

**GENERAL ORIENTATION TRAINING SEBAGAI UPAYA
PENINGKATAN KUALITAS KINERJA DEPARTEMENT
FOOD AND BEVERAGE SERVICE THE ALANA**

HOTEL MALIOBORO



TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Diploma Tiga

REI INGRIT APRILIA

NIM : 51200003

Program Studi Perhotelan Kampus Kota Yogyakarta

PSDKU Kota Yogyakarta

Universitas Bina Sarana Informatika

2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR,

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rei Ingrid Aprilia
NIM : 51200003
Jenjang : Diploma Tiga (D3)
Program Studi : Perhotelan Kampus Kota Yogyakarta
PSDKU : Kota Yogyakarta
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul: *"GENERAL ORIENTATION TRAINING SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KUALITAS KINERJA DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGE SERVICE THE ALANA HOTEL MALJOBORO"*, Adalah asli (orisinil) 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 dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan tau 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 : Yogyakarta
Pada tanggal : 27 Juli 2023

Yang menyatakan,



Rei Ingrid Aprilia

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARTA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertandatangan dibawah ini, saya :

Nama : Rei Ingrid Aprilia
NIM : 51200003
Jenjang : Diploma Tiga (D3)
Program Studi : Perhotelan Kampus Kota Yogyakarta
PSDKU : Kota Yogyakarta
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak **Universitas Bina Sarana Informatika**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: "**GENERAL ORIENTATION TRAINING SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KUALITAS KINERJA DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGE SERVICE THE ALANA HOTEL MALIOBORO**", Beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Universitas Bina Sarana Informatika** berhak menyimpan, mengalih-media atau mem-format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Universitas Bina Sarana Informatika**, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta Karya Ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sbenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 27 Juli 2023
Yang menyatakan


REI INGRID APRILIA
475BAKH545114821

PERSETUJUAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PERSETUJUAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Rei Ingrit Aprilia
NIM : 51200003
Jenjang : Diploma III (D3)
Program Studi : Perhotelan Kampus Kota Yogyakarta
PSDKU : Kota Yogyakarta
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika
Judul Tugas Akhir : *General Orientation Training* Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Kinerja *Department Food and Beverage Service* The Alana Hotel Malioboro.

Telah dipertahankan pada periode 2023-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Diploma Ahli Madya Pariwisata (A. Md. Par) Pada Program Diploma Tiga (D3) Program Studi Perhotelan Kampus Kota Yogyakarta di Universitas Bina Sarana Informatika.

Yogyakarta, 27 Juli 2023

PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Dosen Pembimbing : Emmita Devi Hari Putri, S.Par, MM
Asisten Pembimbing : R. Jatinurcahyo, MM



DEWAN PENGUJI

Penguji I : Wisnu Hadi, S.Pd., MM.
Penguji II : Atun Yulianto, S.E., M



LEMBAR KONSULTASI TUGAS AKHIR

	LEMBAR KONSULTASI TUGAS AKHIR
	UNIVERSITAS BINA SARANA INFORMATIKA

NIM : 51200003
Nama Lengkap : Rei Ingrid Aprilia
Dosen Pembimbing : Emmita Devi Hari Putri, S.Par, M.M
Judul Tugas Akhir : *General Orientation Training* Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Kinerja
Department Food and Beverage Service The Alana Hotel Maliboro

NO	TANGGAL BIMBINGAN	POKOK BAHASAN	PARAF DOSEN PEMBIMBING
1.	4 April 2023	ACC Judul	<i>[Signature]</i>
2.	7 Juni 2023	Bimbingan Bab I, revisi	<i>[Signature]</i>
3.	8 Juni 2023	ACC Bab I, lanjut Bab II	<i>[Signature]</i>
4.	18 Juli 2023	Revisi Bab II, Lanjut Bab III	<i>[Signature]</i>
5.	20 Juli 2023	Acc Bab III	<i>[Signature]</i>
6.	24 Juli 2023	Revisi Bab IV	<i>[Signature]</i>
7.	25 Juli 2023	ACC Bab IV dan Konsultasi Bab V	<i>[Signature]</i>
8.	26 Juli 2023	Bimbingan Bab V dan Tata Penulisan	<i>[Signature]</i>
9.	27 Juli 2023	ACC Bab V dan Bimbingan Tata Penulisan	<i>[Signature]</i>

Catatan untuk Asisten Pembimbing.
Bimbingan Tugas Akhir
Dimulai pada tanggal :
Diakhiri pada tanggal :
Jumlah pertemuan bimbingan :

Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing



(Emmita Devi Hari Putri, S.Par, M.M)

LEMBAR KONSULTASI TUGAS AKHIR

	LEMBAR KONSULTASI TUGAS AKHIR
	UNIVERSITAS BINA SARANA INFORMATIKA

NIM : 51200003
Nama Lengkap : Rei Ingrid Aprilia
Dosen Pembimbing : R. Jatinecahyo, M.M
Judul Tugas Akhir : *General Orientation Training* Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Kinerja
Department Food and Beverage Service The Aluna Hotel Malioboro

NO	TANGGAL BIMBINGAN	POKOK BAHASAN	PARAF ASISTEN PEMBIMBING
1.	4 April 2023	ACC Judul	
2.	7 Juni 2023	Bimbingan Bab I, revisi	
3.	8 Juni 2023	ACC Bab I, lanjut Bab II	
4.	18 Juli 2023	Revisi Bab II, Lanjut Bab III	
5.	20 Juli 2023	Acc Bab III	
6.	24 Juli 2023	Revisi Bab IV	
7.	25 Juli 2023	ACC Bab IV dan Konsultasi Bab V	
8.	26 Juli 2023	Bimbingan Bab V dan Tata Penulisan	
9.	27 Juli 2023	ACC Bab V dan Bimbingan Tata Penulisan	

Catatan untuk Asisten Pembimbing.
Bimbingan Tugas Akhir
Dimulai pada tanggal :
Diakhiri pada tanggal :
Jumlah pertemuan bimbingan :

Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing



(R. Jatinecahyo, M.M)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini. Adapun judul tugas akhir yang saya ambil sebagai berikut, “*General Orientation Training* Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan Pada *Department Food and Beverage Service* The Alana Hotel Malioboro”

Tujuan penulisan Tugas akhir ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program Diploma Tiga Universitas Bina Sarana Informatika. Penulisan laporan tugas akhir ini sesuai dengan hasil observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka yang mendukung penulisan ini. Dalam melakukan penulisan tugas akhir ini penulis memperoleh bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga mendapat bantuan dalam proses penyelesaian penulisan tugas akhir. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan motivasi dalam menyelesaikan laporan ini terutama kepada:

1. Rektor Universitas Bina Sarana Informatika.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Sarana Informatika.
3. Ibu Emmita Devi Hari Putri, S.Par, M.M selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
4. Bapak R. Jati Nurcahyo, M.M selaku Asisten Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
5. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan kasih sayang, dukungan dan doa bagi penulis.

6. Seluruh karyawan The Alana Hotel Malioboro yang telah membantu selama melaksanakan penelitian.
7. Teman-teman seperjuangan kelas 51.6A.09 Perhotelas UBSI Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan baik dari segi tata bahasa, penulisan hingga data-data yang diperoleh. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk memperoleh ilmu yang lebih baik lagi. Semoga laporan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi penulis dan bagi para pembaca yang memiliki minat di bidang perhotelan ini. Akhir kata, saya ucapkan terika kasih.

Yogyakarta, 11 April 2023

Penulis

Rei Ingrit Aprilia

ABSTRAK

Rei Ingrit Aprilia (51200003), *General Orientation Training* Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Kinerja *Department Food and Beverage Service* The Alana Hotel Malioboro

Food and Beverage Service merupakan salah satu *departement* yang ada didalam usaha perhotelan yang tugas utamanya menyajikan makanan dan minuman kepada konsumen, orientasi utama bidang ini untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan saat menikmati hidangan makanan dan minuman dari segi pelayanan penyajian. Tidak hanya dalam pelayanan departement ini juga bertanggung jawab atas berbagai *sectoin* yaitu *restaurant, room service, bar, banquet*, hingga kasir. Maka dari itu dengan diadakannya *General Orientation Trainig* akan meningkatkan kualitas kinerja dalam segi pelayanan yang diberikan sehingga dapat memberikan kesan baik dari tamu dan juga hotel akan mendapatkan imbal balik dari apa yang sudah diberikan. Tujuan dari penelitian ini sebagai salah satu syarat tugas akhir, serta untuk mengetahui bagaimana cara *leaderdepartement* dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja karyawan dan mengetahui pentingnya *generalorientationtraining* dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan dalam *departement food and beverage service* di The Alana Hotel Malioboro. Dalam penulisan tugas akhir ini penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan teknik pengambilan data berupa observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Berdasarkan hasil penelitian penulis, *departement food and beverage service* di The Alana Hotel Malioboro sudah melakukan *General Orientation Training* dengan terjadwal jika *event* tidak terlalu ramai, akan tetapi perlu diperbanyak lagi adanya kegiatan yang tidak hanya berupa teori yaitu dengan diadakannya praktek maupun kuis setelah materi sudah selesai disampaikan.

Kata Kunci : *General Orientation Training, Upaya, Food and Beverage Service, Kualitas Kinerja*

ABSTRACT

Rei Ingrit Aprilia (51200003), *General Orientation Training as an Effort to Improve the Performance Quality of the Department at Food and Beverage Service The Alana Hotel Malioboro*

Food and Beverage Service is one of the departments in the hospitality business whose main task is to serve food and drinks to consumers, the main orientation of this field is to provide satisfaction to customers while enjoying food and beverage dishes in terms of serving service. Not only in service, this department is also responsible for various sectors, namely restaurants, room service, bars, banquets, to cashiers. Therefore holding the General Orientation Training will improve the quality of performance in terms of services provided so that it can give a good impression from guests and also the hotel will get a return on what has been given. The purpose of this research is one of the requirements for the final assignment, as well as to find out how the department leader works in an effort to improve the quality of employee performance and to know the importance of general orientation training in improving the quality of employee performance in the food and beverage service department at The Alana Hotel Malioboro. In writing this final assignment, the writer uses a qualitative descriptive method, with data collection techniques in the form of observation, interviews, documentation, and literature study. Based on the results of the author's research, the food and beverage service department at The Alana Hotel Malioboro has conducted a scheduled General Orientation Training if the event is not too busy, but there needs to be more activities that are not only in the form of theory, namely by holding practice and quizzes after the material has been delivered.

