Lampiran 3 : Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme	57
Lampiran 4 : Lembar Penilaian On The Job Training.....	58
Lampiran 5 : Proses Pembuatan Makanan Pada Menu Alacarte.....	59
Lampiran 6 : Hasil Makanan Pada Menu Lidah Paru Cabai Hijau	60



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan usaha jasa pariwisata saat ini mengalami banyak sekali perubahan dalam perkembangannya, khususnya pada sektor industri perhotelan. Industri perhotelan sendiri merupakan bisnis yang memadukan penjualan barang dan jasa seperti tempat penginapan, restoran, dan pelayanan lainnya. Proses pencatatan administratif sangat penting dalam industri perhotelan dan untuk memastikan perlindungan data, hotel harus memberikan prioritas utama dengan metode yang tepat dan terorganisir yang baik. Sistem informasi yang sangat membantu dalam proses input data dan proses pencarian data yang telah tersimpan di database, telah membantu digitalisasi pengolahan data yang sebelumnya dilakukan secara manual atau konvensional karena pesatnya kemajuan teknologi dan kemudahan yang ditawarkan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan proses kerja yang tepat, akurat, dan efisien. Untuk memastikan pengarsipan dan perlindungan data yang lancar, hotel perlu memiliki sistem penanganan data (Putu et al., 2023).

Hotel adalah tempat menginap yang terdiri atas beberapa atau banyak kamar yang disewakan kepada tamu – tamu untuk waktu tertentu serta menyediakan makanan dan minuman untuk para tamunya (Hurdawaty dan parantika, 2018:7). Seiring perkembangannya hotel juga memasukkan layanan makanan dan minuman bagi tamu. Selain itu, bisnis hotel juga menjual jasa pelayanan yang biasa disebut dengan “*Hospitality*”. *Hospitality* merupakan konsep yang mencakup pada pelayanan, keramahan, dan perhatian terhadap orang lain. *Hospitality* biasa digunakan dalam industri seperti perhotelan, restoran, pariwisata, dan bidang lain yang berfokus pada

memberikan pengalaman yang menyenangkan kepada tamu atau pengunjung (Lianawati, 2024).

Hotel juga tersedia di tempat – tempat bagi seseorang yang ingin berwisata di suatu tempat yang disebut dengan wisatawan. Wisatawan adalah seseorang yang melakukan perjalanan untuk liburan, rekreasi, bisnis, atau keperluan lainnya (Andina & Aliyah, 2021). Terdapat beberapa jenis wisatawan berdasarkan karakteristik dan tujuan perjalanan wisatawan yaitu, wisatawan yang melakukan perjalanan untuk bersantai, berlibur, dan menikmati waktu luang disebut wisatawan rekreasi. Wisatawan yang tertarik untuk menjelajahi dan mempelajari budaya, sejarah, dan tradisi suatu daerah disebut wisatawan budaya. Wisatawan yang melakukan perjalanan untuk melakukan bisnis seperti pertemuan, rapat, dan koferensi disebut dengan wisatawan bisnis. Wisatawan yang tertarik terhadap kuliner makanan dan minuman di suatu daerah disebut dengan wisatawan kuliner (Andina & Aliyah, 2021).

Wisatawan yang ingin mendapatkan pengalaman kuliner akan memilih hotel yang memiliki restoran sesuai dengan beberapa kriteria yaitu restoran yang menawarkan menu yang kreatif, pelayanan yang berkualitas, dan cita rasa yang unik. Salah satu fasilitas yang diberikan kepada wisatawan adalah restoran, yang dapat menghasilkan pendapatan bagi hotel melalui penjualan makanan dan minuman yang terdapat di restoran. Restoran adalah suatu tempat memberikan layanan yang baik dan sopan kepada semua pelanggannya baik yang memesan makanan atau minuman (Aulia Firmansyah & Yana Destira, 2023).

Restoran merupakan suatu industri yang memiliki banyak outlet yang menyajikan makanan dan minuman kepada orang – orang yang ingin membeli makanan atau minuman (Putri,2016:39). Restoran juga terdapat di dalam hotel serta

sebagai salah satu bagian pendapatan bagi hotel. Terdapat beberapa ekspektasi tamu terhadap sebuah restoran yang terdapat di dalam hotel seperti, makanan yang disajikan memiliki kualitas tinggi yang mencakup rasa dan presentasi yang baik, akan membuat tamu tertarik untuk mengunjungi restoran yang terdapat di hotel. Restoran yang memiliki banyak variasi menu dari berbagai suatu daerah atau negara merupakan suatu hal yang dilihat oleh tamu ketika ingin mengunjungi sebuah restoran yang terdapat di hotel. Restoran yang bersih dan rapih mulai dari dapur hingga area tempat makan juga termasuk dalam ekspektasi tamu dalam memilih sebuah restoran yang terdapat di hotel. Selain itu juga restoran yang memiliki pelayanan yang ramah terhadap tamu seperti waktu respon yang cepat dan kemampuan seorang *staff* dalam menjelaskan menu yang baik, juga salah satu hal yang diinginkan oleh tamu saat ingin mengunjungi sebuah restoran. Harga juga salah satu ekspektasi tamu dalam memilih sebuah restoran yang terdapat di hotel, tamu menginginkan kualitas makanan dan pelayanan harus sebanding dengan harga sebuah makanan yang terdapat di restoran tersebut.

Manajemen hotel perlu memberikan perhatian yang besar agar persaingan usaha penjualan dapat memberikan keuntungan yang sebesar-besarnya bagi pihak hotel, karena saat ini banyak hotel dan restoran yang saling berlomba-lomba untuk memberikan kesan terbaik kepada wisatawan dalam menikmati makanannya. Menu merupakan komponen penting dalam sebuah restoran yang perlu mendapatkan perhatian agar tamu mengerti isi pada lembaran menu. Menu merupakan alat yang digunakan restoran untuk mencantumkan harga makanan dan minuman yang dijual (Sofyandi, R. G. 2015). Menu merupakan daftar jenis makanan yang disediakan kepada pelanggan untuk memudahkan percakapan dan membantu tamu untuk memilih makanan dan minuman yang ingin dipesannya. Pada dasarnya, sebuah restoran mendesain menu dengan harapan bahwa segala sesuatu akan menguntungkan dalam

penjualannya, namun tingkat popularitas dan profitabilitas setiap item pada menu berbeda - beda (Hernowo & Hernowo, n.d.).

Menu yang baik dapat dilihat dari tingkat penjualan dan kemampuan menghasilkan keuntungan bagi perusahaan. Namun dalam praktik sehari-hari masih terdapat menu-menu yang kurang populer dan menguntungkan sehingga perlu dilakukan evaluasi untuk mengukur potensi dari setiap menu tersebut (Saputra et al., 2023). Setiap restoran membutuhkan menu yang terencana dengan baik. Terdapat banyak faktor yang secara langsung mempengaruhi tingkat penjualan restoran serta kinerja setiap menu yang ditawarkan kepada pelanggan. Menu merupakan *representative* atau gambaran makanan dan minuman yang disediakan restoran yang terdapat di hotel. Dengan menawarkan menu yang populer dalam sebuah restoran merupakan salah satu hal yang dapat dilakukan dalam pengelolaan usaha restoran yang terdapat di hotel.

Manajer hotel perlu menerapkan manajemen menu untuk mengetahui berapa pendapatan dan keuntungan dari setiap menu yang dipilih karena berdampak langsung terhadap keuntungan. Dengan menerapkan manajemen menu dapat menjadi sumber informasi penting kepada manajemen dalam mengukur kinerja produk dan juga sebagai alat evaluasi. Sejauh ini *kitchen* pada hotel sheraton grand jakarta terdapat banyak bahan – bahan makanan yang terbuang, yang mana bahan – bahan makanan tersebut digunakan untuk membuat menu *ala carte*. Berdasarkan hasil pengamatan observasi penting untuk menganalisis menu – menu yang sudah tidak populer, untuk meminimalisir bahan – bahan yang terbuang agar berdampak baik pada *revenue* hotel.

1.2. Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, ruang lingkup dari penelitian membahas mengenai strategi untuk meningkatkan tingkat popularitas dan profitabilitas menu *ala carte* dengan metode menu *engineering* di restoran hotel sheraton grand jakarta.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan ruang lingkup penelitian di atas, maka penulis menemukan perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apa saja faktor – faktor yang mempengaruhi popularitas dan profitabilitas menu *ala carte*?
2. Bagaimana mengevaluasi tingkat popularitas dan profitabilitas menu *ala carte*?
3. Apa strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan popularitas dan profitabilitas dalam menu *ala carte*?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka penulisan penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan profitabilitas restoran yang terdapat di hotel.
2. Untuk mengevaluasi kinerja menu yang kurang populer dan kurang menguntungkan.
3. Untuk mengetahui strategi peningkatan profitabilitas melalui menu – menu yang kurang populer dan kurang menguntungkan.

1.5. Manfaat Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka penulisan penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Dengan mengidentifikasi menu – menu yang paling populer dan menguntungkan agar hotel dapat melakukan upaya untuk meningkatkan penjualan.
2. Mengukur tingkat popularitas dan profitabilitas menu dapat membantu pihak hotel dalam mengambil keputusan yang baik.
3. Dengan melakukan strategi untuk meningkatkan popularitas dan profitabilitas dapat membantu pihak hotel dalam meningkatkan penjualan.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Hotel

2.1.1. Pengertian Hotel

Secara harfiah, asal – usul kata hotel berasal dari kata “*hospitum*” dalam bahasa latin yang berarti ruangan tamu dalam sebuah bangunan. Kemudian dalam bahasa perancis kata “*hospitum*” disatukan dengan kata “*hospes*” yang menjadi “*hospice*”. Kata “*hospice*” tidak berubah dalam artian maupun bentuknya dalam beberapa lama. Dalam perkembangannya, ketika perlu membedakan antara *guest house* dengan *mansion house* (sebuah rumah besar), rumah besar tersebut dikenal dengan istilah “*hostel*”. Istilah *hostel* ini terus digunakan dan kemudian huruf “s” pada kata *hostel* dihilangkan dan menjadi kata hotel seperti yang dikenal saat ini (Solihin et al., 2021).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) hotel merupakan tempat yang disewakan kepada wisatawan sebagai tempat makan dan menginap, yang mana jenis tempat penginapan ini dikelola secara profesional yang menawarkan pelayanan, makanan, dan minuman bagi semua tamu yang menginap di hotel. Pertumbuhan industri perhotelan erat kaitannya dengan perkembangan sektor pariwisata. Salah satu sektor utama yang mendukung pertumbuhan industri pariwisata adalah industri perhotelan (Kurniawati & Hennigusnia, 2019). Hotel adalah jenis tempat penginapan yang menyediakan layanan penginapan, makanan, minuman, dan fasilitas lainnya kepada tamu yang melakukan perjalanan bisnis atau sekedar melakukan liburan disuatu tempat.

