

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah salah satu negara kepulauan dengan berbagai suku bangsa, budaya dan letak geografis yang berbeda-beda sehingga memungkinkan disetiap pulaunya memiliki sumber daya yang unik, khas, dan beragam dari alam, adat istiadat, kuliner, bahkan masyarakatnya memiliki potensi yang menjadi modal bagi pariwisata Indonesia sebagai produk wisata. Pendit (1994) menyebutkan bahwa pariwisata adalah kegiatan orang-orang sementara dalam jangka waktu pendek, ketempat-tempat tujuan di luar tempat tinggalnya dan tempat bekerjanya, serta di luar kegiatan-kegiatan mereka, dan selama di tempat tujuan mempunyai berbagai maksud, termasuk kunjungan wisata.

Perkembangan pariwisata sebagai destinasi (daerah tujuan wisatawan) tentunya terkait erat dengan tumbuh kembangnya industri pariwisata. Akomodasi adalah salah satu bagian dari industri pariwisata, hal ini sejalan dengan yang dikemukakan UNWTO (*United Nations World Tourism Organization*) dalam *The International Recommendations for Tourism Statistics 2008*, Industri Pariwisata meliputi: Akomodasi untuk pengunjung, Kegiatan layanan makanan dan minuman, Angkutan penumpang, Agen Perjalanan Wisata, dan Kegiatan reservasi lainnya, Kegiatan Budaya, Kegiatan olahraga dan hiburan. Batasan akomodasi itu sendiri menurut Munavizt (2009) merupakan segala sesuatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan seseorang ketika berwisata. Akomodasi ini dapat berupa tempat dimana seseorang wisatawan dapat menginap, beristirahat, makan, minum dan lain sebagainya yang dimana hotel adalah salah satu jenis akomodasi berupa bangunan yang dikelola secara komersial untuk memberikan fasilitas penginapan kepada masyarakat umum dengan fasilitas di antaranya pelayanan barang bawaan, makanan dan minuman, fasilitas perabot dan hiasan yang ada di dalamnya, serta jasa pencucian pakaian (Endar, 1996)

Dalam operasionalnya, hotel memiliki berbagai departemen untuk efektivitas dan efisiensi kerja berdasarkan tugas dan tanggung jawab. Salah satu departemen yang menangani kebutuhan dasar tamu yaitu makanan dan minuman di hotel adalah *F&B Department*. Departemen ini juga terdiri dari dua bagian yaitu *F&B Service* dan *F&B Product*. Dua bagian ini memperlihatkan betapa industri hotel benar-benar memberikan perhatian secara khusus dan fokus untuk produk dan pelayanan karena sebagai bagian dari industri jasa pariwisata tentunya pelayanan dan produk merupakan paket yang saling melengkapi sehingga kualitas makanan dan minuman harus diimbangi dengan kualitas pelayanan yang dapat dievaluasi berdasarkan SOP (*Standard Operational Procedure*) yang ditetapkan oleh manajemen hotel sebagai pedoman kinerja *Food & Beverage Department*.

Kerja praktek yang penulis laksanakan adalah bagian dari tuntutan akademik sebagai Mahasiswa Fakultas Hospitality dan Pariwisata Universitas Katolik De La Salle Manado dalam rangka mengaplikasikan, mengkonfirmasi dan mengkonversi ilmu dan teori yang didapat dibangku kuliah dengan pengetahuan dan kompetensi dunia kerja di Hotel Sintesa Peninsula. Penulis memilih Departemen *Food and Beverage Service* dikarenakan departemen ini menjadi salah satu departemen yang mampu menghasilkan banyak pendapatan bagi hotel, serta memiliki banyak ketrampilan teknis yang bisa dipelajari baik dalam hal *procedure, table manner, service, administration, communication with guest, handling complain* dan *problem solving* terkait situasi kerja. Dengan demikian, setelah melakukan kerja praktek selama enam belas minggu, penulis bisa melanjutkan ke tahap selanjutnya yaitu membuat laporan yang berjudul “**Aktivitas Operasional *Food and Beverage Service* Di Hotel Sintesa Peninsula Manado**”.