Keywords: *General Orientation Training, Effort, Food and Beverage Service, Performance Quality*

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iii
PERSETUJUAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR KONSULTASI TUGAS AKHIR	v
LEMBAR KONSULTASI TUGAS AKHIR	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB IPENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup	2
1.3 Perumusan Masalah	2
1.4 Tujuan Penulisan	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.5.1 Manfaat Praktis	3
1.5.2 Manfaat Teoris	4
BAB IILANDASAN TEORI	5
2.1. Hotel	5
2.1.1. Tipe dan Klasifikasi Hotel	6
2.2. <i>Food and Beverage Department</i>	8
2.3. <i>Food and Beverage Service</i>	10
2.3.1 <i>Section Food and Beverage Service</i>	10
2.3.2. Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i>	13
2.3.3. Tugas dan Tanggung jawab <i>Food and Beverage Service</i>	14
2.4. <i>General Orientation Training</i>	16
2.4.1. <i>Orientation</i>	16
2.4.2. <i>Training</i>	18
2.5. Kualitas Kinerja Karyawan	18
2.5.1. Faktor yang mempengaruhi kinerja	19
2.5.2. Indikator Kinerja Karyawan	20
BAB IIIMETODE PENELITIAN	22
3.1. Desain Penelitian	22
3.2. Teknik Pengambilan Data	23
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian	27

3.3.1. Lokasi Penelitian.....	27
3.3.2. Waktu Penelitian.....	27
BAB IVPEMBAHASAN.....	27
4.1. Gambaran Umum The Alana Hotel Malioboro.....	27
4.1.1. Sejarah dan Perkembangan The Alana Hotel Malioboro.....	27
4.1.2. Struktur dan Tata Kerja food and Beverage Service The Alana Hotel Malioboro.....	33
4.1.3. Kegiatan Usaha atau Organisasi.....	35
4.2. Pembahasan.....	35
4.2.1. Cara <i>Leader Department Food and Beverage Service</i> dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Maupun Pelayanan Karyawan di The Alana Hotel Malioboro.....	35
4.2.2. Pentingnya <i>General Orientation Training</i> bagi karyawan dalam meningkatkan kualitas kerja di <i>Food and Beverage Service</i> The Alana Hotel Malioboro.....	41
BAB VPENUTUP.....	44
5.1. Kesimpulan.....	48
5.2. Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	50
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	52
SERTIFIKAT KETERANGAN PKL/ RISET.....	53
SERTIFIKAT <i>TRAINING</i>	54
SERTIFIKAT KOMPETENSI.....	55
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i>	14
Gambar IV. 1 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i>	33
Gambar IV. 2 Orientasi Tempat.....	36
Gambar IV. 3 <i>Product Knowledge Training</i>	37
Gambar IV. 4 <i>Monthly Promo Training</i>	38
Gambar IV. 5 Praktek Membuat Minuman.....	38
Gambar IV. 6 <i>Handling Room Service Training</i>	39
Gambar IV. 7 Pelatihan Kasir	40
Gambar IV. 8 Pelatihan Mesin EDC.....	40
Gambar IV. 10 <i>How to Serve Wine</i>	41

DAFTAR TABEL

Tabel III. 1 Daftar Narasumber	25
Tabel III. 2 Jadwal Penelitian Tugas Akhir	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. 1 <i>Outing Team Departement</i>	56
Lampiran A. 2 <i>Mencuci Placemate</i>	56
Lampiran A. 3 <i>Daily Brefing</i>	56
Lampiran A. 4 <i>Buka Bersama Team Departement</i>	57
Lampiran A. 5 <i>Training dengan Food and Beverage Manager</i>	57
Lampiran A. 6 <i>Prawiro Restaurant</i>	57
Lampiran A. 7 <i>Soup Cup Done Polished</i>	57

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai kota yang dijuluki kota wisata, Yogyakarta menyediakan banyak penyedia jasa akomodasi dengan salah satunya adalah hotel. Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Demi menyediakan kenyamanan wisatawan, hotel-hotel di Yogyakarta berlomba dalam memberikan pelayanan terbaik dari segi fasilitas, pelayanan, hingga kawasan hotel tersebut untuk menarik para wisatawan untuk mempertimbangkan dalam pemilihan lokasi tempat mereka menginap.

Berbicara mengenai fasilitas hotel tidak hanya menjual kamar saja, namun hotel juga memiliki fasilitas lain salah satunya *restaurant*. *Restaurant* juga menjadi salah satu aspek penting guna meningkatkan kepuasan maupun menambah nilai daya tarik tersendiri dalam menyajikan jamuannya. Didalam *restaurant* sendiri terbagi menjadi dua *department* yaitu *food and beverage product* yang bertugas untuk menyiapkan atau mengolah makanan yang akan dijual, dan *food and beverage service* yaitu *department* yang bertugas sebagai garda depan dalam melayani, menyiapkan, hingga menyajikan hidangan kepada tamu yang berkunjung. Dalam hal ini tentunya perusahaan mempunyai standar masing-masing dalam pengelolaan

pelayanan. Maka dari itu perlu adanya *Standart Operational Prosedure* untuk menjunjung kualitas kinerja maupun fasilitas dalam perusahaan sehingga karyawan dapat memahami bagaimana pekerjaan itu harus dilakukan sebagai patokan dasar.

Berdasarkan hasil penelitian penulis selama melakukan *On The Job Training* di The Alana Hotel Malioboro, penulis dihadapkan oleh bagaimana cara perusahaan dalam mengembangkan dan mempertahankan kualitas dari segi pelayanan hingga fasilitas hotel tersebut. Maka dari itu penulis tertarik melakukan penelitian ini, dengan judul “*General Orientation Training* Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan Pada *Department Food and Beverage Service* The Alana Hotel Malioboro”.

1.2 Ruang Lingkup

Agar pembahasan penulis fokus mengarah kepada materi yang dibahas, maka penulis membatasi pada ruang lingkup *weekly training* atau pelatihan mingguan yang dilakukan *departement food & beverage service* dalam mempertahankan kualitas pelayanan dan juga fasilitas dalam *restaurant* di The Alana Hotel Malioboro, dengan melakukan pelatihan seperti orientasi tempat, *product knowledge*, *monthly promo training*, praktek membuat minuman, *handling room service*, pelatihan kasir, pelatihan mesin *EDC*, *google riview training*, hingga *how to serve wine*, hingga implementasi hasil *training* yang didapatkan.

1.3 Perumusan Masalah

Atas dasar latar belakang dan ruang lingkup, maka penulis menetapkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara *leader Department Food and Beverage Service* dalam meningkatkan kualitas kinerja maupun pelayanan karyawan di The Alana Hotel Malioboro?
2. Apa pentingnya *General Orientation Training* bagi karyawan dalam meningkatkan kualitas kerja di *Food and Beverage Service* The Alana Hotel Malioboro?

1.4 Tujuan Penulisan

Dengan menulis dan membahas ini penulis memiliki tujuan yaitu:

1. Mengetahui cara *leader Department Food and Beverage Service* dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan di The Alana Hotel Malioboro.
2. Mengetahui pentingnya *General Orientation Training* bagi karyawan dalam meningkatkan kualitas kinerja di *Departement Food and Beverage Service* The Alana Hotel Malioboro.
3. Mengetahui apa yang didapatkan dari *General Orientation Training* dan apa yang dapat di Implementasikan dalam pekerjaan di *Department Food and Beverage Service* The Alana Hotel Malioboro.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan tersebut maka penelitian ini memiliki manfaat yang dapat diberikan, yaitu:

1.5.1 Manfaat Praktis

Manfaat secara praktis hasil penelitian dapat bermanfaat dalam beberapa aspek lapangan atau praktek, yaitu:

1. Sebagai bahan referensi serta masukan kepada *Department Food and Beverage Service* di The Alana Malioboro untuk mengatasi kendala-kendala yang ada.
2. Dapat menyelesaikan tugas masing-masing dengan *Standart Operational Procedure* yang berlaku yang diperoleh dari *General Orientation Training*.
3. Untuk menjaga kepuasan tamu di bagian pelayanan *Food and Beverage Service*.
4. Menjalin hubungan baik antara Universitas Bina Sarana Informatika dengan The Alana Hotel Malioboro.
5. Membantu dalam mempersiapkan diri pembaca ketika ingin melakukan praktek kerja lapangan.

1.5.2 Manfaat Teoris

Manfaat secara teoritis hasil dari penelitian dapat bermanfaat dalam pemberian teori pembelajaran, yaitu:

1. Penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan menjadi referensi tugas akhir bagi peneliti lain khususnya di bidang ilmu perhotelan untuk mengembangkan penelitian mengenai analisis pelaksanaan *General Orientation Training* di *Food and Beverage Service Departement*.
2. Dapat menambah koleksi karya ilmiah di perpustakaan Universitas Bina Sarana Informatika.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Hotel

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. (*Hotel Proprietors Act, 1956*).

Menurut Bataafi dalam (Damayanti dan Yulianto, 2014) menyimpulkan bahwa, “hotel sendiri memiliki arti suatu bisnis jasa atau pelayanan yang dijalankan dengan bangunan yang menyediakan akomodasi yang dikelola secara komersial yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, baik kamar untuk penginapan dan juga untuk makan dan minum, serta fasilitas pelayanan jasa lainnya.”

Berdasarkan pengertian hotel tersebut dapat disimpulkan bahwa hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan seluruh bangunan untuk menyediakan layanan penginapan, makan dan minum, serta fasilitas lainnya untuk diberikan kepada tamu perorangan maupun kelompok, dan dikelola secara komersial dengan memperhitungkan segala hal untuk memperoleh tujuan mendapatkan untung yang besar.

2.1.1 Tipe dan Klasifikasi Hotel

Untuk memberikan informasi kepada tamu hotel yang akan menginap di hotel tentang standar fasilitas yang dimiliki oleh masing-masing jenis dan tipe hotel, maka Departmen Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi melalui Direktorat Jendral Pariwisata mengeluarkan suatu peraturan usaha dan penggolongan hotel (SK. No. KM 37/PW.304/MPPT-86). Penggolongan hotel tersebut ditandai dengan bintang, yang disusun mulai dari hotel berbintang 1 hingga dengan yang tertinggi berbintang 5.

Secara garis besar kriteria yang digunakan untuk penggolongan hotel tersebut didasarkan pada unsur persyaratan sebagai berikut:

1. Menurut besar atau kecilnya hotel terbagi menjadi 4 golongan yaitu:
 - a. *Small Size Hotel* (hotel kecil), yaitu hotel dengan 25 kamar atau kurang.
 - b. *Small Average Size Hotel* (hotel sedang), yaitu hotel yang memiliki lebih dari 25 kamar dan kurang dari 100 kamar.
 - c. *Medium Average Size Hotel* (hotel menengah), yaitu hotel dengan jumlah kamar lebih dari 100 dan kurang dari 300 kamar.
 - d. *Large Size Hotel* (hotel besar), yaitu hotel yang memiliki lebih dari 300 kamar.
2. Lokasi Hotel
 - a. *Mountain Hotel*, yaitu hotel yang terletak di daerah pegunungan.
 - b. *Beach Hotel*, yaitu hotel yang terletak di tepi pantai.
 - c. *City Hotel*, yaitu hotel yang terletak di perkotaan.
 - d. *Resort Hotel*, yaitu hotel yang berlokasi di kawasan wisata.

3. Jenis tamu yang menginap

- a. *Family Hotel* (hotel keluarga), adalah hotel yang dirancang untuk keluarga.
- b. *Bussines Hotel* (hotel bisnis), adalah hotel yang dirancang untuk usahawan.
- c. *Tourist Hotel* (hotel wisata), adalah hotel yang dirancang untuk para wisatawan.
- d. *Transit Hotel* (hotel transit), adalah hotel yang dirancang khusus untuk orang-orang yang melakukan persinggahan sementara dalam suatu perjalanan.
- e. *Cure Hotel* (hotel perawatan kesehatan), adalah hotel yang dirancang untuk orang-orang yang sedang menginginkan penyembuhan dari suatu penyakit atau meningkatkan kesehatan.
- f. *Convention Hotel* (hotel konveksi), adalah hotel yang dirancang untuk orang-orang yang menyelenggarakan konveksi.