2.1.2. Departemen Yang Terdapat Di Hotel

Hotel memiliki beberapa departemen penting untuk menjalankan operasional di suatu hotel, yang mana masing – masing departemen memiliki tugas dan tanggung jawab berbeda - beda. Menurut (Prasetyo. & Widyaningsih, 2018) dalam bukunya “Manajemen dan Bisnis Perhotelan” terdapat departemen – departemen utama dalam sebuah hotel, antara lain:

1. *Housekeeping Department*

Housekeeping Department mempunyai fungsi utama menjaga dan memelihara kebersihan, kerapian kamar – kamar tamu, dan ruangan umum hotel.

2. *Food and Beverage Department*

Food and Beverage Department merupakan hal penting bagi sebuah hotel selain menawarkan akomodasi untuk tamu yang menginap. *Food and Beverage* merupakan salah satu bagian besar di hotel yang memberikan pendapatan tertinggi kedua setelah pendapatan kamar. Departemen ini bertugas menyiapkan, mengolah, dan menyajikan makanan dan minuman bagi tamu.

3. *Front Office Department*

Front Office Department memiliki fungsi utama yaitu menjual atau menyewakan kamar kepada para tamu. Maka dari itu *Front Office* harus berlokasi di tempat yang strategis atau mudah diketahui oleh tamu. *Front Office* memberikan pelayanan – pelayanan seperti pelayanan informasi (*information service*), pelayanan pemesanan kamar (*reservation service*), dan pelayanan penanganan barang – barang tamu (*porter* atau *bell captain desk services*)

4. *Engineering Department*

Departemen ini memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menangani pemeliharaan dan seluruh operasi alat, mesin, dan kelistrikan termasuk dengan pemeliharaan gedung hotel.

2.2. Restoran

Restoran adalah bagian dari sebuah hotel yang tugasnya antara lain menyajikan makanan dan minuman baik kepada tamu hotel atau tamu umum yang tidak menginap di hotel (Agus, N. 2002). Restoran merupakan industri yang tidak pernah berhenti, yang mana restoran bisa menyediakan makanan dan minuman bagi tamu yang tempat tinggalnya jauh atau dekat dengan lokasi restoran (Rachman, A. A. 2005). Restoran merupakan salah satu bagian dari hotel yang menyediakan makanan dan minuman kepada tamu yang menginap di hotel, dengan memberikan pelayanan yang baik kepada tamu.

2.3. Menu

2.3.1. Pengertian Menu

Menurut (Atun, Ani, Fathurrahman, Wisnu., 2021) dalam bukunya “Pengendalian Biaya Untuk Hotel dan Restoran”, menu merupakan rangkaian dari beberapa macam hidangan atau masakan yang disajikan untuk perorangan atau sekelompok orang mulai dari makanan pembuka sampai dengan makanan penutup. Menu merupakan sebuah daftar yang berisikan makanan dan minuman yang disajikan oleh sebuah usaha makanan dan minuman seperti club, restoran, hotel, atau cafeteria (Kotschevar, Lendal H., & Withrow, 2007). Menu juga terdapat beberapa komponen – komponen di dalamnya yaitu:

1. Judul Menu

Judul menu terdapat di bagian depan yang menjelaskan nama restoran dan disertai logo dan slogan.

2. Kategori Hidangan

Kategori hidangan terdiri dari makanan pembuka (*appetizer*), hidangan utama (*main course*), dan hidangan penutup (*dessert*).

3. Nama Hidangan

Setiap makanan yang terdapat di restoran tentunya memiliki nama hidanganannya masing – masing agar tamu mengetahui makanan apa yang akan dipilih.

4. Deskripsi Hidangan

Deskripsi hidangan menjelaskan tentang bahan – bahan apa saja yang terdapat di hidangan tersebut.

5. Harga

Di setiap menu harus dilengkapi dengan harga yang jelas agar tamu yang ingin memesan mengetahui harga makanan yang ingin di pesan.

6. Foto Makanan

Foto makanan juga harus terdapat di dalam menu agar tamu mengetahui seperti apa makanannya yang akan di pesan oleh tamu, foto hidangan juga harus berkualitas tinggi agar dapat menggugah selera tamu.

2.3.2. Analisis Menu Engineering

Menurut Rabone (2007:79) “*A good menu is a menu that can generate profit and popularity*”. Indikasi ini dapat diketahui melalui tingkat penjualan makanan yang dihasilkan kepada restoran. Dengan melakukan analisis menu dapat mengetahui makanan atau minuman yang memiliki tingkat popularitas yang tinggi dan dapat menghasilkan keuntungan bagi pihak hotel. Dalam menganalisis data menggunakan teknik analisis menu *engineering*. Teknik analisis *engineering* adalah alat evaluasi yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen untuk menganalisis menu secara logis dan matematis, untuk memastikan bahwa menu yang disajikan lebih sesuai dengan preferensi atau minat tamu sehingga menjadi lebih populer dan menghasilkan keuntungan yang maksimal (Suarthana et al., 2020).

Analisis menu engineering adalah metode untuk mengevaluasi menu dengan tujuan meningkatkan penjualan produk yang paling populer dan menguntungkan. Menu engineering perlu dilakukan untuk mengevaluasi harga menu, desain, dan pengambilan keputusan yang berlaku terhadap perusahaan (Dania, 2011). Menurut (Kadek et al., 2022) terdapat beberapa langkah – langkah dalam menganalisis menu engineering yaitu:

1. Menghitung Presentase Penjualan

Hasil dari perhitungan presentase penjualan merupakan jumlah presentase kesukaan pelanggan dan jumlah presentase popularitas pada item menu yang terdapat di restoran.

2. Menghitung Margin Kontribusi

Margin kontribusi merupakan hasil penjualan yang tersedia untuk menutup biaya tetap dan menghasilkan keuntungan bagi pihak hotel yang dinyatakan dalam total dan jumlah per unit.

3. Menghitung Total Penjualan

Menghitung total penjualan merupakan hasil dari jumlah harga jual yang telah diperoleh oleh pihak hotel dalam kurun waktu beberapa bulan yang sudah ditentukan oleh pihak hotel.

4. Menentukan Kategori Tingkat Popularitas

Pihak manajemen juga harus menentukan kategori tingkat popularitas yang terdapat di dalam menu restoran agar mengetahui menu mana yang sering di pesan oleh tamu hotel, lalu pihak manajemen bisa mengevaluasi menu yang kurang populer.

Menurut Boston Consulting Group Matrix terdapat beberapa kategori dalam menentukan kategori menu berdasarkan pertumbuhan pasar, yaitu:

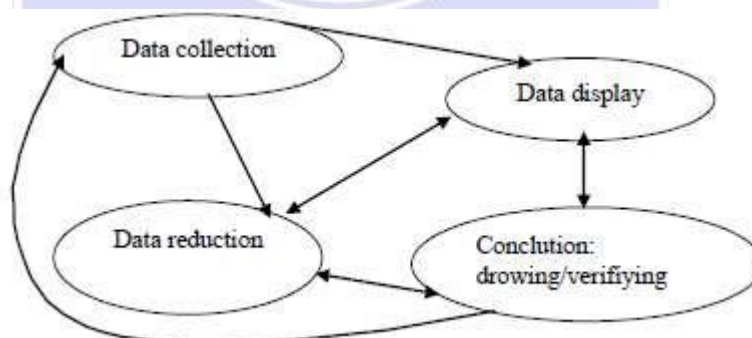
1. *Stars* : menu dengan tingkat pangsa pasar yang tinggi dan pertumbuhan pasar yang tinggi
2. *Cash Cows* : menu yang memiliki tingkat pangsa pasar yang tinggi tetapi pertumbuhan pasar yang rendah
3. *Question Marks* : menu yang memiliki tingkat pangsa pasar yang rendah tetapi pertumbuhan pasar yang tinggi
4. *Dogs* : menu yang memiliki tingkat pangsa pasar yang rendah dan pertumbuhan pasar yang rendah

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Metode penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang bersifat deskriptif dan biasanya menggunakan analisis. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang fenomena sosial dan mempelajari perspektif partisipan dengan menggunakan pendekatan yang interaktif dan fleksibel (Handayani, 2020). Penelitian kualitatif deskriptif adalah salah satu jenis penelitian yang termasuk dalam jenis penelitian. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang fenomena sosial dan mempelajari perspektif partisipan, dengan menggunakan pendekatan yang interaktif dan fleksibel (Kusumastuti, Adhi ; Khoiron, 2019). Komponen dalam analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis data (*interactive model*) sebagai berikut:



Sumber : (Sugiyono, 2016)

Gambar III.1 Komponen dalam analisis data (*interactive model*)

3.2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu cara untuk peneliti dalam mengolah data yang mana pengumpulan data bagian terpenting dari suatu kegiatan penelitian (Siyoto, 2015). Salah satu bagian terpenting dari proses penelitian adalah menyusun instrument, namun mengumpulkan data jauh lebih penting lagi ketika peneliti menggunakan metode yang rawan terhadap masuknya elemen subjektif penulis. Hal itu untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan dalam penelitian dapat terjaga tingkat validitas dan reliabilitasnya (Siyoto, 2015). Terdapat beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Observasi

Observasi adalah mengadakan pengamatan secara langsung, observasi merupakan salah satu cara pengumpulan informasi mengenai obyek atau peristiwa yang bersifat kasat mata atau dapat di deteksi dengan pancra indra (Pujaastwa, 2016). Observasi bertujuan untuk membantu peneliti dalam mengidentifikasi masalah di tempat penelitian secara langsung dan dapat mengumpulkan data untuk diteliti. Dalam penelitian ini peneliti berperan langsung dalam obyek yang diteliti yang disebut dengan observasi partisipatif. Dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan di tempat observasi yang akan diteliti atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh orang – orang yang ada di tempat yang akan diteliti dan ikut merasakan pengalaman yang diberikan. Dengan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak (Sugiyono, 2016). Observasi yang dilakukan peneliti pada saat *on the job training* di Hotel Sheraton Grand Jakarta

pada departemen *f&b product*. Observasi yang dilakukan peneliti selain melakukan kegiatan operasional selama *on the job training* yaitu dengan mengumpulkan data – data untuk menganalisis menu yang terdapat di restoran Hotel Sheraton Grand Jakarta.