1.2 Tujuan Kerja Praktek

Selama menjalankan kerja praktek tentu ada tujuan yang ingin didapatkan oleh penulis, yaitu sebagai berikut:

1.2.1 Tujuan Umum

1. Mengetahui SOP (*Standard Operational Procedure*) *Food & Beverage Department (F&B Service)* di Hotel Sintesa Peninsula
2. Mengkonfirmasi, mengaplikasikan dan mengkonversi ilmu serta teori yang diperoleh di bangku kuliah pada dunia kerja perhotelan.
3. Menjadi duta hubungan kerjasama antara Universitas Katolik De La Salle Manado (dunia pendidikan) khususnya Fakultas Pariwisata dengan Hotel Sintesa Peninsula Manado (dunia Industri) lewat program kerja praktek

1.2.2 Tujuan khusus

1. Mempelajari dan melaksanakan kerja praktek sesuai dengan SOP *Food & Beverage Service Department* di Hotel Sintesa peninsula.
2. Mendapat kesempatan meningkatkan *hardskill* dan *softskill* kerja terkait ilmu dan kompetensi di *F&B Departement* khususnya *Food and Beverage Service* dan dievaluasi oleh pihak manajemen hotel melalui pengakuan hasil kerja praktek berupa sertifikat.
3. Penulis mendapatkan pengalaman kerja dalam dunia industri (hotel) melalui aktivitas kerja *learning by doing*.

1.3 Ruang Lingkup Kegiatan

1.3.1 Objek Kegiatan

Program kerja praktek yang dijalankan penulis, bertempat di Hotel Sintesa Peninsula Manado khususnya di *Food and Beverage Service Department*. Hotel Sintesa Peninsula Manado adalah hotel bintang lima yang menjadi satu properti dari *Sintesa Group*. Lokasi hotel ini berada di Jalan Jendral Sudirman, Gunung Wenang, Pinaesaan, Kota Manado, Sulawesi Utara.

1.3.2 Ruang Lingkup Kerja Praktek

Sepanjang melakukan kerja praktek, penulis memilih *Food and Beverage Service Department*, dan ditempatkan pada beberapa *outlet* seperti restoran, bar, dan *banquet*, untuk memberikan bantuan sekaligus tempat para staf dan *supervisor* memberikan *training*.

1.3.3 Aktivitas Kerja

Saat melakukan kerja praktek selama enam belas minggu, penulis melakukan beberapa kegiatan kerja di *Food and Beverage Service Department*, diantaranya:

1. Area Kerja Restoran

- a. Bertugas untuk menangani *breakfast*.
- b. Mencuci peralatan makan seperti *cutleries* dan *glassware* yang sudah dipakai.
- c. *Polishing cutleries, chinaware, dan glassware*.
- d. Bekerja pada bagian *buffet attendant*.
- e. Melakukan *set up* sebelum tamu makan dan *clear up* sesudah tamu makan.
- f. Melakukan *dusting* setelah tamu pergi. Hal ini dilakukan untuk tetap menjaga kebersihan area makan.
- g. Melakukan *crumbing down* yaitu membersihkan sisa-sisa makanan yang terjatuh di meja makan.
- h. Menawarkan kopi dan teh pada tamu, terlebih pada saat menangani *breakfast*.
- i. Menawarkan hidangan telur saat *breakfast* pada tamu.
- j. *Check floor* yaitu memeriksa setiap koridor lantai hotel jika ada perlengkapan makan kotor yang sudah digunakan tamu, yang kemudian diteruskan ke bagian *steward*.
- k. Melakukan *taking order* saat tamu memesan makanan dan minuman, baik secara langsung maupun lewat telepon.
- l. Membuat jus dan *infused water* untuk persiapan *breakfast*.
- m. Membentuk bermacam-macam bentuk *napkin*.
- n. Menangani *room service*, mengantar pesanan maupun peralatan makan ke kamar tamu.
- o. Bertugas menjadi *waiter* untuk menangani *lunch* dan *dinner*.

2. Area Kerja Bar

- a. Membuat pesanan macam-macam kopi maupun teh yang dipesan tamu.
- b. Membuat jus, *cocktail*, maupun *mocktail*.
- c. Mempersiapkan dan membuat *welcome drink* untuk VIP.
- d. Cara menggunakan mesin untuk kopi kapsul.

- e. Membuat *simple syrup*.
 - f. Mengatur dan merapikan area *lounge*.
3. Area Kerja *Banquet*
- a. *Set up meeting room* dalam bentuk yang disesuaikan dengan kegiatan yang akan dilakukan (*Classroom, Theater, U-Shape*).
 - b. Menyiapkan *coffee break* untuk *event* yang berlangsung.
 - c. Merapikan kembali *meeting room*.
 - d. Menjadi *waiter* selama *event* berlangsung.