4. Lama tamu menginap

- a. *Transient Hotel*, yaitu dimana para tamunya menginap hanya untuk satu sampai dua malam.
- b. *Semi Residential Hotel*, yaitu dimana para tamunya lebih dari 2 malam sampai satu minggu
- c. *Residential Hotel*, yaitu dimana para tamu menginap dalam jangka waktu yang lama, lebih dari seminggu.

5. Berdasarkan tarif

- a. *Economy class hotel*, yaitu hotel yang memiliki tarif kamar kelas ekonomi.

- b. *Frist class hotel*, yaitu hotel yang memiliki tarif kamar mahal.
 - c. *Deluxelluxury*, yaitu hotel dengan memiliki tarif kamar yang sangat mahal.
6. Unsur dan komponen harga kamar
- a. *European plan hotel*, hotel yang menetapkan bahwa harga kamar hanya untuk kamar saja.
 - b. *Continental plan hotel*, hotel yang menetapkan bahwa harga kamar termasuk makan pagi.
 - c. *Full American plan*, harga kamar sudah termasuk tiga kali makan.

2.2 *Food and Beverage Department.*

Menurut Komar (2014) *Food and Beverage Departement* adalah salah satu *departement* dalam hotel yang bertugas dan bertanggung jawab dalam hal penyediaan, pelayanan makanan dan minuman untuk tamu-tamu yang menginap di hotel, juga tamu-tamu dari luar hotel yang menginginkan makanan dan minuman dari hotel, seperti pesta pernikahan, rapat dinas, dan layanan pesanan makanan di luar hotel (*outside catering*).

Menurut (Lestari, 2016) *Food and Beverage Department* secara umum adalah bagian yang mengurus makanan dan minuman, sedangkan definisi *food and beverage department* secara khusus (dilihat dari dunia perhotelan) adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait.

Menurut (Soekresno, 2011) *Food and Beverage Department* adalah salah satu divisi yang bertanggung jawab terhadap kebutuhan dan pelayanan makan dan minum bagi setiap tamu yang datang dan dikelola secara komersial serta

profesional (Sigit, 2010). Kegiatan operasional *food and beverage department*, sangat menunjang kemajuan bagi suatu hotel, adapun kegiatan itu meliputi; melaksanakan usaha pengembangan produk makanan dan minuman, merencanakan kegiatan yang dapat menarik tamu untuk makan dan minum di restoran hotel, melakukan pembelian bahan-bahan makanan dan minuman, penyimpanan bahan-bahan makanan dan minuman, melakukan pengolahan, penyajian makanan dan minuman serta penghitungan produk. Tujuan utama organisasi *food and beverage department* adalah menciptakan pelanggan, bagi kelangsungan usaha untuk lebih maju dan berkembang. (Suzanti & Wijayanti, 2012).

Menurut Novitasari dan Yulianto (2016), “*Food and Beverage* terbagi menjadi dua seksi besar yang saling berhubungan satu sama lain dan harus saling bekerjasama”, yaitu terdiri dari :

1. *Food and Beverage Service*

Departement ini bertugas dan bertanggung jawab dalam pelayanan dan penyajian makanan dan minuman yang dibutuhkan oleh tamu

2. *Food and Beverage Product*

Department ini bertugas dan bertanggung jawab terhadap penyediaan makanan dan minuman dengan cara mengelola bahan mentah atau setengah jadi menjadi suatu hidangan yang siap disajikan kepada tamu.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bawasanya *food and Beverage Department* memiliki kontribusi yang cukup tinggi dalam suatu industri jasa perhotelan.

2.3. Food and Beverage Service

Food and Beverage Service merupakan salah satu usaha layanan yang tugas utamanya menyajikan makanan dan minuman kepada konsumen, orientasi utama bidang ini untuk memberikan kepuasan pada pelanggan saat menikmati hidangan makanan dan minuman dari segi pelayanan penyajian.

Menurut Mertayasa dalam (Faturohman, 2018), menyebutkan bahwa “*Food and Beverage Service* adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu baik di hotel maupun diluar hotel”. *Service* kepada tamu dimulai sejak tamu memasuki ruangan dan akan diingat tamu setelah tamu tersebut meninggalkan restoran.

Pelayanan terhadap tamu tidak semudah yang diperkirakan, seorang *waiter/waitress* harus benar-benar memperhatikan keinginan tamu sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap tamu yang berkunjung dengan memberikan *service excellent* atau mampu memberikan layanan di atas harapan yang diinginkan menjadi target yang harus dicapai setiap organisasi untuk menghasilkan pelayanan jasa yang optimal.

2.3.1 Section Food and Beverage Service

Didalam Departemen *Food and Beverage Service* terbagi menjadi 4 bagian yaitu:

1. Restaurant

Menurut Suarhana dkk (2006) Restoran adalah “tempat usaha yang komersial yang ruang lingkup kegiatannya menyediakan hidangan hidangan serta minuman ditempat usahanya”.

SK Menteri Pariwisata dan Komunikasi No.KM73/PW 105/MPPT-85 menjelaskan bahwa Restoran adalah “suatu jenis usaha dibidang jasa pangan yang bertempat sebagian atau seluruh bangunan yang permanen dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyajian, dan penjualan makanan dan minuman untuk umum”.

Menurut Sugiarto dan Sulartiningrum (2001) Restoran adalah “suatu tempat yang identik dengan jajaranan meja-meja yang tersusun rapi, dengan kehadiran orang, timbulnya wangi semerbak dari dapur dan pelayanan pramusaji, berdentingnya bunyi-bunyian kecil karena persentuhan gelas gelas kaca atau porselen yang menyebabkan suasana didalamnya menjadi lebih hidup”.

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa Restoran adalah tempat usaha yang dikelola secara komersil yang menyediakan hidangan makanan dan minuman yang identik dengan jajaran meja yang tersusun rapi serta pelayanan dari peramusaji dan dilengkapi dengan bunyi dentingan gelas yang membuat suasana tempat menjadi lebih hidup.

2. *Room Service*

Room service adalah salah satu bagian di bawah *Food and Beverage Service* yang mengelola penjualan makanan dan minuman yang diantar langsung ke kamar tamu yang menginap di hotel. Letak atau area *room service* adalah dekat *main kitchen* (dapur utama) dan dekat *service bar* (Sugiarto dan Sulartiningrum, 2003).

Menurut S. Meldik *room service* adalah bagian dari tata hidang yang bertanggung jawab atas pesanan dan pelayanan. Yang berupa makanan dan

minuman, untuk dihidangkan di kamar tamu atau di tempat lainnya di dalam hotel kecuali restoran.

Sedangkan menurut Warsum WA, beliau mengatakan bahwa *room service* merupakan salah satu bagian dari *food and beverage department* dan bertugas melayani tamu yang ingin menikmati makan dan minum di dalam kamarnya.

Dari ketiga pendapat tersebut dapat dinyatakan bahwa *room service* adalah sebuah bagian dari *department food and beverage service* yang secara khusus melayani pelayanan makanan dan minuman dan diantar kedalam kamar tamu yang menginap di hotel.

3. Bar

Menurut Atmodjo bar adalah suatu tempat yang di organisasikan secara kolersil dan dilengkapi dengan fasilitas yang memadai, terdapat baik di dalam sebuah hotel atau berdiri sendiri di luar hotel, dimana seseorang bisa mendapatkan pelayanan segala macam minuman baik yang beralkohol maupun yang tidak beralkohol kecuali minuman panas seperti kopi dan teh.

4. *Banquet*

Banquet berasal dari bahasa Perancis yang artinya “panjang” . karena pada jaman dulu bangsa Perancis sering mengadakan kumpul bersama sambil menikmati hidangan yang enak di meja panjang di antara kelompok masing-masing.

Menurut Heru Riyadi (2015), *Banquet* adalah salah satu bagian dari hotel yang tidak hanya menyediakan makanan atau minuman, tetapi mengatur dan merencanakan sebuah acara mulai dari ruangan yang akan digunakan,

perlengkapan yang diperlukan serta hal-hal lain yang menunjang acara tersebut sesuai dengan keinginan yang mempunyai acara.

Pada dasarnya *Banquet* memiliki *equipment*, perlengkapan dan tata saji yang tidak jauh berbeda dengan restoran. Beberapa hal yang membedakannya adalah perjamuan tidak tersedia secara permanen seperti restoran melainkan hanya diselenggarakan ketika ada pihak yang memesan atau ada acara tertentu saja.

2.3.2. Struktur Organisasi *Food and Beverage Service*

Struktur organisasi sangat berpengaruh terhadap berjalannya suatu departemen dalam hotel, namun tidak semua hotel memiliki struktur organisasi yang sama. Ada beberapa faktor yang menjadi penentu sebuah struktur organisasi tersebut. Berikut salah satu contoh struktur organisasi dalam *Food and Beverage Service Departement*:



Gambar II. 1 Struktur Organisasi Food and Beverage Service

Sumber : Buku Restoran dan Segala Permasalahannya

2.3.3. Tugas dan Tanggung jawab *Food and Beverage Service*

Food and beverage service memiliki peran penting dalam operasional restoran yang ada di hotel, maka dari itu berikut tugas dan tanggung jawab departemen ini:

1. Menangani penghidangan makanan dan minuman.
2. Menyiapkan berbagai jenis minuman seperti *juice*, *coffee*, *cocktail*, dan *mocktail*.
3. Menyediakan serta menawarkan menu makanan dan minuman yang ada pada pelanggan.
4. Meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik.
5. Mendapatkan keuntungan finansial atau profit untuk industri *food and beverage*.
6. Membawa peningkatan pada reputasi perusahaan.

Adapun tugas dan tanggung jawab setiap jabatan yang ada pada departemen *food and beverage service*, adalah:

1. *Food and Beverage Manager*

Food and Beverage Manager adalah pimpinan dari departemen *Food and Beverage Service*. Berikut adalah tugas dari *Food and Beverage Manager*:

- a. Memastikan tercapainya *profit margin* pada setiap periode keuangan dari masing-masing divisi yang ada di dalam departemen *food and beverage service*.
- b. Menyiapkan rincian anggaran untuk semua divisi yang berada di bawah naungannya.
- c. Merumuskan peraturan yang dapat membuat semua pekerjaan berjalan lancar, menjamin kesejahteraan karyawan, serta tidak merugikan perusahaan.
- d. Menjadi jembatan untuk berkomunikasi antara karyawan di level bawah dan pimpinan tertinggi, seperti *managenent* hotel sehingga dapat menyampaikan aspirasi tenaga kerja.

2. *Assistant Food and Beverage Manager*

Assistant Food and Beverage Manager adalah tangan kanan langsung dari *Food and Beverage Manager*, ketika sedang berhalangan posisi ini yang memimpin departemen. Bedanya *Assistant Food and Beverage Manager* lebih mengurus ke urusan harian, bukan urusan dalam gambaran besar.