2. Wawancara

Metode sistematis untuk mendapatkan informasi – informasi pernyataan secara lisan tentang suatu objek atau peristiwa masa lampau, sekarang, dan masa depan yang dikenal sebagai wawancara (Pujaastwa, 2016). Wawancara bertujuan untuk mengumpulkan data yang mendalam dimana memungkinkan peneliti dapat mengumpulkan informasi yang terperinci dan mendalam dari responden. Dalam penelitian ini penulis menggunakan wawancara semiterstruktur (*semistructure interview*). Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-dept interview*, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara semiterstruktur ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana responden diminta pendapat dan ide – idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan (Sugiyono, 2016). Wawancara dilakukan dengan *key informant* yaitu *sous chef* dan *manager f&b service* selaku pimpinan di restoran yang terdapat di Hotel Sheraton Grand Jakarta dan wawancara dilakukan selama melakukan *on the job training*.

Tabel III.1 Key Informant

No	Sumber Data	Data yang Ditanyakan	Teknik Pengumpulan Data
1	Sous Chef	Perencanaan menu dan proses pembuatan menu	Wawancara
2	Manager f&b Service	Tingkat popularitas serta tingkat profitabilitas menu, efektivitas menu, ulasan tamu mengenai pelayanan yang diberikan, dan presentasi hidangan di menu	Wawancara

Sumber : Penulis (2024)

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu bentuk kegiatan atau proses dalam menyediakan berbagai dokumen dengan memanfaatkan bukti yang akurat berdasarkan pencatatan dari berbagai sumber. Selain itu pengertian dokumentasi merupakan upaya mencatat dan mengkategorikan suatu informasi dalam bentuk tulisan dalam bentuk tulisan, foto/gambar, dan video (Hasan, 2022). Dokumentasi dapat membantu peneliti dalam memastikan data yang dikumpulkan secara konsisten sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Hal ini untuk memastikan data yang dikumpulkan dapat di analisis dengan benar. Dokumentasi yang dilakukan berbentuk foto kegiatan selama operasional, foto makanan yang siap dihidangkan, foto restoran yang terdapat di Hotel Sheraton Grand Jakarta, dokumentasi lainnya berbentuk dokumen yang berisi tentang tingkat penjualan, dan dokumentasi berbentuk rekaman saat melakukan wawancara dengan pimpinan restoran di Hotel Sheraton Grand Jakarta.

3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian

3.3.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan hal yang penting bagi peneliti untuk memperoleh data yang diinginkan. Lokasi penelitian dilakukan di Hotel Sheraton Grand Jakarta, dengan peneliti melakukan *On The Job Training* di Hotel Sheraton Grand Jakarta. Hotel Sheraton Grand Jakarta beralamat lengkap sebagai berikut:

Alamat : Jl. Sultan Iskandar Muda, Kebayoran Lama Utara, Kec. Kebayoran Baru, Jakarta, Daerah Khusus Ibukota Jakarta

Kode Pos : 12240

Nomor Telepon : +622180630889

Fax : +622180630889



Sumber : Tripadvisor (2024)

Gambar III.2 Hotel Sheraton Grand Jakarta Gandaria City

Gambar III.3 Peta Lokasi Hotel Sheraton Grand Jakarta Gandaria City

Penelitian merupakan waktu untuk peneliti melakukan penelitian telah ditentukan. Periode waktu untuk peneliti selama 6 bulan berlangsung dari bulan Juli 2023 sampai dengan Desember 2023.

Tabel III.2 Tabel Waktu Penelitian

[illegible]

Penulisan Tugas Akhir												
Bimbingan Tugas Akhir												

Sumber : Penulis (2024)



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan/Organisasi

Hotel Sheraton Grand Jakarta merupakan hotel yang dibangun oleh perusahaan *Starwood Hotel & Resort* dari Amerika Serikat. Hotel Sheraton Grand Jakarta berlokasi di Jl. Sulan Iskandar Muda Kebayoran Lama Utara, Kec. Kebayoran Baru, Jakarta, dimana tempatnya yang sangat strategis dan memiliki akses dengan Gandaria City Mall. Sehingga memungkinkan untuk tamu hotel yang ingin berbelanja dapat langsung menuju Gandaria City Mall. Hotel Sheraton Grand Jakarta memiliki 20 lantai dengan kamar berjumlah 293 kamar.

4.1.1. Sejarah dan Perkembangan Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel

Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel adalah salah satu produk hotel yang berada dibawah naungan perusahaan perhotelan *Starwood Hotel & Resort* dari Amerika Serikat yang telah berdiri sejak tahun 1937. Hotel Sheraton menjadi jaringan hotel pertama yang masuk ke bursa efek New York. Dua tahun kemudian, Hotel Sheraton menjadi jaringan hotel internasional setelah dibukanya dua hotel di Kanada. Pada tahun 2008, Sheraton memiliki 400 hotel di 70 negara. Hotel Sheraton kemudian menjadi hotel kedua tertua di *Starwood* setelah hotel Westin dan pada tahun 1965 Sheraton berhasil membuka hotelnya yang ke 100 di Boston, Massachusetts.

Hotel Sheraton ini didirikan oleh Ernest Henderson dan Robert Moore. Mereka pertama kali membeli Hotel Stonehaven di Springfield dan merubahnya menjadi Sheraton lalu membeli beberapa hotel yang lain. Nama Sheraton dipakai karena salah satu dari hotel yang mereka beli memiliki papan nama elektrik yang bertuliskan

“Sheraton Hotel”. Mereka tidak ingin mengganti papan tersebut karena harganya yang mahal dan memutuskan untuk menamai semua hotel mereka dengan nama Sheraton. Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel sendiri berdiri pada tanggal 15 Agustus 2015 dan masih beroperasi hingga sekarang. Hotel Sheraton Grand Jakarta terdapat beberapa fasilitas – fasilitas yang menjadi penunjang kenyamanan bagi para tamu atau wisatawan yang berkunjung, yaitu sebagai berikut:

1. *Lobby*

Lobby merupakan tempat yang paling sering digunakan oleh para tamu pada saat ingin melakukan *check in* dan *check out*. *Lobby* ditempati oleh staff *front office* yang bertugas untuk membantu tamu dalam proses *check in* dan *check out*, selain itu juga membantu untuk memberikan informasi – informasi pada tamu.

2. *Room (Kamar)*

Kamar merupakan salah satu hal penting bagi seluruh hotel dimana digunakan sebagai tempat tamu untuk menginap. Pada Hotel Sheraton Grand Jakarta sendiri terdapat beberapa fasilitas di dalam kamar yang didapatkan oleh tamu yang menginap di hotel yaitu antara lain:

a. *Complimentary Bottled Water*

b. *Air Conditioner*

c. *Mini Bar*

d. *Television*

e. *Desk*

f. *Bathub and Shower*

g. *Toiletries*

h. *Rainfall Shower Head*

i. *Free Wifi*

- j. *Hair Dryer*
- k. *Slipper*
- l. *Coffe/Tea Maker*
- m. *Climate Control*
- n. *In-room Safe*

Fasilitas - fasilitas yang terdapat di dalam kamar tersebut dapat digunakan oleh tamu yang menginap di Hotel Sheraton Grand Jakarta.

3. *Anigre Restaurant*

Anigre merupakan restoran yang sudah disediakan oleh Hotel Sheraton Grand Jakarta, bagi tamu yang menginap dapat melakukan *breakfast* yang sudah include dengan biaya penginapan yang sudah dibayarkan. Terdapat banyak jenis makanan yang sudah disiapkan dan tamu dapat memilih makanan yang diinginkan dikarenakan konsep untuk *breakfast* yaitu *buffet*.

4. *Club Lounge*

Club Lounge merupakan restoran untuk tamu vip yang menginap di Hotel Sheraton Grand Jakarta yang terletak pada lantai 20 dimana memiliki pemandangan kota Jakarta. *Club Lounge* juga menyediakan *buffet* dan menu *alacarte* yang bisa dipesan oleh tamu yang menginap. *Club Lounge* memiliki total 50 seats per pax dan buka setiap hari mulai pukul 06.00 – 22.00.

5. *Room Service*

Room Service adalah pelayanan makanan dan minuman bagi tamu yang ingin makan tanpa harus keluar kamar atau turun ke restoran. Tamu bisa memesan makanan dan minuman dari menu yang sudah disediakan oleh pihak hotel dan memesan melalui telephone yang tersambung pada *room service*, lalu makanan

dan minuman yang sudah dipesan akan diantarkan ke kamar tamu. *Room Services* ini beroperasi selama 24 jam.

6. *Swimming Pool*

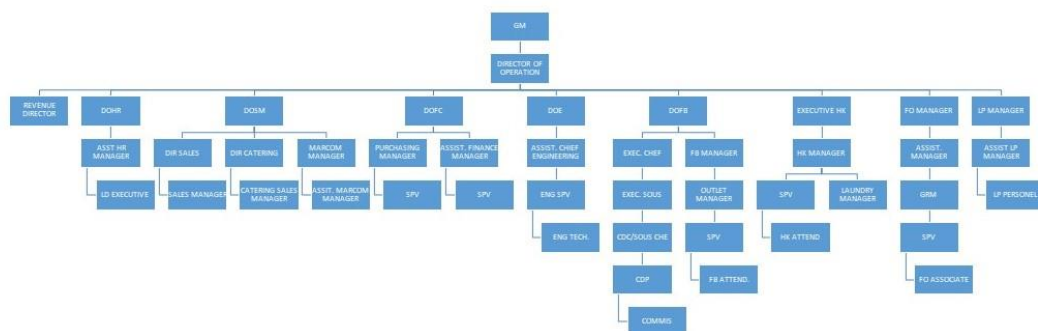
Hotel Sheraton Grand Jakarta juga memiliki *swimming pool out door* yang bisa digunakan oleh tamu untuk berenang, yang dibuka pada pukul 06.00 – 20.00.

7. *Gym*

Fasilitas lainnya yang disediakan yaitu *gym* yang biasa digunakan oleh para tamu untuk olahraga, *gym* tersebut dibuka setiap hari dan beroperasi selama 24 jam.