1.4 Metode Kerja Praktek

1.4.1 Observasi

Saat melakukan kerja praktek, penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap cara kerja dan operasional yang dilakukan oleh staf dari departemen *Food and Beverage Service* Hotel Sintesa Peninsula Manado sejak tanggal 12 Juli 2021 sampai 31 Oktober 2021.

1.4.2 Wawancara Spontan

Selama melakukan kerja praktek, penulis sering kali bertanya pada staf yang bertugas mengenai informasi hotel, pekerjaan, peraturan, tanggung jawab, serta beberapa *item* yang penulis tidak ketahui secara spontan. Dengan demikian, penulis paham segala hal yang harus dipersiapkan dan dikerjakan selama melakukan kerja praktek.

1.4.3 Keterlibatan Pekerjaan

Sepanjang melakukan kerja praktek, penulis sangat sering mendapatkan dan mengikuti arahan dari staf maupun *supervisor* yang memberikan pekerjaan bagi penulis. Beberapa pekerjaan yang diberikan seperti mengantarkan makanan ke kamar tamu, membuat pesanan minuman tamu, menangani tamu selama melakukan *breakfast*, serta kegiatan-kegiatan lainnya yang akan penulis jelaskan dalam laporan ini.

BAB II

PROFIL PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan



Gambar 2. 1 Hotel Sintesa Peninsula Manado

Sumber: Sintesahotels.com

Hotel Sintesa Peninsula Manado berlokasi di tengah kota Manado, yang lebih tepatnya terletak di jalan Jendral Sudirman, Gunung Wenang, Pinaesaan Wenang, Kota Manado, Sulawesi Utara. Hotel ini dimiliki oleh Bapak Johny Wijaya bersama dengan Ibu Martina Wijaya. Penamaan hotel ini berasal dari dua kata yaitu Sintesa yang diambil dari Sintesa *Group* dan Peninsula diambil dari hotel Menara Peninsula. Hotel Sintesa Peninsula Manado ini sendiri berada di bawah PT. Puncak Mustika Bersama, yang didalamnya terdapat Sintesa *Group*. Hotel yang diresmikan pada tanggal 31 Desember 2008, oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono ini, berdiri di Bukit Gunung Wenang yang dimana dulunya adalah Rumah Sakit Gunung Wenang, setelah itu dibeli oleh Bapak Johny Wijaya bersama dengan Ibu Martina Wijaya. Hotel Sintesa Peninsula sendiri tidak hanya berdiri di Kota Manado, tetapi juga di kota lainnya seperti Palembang, kemudian Resort Pulisan Likupang, serta adanya perencanaan didirikannya hotel di Kawasan Kuta, Bali.

2.2 Logo Perusahaan



Gambar 2. 2 Logo Hotel Sintesa Peninsula Manado

Sumber: Corporatetravel.id

Logo yang terdapat pada Hotel Sintesa Peninsula Manado, memiliki konsep yang menggambarkan perusahaan hotel ini. Sintesa yang berasal dari Sintesa *Group* serta Peninsula yang berasal dari Hotel Menara Peninsula yang ada di Jakarta. Logo Sintesa Peninsula terbagi dari “Payung” dan “Pundi”, yang memiliki arti bahwa “Pundi” sebagai hasil kesuksesan atau keberhasilan, sedangkan “Payung” berarti sebagai pelindung dari setiap pencapaian yang diraih perusahaan.

2.3 Alamat Hotel Sintesa Peninsula Manado



Gambar 2. 3 Alamat Hotel Sintesa Peninsula Manado

Sumber: Tripadvisor.com

Alamat :Jalan Jendral Sudirman, Gunung Wenang, Pinaesaan, Kecamatan Wenang, Kota Manado, Sulawesi Utara, 95123.

No. Telepon : 0431855008

No. Fax : 0431855101

Website : www.sintesahotels.com/explore/manado/sintesa-hotel/home

Email : rsvspm@sintesahotels.com

2.4 Visi dan Misi Hotel Sintesa Peninsula Hotel

Dalam menjalankan tugas dan kewajiban, Hotel Sintesa Peninsula Manado memiliki landasan selama melakukan pekerjaan, yaitu

1. Visi

A hospitality brand that people preferred and trust.