3. Manajer Bidang Layanan

Bertugas untuk menjaga keseluruhan fungsi divisi yang dipimpinnya. Berikut adalah tugas Manajer Bidang Layanan:

- a. Mengelola fungsi divisi bidang layanannya.
- b. Memesan bahan atau peralatan yang dibutuhkan bidang layanannya
- c. Mengecek persediaan.
- d. Mengawasi, melatih, merawat, dan mengevaluasi bawahannya.
- e. Menyiapkan laporan staf dan penjualan.
- f. Mengelola anggaran bidang layanannya.
- g. Menangani penjualan berkoordinasi dengan kasir.
- h. Menindak lanjuti tugas setiap bawahannya dengan menerima umpan balik tamu dan mengirimkannya ke *Food and Beverage Manager*.
- i. Menangani keluhan tamu.

4. *Assistant Manajer* Bidang Layanan

Tugas pada posisi ini sama seperti *Assistant Food and Beverage Manager*, yaitu untuk mengurus segala urusan bidang layanan ketika manajer sedang berhalangan.

5. Anggota Tim Bawahan

Anggota lain seperti *Supervisor, Captain, Sommelier, Hostes, Waiter, Waitress*, dan *Steward* memiliki fungsi yang sama seperti manajer bidang layanannya. Bedanya, mereka hanya menangani bagian yang bukan administrasi saja, seperti mengantar makanan, menghadapi keluhan tamu, dan lain sebagainya.

2.4. General Orientation Training

2.4.1. Orientation

Menurut Ingham (2012) menyatakan pengertian orientasi adalah sikap dan tingkah laku pegawai, merupakan suatu konsep yang dapat menciptakan harmoni

dalam bekerja dan sehingga dapat menyebabkan peningkatan kinerja pegawai secara individu dalam sebuah perusahaan.

Menurut French yang dialih bahasakan oleh Soekodjo (2013), menyatakan bahwa orientasi adalah program upaya pelatihan dan pengembangan awal bagi para pegawai baru untuk dapat menyesuaikan diri dan juga memberi mereka informasi mengenai perusahaan, jabatan, dan kelompok kerja.

Jadi dapat disimpulkan orientasi adalah suatu proses atau upaya seseorang atau pegawai baru untuk dapat menyesuaikan diri terhadap lingkungan disekelilingnya.

1. Jenis-jenis Orientasi

a. Orientasi Temporal

Orientasi temporal (orientasi waktu) adalah kemampuan individu untuk mengetahui hubungan masa, waktu, hari, tanggal, bulan, musim, atau tahun, baik sekarang, lampau, maupun yang akan datang.

b. Orientasi Spasial

Orientasi spasial (tempat) adalah kemampuan individu untuk mengetahui batasan ruang atau lokasi yang ditempati serta hubungannya dengan ruang atau lokasi lain.

c. Orientasi Personaal

Orientasi personal (perorangan) adalah kemampuan individu untuk mengemukakan identitas diri sendiri dan orang lain di sekitarnya.

2. Tujuan Orientasi

Tujuan orientasi karyawan dalam dunia kerja menurut Sedarmayanti (2012):

- a. Memperkenalkan pegawai baru dengan ruang lingkup tempat bekerja, dan kegiatannya.
- b. Memberi informasi tentang kebijakan yang berlaku.

- c. Menghindarkan kemungkinan timbul kekacauan yang dihadapi pegawai baru, atas tugas atau pekerjaan yang diserahkan kepadanya.
- d. Memberi kesempatan pegawai baru menanyakan hal berhubungan pekerjaannya

2.4.2. Training

Menurut Dessler, Gary (2006) *Training* adalah proses mengajar ketrampilan yang dibutuhkan karyawan baru untuk melakukan pekerjaannya.

Veithzal Rivai (2004) menegaskan bahwa *Training* adalah proses sistematis mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Gomes (2003) *Training* adalah setiap usaha untuk memperbaiki kinerja pekerja pada suatu pekerjaan tertentu yang menjadi tanggung jawabnya, atau satu pekerjaan yang ada hubungannya dengan pekerjaannya.

Jadi dapat disimpulkan bahwa *Training* adalah suatu kegiatan atau usaha mengajar ketrampilan karyawan untuk memperbaiki kinerja pegawai sehingga akan mendapatkan tanggung jawab pada suatu pekerjaannya.

General Orientation Training atau orientasi pelatihan umum adalah proses pengenalan dan pelatihan secara umum tentang organisasi, tanggung jawab, hak dan kewajiban untuk seluruh calon karyawan.

2.5. Kualitas Kinerja Karyawan

Kualitas kerja karyawan merupakan suatu standar persyaratan minimum yang harus dipenuhi agar seorang karyawan bisa menjalankan pekerjaannya dengan baik.

Menurut Moeheriono (2012), kinerja merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam

mewujudkan sasaran, tujuan visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi.

Menurut Marcana dalam Rao (2013), menyebutkan bahwa kualitas kerja adalah wujud perilaku atau kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan harapan dan kebutuhan atau tujuan yang dicapai secara efektif dan efisien.

2.5.1. Faktor yang mempengaruhi kinerja

Sutrisno (2016) mengatakan bahwa terdapat dua faktor yang mempengaruhi kinerja atau prestasi kerja yaitu faktor individu dan faktor lingkungan, faktor-faktor yang dimaksud adalah:

1. Faktor Individu
 - a. Usaha yang menunjukkan sejumlah sinergi fisik dan mental yang digunakan dalam menyelenggarakan gerakan tugas.
 - b. *Abilities*, yaitu sifat-sifat personal yang diperlukan untuk melaksanakan suatu tugas.
 - c. *Role/Task Perception*, yaitu segala perilaku dan aktivitas yang dirasa perlu oleh individu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.
2. Faktor Lingkungan, meliputi:
 - a. Kondisi fisik
 - b. Peralatan
 - c. Waktu
 - d. Material
 - e. Pendidikan
 - f. Pelatihan

2.5.2. Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Robbins (2016) indikator kinerja adalah alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja karyawan. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan adalah:

1. Kualitas kerja karyawan dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kemampuan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan (Robbin, 2016). Dapat digambarkan dari tingkat baik buruknya hasil kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan juga kemampuan dan keterampilan karyawan dalam mengerjakan tugas yang diberikan.
2. Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan (Robbin, 2016). Dapat diukur melalui jumlah (unit/siklus) tersebut. Misalnya karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dari batas waktu yang ditentukan perusahaan.
3. Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil *output* serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain (Robbin, 2016). Kualitas kinerja dapat diukur dari kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga tidak mengganggu pekerjaan lain yang merupakan tugas karyawan tersebut.
4. Efektifitas merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi dan bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya (Robbin, 2016). Bahwa dalam pemanfaatan sumber daya baik manusia itu sendiri maupun sumber daya yang berupa teknologi, modal, informasi dan bahan baku yang ada di organisasi sapat digunakan semaksimal mungkin oleh karyawan.

5. Kemandirian merupakan tingkat seseorang yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya tanpa menerima bantuan, bimbingan dari atau pengawas (Robbin, 2016). Karyawan yang mandiri, yaitu karyawan ketika melakukan pekerjaannya tidak perlu diawasi dan bisa menjalankan sendiri fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan, bimbingan dari orang lain atau pengawasan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Menurut Nazir (2013) bahwa desain penelitian semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Dalam sebuah penelitian pastikan berhubungan dengan apa yang akan diteliti, maka harus memiliki variable penelitian yang jelas untuk memberikan data dan informasi yang diperlukan untuk memecahkan masalah penelitian yang akan diteliti. Metode penelitian adalah suatu cara untuk mendapatkan data untuk menunjang suatu penelitian yang akan dilaksanakan untuk mencapai suatu tujuan dan kegunaan tertentu. Menentukan metode penelitian yang tepat akan mempermudah dalam penelitian dan sebagai pedoman dalam kegiatan penelitian untuk penyelidikan penelitian yang terarah.

Pada tugas akhir ini peneliti menggunakan metode desain penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Manossoh (2019) Penelitian Deskriptif Kualitatif adalah kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh gambaran jelas mengenai keadaan yang sebenarnya terhadap permasalahan penelitian dengan cara mengkaji dan melakukan pengolahan data penelitian.

Oleh karena itu, peneliti melakukan metode penelitian deskriptif kualitatif untuk memperoleh hasil penelitian yang relevan terkait *General Orientation Training* Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Kinerja *Department Food and Beverage Service* The Alana Hotel Malioboro.

3.2. Teknik Pengambilan Data

Peneliti melakukan beberapa teknik pengambilan data untuk memperoleh informasi dalam pengerjaan tugas akhir, yaitu:

1. Observasi (*Observation*)

Menurut Syaodih dalam Widyaningsih (2018) “Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap kejadian atau kegiatan yang sedang berlangsung”. Teknik pengumpulan data berupa observasi merupakan pengumpulan data yang dilaksanakan dengan melakukan identifikasi berupa pengamatan, pencatatan, penelaahan terhadap suatu kegiatan yang diselidiki, peneliti melakukan pengamatan secara langsung di The Alana Hotel Malioboro terkait *General Orientation Training* yang dilakukan dalam upaya peningkatan kualitas kinerja karyawan. Adapun aktivitas yang diamati oleh penulis yaitu mulai dari menangani pelayanan pada saat sarapan seperti *greeting, escorting guest, pouring tea or coffee, clear up, hingga preparation back area* atau area belakang restoran. Mengikuti pelatihan yang diadakan dalam departemen seperti pelatiham membuat minuman, *handling room service*, dan sebagainya.

2. Wawancara (*interview*)

Menurut Fathoni dalam Widyaningsih(2018) mendefinisikan “wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui sebuah proses tanya jawab yang belangsung satu arah”. Wawancara merupakan tehnik pengambilan data secara lisan dengan memberikan pertanyaan yang kemudian akan dijawab langsung oleh narasumber dengan tujuan memperoleh informasi yang akurat. (Nana, 2013)

Wawancara atau *interview* merupakan salah satu bentuk Teknik pengumpulan data yang banyak digunakan dalam penelitian deskriptif kualitatif. Wawancara dilaksanakan secara lisan dalam pertemuan tatap muka secara individual. Adakalanya juga wawancara dilaksanakan secara kelompok, kalau memang tujuannya untuk menghimpun data dari kelompok seperti wawancara dengan suatu keluarga, pengurus Yayasan dll. Wawancara yang ditujukan untuk memperoleh data dari individu dilaksanakan secara individu.