4.1.2. Struktur dan Tata Kerja Pada Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel

Pada Hotel Sheraton Grand Jakarta terdapat struktur dan tata kerja di dalam hotel, dimana terdapat tugas dan tanggung jawab sesuai dengan jabatan masing – masing. Berikut adalah struktur organisasi yang terdapat pada Hotel Sheraton Grand Jakarta:



Sumber: HR Sheraton Grand Jakarta (2024)

Gambar IV.1 Struktur Organisasi Pada Hotel Sheraton Grand Jakarta

Berikut adalah tugas dan tanggung jawab pada masing – masing jabatan yang terdapat pada Hotel Sheraton Grand Jakarta:

1. *General Manager*

General Manager merupakan jabatan tertinggi dalam sebuah hotel. *General Manager* sendiri memiliki tugas dan tanggung jawab seperti mengawasi seluruh operasional di dalam hotel dan memastikan setiap departemen melaksanakan tugasnya masing – masing sesuai dengan standar hotel.

2. *Director of Operation* memiliki tugas dan tanggung jawab hampir sama dengan *general manager* yaitu mengawasi dan mengkoordinasikan operasional hotel pada seluruh departemen yang ada di hotel.

3. *Revenue Director*

Revenue Director memiliki tugas dan tanggung jawab seperti memastikan pendapatan dan strategi penetapan harga yang efektif serta memastikan pendapatan yang maksimal dari hasil penjualan pada hotel.

4. *Director of Human Resources*

Director of Human Resources memiliki tugas dan tanggung jawab yaitu memastikan semua aspek manajemen sumber daya manusia berjalan dengan lancar sesuai dengan standar hotel.

5. *Director of Sales Marketing*

Tugas dan tanggung jawab *director of sales marketing* yaitu mengelola seluruh aspek penjualan dan pemasaran dan memastikan peningkatan pendapatan pada hotel, serta membuat strategi penjualan pemasaran dalam jangka pendek atau jangka panjang.

6. *Director of Finance Manager*

Pada jabatan ini *director of finance manager* memiliki tugas dan tanggung jawab seperti mengawasi seluruh keuangan hotel termasuk akuntansi, pajak, dan laporan keuangan serta menyusun laporan keuangan bulanan pada hotel.

7. *Director of Engineering*

Tugas dan jawab *director of engineering* di hotel yaitu mencakup pengelolaan semua aspek teknis dan pemeliharaan property agar memastikan operasional hotel berjalan lancar.

8. *Director of Food and Beverage*

Tugas dan tanggung jawab *director of food and beverage* yaitu melakukan pengelolaan dan pengawasan semua aspek operasional pada makanan dan minuman, serta memastikan kualitas dan kepuasan tamu.

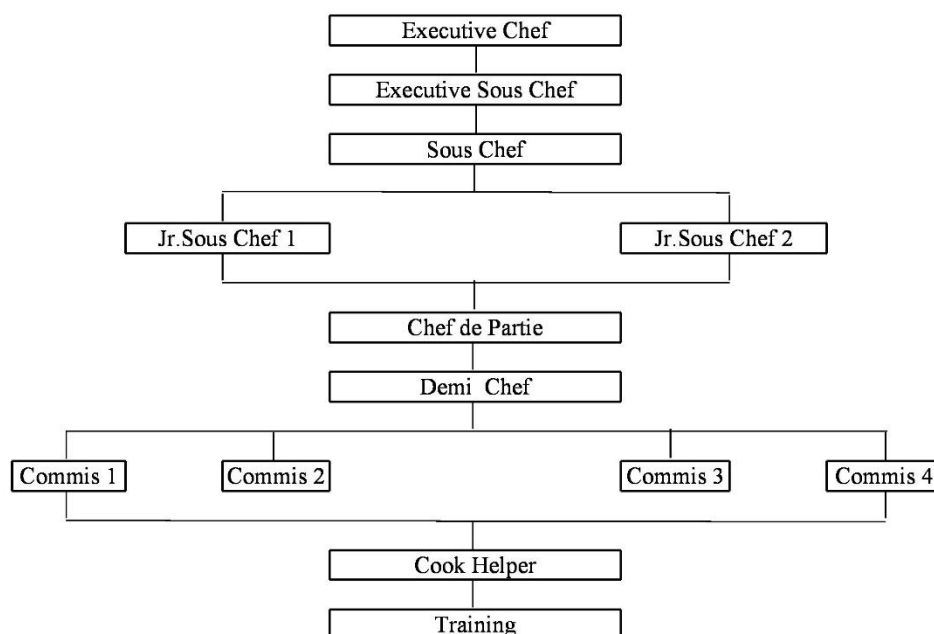
9. *Executive Housekeeper*

Executive housekeeper memiliki tugas dan tanggung jawab yaitu mengelola semua operasional departemen *housekeeping* dan memastikan kebersihan, kenyamanan, dan kerapian kamar tamu.

10. *Front Office Manager*

Front office manager memiliki tugas dan tanggung jawab seperti memimpin dan mengawasi *staff front office* dalam melaksanakan tugas, serta memastikan standar pelayanan tamu.

Peneliti melakukan penelitian di Hotel Sheraton Grand Jakarta dengan melakukan *on the job training* pada departemen *food and beverage product*. Terdapat struktur dan tata kerja dalam departemen *food and beverage product* di Hotel Sheraton Grand Jakarta yaitu sebagai berikut:



Sumber: Penulis (2024)

Gambar IV.2 Struktur Organisasi F&B Product Pada Hotel Sheraton Grand Jakarta

Berikut adalah tugas dan tanggung jawab pada masing – masing jabatan yang terdapat pada departemen f&b product di Hotel Sheraton Grand Jakarta:

1. *Executive Chef*

Executive Chef merupakan posisi teratas di dapur. *Executive Chef* memiliki tugas utama yaitu menerapkan dan menentukan kualitas standar makanan dalam presentasi menu makanan, segi rasa dalam makanan, dan harga jual. Dalam posisi ini harus memiliki kreativitas dikarenakan tugasnya yang sangat penting yaitu menciptakan menu – menu baru.

2. *Executive Sous Chef*

Executive Sous Chef merupakan tangan kanan dari *executive chef*, dimana pada saat *executive chef* libur atau sedang sakit *executive sous chef* yang memimpin operasional dapur. Tugas dari *executive sous chef* yaitu melakukan pengembangan menu dengan bekerja sama dengan *executive chef* dan memastikan bahwa pembelian bahan baku untuk operasional dapur sesuai dengan anggaran yang tersedia.

3. *Sous Chef*

Posisi ini bertanggung jawab dalam operasional dapur dan membantu menjalankan beberapa administrasi dapur. *Sous chef* juga bertanggung jawab untuk quality control, food cost, dan memastikan standar makanan sudah benar sesuai dengan arahan.

4. *Jr.Sous Chef*

Jr.Sous Chef merupakan asisten dari *sous chef* dimana tugasnya yaitu mendukung operasional dapur serta memastikan tim dapur bekerja dengan baik sesuai tujuan dan standar yang sudah diterapkan.

5. *Chef de Partie*

Chef de Partie memiliki tugas sebagai quality control tahap pertama di dapur. Maka dari itu posisi ini memiliki tugas melaporkan secara langsung kepada *sous chef* atau *executive chef*. Posisi ini juga bertanggung jawab terhadap pengadaan bahan dan memasak, serta memastikan SOP dapur berjalan.

6. *Demi Chef de Partie*

Demi Chef de Partie bertanggung jawab terkait dengan standar rasa dan juga dalam hal pengadaan bahan makanan.

7. *Commis*

Commis bekerja di bawah pengawasan *chef de partie* dan bertanggung jawab atas tugas – tugas persiapan dasar seperti memotong bahan, membantu proses memasak, dan membersihkan produk makanan.

8. *Cook Helper*

Cook helper merupakan posisi yang bertugas dalam membantu mulai dari tahap persiapan bahan makanan hingga proses akhir makanan.

11. *Training*

Training merupakan awalan seseorang yang ingin menjadi chef dimana posisi ini diisi dengan pelajar atau mahasiswa yang ingin belajar di dunia dapur. Tugas dari *training* yaitu membantu operasional dapur dan belajar dengan *staff* yang terdapat di dapur.

4.1.3. Kegiatan Usaha/Organisasi

Hotel Sheraton Grand Jakarta merupakan kegiatan usaha yang bergerak pada jasa pelayanan (*hospitality*). Sebagai penunjang kelancaran operasional pada Hotel Sheraton Grand Jakarta terdapat beberapa kegiatan usaha yang dapat menghasilkan keuntungan bagi pihak hotel yaitu sebagai berikut:

1. *Room* (Kamar)

Kamar merupakan salah satu hal penting bagi seluruh hotel dimana digunakan sebagai tempat tamu untuk menginap. Pada Hotel Sheraton Grand Jakarta sendiri memiliki total kamar sebanyak 293 kamar dengan berbagai tipe kamar yang berbeda. Berikut adalah jenis – jenis tipe kamar yang terdapat pada Hotel Sheraton Grand Jakarta dan jumlah pada masing – masing tipe kamar:

Tabel IV.1 Jenis dan total kamar pada Hotel Sheraton Grand Jakarta

Jenis - jenis Kamar	Luas Kamar	Total Kamar
Deluxe Rooms	35m ²	198
Club Rooms	39 – 42m ²	32
Grand Deluxe Rooms	39 – 42m ²	29
Club Premium Rooms	39 – 42m ²	4
Executive Suites	57m ²	21
Grand Suites	76m ²	7
Ambassador Suites	94m ²	1
Presidential Suites	225m ²	1
Total		293 kamar

Sumber : HR Sheraton Grand Jakarta (2024)

Dengan adanya berbagai jenis kamar yang disediakan oleh Hotel Sheraton Grand Jakarta tamu yang ingin menginap dapat memilih jenis kamar yang diinginkan oleh tamu sesuai dengan kebutuhan tamu.

2. *Anigre Restaurant*

Anigre merupakan restoran *international buffet* yang menyediakan berbagai macam masakan seperti Indonesia food, Japanese food, Indian food, Western food, dan Chinese food. Selain menyediakan *buffet*, *anigre restaurant* juga memiliki menu *alacarte* dengan berbagai macam menu yang bisa dipesan jika tamu tidak ingin memakan makanan yang tersedia di *buffet*. Restoran ini memiliki desain yang unik dengan tampilan karya seni dan furniture rotan dengan aksen tembaga. *Anigre* memiliki 165 seats per pax dan restoran ini buka setiap hari mulai dari pukul 06.00 – 22.00.