2. Misi

- a. *No compromise on product and service quality that we provide.*
- b. *Maintain cultural diversity in each and every one of our hotels, resorts and residences.*
- c. *Constantly being responsible towards the earth.*
- d. *Recognizing the value of all stakeholders by maintaining comfortable and profitable environment.*

2.5 Fasilitas Hotel Sintesa Peninsula Manado

2.5.1 Fasilitas Kamar

Klasifikasi kamar di Hotel Sintesa Peninsula Manado terbagi menjadi enam tipe, yaitu:

1. *Superior Room* terdiri dari 106 kamar. Fasilitas yang bisa didapatkan adalah luas kamar 42 m², *smoking area* atau *non-smoking area*, TV LCD, layanan *room service* 24 jam, *coffee and tea maker*, *King Bed*, *Wi-Fi*, meja tulis, *connecting room (superior)*, *mini-bar*.



Gambar 2. 4 *Superior Room*

Sumber: Sintesahotels.com

2. *Studio Room* terdiri dari 8 kamar. Fasilitas yang bisa didapatkan adalah luas kamar 65m², *smoking area* atau *non-smoking area*, TV LCD, *bathtub* dan *shower*, *coffee and tea maker*, *King Bed*, *Wi-Fi*, meja tulis, layanan *room service* 24 jam, *mini-bar*.



Gambar 2. 5 *Studio Room*

Sumber: Sintesahotels.com

3. *Corner Suite Room* terdiri dari 26 kamar. Fasilitas yang bisa didapatkan adalah luas kamar 70m², *smoking area* atau *non-smoking area*, TV LCD, *bathtub* dan *shower*, *coffee and tea maker*, *King Bed*, *Wi-Fi*, meja tulis, layanan *room service* 24 jam, *mini-bar*.



Gambar 2. 6 *Corner Suite Room*

Sumber: Sintesahotels.com

4. *Deluxe Suite Room* terdiri dari 8 kamar. Fasilitas yang bisa didapatkan adalah luas kamar 75m², *connecting room (superior)*, meja tulis, layanan *room service* 24 jam, *coffee and tea maker*, *smoking area* atau *non-smoking area*, *Wi-Fi*, *bathtub* dan *shower*, *wardrobe*, *mini-bar*.



Gambar 2. 7 *Deluxe Suite Room*

Sumber: Sintesahotels.com

5. *Sintesa Suite Room* terdiri dari 2 kamar. Fasilitas yang bisa didapatkan adalah luas kamar 115m², *connecting room (superior)*, meja tulis, *jacuzzi bathtub* dan

shower, coffee and tea maker, smoking area atau non-smoking area, Wi-Fi, layanan room service 24 jam, walk in wardrobe, mini-bar.



Gambar 2. 8 *Sintesa Suite Room*

Sumber: Sintesahotels.com

6. *Presidential Suite Room* terdapat 1 kamar. Fasilitas yang bisa didapatkan adalah luas kamar 150m², *connecting room (superior)*, meja tulis, *jacuzzi bathtub* menghadap pemandangan kota Manado, *coffee and tea maker, non-smoking area, Wi-Fi*, layanan *room service 24 jam, walk in wardrobe, mini-bar.*



Gambar 2. 9 *Presidential Suite Room*

Sumber: Sintesahotels.com

2.5.2 Fasilitas Restoran dan Bar

1. *Gardenia Restaurant*

Gardenia Restaurant terdapat pada lantai 1 Hotel Sintesa Peninsula Manado. Restoran ini menjual berbagai jenis makanan mulai dari makanan Indonesia,

western food, dan aneka jenis makanan ringan. Restoran ini beroperasi dari jam 07.00 – 23.00 WITA, dengan sistem *breakfast* berupa *buffet* serta *ala carte* pada *lunch* maupun *dinner*. Tetapi ada juga tamu yang meminta dalam bentuk *family style*.



Gambar 2. 10 *Gardenia Restaurant*

Sumber: Sintesahotels.com

2. *Orchid Bar and Lounge*

Orchid Bar and Lounge merupakan salah satu bagian dari *food and beverage service department* yang bertugas untuk membuat berbagai jenis minuman dimulai dari menyajikan berbagai macam jus, kopi dan teh, minuman beralkohol, serta minuman campuran (*cocktail* dan *mocktail*).