Sugiono mengutip pernyataan dari esterberg yang mengemukakan beberapa macam wawancara yaitu wawancara terstruktur, semi terstruktur, dan tidak terstruktur.

a. Wawancara terstruktur

Wawancara terstruktur (*structured interview*) digunakan sebagai Teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara. Pengumpul data telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternative jawabanya pun telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpul data mencatatnya.

b. Wawancara semi terstruktur

Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-dept interview*, di mana dalam pelaksanaanya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang di ajak wawancara dimintai pendapatnya, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti

perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.

c. Wawancara tak berstruktur

Wawancara tidak berstruktur, adalah wawancara yang bebas bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpul datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

Peneliti mewawancarai beberapa karyawan dari *Departement Food and Beverage Service* dengan tujuan mengetahui bagaimana upaya *General Orientation Training* dilakukan dalam *Department* tersebut untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan. Adapun daftar narasumber sebagai berikut:

Tabel III. 1 Daftar Narasumber

No	Nama	Jabatan	Topik
1	Wahyu Janu Saputro	<i>Supervisor</i>	Bagaimana cara <i>leader Department Food and Beverage Service</i> dalam meningkatkan kualitas kinerja maupun pelayanan karywan di The Alana Hotel Malioboro?
2	Wahyu Janu Saputro	<i>Supervisor</i>	Apa pentingnya <i>General Orientation Training</i> bagi karyawan dalam meningkatkan kualitas kinerja di <i>Food and Beverage Service</i> The Alana Hotel Malioboro?
4.	Vina Agwin	<i>Casual</i>	Apa yang didapatkan dari terlaksananya

		<i>Worker</i> <i>Reguller</i>	<i>General Orientation Training?</i>
5.	Ricky Rukmana	<i>Bar Waiter</i>	Apa yang dapat diperoleh dari terlaksananya <i>General Orientation Training?</i>

Sumber: Peneliti (2023)

3. Dokumentasi (*documentation*)

Studi dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan dokumen dan data-data pendukung penelitian. Menurut Sugiyono dalam Widyaningsih (2018) “Dokumentasi dapat berbentuk gambar, tulisan, atau karya-karya dari seseorang. Tehnik pengumpulan data berupa dokumentasi ialah proses pengambilan data yang dilakukan dengan cara memperoleh dokumen-dokumen dari sumbernya.”

Untuk mengumpulkan bukti kegiatan *training* kegiatan penulis melakukan pengambilan dokumentasi berupa foto ketika melakukan penelitian.

4. Studi Pustaka (*Literature*)

Pengumpulan data dengan tehnik le pustaka merupakan tehnik pengumpulan data dengan menggunakan buku-buku atau sumber tertentu yang berkaitan dengan obyek permasalahan yang di teliti Huda dan Jati (2015). Studi Pustaka merupakan kegiatan pengkajian atau pengambilan data dengan mengumpulkan referensi berupa teori-teori yang memiliki hubungan dengan sumber permasalahan penelitian. Metode literatur dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya dengan mempelajari dan mengumpulkan bahan-bahan pustaka yang berkaitan dengan persoalan yang akan dibahas dan mencari referensi jurnal serta buku untuk memperoleh informasi mengenai pengolahan data.

3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian

3.3.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di The Alana Hotel Malioboro yang beralamat di Jl. Mayjen Sutoyo No.52, Mantriweron, Kec. Mantriweron, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55143.

3.3.2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian berlangsung dari 31 Agustus 2022 hingga 1 Februari 2023. Adapun tahapan-tahapan dalam kegiatan penelitian dapat dilihat pada tabel III.2.

Tabel III. 2 Jadwal Penelitian Tugas Akhir

No	Jenis Kegiatan	Tahun 2022					Tahun 2023							
		Bulan					Bulan							
		Agt	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt
1	OJT (<i>On The Job Training</i>)													
2	Pengamatan													
3	Pengambilan Data													
4	Penyusunan Proposal													
5	Bimbingan Proposal													
6	Penyusunan Tugas Akhir													
7	Bimbingan Tugas Akhir													
8	Ujian Tugas Akhir													

Sumber:Peneliti(2023)

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum The Alana Hotel Malioboro

4.1.1. Sejarah dan Perkembangan The Alana Hotel Malioboro

Bertepatan dengan tahun baru, 1 Januari 2020, Neo+ Awana Hotel Yogyakarta mengukir sejarah baru dengan bertransformasi menjadi The Alana Hotel & Conference Center Malioboro. Perubahan nama diumumkan pada *Pres Conference* yang digelar pada Selasa, 31 Desember 2019, siang. Seremoninya sendiri dilakukan malam harinya pada momen pergantian tahun. Hadir dalam acara tersebut perwakilan Archipelago International (sebagai operator hotel), Rasuna *Residence Development* (sebagai *owning company*, dan *Management* The Alana Hotel & Conference Center Malioboro, serta kawan-kawan media, pada khususnya yang berasal dari Yogyakarta.

Wajah baru The Alana Hotel & Conference Center Malioboro Berri Naurika, *General Manager* The Alana Malioboro, mengungkapkan bahwa ia melihat *brand* sebelumnya memiliki potensi yang masih dapat dikembangkan. Karena dari segi fasilitas, jumlah kamar, ruang *meeting*, kolam renang, *restaurant*, sebenarnya sudah berada di atas standar *brand* sebelumnya.

Untuk itu, Bapak Berry mencoba mengajukan proposal perubahan *brand* kepada Rasuna *Residence Development* dan Archipelago Internasional.

Dengan berbagai negosiasi akhirnya pengajuan tersebut diterima, dengan syarat dan penyesuaian pada beberapa fasilitas, baik dari segi pelayanan, jumlah kamar, maupun tampilan interior.

Selelah menganalisa fasilitas *brand* sebelumnya, mereka melihat peluang untuk bisa meningkatkan kualitas dari properti tersebut. Mereka juga dapat melihat kompetisi di kota ini masih sangat terbuka lebar, karena kota ini masih menjadi favorit para wisatawan baik lokal maupun internasional.

Pres Conference The Alana Hotel and Conference Center Malioboro Archipelgo Internasional dan Resuna *Residence Development* sangat mendukung dan sangat *confidence* melakukan perubahan *brand*. Perubahan ini tentu saja membawa The Alana Malioboro ke level yang lebih tinggi dari sebelumnya. Dari *brand* sendiri berbeda, *brand* sebelumnya mengusung bintang tiga, maka dengan *brand* baru ini naik level menjadi berbintang empat.

Dari segi pelayanan sebelumnya yang sudah baik, akan mempertahankan dan meningkatkan menjadi lebih baik lagi. Dari segi fasilitas sebelumnya yang sudah lengkap, akan ditambah supaya lebih lengkap, sesuai dengan standar *brand* The Alana. Dari segi harga, tentu akan menyesuaikan dengan fasilitas yang tersedia, kata Inna Yudari, *Regional Marcomm Manager* Archipelago International.

Kami juga menambah fasilitas baru, seperti *ballroom*. Kami juga akan menambah fasilitas spa, *gym*, dan *fitness center* yang pembangunannya dimulai per Januari 2020, sambung Berri.

Yohanes Sulistiono, *Regional General Manager* Archipelago Internasional mengatakan, pergantian merek ini mencerminkan *trend* yang berkembang. Para wisatawan dewasa ini lebih suka ruang terbuka, dinamis, sosial dalam suasana

mewah. Archipelago Internasional dengan gembira menyambut baik wisatawan bisnis maupun keluarga ke hotel.

The Alana Malioboro Dahulunya adalah hotel Neo+ Awana saat berbintang 3, yang *rebranding* dipenghujung tahun 2019, namun sekarang menjadi bintang 4. Hotel ini berada dibawah naungan Archipelago yang berlokasi di Jalan Mayjen Sutoyo No.52, Mantrijeron, Kec.Mantrijeron Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55143. Lokasi tersebut merupakan lokasi yang ideal untuk memulai perjalanan menuju destinasi wisata Yogyakarta yang bersejarah. Hotel ini terletak hanya 30 menit dari Bandara International Adisucipto, 10 menit dari Malioboro, 5 Menit berjalan kaki menuju Alun-alun Kidul, 10 menit berjalan kaki ke Istana Air Tamansari, 5 menit berjalan kaki ke jalan Prawirotaman, 15 menit berkendara ke Kebun Binatang Gembiraloka. Sehingga menjadikan Hotel ini hotel yang strategis untuk menikmati perjalanan liburan para tamu.

The Alana Malioboro dilengkapi dengan 8 ruang *meeting*, dan 1 *ballroom* yang dapat menampung hingga 500 tamu dalam gaya *theater* besar atau dalam sesi rapat kecil, dengan ruang parkir yang luas hingga dapat menampung 14 bus. Semua ruang pertemuan ner-AC dan dilengkapi dengan *system* suara, papan tulis, proyektor, LCD, dan akses internet wi-fi berkecepatan tinggi.

The Alana Hotel Malioboro memiliki 296 kamar dengan 10 lantai dengan 3 tipe kamar yaitu *Premier*, *Deluxe Premier*, dan *Suite Eksekutive*, sedangkan di lantai 10 sendiri baru saja direnofasi dengan tampilan interior yang berbeda dengan lantai dibawahnya, pada lantai ini juga semua kamar dilengkapi dengan *system smart room* dengan bantuan *Google Assistant*. Untuk pelayanan hotel sudah meliputi *wi-fi Access All Area*, *24 hourse Room Service*, *24 hourse Security*, *Laundry*, *Concierge*, *CCTV*, kemudian untuk Fasilitas kamar memiliki *comfort beds*, *hairdryer*, *local and*

international cable tv chanel, kettle jug, deposite box, wake up call, mini bar, safe deposite box, high quality linen and towel, LED TV & cable channel, Safe Deposit box, praying set, coffe&tea maker, water jug, mug,IDD Telephone line.

Fasilitas *meeting rooms* meliputi *free usage of meeting room, standart meeting room system, wirless michropone, lcd proyektor&screen, notepad & pencil, mineral water, and free wifi access.*

Selain kamar The Alana Malioboro memiliki fasilitas *Restaurant* yang bernama Prawiro yang terdiri dari *non smooking* dan *smoking* dapar menampung kurang lebih 300 orang.

Memiliki 1 Awana *Ballroom* yang dapat dibagi menjadi tiga bagian yaitu, Mantrijeron, Danunegaran, Ngadinegaran. 8 Ruang *meeting* yaitu Drupadi, Wisangeni, Abimanyu, Indrayana, Alengka, Arimbi, Yudistira, dan Nakula yang bisa menampung kurang lebih 500 orang.

The Alana Malioboro berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk para tamunya dengan upaya memberikan fasilitas terbaik di kelasnya. Adapun fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh The Alana Hotel Malioboro antara lain, yaitu:

1. *Room* (Kamar)

The Alana Malioboro memiliki jumlah total kamar sebanyak 296 kamar, dengan 3 tipe kamar yang dimiliki, antara lain:

a. *Premier Room*

Premier room dijual dengan harga Rp. 700.150++ yang akan mendapatkan kamar bergaya & nyaman seluas 24 m² dan terdapat 224 kamar dengan tipe ini, dilengkapi dengan pilihan tempat tidur *queen* atau *twin bed*, maupun dengan pilihan pemandangan kolam renang dan kota. Tamu juga dapat memilih lantai merokok dan bebas rokok dan juga dapat menampung hingga

3 orang dengan tambahan tempat tidur. Harga tersebut juga sudah termasuk dengan sarapan untuk 2 orang. Fasilitas yang ada di dalam kamar *premier* terdapat TV LED dengan saluran internasional dan lokal, tempat tidur dan bantal yang nyaman disertai dengan seprai selimut 100% katun, AC, dan *shower*. Tersedia mesin pembuat kopi & teh, layanan bar gratis, serta internet WIFI yang dapat diakses diseluruh ruangan.

b. *Deluxe Premier Room*

Deluxe Premier Room dijual dengan harga mulai dari Rp. 1.019.700 dengan mendapatkan pemandangan kota serta memiliki ruang tamu yang lebih besar dilengkapi tempat susuk dan meja. Tipe kamar ini berjumlah 64 kamar yaitu 40 kamar dengan *queen bed* dan 24 kamar dengan *twin bed* dengan luas 28m², dengan pilihan lantai merokok & bebas rokok sudah termasuk dengan sarapan untuk 2 orang. Kamar difabel tersedia dengan tempat tidur *queen*.

c. *Executive Suite*

Executive Suite dijual dengan harga mulai dari Rp. 1.643.400. kamar yang berukuran 53 m² ini memiliki *foyer* yang mengarah ke area tempat duduk dilengkapi dengan *sofa*, meja kopi, dan meja tulis, dengan pilihan pemandangan jalanan kota atau kolam renang. Kamar mandi dilengkapi dengan *Walk-in closet & bathtub*. Dalam kamar ini memiliki beberapa keuntungan lain seperti *queen bed*, meja bisnis, TV LED 42' dan *sofa*, kamar mandi *shower* dan *bathtub* terpisah, layanan gratis setrika, dan sudah termasuk sarapan untuk 2 orang.