3. *Lobby Lounge*

Lobby Lounge merupakan restoran atau bar yang memiliki kesan santai dan juga memiliki program *paired*. *Paired* merupakan program makanan dan minuman yang menawarkan paduan yang unik dari kuliner lokal dan wine atau bir premium.

Lobby Lounge terletak berdekatan dengan *lobby* Hotel Sheraton Grand Jakarta dan buka setiap hari mulai dari pukul 07.00 – 00.00.

4. *Meeting Room*

Hotel Sheraton Grand Jakarta memiliki 8 *meeting room* untuk para tamu yang ingin melakukan *meeting* di Hotel Sheraton Grand Jakarta, berikut beberapa *meeting room* yang tersedia dan jumlah kapasitasnya:

Tabel IV.2 Jenis dan kapasitas meeting room di Hotel Sheraton Grand Jakarta

Meeting Room	Kapasitas
Meeting Room 1	100 orang
Meeting Room 2	50 orang
Meeting Room 3	50 orang
VIP Room	-
The Boardroom	12 orang
Meeting Room 6	30 orang
Meeting Room 7	100 orang
Meeting Room 8	80 orang

Sumber : HR Sheraton Grand Jakarta (2024)

Dengan adanya beberapa *meeting room* yang disediakan oleh pihak hotel, tamu dapat memilih *meeting room* sesuai kebutuhan dan kapasitas yang diinginkan.

5. *Ballroom*

Ballroom pada Hotel Sheraton Grand Jakarta memiliki 4 *ballroom* untuk para tamu yang ingin melaksanakan *event* di Hotel Sheraton Grand Jakarta, berikut adalah beberapa *ballroom* dan kapasitas yang tersedia:

Tabel IV.3 Jenis dan kapasitas ballroom di Hotel Sheraton Grand Jakarta

Ballroom	Kapasitas
Grand Ballroom	1.800 orang
Emerald	260 orang
Shapphire	260 orang
Ruby	260 orang

Sumber : HR Sheraton Grand Jakarta (2024)

Grand Ballroom biasanya digunakan untuk acara pernikahan dan acara – acara besar lainnya yang bisa menampung banyak tamu. Sedangkan emerald, shapphire, dan ruby biasa digunakan untuk *event* yang tidak terlalu besar. Dengan adanya beberapa jenis *ballroom* yang disediakan oleh pihak hotel maka tamu dapat memilih *ballroom* sesuai kebutuhan dan kapasitas yang diinginkan.

6. *Gym*

Selain dapat digunakan bagi tamu yang menginap di hotel, *gym* pada Hotel Sheraton Grand Jakarta juga dibuka untuk umum. Bagi tamu umum yang ingin menggunakan fasilitas *gym* dapat melakukan reservasi pada bagian *front office* dan untuk menggunakan *gym* terdapat biaya yang harus dibayar sebelum menggunakan *gym*.

7. *Swimming Pool*

Swimming pool pada Hotel Sheraton Grand Jakarta juga dibuka untuk umum yang ingin berenang di hotel. *Swimming pool* dibuka setiap hari mulai pukul 06.00 – 20.00 dan terdapat biaya yang dibayarkan agar bisa menggunakan *swimming pool*. Tamu dapat melakukan reservasi terlebih dahulu melalui *front office* untuk mendapatkan akses ke *swimming pool*.

8. *The Spa*

Hotel Sheraton Grand Jakarta juga terdapat fasilitas *spa* yang dibuka untuk umum. Bagi tamu yang kelelahan setelah melakukan liburan dan ingin merelaksasikan badan atau ingin melakukan perawatan pada badan dapat melakukannya di *spa* yang terdapat pada hotel. Tamu dapat melakukan reservasi pada *front office* dan terdapat biaya yang harus dibayarkan oleh tamu.

4.2. Pembahasan

Hotel Sheraton Grand Jakarta resmi beroperasi pada tanggal 15 Agustus 2015. Hotel Sheraton Grand Jakarta merupakan hotel berbintang 5 serta memiliki standar bertaraf internasional. Hotel Sheraton Grand Jakarta menawarkan pengalaman menginap bagi tamu yang elegan dan nyaman serta pelayanan yang berkualitas tinggi. Untuk menunjang kelancaran hotel terdapat beberapa departemen untuk menunjang kelancaran hotel. Salah satu departemen yang penting bagi hotel adalah departemen *food and beverage*, dimana departemen ini mengelola makanan dan minuman untuk kebutuhan tamu dimana salah fasilitas yang disediakan yaitu restoran. Restoran pada Hotel Sheraton Grand Jakarta bernama *anigre* restaurant, restoran ini menyediakan makanan dan minuman untuk tamu yang berkunjung.

Anigre restaurant memiliki konsep yang mewah dan nyaman agar tamu dapat menikmati makanan dan minuman dengan nyaman dan tenang. Restoran ini terkenal dengan *buffet* dan menu - menu *alacarte* yang tersedia di restoran. Menu *alacarte* merupakan jenis menu dalam restoran yang setiap makanan memiliki harga yang berbeda – beda. Tamu dapat memilih makanan sesuai yang diinginkan dan membayar sesuai makanan yang dipilih oleh tamu. Penjualan makanan dari pembelian tamu terhadap menu *alacarte* yang tersedia merupakan salah satu pendapatan bagi Hotel Sheraton Grand Jakarta. Terdapat menu yang populer atau banyak disukai oleh tamu dimana menu yang populer dapat menghasilkan tingkat profitabilitas yang tinggi. Pihak manajemen harus mengetahui menu – menu yang populer dan menghasilkan pendapatan yang tinggi serta melakukan analisis dengan menggunakan metode menu *engineering*. Setelah melakukan analisis menggunakan metode menu *engineering* pihak manajemen dapat menentukan strategi apa yang dapat dilakukan untuk mengembangkan sebuah menu *ala carte*.

4.2.1. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Popularitas dan Profitabilitas Pada Menu Alacarte

Terdapat beberapa faktor menurut Moehyi (1992 : 94) dalam (Dania, 2011) yang mempengaruhi tingkat popularitas dan profitabilitas menu alacarte di Anigre Restaurant pada Hotel Sheraton Grand Jakarta yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas Makanan

Kualitas makanan merupakan salah satu faktor yang dijaga oleh pihak manajemen Anigre Restaurant agar tamu tertarik untuk menikmati makanan yang dipesan. Kualitas makanan yang diberikan oleh staff Anigre Restaurant pada Hotel Sheraton Grand Jakarta meliputi rasa makanan dengan perpaduan bumbu – bumbu yang membuat makanan menjadi enak, presentasi makanan yang diberikan dapat membuat tamu menambah nafsu makan, dan penggunaan bahan – bahan yang berkualitas tinggi dengan melakukan penyimpanan bahan – bahan dengan baik agar tetap segar.

2. Harga

Penetapan harga pada menu *ala carte* di Anigre Restaurant pada Hotel Sheraton Grand Jakarta juga harus diperhatikan dalam membuat sebuah menu. Penetapan harga juga harus tetap menjaga margin keuntungan bagi pihak hotel, dengan memberikan kesesuaian harga dan porsi yang diberikan. Penetapan harga menu *ala carte* di Anigre Restaurant pada Hotel Sheraton Grand Jakarta sudah cukup baik untuk hotel sekelas bintang lima, dimana memiliki *range* harga Rp.60.000 sampai Rp.300.000. Komposisi makanan yang diberikan sudah sesuai dengan harga yang dijual dan tentu dengan bahan – bahan yang berkualitas tinggi.

3. Promosi dan Pemasaran

Promosi yang dilakukan pihak manajemen Hotel Sheraton Grand Jakarta sudah cukup baik, dimana pihak manajemen menggunakan social media untuk melakukan promosi yang terdapat pada Anigre Restaurat. Anigre Restaurant juga memberikan promo *discount* sesuai dengan *event* yang diselenggarakan, yang mana dapat membuat tamu tertarik untuk datang dan memesan makanan yang tersedia. Anigre Restaurant memiliki target pasar kepada tamu – tamu yang menginap di hotel dan tamu – tamu umum yang hanya sekedar ingin makan di Anigre Restaurant.

4. Kualitas Layanan

Pelayanan yang staff Hotel Sheraton Grand Jakarta berikan sangat baik, tamu sangat senang dengan pelayanan yang diberikan dimana *staff* hotel menawarkan rekomendasi menu – menu dengan baik. *Grooming* pada *staff* Anigre Restaurant juga cukup baik dimana untuk bagian *kitchen* menggunakan *chef jacket*, celana panjang, topi, *safety shoes*, dan menjaga area tubuh dari atas hingga bawah, sedangkan untuk bagian *service* menggunakan kemeja, rompi, celana panjang, sepatu, dan menjaga area tubuh dari atas hingga bawah.

5. Lokasi dan Suasana

Lokasi yang strategis dapat dijangkau oleh tamu dapat membuat tamu tertarik untuk datang ke Anigre Restaurant pada Hotel Sheraton Grand Jakarta. Lokasi Hotel Sheraton Grand Jakarta sendiri berada pada pusat kota yang mana dapat diakses oleh transportasi apapun seperti mobil, motor, dan angkutan umum. Hotel Sheraton Grand Jakarta juga berdampingan dengan Mall Gandaria City.

4.2.2. Evaluasi Menu *Alacarte*

4.2.2.1. *History of Sales* di *Anigre restaurant* Pada Hotel Sheraton Grand Jakarta

History of sales merupakan catatan harian terhadap jumlah porsi makanan yang terjual. *History of sales* adalah suatu alat evaluasi yang dapat digunakan oleh pihak manajemen Hotel Sheraton Grand Jakarta, untuk membuat menu yang ditawarkan kepada tamu hotel lebih sesuai dengan minat dan selera tamu, sehingga dapat membuat menu tersebut menjadi populer dan memberikan keuntungan yang memadai. Untuk menentukan menu yang kurang populer harus didasarkan pada data *history of sales*, hal ini dikarenakan *history of sales* dapat memberikan gambaran tentang makanan apa saja yang di pesan oleh tamu. Catatan ini diperlukan oleh pihak manajemen Hotel Sheraton Grand Jakarta untuk mengambil keputusan – keputusan untuk meningkatkan penjualan makanan. Berikut sejarah penjualan makanan dalam menu *ala carte* di Hotel Sheraton Grand Jakarta pada bulan Januari – April 2023.