2. Fasilitas dan layanan

The Alana Malioboro Hotel memiliki beberapa fasilitas lainnya antara lain:

a. Kolam Renang

The Alana Malioboro memiliki satu area kolam renang yang terletak di lantai 1 bersebelahan dengan restoran. Terdapat satu kolam dewasa dengan kedalaman 150 cm, dan satu kolam anak dengan kedalaman 50 cm. Kolam renang ini buka dari jam 06.00 hingga 18.00 dengan diawasi dengan penjaga kolam. Harga yang dikenakan untuk tamu diluar hotel sebesar Rp. 50.000 sudah termasuk mie atau nasi goreng.

b. Restoran

The Alana Malioboro memiliki satu restoran dengan nama Prawiro yang memiliki interior yang memukau, memiliki ruangan bebas rokok dan juga ruangan merokok. Restoran ini dapat menampung kurang lebih 300 orang didalam maupun luar ruangan. Di ujung restoran ini terdapat fasilitas permainan *billiard* dengan meja kecil yang disewakan untuk tamu dengan harga Rp. 15.000/permainan dan sudah mendapatkan satu minuman kopi atau teh.

c. Musholla

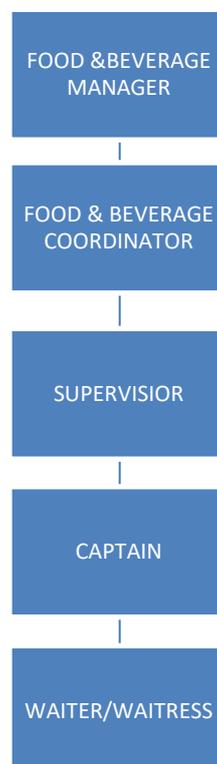
Musholla The Alana Malioboro terletak tepat di depan pintu masuk area restoran, meskipun musholla ini terbilang kecil tetapi dapat menampung sholat berjamaah dengan nyaman dapat dilihat dari kebersihan dan ruangan yang wangi.

d. *Meeting Rooms*

The Alana Malioboro memiliki 8 ruang *meeting* dan 1 *Ballroom*. Ruangan pertemuan tersebut terletak di lantai 1.

4.1.2. Struktur dan Tata Kerja *Food and Beverage Service* The Alana Hotel Malioboro

Struktur organisasi dan tata kerja di setiap hotel berbeda tergantung dari kebijakan manajemen dari hotel yang bersangkutan. Besar kecilnya suatu hotel juga dapat mempengaruhi struktur organisasi yang ada dalam lingkup hotel. The Alana Malioboro memiliki *department* yang lengkap dimana masing-masing memiliki tata kerja, tugas, dan tanggung jawab sebagaimana yang telah ditetapkan sebelumnya oleh perusahaan. Salah satu *department* yang memiliki peran penting dalam berjalannya kegiatan hotel adalah *Food and Beverage Service Department* ini memiliki tugas dalam melayani dari tamu masuk kedalam restoran hingga tamu meninggalkan restoran.



Gambar IV. 1 Struktur Organisasi *Food and Beverage Service*

Sumber : *Supervisor Food and Beverage Service* The Alana Malioboro (2023)

Pembagian tugas pokok *Food and Beverage Service Department* The Alana Hotel Malioboro sebagai berikut:

1. *Food and Beverage Manager*
 - a. Mengawasi jalannya operasional
 - b. Memastikan terlaksananya *Standart Operational Procedure*
 - c. Menyetujui dan mengelola anggaran
2. *Food and Beverage Coordinator*
 - a. Membuat jadwal harian karyawan
 - b. Mengkoordinir antar *department* saat ada *event*
 - c. Membantu *manager* membuat *report* mingguan atau bulanan
 - d. Menyiapkan pengajuan *casual worker* jika dibutuhkan
3. *Supervisor*
 - a. Memberikan pelatihan/*training* kepada bawahannya
 - b. Mengawasi jalannya *operational* sebelum manager turun tangan
 - c. Mengurus inventaris *department*
 - d. Menjadi perantara antara manajemen atasan dengan *staff* bawahan
 - e. Membuat *job description* untuk dilakukan seluruh *staff* bawahan
4. *Captain Waiter*
 - a. Cek kehadiran karyawan
 - b. Cek kebersihan area *restaurant*
 - c. Memberikan laporan penilaian karyawan kepada *supervisor*
 - d. Memastikan berjalannya *general cleaning* setiap minggu
 - e. Menangani keluhan pelanggan

5. *Waiter/ Waitress*

- a. Melayani dan menyiapkan segala kebutuhan tamu di *restaurant, room service*, maupun *banquet*
- b. Menyiapkan segala kebutuhan di *bar* membuat minuman hingga mengantarkan pesanan ketamu
- c. Bertanggung jawab atas kasir, menyiapkan pembayaran hingga laporan keuangan harian kasir

4.1.3. Kegiatan Usaha atau Organisasi

The Alana Hotel Malioboro merupakan salah satu hotel berbintang 4 di Yogyakarta, tidak hanya menjual kamar atau yempat penginapan, hotel ini juga menyediakan beberapa pelayanan jasa yang meliputi kolam renang, ruang pertemuan, tempat kebugaran, serta *restaurant* yang menghadirkan berbagai macam hidangan dengan menu yang beragam. The Alana Hotel Malioboro selalu menjaga serta berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada tamu, sehingga para tamu yang berkunjung merasa nyaman, dan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

4.2. Pembahasan

4.2.1. Cara *Leader Department Food and Beverage Service* dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Maupun Pelayanan Karyawan di The Alana Hotel Malioboro

Kualitas kinerja merupakan suatu standar persyaratan minimum yang harus dipenuhi agar seorang karyawan bisa menjalankan pekerjaannya dengan baik. Kualitas kinerja dapat dilihat dan diukur dari kualitas pekerjaan yang dihasilkan dari ketrampilan dan kemampuan karyawan tersebut. Ada 2 faktor yang mempengaruhi

kualitas kinerja yaitu, faktor individu dari usaha yang menunjukkan sejumlah sinergo fisik dan mental yang digunakan dalam menyelenggarakan tugasnya, sifat personal yang diperlukan untuk melaksanakan suatu tugas, dan segala perilaku dan aktivitas yang dirasa perlu oleh individu untuk menyelesaikan tugasnya. Faktor lingkungan yang meliputi peralatan, waktu, material, pendidikan, dan pelatihan. Dengan demikian *Leader Department* memberikan pelatihan untuk meningkatkan kualitas kinerja maupun pelayanan karyawan *Food and Beverage Service* di The Alana Hotel Malioboro. Berikut adalah beberapa pelatihan yang dilakukan guna meningkatkan kualitas kinerja karyawan:

1. Orientasi tempat

Hal pertama yang dilakukan adalah orientasi tempat atau pengenalan lingkungan kerja yang dipandu oleh *leader* atau *staff* yang bertugas dengan tujuan karyawan baru dapat mengenali lingkungan tempat dia bekerja. Berikut adalah contoh *supervisor* yang sedang melakukan pengenalan tempat kepada siswa atau mahasiswa yang sedang melaksanakan magang di *food and beverage service departement* pada awal masuk.



Gambar IV. 2OrientasiTempat

Sumber : Peneliti (2022)

2. *Product Knowladge*

Dalam melakukan pekerjaan yang mengharuskan *waiter* berhadapan langsung dengan tamu, maka dari itu karyawan yang bertugas harus mampu memahami dan mengetahui produk apa saja yang dijual di The Alana Hotel Malioboro. Berikut adalah contoh *staff* memberikan pelatihan dengan cara memberi pertanyaan kepada tim yang baru saja bergabung.



Gambar IV. 3*Product Knowladge Training*

Sumber Peneliti (2022)

3. *Monthly Promo Training*

The Alana Hotel Malioboro selalu mengadakan promo bulanan pada setiap *department* nya salah satunya ada pada *Prawiro Restaurant* yang selalu memberikan promo minuman yang selalu berganti pada setiap bulannya. Maka dari itu *bar waiter* yang membuat promo tersebut selalu memberikan arahan bagaimana cara membuat produk tersebut supaya semua karyawan yang bertugas dapat membuat produk tersebut ketika *bartender* sedang tidak ada.



Gambar IV. 4 *Monthly Promo Training*

Sumber : Peneliti (2022)

4. Praktek membuat minuman

Pada masa pelatihan ini, peserta pelatihan diharapkan bisa membuat sesuatu atau mempraktekkan apa yang sudah di jelaskan *staff* yang sudah melakukan pelatihan. Berikut adalah contoh siswa yang sedang melaksanakan *on the job training* yang diberi kesempatan untuk mencoba mempraktekkan bagaimana cara membuat minuman dengan tehnik-tehnik dasar yang sudah dijelaskan.



Gambar IV. 5 *Praktek Membuat Minuman*

Sumber : Peneliti (2022)

5. *Handling Room Service*

Prawiro Restaurant tidak hanya menyediakan layanan makan ditempat melainkan melayani pesanan layanan kamar atau biasa disebut *room service*. Dengan demikian sebagai *waiter* diharapkan dapat melayani tamu *room service* dengan melakukan prosedur yang berlaku sesuai dengan *golden rules* yang berlaku pada perusahaan. Berikut adalah contoh *supervisor* yang melakukan pelatihan bagaimana tahapan prosedur *room service* dari mengangkat *telephone*, penulisan *captain order*, menyiapkan *cutleries*, hingga tahapan mengantarkan pesanan ke kamar tamu.



Gambar IV. 6 *Handling Room Service Training*

Sumber : Peneliti (2023)

6. Pelatihan Kasir

Dalam melakukan pekerjaan para *waiter* diharapkan mampu menangani pembayaran. Oleh karena itu untuk menjadi dasar pengetahuan para mahasiswa yang melakukan *training* di *department food and beverage service* ini diberikan pelatihan untuk bekal kedepannya jika akan melanjutkan pekerjaan pada bidang ini. Berikut adalah contoh *staff* yang sedang menunjukkan bagaimana cara menerima pesanan, menlis *captain order*, memberikan pesanan kepada *team*

kitchen, memasukkan pesanan pada sistem kasir, hingga *settlement* pesanan tersebut.



Gambar IV. 7Pelatihan Kasir

Sumber : Peneliti (2023)

7. Pelatihan mesin *EDC* (*Electronic Data Capture*)

Seorang *waiter* diharapkan mampu menggunakan mesin *EDC* karena dalam prakteknya akan menggunakannya dalam melayani tamu makan ditempat maupun *Room Service* yang akan melakukan pembayaran dengan kartu debit atau kredit.



Gambar IV. 8PelatihanMesin EDC

Sumber : Peneliti (2023)

8. *How to Serve Wine*

Restaurant di dalam sebuah hotel sudah tidak asing dengan minuman beralkohol. Dalam menyajikan minuman beralkohol tentu saja memiliki

prosedur yang berlaku, maka dari itu *food and beverage manager* melakukan salah satu pelatihan yaitu bagaimana cara menyajikan sebuah minuman beralkohol yaitu *wine*. Dimulai dari tamu memesan, memastikan pesanan tamu menjelaskan jenis *wine*, dari merek, tahun pembuatan, hingga masa penyimpanan, bagaimana cara membuka botol dengan *wine opener*, dan langkah menuangkan *wine* tersebut.



Gambar IV. 9 *How to Serve Wine*

Sumber : peneliti (2023)

4.2.2. Pentingnya *General Orientation Training* bagi karyawan dalam meningkatkan kualitas kerja di *Food and Beverage Service* The Alana Hotel Malioboro

General Orientation Training merupakan kegiatan yang cukup penting bagi karyawan baru untuk menunjang keberlangsungan pekerjaan. Dalam pelaksanaan *training* tersebut terdapat beberapa manfaat bagi individu maupun bagi perusahaan itu sendiri.

1. Bagi Individu

- a. Menambah pengetahuan sehingga diharapkan dapat mengerjakan tugas yang diberikan dengan benar. Contohnya, pengetahuan tentang hotel tersebut seperti alamat hotel, jumlah kamar, hingga fasilitas yang dimiliki oleh The

Alana Hotel Malioboro, sehingga karyawan dapat menjelaskan jika ada tamu yang bertanya.

- b. Menambah kemampuan dalam bidang kopetensi. Contohnya dalam *section bar* karyawan diberi kesempatan untuk mengetahui resep yang dijual di Prawiro Restoran, dalam section kasir karyawan dilatih agar menguasai sistem pembayaran dan juga dapat mengelola keluar masuknya barang yang dibutuhkan *department food and beverage service*, dalam *section banquet* seorang *waiter* mampu bertanggung jawab atas berlangsungnya sebuah acara dari sebelum acara mulai dan memastikan bahwa semua sudah sesuai dengan permintaan tamu, seperti letak ruangan, waktu, dan perlengkapan acara hingga acara selesai. *Section waiter* dalam bidang ini petugas mampu menjelaskan menu yang dipesan oleh tamu secara rinci seperti contohnya pelengkap yang ada pada makanan, perkiraan waktu tunggu pesanan, hingga dapat memperlakukan tamu dengan baik.
- c. Pengenalan teknologi baru, dalam hal ini karyawan dapat belajar bagaimana cara penggunaan teknologi yang digunakan dalam perusahaan tersebut. Contohnya, pada sistem kasir menggunakan program *VHP (Visual Hotel Program)* sehingga diharapkan karyawan bisa mengoperasikan sistem tersebut. Pada *section bar* seorang karyawan diharapkan menguasai alat yang digunakan dalam membuat suatu hidangan contohnya menggunakan mesin *squisher* jeruk, mesin kopi, maupun blander dan juga dapat mengetahui tehnik-tehnik pembuatan minuman seperti blanding, shaking, madling.
- d. Meningkatkan rasa percaya diri, dari hasil yang dilakukan oleh pelatihan ini dapat membuat individu merasa percaya diri dalam melakukan tugas yang

diberikan. Seperti contohnya dengan adanya training bahasa Inggris yang membuat karyawan semakin percaya diri menghadapi tamu asing.

2. Bagi perusahaan

- a. Memiliki tenaga kerja *professional*, perusahaan tidak perlu khawatir lagi tentang bagaimana kualitas pekerjaan yang dikerjakan oleh para karyawannya yang sudah terlatih, dengan ini perusahaan akan mendapatkan imbal balik yang didapatkan dari tamu yang berkunjung dan membuat tamu merasa puas.
- b. Meningkatkan efisiensi kerja, jika karyawan sudah terlatih tentu saja dapat mengoptimalkan waktu sehingga tidak perlu lagi menjelaskan bagaimana cara menyelesaikan pekerjaan yang diberikan. Contohnya, dengan bisa membaca *banquet event order* seorang *waiter* sudah bisa memahami apa yang harus disiapkan dan dikerjakan, begitupun dengan kasir sudah dapat mengetahui total harga pada *event* yang berjalan.
- c. Mengurangi biaya dan waktu terbuang akibat kesalahan, para karyawan terlatih diharapkan sudah tidak lagi membuat kesalahan yang fatal. Mereka diharapkan sudah mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi di depannya. Contohnya, ketika ada tamu yang *complain* atas pelayanan atau pesanan yang tidak sesuai seorang *waiter* harus bisa menyelesaikan permasalahan tersebut dengan cara mendengarkan keluhan tamu, meminta maaf, lalu memberikan sebuah *compliment*.

4.2.3 Implementasi atau penerapan *General Orientation Training* bagi karyawan dalam *Departement Food and Beverage Service*

Dalam melaksanakan kegiatan *General Orientation Training* karyawan dituntut untuk dapat menerapkan apa yang sudah diberikan sesuai dengan pelatihan, Adapun yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Orientasi Tempat

Dengan orientasi tempat waiter diperkenalkan semua tempat-tempat yang ada dalam lingkup kerja, mulai dari letak stall breakfast yang ada di restoran, letak fasilitas hotel seperti musholla, kolam renang dengan ditail kedalaman 1,5 meter untuk dewasa dan 60 cm untuk anak. Letak ruang pertemuan Alana Malioboro yang berjumlah 8 ruang pertemuan yaitu Drupadi, Wisangeni, Abimanyu, Indrayana, Alengka, Arimbi, Nakula, dan Sadewa, dan juga 1 *Ballroom* yang bernama Awana. Orientasi tempat adalah pengenalan awal sehingga karyawan dapat mengetahui letak hingga detail fasilitas dengan ini waiter dapat menguasai semua fasilitas yang ada di The Alana Hotel Malioboro.

2. *Product knowledge*

Product knowledge di *Department Food and Beverage Service* The Alana Hotel Malioboro diajarkan untuk menghafal menu yang dijual mulai dari *Starter* seperti contohnya Thai Chicken Salad yaitu menu pembuka berupa salad sayuran dengan campuran ayam dengan *dressing* atau saus Thailand. Soup Tom Yum Goong yaitu sup yang berasal dari Thailand dengan rasa asam sedikit pedas berisi aneka *seafood* dengan pendamping potongan cabai dan jeruk nipis. *Chef Signature* atau menu andalan *chef* dengan contoh *Chicken Teriyaki* yaitu hidangan paha ayam panggang dengan saus teriyaki disajikan dengan tumis sayuran dan nasi. Tidak hanya menu waiter juga mengetahui harga fasilitas yang dijual seperti kolam renang yang dapat disewakan kepada tamu yang tidak menginap seharga Rp.

65.000 sudah termasuk dengan pilihan nasi goreng maupun mie goreng, fasilitas lain yang ada dalam area restoran yaitu permainan bola billard disewakan seharga Rp. 15.000/ koin sudah termasuk dengan satu cangkir kopi hitam.

3. *Monthly Promo Training*

Pelatihan ini berguna untuk mengetahui bagaimana cara pembuatan minuman promo bulanan yang dijual pada setiap bulannya. Sebagai contohnya waiter diajarkan bagaimana cara pembuatan Kombucha Fizz yaitu minuman yang menggunakan teknik pembuatan menggunakan teknik *blanding* (mencampur), *shaking* (mengocok), *stiring* (mengaduk), *pouring* (menuang), dan *layering* (berlapis). Dengan menggunakan bahan jahe, sereh, jus mangga 20ml, sirup mint 10ml, sirup stroberi 10ml, gula cair 10ml, teh kombucha 150ml. Dengan mencampurkan jahe dengan sereh yang diseduh air, dan menuangkan es batu ke dalam gelas lalu memasukkan teh kombucha yang sudah dikocok, dan menuangkan satu demi satu sirup sehingga menjadikan hidangan menjadi berlapis atau biasa disebut dengan *layering*.

4. Praktek membuat minuman

Dalam praktek ini diajarkan beberapa teknik membuat minuman seperti *blanding* yaitu mencampur bahan menggunakan blender, *shaking* yaitu mencampur minuman menggunakan alat yang dinamakan shaker, *layering* yaitu menuangkan cairan menjadi berlapis seperti contohnya pada *caffe latte*, *madling* adalah teknik menumbuk bahan yang digunakan menggunakan alat yang disebut *madler* contohnya menumbuk daun mint maupun lime, *stiring* adalah proses pengadukan yang menggunakan alat yang dinamakan *stirer* bisa juga menggunakan *long bar spoon*. Implementasi yang dapat digunakan waiter dapat mengetahui dan mempraktekkan teknik dan alat apa yang digunakan dalam pembuatan minuman,

contohnya dalam pembuatan virgin mojito yaitu hidangan yang menggunakan metode *madling* penumbukan daun mint dan jeruk nipis lalu menggunakan teknik *pouring* soda dan gula cair lalu menggunakan metode *stiring* sehingga dapat membuat hidangan menjadi tercampur.

5. *Handling Room Service*

Tahapan melakukan pelayanan antar kamar di The Alana Hotel Malioboro yang pertama adalah menerima telepon tidak boleh lebih dari dering ketiga, mengucapkan salam, nama, dan juga nama bagian departemen, setelah itu memastikan nomer kamar tamu, mendengarkan apa pesanan tamu dan mencatatnya, mengulangi pesanan tamu, menulis pesanan pada *captain order*, memberikan pesanan kepada departement dapur, menyiapkan alat makan sesuai dengan pesanan tamu misalkan pesanan adalah *steak* alat makan yang disiapkan adalah garpo dan juga pisau, memastikan pesanan sudah sesuai beserta kelengkapan pendamping seperti saus maupun sambal, memastikan nota pembayaran dan pesanan sudah sesuai, lalu mengantarkannya ke kamar tamu dengan mengetuk pintu tiga kali ketukan dilanjut dengan ucapan "*room service*" meminta izin membawakan makanan kedalam kamar tamu dan memastikan pesanan sudah sesuai, melepaskan penutup makanan, memberikan nota dan transaksi pembayaran, tidak lupa mengucapkan terimakasih dan selamat menikmati.

6. Pelatihan Kasir

The Alana Hotel Malioboro menggunakan sistem kasir bernama *Visual Hotel Program* dimana waiter dapat melakukan transaksi pembayaran pada program tersebut. Dalam pelatihan ini waiter diajarkan bagaimana cara *menginput* pesanan kedalam sistem, yaitu dengan cara menekan tombol yang bergambar sendok garpu lalu memasukkan outlet dimana terdapat tiga bagian yaitu *room service*,

restaurant, dan *banquet*, misalkan tamu yang memesan berada di restoran klik pada pilihan restoran memasukkan nomer meja, jumlah orang, nomor kamar jika tamu menginap di hotel, dan juga nama pemesan, lalu tekan ya, dan lanjut mencari pesanan yang sudah dipesan pada pilihan yang sudah tertera di sistem dengan jumlah yang sudah dipastikan sesuai, selanjutnya mengkonfirmasi pesanan. Setelah melakukan pembayaran kasir melakukan *settle* dengan metode pembayaran yang sesuai misal cash, *debit*, maupun dapat *room transfer*.