Tabel IV.4 *History of sales* menu *alacarte* periode Januari - April 2023

No	Menu Item	Item Sales
Appetizer		
1	Caesar Salad	52
2	Duck Salad	15
3	Gado – Gado	41
4	Salmon Bagel	13
5	Soft Shell Crab Tempura	15
6	Vietnamese Spring Rolls	28
	Total	164

No	Menu Item	Item Sales
Main Course		
1	American Breakfast	61
2	Angus Burger	88
3	Angus Ribeye	41
4	Angus Tenderloin	32
5	Ayam Geprek	65
6	Bakmi Goreng	62
7	Bebek Betutu	29
8	Bubur Ayam	30
9	Bun Bo & Pho	10
10	Indonesia Breakfast	18
11	Kiysune Udon	13
12	LA Galbi	25
13	Lida Paru Cabe Ijo	17
14	Soto Ayam Lamongan	30
15	Nasi Goreng Buntut	94
16	Nasi Goreng Kampung	215
17	Pad Thai	14
18	Spaghetti Bolognese	31
19	Roasted Spring Chicken	12
20	Salmon Garang Asem	35
21	Seared Salmon	43
22	Sup Buntut	142

23	Tongseng Lamb Chop	15
	Total	1.122
No	Menu Item	Item Sales
Snacks		
1	Gochujang Wings	12
2	French Fries	98
3	Kid Mini Paperoni Pizza	22
4	Kid Sliders	6
5	Pizza Margherita	28
6	Vegetable Spring Roll	38
7	Vegetable Samosa	36
	Total	240
No	Menu Item	Item Sales
Dessert		
1	Baked Cheese Cake	14
2	Dadar Gulung	15
3	Date Toffee Puding	11
4	Fresh Cut Fruits	80
5	Pisang Goreng	60
	Total	180

Sumber : Food and Beverage Departemen Hotel Sheraton Grand Jakarta (2024)

Menurut data *history of sales* pada bulan Januari – April 2023, dapat dilakukan analisis untuk menentukan tingkat popularitas dan profitabilitas suatu menu dengan menggunakan metode menu *engineering*. Setelah melakukan analisis menggunakan

metode menu *engineering* pihak manajemen dapat mengambil keputusan untuk sebuah menu yang kurang populer atau tidak menghasilkan keuntungan yang baik.

4.2.2.2 Analisis Menu *Engineering* di Anigre Restaurant Pada Hotel Sheraton Grand Jakarta

Majamen hotel perlu merencanakan strategi untuk meningkatkan penjualan terhadap menu *alacarte* di angire restaurant, salah satu strategi yang dapat dilakukan yaitu dengan menggunakan metode analisis menu *engineering*. Analisis menu *engineering* adalah rangkaian kegiatan yang dapat mengevaluasi harga, desain, dan komposisi suatu menu berdasarkan tingkat popularitas dan profitabilitas untuk menghasilkan keuntungan maksimal. Pada analisis ini dengan menggunakan metode analisis menu *engineering* harus menentukan kategori pada masing – masing menu untuk menentukan strategi yang akan dilakukan, kategori – kategori pada metode menu *engineering* yaitu (Kadek et al., 2022) :

1. Menu klasifikasi *Star* (Bintang)
2. Menu klasifikasi *Plowhorse* (Kuda)
3. Menu klasifikasi *Puzzle* (Teka – teki)
4. Menu klasifikasi *Dog* (Anjing)

Berdasarkan *history of sales* di Anigre Restaurant pada Hotel Sheraton Grand Jakarta penulis sudah menghitung tingkat popularitas menu (*Menu Mix*), tingkat keuntungan setiap menu yang dijual (*Contribution Margin*), dan menentukan kategori pada masing – masing menu. Berikut hasil analisis menu *engineering* di Anigre Restaurant pada Hotel Sheraton Grand Jakarta:

Tabel IV.5 Analisis Menu Engineering Periode Januari – April 2023

No	Menu Item	Item Sales	Menu Mix (%)	Contribution Margin	Menu Item Category
Appetizer					
1	Caesar Salad	52	32%	68.600	Plowhorse
2	Duck Salad	15	9%	75.600	Puzzle
3	Gado – Gado	41	25%	59.500	Plowhorse
4	Salmon Bagel	13	8%	73.500	Puzzle
5	Soft Shell Crab Tempura	15	9%	68.600	Dog
6	Vietnamese Spring Rolls	28	17%	75.600	Star
	Total	164			
No	Menu Item	Item Sales	Menu Mix (%)	Contribution Margin	Menu Item Category
Main Course					
1	American Breakfast	61	5%	131.600	Plowhorse
2	Angus Burger	88	8%	143.500	Star
3	Angus Ribeye	41	4%	210.000	Star
4	Angus Tenderloin	32	3%	210.000	Puzzle
5	Ayam Geprek	65	6%	96.600	Plowhorse

6	Bakmi Goreng	62	6%	115.500	Plowhorse
7	Bebek Betutu	29	3%	138.600	Dog
8	Bubur Ayam	30	3%	66.500	Dog
9	Bun Bo & Pho	10	1%	194.600	Puzzle
10	Indonesia Breakfast	18	2%	115.500	Dog
11	Kiysune Udon	13	1%	151.200	Puzzle
12	LA Galbi	25	2%	140.000	Dog
13	Lida Paru Cabe Ijo	17	2%	138.600	Dog
14	Soto Ayam Lamongan	30	3%	96.600	Dog
15	Nasi Goreng Buntut	94	8%	152.600	Star
16	Nasi Goreng Kampung	215	19%	110.600	Plowhorse
17	Pad Thai	14	1%	143.500	Puzzle
18	Spaghetti Bolognese	31	3%	122.500	Dog
19	Roasted Spring Chicken	12	1%	138.600	Dog
20	Salmon Garang Asem	35	3%	152.600	Star
21	Seared Salmon	43	4%	166.600	Star
22	Sup Buntut	142	13%	152.600	Star
23	Tongseng Lamb Chop	15	1%	152.600	Puzzle

No	Menu Item	Item Sales	Menu Mix (%)	Contribution Margin	Menu Item Category
	Total	1.122			
Snacks					
1	Gochujang Wings	12	5%	68.600	Puzzle
2	French Fries	98	41%	36.400	Plowhorse
3	Kid Mini Paperoni Pizza	22	9%	68.600	Puzzle
4	Kid Sliders	6	3%	68.600	Puzzle
5	Pizza Margherita	28	12%	122.500	Star
6	Vegetable Spring Roll	38	16%	38.500	Plowhorse
7	Vegetable Samosa	36	15%	38.500	Plowhorse
	Total	240			
No	Menu Item	Item Sales	Menu Mix (%)	Contribution Margin	Menu Item Category
Dessert					
1	Baked Cheese Cake	14	8%	75.600	Puzzle
2	Dadar Gulung	15	8%	59.500	Dog
3	Date Toffee Puding	11	6%	68.600	Puzzle
4	Fresh Cut Fruits	80	44%	59.500	Plowhorse

5	Pisang Goreng	60	33%	59.500	Plowhorse
	Total	180			

Sumber : Penulis (2024)

Berdasarkan hasil analisis menu *engineering* pada menu ala carte di Anigre Restaurant pada Hotel Sheraton Grand Jakarta terdapat 8 kategori *star*, 11 kategori *plowhorse*, 12 kategori *puzzle*, dan 10 kategori *dog*. Setelah menentukan kategori – kategori pada setiap menu, pihak manajemen dapat melakukan strategi yang akan dilakukan pada setiap menu *ala carte*.

Tabel IV.6 Hasil analisis menu *engineering*

No	Kategori	Menu Item
1	<i>Star</i>	Vietnamese Spring Roll
		Angus Burger
		Angus Ribeye
		Nasi Goreng Buntut
		Salmon Garang Asem
		Seared Salmon
		Sup Buntut
		Pizza Margherita
2	<i>Plowhorse</i>	Caesar Salad
		Gado – gado
		American Breakfast
		Ayam Geprek
		Bakmi Goreng

		Nasi Goreng Kampung
		French Fries
		Vegetable Spring Roll
		Vegetable Samosa
		Fresh Cut Fruit
		Pisang Goreng
3	<i>Puzzle</i>	Duck Salad
		Salmon Bagel
		Angus Tenderloin
		Bun Bo & Pho
		Kiysune Udon
		Pad Thai
		Tongseng Lamb Chop
		Gochujang Wings
		Kid Mini Paperoni Pizza
		Kid Sliders
		Baked Cheese Cake
		Date Toffee Puding
4	<i>Dog</i>	Soft Shell Crab Tempura
		Bebek Betutu
		Bubur Ayam
		Indonesia Breakfast
		La Galbi
		Lidah Paru Cabe Ijo

		Soto Ayam Lamongan
		Spaghetti Bolognese
		Roasted Spring Chicken
		Dadar Gulung

Sumber : Penulis (2024)

4.2.4. Strategi Peningkatan Menu *Ala Carte* di Anigre Restaurant Pada Hotel Sheraton Grand Jakarta

Pihak manajemen harus memiliki strategi – strategi untuk setiap menu *ala carte* yang mana akan meningkatkan tingkat penjualan dan dapat menghasilkan keuntungan yang baik. Berikut strategi – strategi menurut (Sutaguna, 2017) untuk meningkatkan tingkat penjualan menu *ala carte* di Anigre Restaurant pada Hotel Sheraton Grand Jakarta:

1. Untuk menu yang berkategori *star*, hal – hal yang dapat dilakukan yaitu:
 - a. Mempertahankan kualitas makanan dan kuantitas makanan
 - b. Mempertahankan cara penyajian makanan
 - c. Mengatur harga secara aktual
 - d. Mempertahankan harga jual
 - e. Menempatkan menu secara strategis pada lembaran menu untuk meningkatkan penjualan
2. Untuk menu yang berkategori *plowhorse*, hal – hal yang dapat dilakukan yaitu:
 - a. Melakukan pengawasan dan pengendalian *food cost*
 - b. Menggabungkan menu berkategori *plowhorse* dengan menu yang memiliki tingkat popularitas rendah sehingga dapat meningkatkan keuntungan
 - c. Meningkatkan kualitas penempatan menu yang memadai

- d. Melakukan promosi dengan cara memasukkan menu yang berkategori *plowhorse* dalam acara – acara yang diadakan oleh Anigre Restaurant
 - e. Mengganti menu yang berkategori *plowhorse* dengan menu yang lebih menguntungkan
3. Untuk menu yang berkategori *puzzle*, hal – hal yang dapat dilakukan yaitu:
- a. Merevisi menu untuk meningkatkan keuntungan
 - b. Mengganti menu yang tingkat penjualannya rendah
 - c. Meningkatkan kualitas penempatan menu
 - d. Melakukan promosi dengan menunjukkan kekhasan pada menu dan disertai foto untuk membuat tamu yang berkunjung tertarik
 - e. Melakukan perubahan pada harga menu yang berkategori *puzzle*
4. Untuk menu yang berkategori *dog*, hal – hal yang dapat dilakukan yaitu:
- a. Mengganti menu – menu yang berkategori *dog* agar dapat meningkatkan keuntungan
 - b. Mengubah nama menu agar tamu lebih tertarik pada menu tersebut
 - c. Melakukan perubahan pada harga menu yang berkategori *dog*
 - d. Memberikan diskon pada makanan yang berkategori *dog* agar tamu tertarik untuk membeli menu tersebut
 - e. Meningkatkan kualitas penempatan menu pada lembaran menu

Strategi – strategi tersebut dapat dilakukan oleh pihak manajemen Anigre Restaurant pada Hotel Sheraton Grand Jakarta, untuk meningkatkan tingkat popularitas dan profitabilitas pada sebuah menu yang tersedia.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat popularitas dan profitabilitas pada suatu menu merupakan hal yang perlu di perhatikan oleh pihak manajemen Hotel Sheraton Grand Jakarta. Faktor – faktor yang terdiri dari kualitas makanan, harga, promosi, kualitas layanan, dan lokasi. Pihak manajemen Hotel Sheraton Grand Jakarta sudah melakukan faktor – faktor tersebut dengan baik, maka dari itu hal tersebut harus dipertahankan dengan baik.
2. *History of sales* merupakan catatan harian terhadap jumlah porsi makanan yang terjual. Untuk menentukan menu makanan yang kurang populer dan tidak menguntungkan harus didasarkan pada data *history of sales* Angire Restaurant, sebelum menggunakan metode analisis menu *engineering*. Analisis menu *engineering* adalah rangkaian kegiatan untuk mengevaluasi harga, desain, dan komposisi suatu menu berdasarkan tingkat popularitas dan profitabilitas. Terdapat total 41 jenis makanan pada menu *ala carte* di Anigre Restaurant pada Hotel Sheraton Grand Jakarta. Berdasarkan hasil analisis menu *engineering* menu *ala carte* pada Anigre Restaurant dapat diposisikan menjadi 4 kategori yaitu:
 - a. Kategori *star* sebanyak 8 jenis makanan, kategori *star* merupakan jenis makanan yang memiliki tingkat popularitas dan *contribution margin* yang tinggi.

- b. Kategori *plowhorse* sebanyak 11 jenis makanan, kategori *plowhorse* merupakan jenis makanan yang memiliki tingkat popularitas yang tinggi tetapi *contribution margin* yang rendah.
 - c. Kategori *puzzle* sebanyak 12 jenis makanan, kategori *puzzle* merupakan jenis makanan yang memiliki tingkat popularitas yang rendah tetapi *contribution margin* yang tinggi.
 - d. Kategori *dog* sebanyak 10 jenis makanan, kategori *dog* merupakan jenis makanan yang memiliki tingkat popularitas dan *contribution margin* yang rendah.
3. Setelah menentukan tingkat popularitas dan profitabilitas pada menu – menu yang tersedia di Anigre Restaurant dengan metode analisis menu *engineering*, maka pihak manajemen harus memiliki strategi – strategi untuk setiap menu *ala carte* sesuai kategori yang sudah ditentukan. Strategi – strategi yang dapat dilakukan sebagai berikut:
- a. Menu yang berkategori *star* dapat dipertahankan secara kualitas, harga jual, dan cara penyajian makanan.
 - b. Menu yang berkategori *plowhorse* dapat dipertahankan dengan melakukan pengawasan dan pengendalian terhadap *food cost*, serta melakukan promosi terhadap menu – menu yang berkategori *plowhorse*.
 - c. Menu yang berkategori *puzzle* dapat dilakukan dengan merevisi menu untuk meningkatkan keuntungan dan melakukan perubahan pada harga menu yang berkategori *puzzle*.
 - d. Menu yang berkategori *dog* dapat dilakukan dengan menghapus menu – menu yang berkategori *dog* dan menggantinya dengan menu yang baru dan bervariasi.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti, terdapat saran – saran yang diberikan oleh peneliti untuk pihak manajemen Anigre Restaurant yaitu:

1. Mempertahankan dan meningkatkan faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat popularitas dan profitabilitas pada Anigre Restaurant. Hal ini sangat penting untuk meningkatkan tingkat pendapatan bagi Hotel Sheraton Grand Jakarta.
2. Analisis menu *engineering* perlu dilakukan secara berkala minimal satu bulan sekali. Dengan melakukan analisis menu *engineering* pihak manajemen Anigre Restaurant dapat mengevaluasi menu – menu yang kurang populer dan kurang menghasilkan bagi pihak Hotel Sheraton Grand Jakarta. Pada menu makanan yang mempunyai tingkat keuntungan dan popularitas yang rendah yang harus dilakukan oleh pihak manajemen adalah menghapus menu – menu yang tingkat keuntungan dan popularitas yang rendah dan mengganti dengan menu yang lebih bervariasi.
3. Strategi – strategi yang sudah ditentukan harus dilakukan dengan baik, agar dapat menghasilkan keuntungan yang baik bagi pihak manajemen Hotel Sheraton Grand Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Andina, S. A., & Aliyah, I. (2021). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wisatawan Dalam Mengunjungi Wisata Budaya Candi Borobudur*. 22(3), 27–38.
- Atun, Ani, Fathurrahman, Wisnu. (2021). *Pengendalian Biaya Untuk Hotel dan Restoran*. expert.
- Aulia Firmansyah, & Yana Destira. (2023). Usaha Food and Beverage Product Dalam Meningkatkan Penggunaan Bahan Baku Secara Efisien : Studi Kasus Pada Hotel Prima In Yogyakarta. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 2(5), 410–426. <https://doi.org/10.56799/jceki.v2i5.1750>
- Dania, Y. (2011). Menu Engineering Sebagai Langkah Penetapan Produk Makanan Di Restoran Onang-Onang Pada Inna Parapat Hotel. *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical*, 44(8), 235–236. <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>
- Handayani, R. (2020). Metode Penelitian Sosial. In *Bandung* (Issue September).
- Hasan, H. (2022). Pengembangan Sistem Informasi Dokumentasi Terpusat Pada STMIK Tidore Mandiri. *Jurasik (Jurnal Sistem Informasi Dan Komputer)*, 2(1), 23–29. <http://ejournal.stmik-tm.ac.id/index.php/jurasik/article/view/32>
- Hernowo, A., & Hernowo, A. (n.d.). *REKAYASA MENU DI KATUMIRI COFFEE SHOP THE TRAVELHOTEL CIPAGANTI BANDUNG*.
- Kadek, I., Jaya, S. A., Lukitasari, R., Luh, D., & Damayanti, S. (2022). *Strategi Meningkatkan Penjualan Makanan Melalui Analisis Menu Engineering Di Dome Garden Cafe*. 5(2), 53–63.
- Kotschevar, Lendal H., & Withrow, D. (2007). *Study Guide to Accompany Management by Menu*. John Wiley & Sons.
- Kurniawati, a, & Hennigusnia, H. (2019). Implementasi Kebijakan Pengupahan Di Industri Perhotelan. *Jurnal Ketenagakerjaan*, 14(2), 126–137. <http://journals.kemnaker.go.id/index.php/naker/article/view/60>
- Kusumastuti, Adhi ; Khoiron, M. A. (2019). Metode Penelitian Kualitatif. *Metode Penelitian Kualitatif*, 4(1), 161.
- Lianawati, R. (2024). *Dampak Hospitality Terhadap Kepuasan*. 2(1), 76–84.
- Prasetyo., & Widyaningsih. (2018). *Manajemen dan Bisnis Perhotelan*. explore.
- Pujaastwa, I. B. G. (2016). *Teknik wawancara dan observasi untuk pengumpulan bahan informasi*. 1–11.
- Putu, B., Nirmala, W., Agung, P., & Sari, P. (2023). Perancangan Sistem Informasi Reservasi Berbasis Website Pada Hotel di Nusa Penida. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komputer*, 9(3), 356–365.
- Saputra, I. G. N. A. O., Amir, F. L., & Suwintari, I. G. A. E. (2023). Analisis Menu A'la Carte di Mase Uma Kitchen & Bar Umalas Seminyak Bali. *Jurnal Ilmiah*

- Pariwisata Dan Bisnis*, 2(3), 661–671. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i3.348>
- Siyoto. (2015). *Dasar Metodologi Peneltian*. Literasi Media Publishing.
- Solihin, Damayanti, I. A. K. W., & Suardani, M. (2021). Pengantar Hotel dan Restoran. *Pengantar Hotel Dan Restoran*, 1–109.
- Suarthana, P. H. J., Osin, F. R., & Anggayana, A. W. I. (2020). Analisis Menu Serta Kaitannya Dengan Strategi Bauran Pemasaran Pada Loloan Restaurant Kuta-Bali. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 4(1), 12–18. https://mapindo.ejurnal.info/index.php/manajemen_pelayanan_hotel/article/view/66
- Sugiyono. (2016). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, dan R&D*. ALFABETA.
- Sutaguna, I. N. T. (2017). *Analisis Menu Dalam Menentukan Bauran Pemasaran Pada Mawar Restaurant Di Puri Sharon Resort Seminyak Kuta Bali*. 1–106.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Biodata Mahasiswa

NIM : 51220072
Nama Lengkap : Fernando Filipus
Tempat/ Tanggal Lahir : 07 Juli 2003
Alamat Lengkap : Jl.Rukun Ujung No. 22 RT 006/RW 005
Kecamatan Pasar Minggu

II. Pendidikan

1. SD Strada Wiyatasana, lulus tahun 2015
2. SMP Strada Marga Mulia, lulus tahun 2018
3. SMA Santo Fransiskus Asisi, lulus tahun 2021
4. Universitas Bina Sarana Informatika, 2021 – Sekarang

III. Riwayat Pengalaman pekerjaan

1. On The Job Training di Hotel Best Western Premier The Hive
2. Casual di Hotel Best Western Premier The Hive
3. Casual di Hotel Sentral Cawang
4. On The Job Training di Hotel Sheraton Grand Jakarta
5. Daily Worker di Hotel Sheraton Grand Jakarta

Jakarta, 1 Juli 2024



Fernando Filipus

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Sertifikat On The Job Training



UNIVERSITAS

Lampiran 2 : Hasil Wawancara

Berikut penulis melampirkan hasil wawancara yang sudah dilakukan dengan Sous Chef pada departemen *F&B Product* di Hotel Sheraton Grand Jakarta:

Fernando:

Saya hari ini akan melakukan wawancara dengan salah satu chef saya di sheraton, dengan siapa namanya chef?