7. Pelatihan mesin EDC

Mesin EDC digunakan untuk melakukan pembayaran non tunai yaitu dengan cara memasukkan nominal pembayaran sesuai dengan nota pembayaran, memasukkan kartu debit maupun kredit dengan *chip* berada di dalam, tekan ya, lalu meminta pin kepada tamu, tekan ya dan nota pertama diberikan kepada tamu, dan nota kedua untuk rekapan yang akan diberikan kepada kasir.

8. How to serve wine

Langkah pertama yaitu menerima pesanan tamu, memastikan pesanan tamu sesuai dan membacakan botol sesuai dengan yang dipesan dibacakan didepan tamu, membuka knop botol menggunakan bottle opener, memasukan pisau dan diputar sebanyak tigakali dan dicongkel secara perlahan jangan sampai patah, menuangkan sedikit untuk dicoba kepada tamu yang membeli atau memesan, jika sudah setuju dituangkan lagi sebanyak seperempat gelas, lalu menuangkan kepada tamu lain yang ada pada meja tersebut, jika wine masih letakkan pada ice bucket yang berda pada samping meja tamu, jika minuman sudah habis, tawarkan untuk menuangkannya lagi.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari penelitian yang telah dilaksanakan oleh penulis di The Alana Hotel Malioboro, maka dapat diperoleh kesimpulan penelitian sebagai berikut:

9. *Department Food and Beverage Service* di The Alana Hotel Malioboro sudah melakunan *General Orientation Training* di setiap minggunya dengan berjalan lancar. Ketika *event* *sepi leader* sudah selalu melaksanakan kegiatan tersebut, sehingga para karyawan atau mahasiswa yang sedang melakukan magang mendapatkan ilmu yang dijelaskan oleh pengajar. Perusahaan juga dapat mempertahankan kualitas kinerja setiap karyawan yang bertugas.
10. *General Orientation Training* merupakan salah satu kegiatan penting yang harus dilakukan oleh masing-masing departement sehingga dapat mengembangkan kualitas kinerja karyawan, dan juga dapat menciptakan tenaga kerja yang *professional* dalam bidang tersebut, sehingga perusahaan mendapatkan imbal balik dari setiap tamu yang berkunjung.

5.2. Saran

Dalam melaksanakan penelitian pada tugas akhir ini, penulis juga memberikan beberapa saran untuk *food and beverage service* agar operasional di The Alana Hotel Malioboro dapat berjalan dengan lancar dan lebih baik lagi. Berikut beberapa saran dari penulis yaitu:

1. Perlu diadakan praktek setelah diadakan pelatihan sehingga para karyawan dapat memahami dan dapat menguasai materi dengan baik tidak hanya melalui teori saja.
2. Selain adanya praktek setiap karyawan perlu mendapatkan pertanyaan atau kuis disetiap materi yang telah diberikan, sehingga dalam penyampaian materi tersebut para karyawan benar-benar memperhatikannya dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarsari, D. (2020). Tugas Akhir. *Strategi Meningkatkan Pelayanan Tamu Pada Departement Food & Beverage The Grand Palace Hotel Yogyakarta* , 6-11.
- Atmodjo, M. W., & Fauziah, S. (2014). *Profesional Waiter*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Boihaki, Halimah, & Rahmah. (2022). Pengaruh Komunikasi Internal, Orientasi Kerja dan Prosedur Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Dinas Lingkungan Hidup kabupaten Piede. *Jurnal Ekobismen Fakultas Ekonomi Unigha Volume 2, Nomor 1* , 53.
- Cahyanti, D. O., Ati, N. U., & Ilyas, T. R. (2021). Strategi Pemimpin Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Pegawai di Kantor Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. *Respon Publik* , 3.
- Hutabarat, A. (2022). Pelaksanaan Hygiene Sanitasi Pada Masa Pandemi di Harris Cafe Harris Hotel Batam Center. *JOM FISIP Vol.9* , 6.
- Lestari, T. (2013). Peranan Food and Beverage Department Pada Hotel Istana Jember. *Laporan Praktek Kerja Nyata* , 22.
- Marsum. (1989). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Maulana, S., Erfinda, Y., & Puspita, N. (2022). Pengaruh Direct Marketing Terhadap Keputusan Pembelian Dalam Menggunakan Social Event Package di Art Deco Luxury Hotel & Residence Bandung. *E-ISSN: 2985-6026* , 73.
- Methusala, A. M., Pangemanan, F. N., & Kumayas, N. (2022). Kinerja Pemerintah Desa Dakam Pengurusan Legalitas Lahan Pembangunan Perumahan di Desa Sea. *Governance Vol.2, No 1* , 4.
- Richard, K. (2014). *Hotel Manajemen*. Jakarta: PT.Grasindo.
- Septarita, W. (2020). Tugas Akhit. *Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Buffet Breakfast di The Westlake Resort Yogyakarta* , 11-16.
- Sulastyono, A. (2016). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Ubaidillah, M., & Sandi, S. R. (2021). Program Studi Diploma III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. *Optimalisasi Kinerja Waiter Dalam Meninangani Event Meeting Pada Banquet Section di Harris Hotel and Convention Malang* , 2.

Vonny, R. P. (2016). Pengaruh Pelatihan, Fasilitas Kerja dan Kopetensi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT United Tractors Cabang Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi Volume 16. No. 03* , 409.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Biodata Mahasiswa

NIM : 51200003
Nama Lengkap : Rei Ingrit Aprilia
Tempat&Tanggal Lahir : Kulon Progo, 26 April 2000
Alamat Lengkap : Kalibondol Rt 042/ Rw 021, Sentolo, Sentolo,
Kulonprogo, 55664

B. Riwayat Pendidikan Formal & Non-Formal

1. TK PGRI SENTOLO (2005-2006)
2. SD N JLABAN (2006-2012)
3. SMP N 2 SENTOLO (2012-2015)
4. SMK N 4 YOGYAKARTA (2015-2018)

C. Riwayat Pengalaman Berorganisasi

1. Bendahara II Himapar (2020-2021)
2. Bendahara I Himapar (2021-2022)

D. Riwayat Pengalaman Kerja atau Training

1. Melaksanakan Praktek kerja Lapangan (PKL) di The Alana Hotel Malioboro selama 6 bulan department Food and Beverage Service



Rei Ingrit Aprilia

Yogyakarta, 27 Juli 2023

SERTIFIKAT KETERANGAN PKL/ RISET



Yogyakarta, 21 Juni 2022

Nomor : 007/YOG/TAM/VI/2022

Perihal : Persetujuan *On The Job Training (OJT)* an. Rei Inggit Aprilia

Lampiran: -

Kepada Yth.

Warek II Bidang Non Akademik

Suharyanto, M.Kom

Jl. Kramat Raya No. 98, Senen, Jakarta Pusat, 10450

Jakarta

Salam Hangat dari The Alana Malioboro Hotel Yogyakarta

Sebelumnya kami atas nama *Management The Alana Malioboro Hotel Yogyakarta* mengucapkan terima kasih atas kepercayaan Bapak untuk menempatkan Mahasiswi Universitas Bina Sarana Informatika an. Rei Inggit Aprilia melaksanakan *On The Job Training (OJT)* di Hotel The Alana Malioboro Yogyakarta

Berkenaan dengan hal tersebut, bersama ini kami sampaikan persetujuan atas permohonan *On The Job Training (OJT)* :

Nama : Rei Inggit Aprilia
NIM : 51200003
Tempat & Tgl Lahir: Kulon Progo, 26 April 2000

Dengan penempatan OJT di *Food & Beverage Service Department* di *The Alana Malioboro Yogyakarta* dari tanggal 1 Agustus 2022 s/d 31 Januari 2023.

Selama masa OJT tersebut, Trainee akan mendapatkan benefit sebagai berikut :

1. Pelatihan dari Manager, Supervisor ataupun Senior Staff dalam bentuk *technical & soft skills* di *Food & Beverage Service Department*.
2. Meals 1 kali (8 Jam Kerja) setiap bertugas selama waktu *On The Job Training*.
3. Sertifikat bagi yang menyelesaikan *On The Job Training* sesuai dengan periode atau term waktu yang ditetapkan.

Demikian informasi ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,

Mogi Noviantika
HR Manager

SERTIFIKAT TRAINING


HOTEL & CONFERENCE CENTER - MALIORBO
BY ASTON

CERTIFICATE OF ATTENDANCE

THIS CERTIFICATE

Rei Ingrit Aprilia
For completing
On The Job Training Program

Period
01 August 2022 – 31 January 2023
In Food & Beverage Service Department

Yogyakarta, 06 February 2023


Mogi Noviantika
Human Resources Manager


HOTEL & CONFERENCE CENTER - MALIORBO
BY ASTON
Jogzar Rinaldi
General Manager


HOTEL & CONFERENCE CENTER - MALIORBO
BY ASTON

PERFORMANCE EVALUATION

Evaluation Subject	Average score
1. Job Knowledge	3,80
2. Quantity Of Work	3,70
3. Quality Of Work	3,55
4. Character	3,20
5. Personality	3,70
6. Courtesy	3,20
7. Personal Appearance	3,80
8. Attendance	3,70
SCORE TOTAL	3,58 (A)

(A) : 3.51 – 4.00: Very Good
(B) : 3.00 – 3.50: Good Performance
(C) : 2.50 – 2.99: Satisfactory Performance
(D) : 1.00 – 2.49: Unsatisfactory Performance


Otniel Rezha El Syadai
Food & Beverage Manager


Mogi Noviantika
Human Resources Manager

SERTIFIKAT KOMPETENSI

10868708



BADAN NASIONAL
SERTIFIKASI PROFESI
INDONESIAN PROFESSIONAL
CERTIFICATION AUTHORITY

SERTIFIKAT KOMPETENSI CERTIFICATE OF COMPETENCE

No. 82110 4226 3 000 10877 2022

Dengan ini menyatakan bahwa,
This is to certify that,

Rei Ingrit Aprilia

No. Reg. D1 0143 0003677 2022

Telah kompeten pada bidang :
is competent in the area of :

**Kantor Depan
Front Office**

Dengan Kualifikasi / Kompetensi : **Penerima Tamu**
With Qualification / Competency : Receptionist

Sertifikat ini berlaku untuk: 3 (Tiga) Tahun
This certificate is valid for: 3 (Three) Year

Jakarta, 21 Desember 2022

Atas Nama Badan Nasional Sertifikasi Profesi
On Behalf Of Indonesian Professional Certification Authority
Lembaga Sertifikasi Profesi Pariwisata Maestro Indonesia
Tourism Professional Certification Body For Maestro Indonesia

Dr. Mesra Betty Yel, MM., M.Kom.

*Direktur
(Director)*



LAMPIRAN-LAMPIRAN



Lampiran A. 1 *Outing Team Departement*



Lampiran A. 2 *Mencuci Placemate*



Lampiran A. 3 *Daily Brefing*



Lampiran A. 4 Buka Bersama *Team Departement*



Lampiran A. 5 *Training* dengan *Food and Beverage Manager*



Lampiran A. 6 *Prawiro Restaurant*



Lampiran A. 7 *Soup Cup Done Polished*