Ildra:

Nama saya dengan saya Ildra Saputra, posisi saya sebagai sous chef di Anigre Restaurant.

Fernando:

Sebelumnya chef, sudah berapa lama sih kerja di sheraton?

Ildra:

Saya dari tahun 2015 sampai sekarang kurang lebih 8 tahun.

Fernando:

Sudah cukup lama juga ya. Saya kan di tugas akhir saya ini bahas tentang menu, analisis menu. Jadi kita mengidentifikasi menu apa yang laku sama tidak laku. Jadi berdasarkan popularitas dan profitabilitas. Saya mau tanya ini chef, apa pendapatnya sebagai chef tentang variasi menu *alacarte* saat ini? Apa ada ruang untuk perbaikan atau peningkatan dalam menu *alacarte* di sheraton ini?

Ildra:

Ya, kalau untuk *alacarte* kita juga ada matriksnya dari standar marriot. Ada yang plain base, ada yang vegetarian, terus ada seperti ya. Untuk American breakfast standar-standar itu kita ada. Patokannya kita dari brand standar, brand standar audit. Tapi di sini kita juga harus lihat dari pangsa pasar kita. Menu apa yang favorit di daerah kita? Maksudnya di kawasan Jakarta Selatan ini.

Fernando:

Misalnya dari sini Jakarta, kayak sop buntut gitu ya chef yang paling ini ya?

Ildra:

Ya, kita punya best seller. Kita punya best seller itu nasi goreng buntut, sop buntut.

Fernando:

Terus bagaimana chef, cara evaluasi kerjanya dari segi popularitasnya sama profitabilitasnya? Jadi kayak evaluasi apasinya selalunya dilakukan sama pihak manajemen di sheraton ini?

Ildra:

Kalau untuk kita mau tahu menu yang sering keluar, sering laku itu kita ada sistem. Kita bisa tarik di sistem dengan kita bisa lihat penjualan selama satu bulan, dua bulan, tiga bulan itu bisa kita lihat di sistem. Jadi kita bisa lihat menu apa aja yang laku di ala carte kita. Jadi kita bisa kelihatan di situ, best seller apa aja. Kita punya best seller, top 10 itu kita yang biasa best seller itu ada 10 item yang selalu tertinggi ya. Salah satunya itu sop buntut, nasi goreng buntut, pizza margarita, chicken gochujang, kayak gitu.

Fernando:

Pasti kan sebelum mengeluarkan menu ini chef, pasti ada tentang mengomongin harga-harganya sih. Bagaimana sih cara pihak manajemen di sini pasti untuk melakukan rapatnya itu buat menentukan harganya gimana chef?

Ildra:

Kalau harganya kita lihat dari bahan baku, biasa dari bahan baku itu. Dari bahan baku itu nanti kita tambahkan dengan labor cost, tambah biaya-biaya yang lain, biaya operasional, biaya service, itu udah ada sistemnya kita untuk menghitung food cost itu. Jadi tinggal kita masukkan ingredient makanan, tambahkan untuk PPN-nya, tambahkan untuk labor cost buat operasional, buat seperti gas, untuk bayar karyawan, itu udah dimasukkan di situ. Di situ itu bisa kelihatan nanti berapa harga modal, dan kita bisa menentukan dengan harga jualnya.

Fernando:

Terus kalau menu alacarte, pasti kan menyesuaikan dengan kriteria pelanggan. Bagaimana cara menentukan ke pihak chef itu?

Ildra:

Biasanya kita juga lihat dengan tamu yang banyak request untuk makanan, misalnya bisa bikin menu ini nggak, bisa bikin menu ini nggak. Dari situ kita bisa lihat juga banyak yang nanyain menu seperti ini. Jadi kita bisa kita tuangkan di menu kita, jadi kita banyak yang tamu nanya menu, sesuatu menu makanan yang minta dibuatkan request di luar menu itu bisa, sering banyak yang minta itu bisa kita jadikan menu-menu utama.

Fernando:

Kalau faktornya itu dari menu alacarte sheraton ini yang populer itu karena apa chef? Atau karena tertarik pelangganya yang tinggi, karena ketahuan menu-nya, atau karena platingannya bagus, apa sesuaiin harganya chef?

Ildra:

Biasanya dari, biasanya kita sih lebih ke menu yang kita alacarte lebih laku ke menu Indonesian food. Karena mungkin tamu-tamu kita banyak tamu Indonesia yang lebih lokal dari tamu-tamu grup, tamu-tamu meeting. Nah, di situ selain itu dari presentasi sama rasa yang kita memiliki konsisten itu mungkin yang membuat tamu itu repeat order untuk menu-menu tersebut.

Fernando:

Terus kalau misalnya, kan kita kan udah menentukan tingkat popularitas itu chef. Kalau misalnya ada tingkat yang tidak terlalu populer atau tidak diminati tamu dan tidak menghasilkan buat pihak manajemen, itu langkah-langkah apa sih chef yang diambil untuk, yang diharapkan sama pihak manajemen itu? Seperti perubahan strategi menu kah, perubahan harga atau melakukan promosi buy one get one atau kayak gimana chef?

Ildra:

Biasanya kita dengan cara kita komunikasi dengan tim service. Jadi kita bisa dengan upselling, ini yang jarang kuat coba kita upselling. Misalkan dengan kita upselling juga, ke tamu menu tersebut tidak laku, itu otomatis kita ganti. Bisa 3 bulan sekali, 6 bulan sekali itu kita ganti dengan menu baru. Karena kalau hanya untuk buat menu banyak tapi tidak laku, itu hanya menambahkan bisa mice and place saja.

Fernando:

Jadi kalau misalnya menu yang laku, paling dibicarakan dulu ya sama pihak chef dan pihak FB untuk biar dirubah gitu ya? Biasanya seperti itu chef ya?

Ildra:

Ya, biasanya itu kita koordinasi juga. Kita bisa tarik data kan dengan tim service, penjualan, kita bisa informasikan nih menu-menu tersebut tidak laku. Dan Bergeraknya hanya sedikit dalam sebulan, itu bisa kita evaluasi dan bisa kita ganti dengan menu baru. Yang penting kita punya partnernya itu dari brand standar marriott itu. Jadi kita harus ada menu vegetarian, menu lokal, itu harus ada dengan patokan itu. Jadi tinggal kita ganti menu-menu dengan brand standar juga.

Fernando:

Oke chef, tapi menurut saya untuk penjelasan buat data saya, tekniknya sudah cukup chef. Jadi kalau sepertinya memang pengubahan menu chef ya rata rata ya, ok lah. Terima kasih ya chef untuk meluangkan waktunya untuk wawancara ini.

Ildra:

Terima kasih dengan senang hati.

Lampiran 3 : Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme

Tugas Akhir(2).docx			
ORIGINALITY REPORT			
25%	22%	10%	12%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	www.medcom.id Internet Source		2%
2	jihm.ipb-intl.ac.id Internet Source		2%
3	Submitted to Udayana University Student Paper		2%
4	123dok.com Internet Source		1%
5	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper		1%
6	I Gusti Ngurah Agung Oka Saputra, Firlie Lanovia Amir, I Gusti Ayu Eka Suwintari. "Analisis Menu A'la Carte di Mase Uma Kitchen & Bar Umalas Seminyak Bali", Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis, 2023 Publication		1%
7	www.scribd.com Internet Source		1%
8	id.123dok.com Internet Source		

Lampiran 4 : Lembar Penilaian On The Job Training

Period : July 2023 – January 2024
 Name : Fernando Filipus
 Department : Culinary

INTERN BALANCE SCORE CARD



SHERATON
GRAND
BANGSA GANDARA City Hotel

Weight	GOAL	U <i>Under Performer</i>	P <i>Performer</i>	SP <i>Strong Performer</i>	K <i>Key Performer</i>	YTD
30%	SKILLS & KNOWLEDGES					
	Brand & Hotel knowledge (facilities, promotion & program, Marriott Bonvoy)	<50%	50%	75%	>=90%	SP
	Functional responsibility (specific departmental skill, teamwork, proactiveness)					
20%	CUSTOMER RELATIONS Name is mentioned by Guest in Guest Voice, TripAdvisor and /or Email/Letter or Name is mentioned by Associates for the Extraordinary Service within 6 months tenure	<1 Per Month	1-2 Per Month	3 Per Month	>3 Per Month	P
20%	ATTENDANCE	>=1 x Absenteeism	0 Absenteeism	0 Absenteeism	0 Absenteeism	K
		>=1 x Permission	1 x Permission	1 x Permission	0 Permission	
		>=1 x Sick Leave	1 x Sick Leave	0 Sick Leave	0 Sick Leave	
10%	JOIN HOTEL ACTIVITIES Inclusive : TAKECARE, SPIRIT TO SERVE, GENERAL SESSIONS	1 Time	2-3 Times	4-5 Times	>6 Times	P
10%	EXPOSURE Inclusive : Project, Lateral Service, Cross Training	1 Time	2-3 Times	4-5 Times	>6 Times	P
10%	GROOMING & ATTITUDE Grooming standard: hair, nails, shoes and uniform Respect others, greetings, body language, sense of belongings, initiative	Needed Constant daily reminder	Needed reminder and guidance frequently	Consistently Well-groomed	Consistently Well-groomed and encourages peers to well-groomed as well	SP

GOAL	1 st Month	2 nd Month	3 rd Month	4 th Month	5 th Month	6 th Month
SKILLS & KNOWLEDGE	P	P	SP	SP	SP	SP
CUSTOMER RELATIONS	P	P	P	P	P	P
ATTENDANCE	SP	SP	K	K	K	K
JOIN HOTEL ACTIVITIES	P	P	P	P	P	P
EXPOSURE	P	P	P	P	P	P
GROOMING & ATTITUDE	P	P	SP	SP	SP	SP

Note : This BSC must be reviewed by HOD during one on one meeting with Intern on Monthly basis.



Lolang K.



Lampiran 5 : Proses Pembuatan Makanan Pada Menu *Alacarte*



Lampiran 6 : Hasil Makanan Pada Menu Lidah Paru Cabai Hijau



UNIVERSITAS