Gambar 2. 11 *Orchid Bar and Lounge*

Sumber: Sintesahotels.com

2.5.3 Fasilitas Pendukung Lainnya

1. Akses *Wi-Fi* gratis
2. Area parkir luas untuk tamu
3. Layanan *room service* 24 jam
4. Penjagaan keamanan 24 jam
5. *Laundry*
6. *Dry cleaning service*
7. *Steiner Salon*
8. *Fuji Spa*



Gambar 2. 12 *Fuji Spa*

Sumber: Sintesa-hotels.com

9. *Fitness center*



Gambar 2. 13 *Fitness Center*

Sumber: Sintesa-hotels.com

10. Kolam Renang



Gambar 2. 14 Kolam Renang

Sumber: Sintesa-hotels.com

11. Meeting Room

a. Lotus 1

Ruangan ini terdapat di lantai 1, berukuran 16 x 26 m. Mampu menampung 550 orang (*theatre*), 200 orang (*classroom*), 200 orang (*round*), 150 orang (*U shape*).

b. Lotus 2

Ruangan ini terdapat di lantai 1, berukuran 16 x 26 m. Mampu menampung 550 orang (*theatre*), 200 orang (*classroom*), 200 orang (*round*), 150 orang (*U shape*).

c. Lotus Grand Ballroom

Ruangan ini adalah hasil jika ruangan *Lotus 1* dan *Lotus 2* digabungkan yang berada di lantai 1, berukuran 32 x 26 m. mampu menampung 1200 orang (*theatre*), 400 orang (*classroom*), 420 orang (*round*), 300 orang (*U shape*).

d. Panoramic Lounge

Ruangan ini terdapat di lantai 11, berukuran kira-kira 15 x 7 m. Mampu menampung 80 orang (*theatre*), 40 orang (*classroom*), 40 orang (*round*), dan 30 orang (*U shape*).

e. Jasmine

Ruangan ini terdapat di lantai 2, berukuran 14 x 11 m. Mampu menampung 100 orang (*theatre*), 50 orang (*classroom*), 50 orang (*round*), 40 orang (*U shape*).

f. Tulip

Ruangan ini terdapat di lantai 2, berukuran 17 x 6 m. Mampu menampung 100 orang (*theatre*), 60 orang (*classroom*), 60 orang (*round*), 50 orang (*U shape*).

g. Frangipani

Ruangan ini terdapat di lantai 2, berukuran 17 x 7 m. Mampu menampung 100 orang (*theatre*), 50 orang (*classroom*), 60 orang (*round*), 40 orang (*U shape*).

h. Allamanda

Ruangan ini terdapat di lantai 2, berukuran 15 x 7 m. Mampu menampung 80 orang (*theatre*), 40 orang (*classroom*), 40 orang (*round*), 30 orang (*U shape*).

i. Heliconia

Ruangan ini terdapat di lantai 2, berukuran 10 x 7 m. Mampu menampung 40 orang (*theatre*), 20 orang (*classroom*), 30 orang (*round*), 20 orang (*U shape*).

j. Hibiscus

Ruangan ini terdapat di lantai 1, berukuran 7 x 3 m. Mampu menampung 10 orang (*theatre*), 10 orang (*classroom*), 10 orang (*round*), 12 orang (*U shape*).

k. Bougainville

Ruangan ini terdapat di lantai 1, berukuran 7 x 3 m. Mampu menampung 10 orang (*theatre*), 10 orang (*classroom*), 10 orang (*round*), 12 orang (*U shape*).

l. Aster

Ruangan ini terdapat di lantai 2, berukuran 14 x 11 m. Mampu menampung 100 orang (*theatre*), 50 orang (*classroom*), 50 orang (*round*), 40 orang (*U shape*).

m. Executive Room

Ruangan ini terdapat di lantai 11, berukuran kira-kira 15 x 7 m. Mampu menampung 80 orang (*theatre*), 40 orang (*classroom*), 40 orang (*round*), dan 30 orang (*U shape*).

2.6 Struktur serta Tanggung Jawab Organisasi *Food and Beverage Service Department*

1. Struktur *Food and Beverage Service Department*

- a. *General Manager*: I Putu Anom Dharmaya
- b. *Food and Beverage Manager*: Steven Harimisa
- c. *Secretary Food and Beverage Manager*: Mundayati
- d. *Outlet manager*: Fatmawati dan Hendrik Lolong
- e. *Supervisor Restoran*: Meiti Tando
- f. *Supervisor Banquet*: Richard Pontoan dan Prokhorus Pago
- g. *Restaurant Captain*: Iriani Sondakh
- h. *Food and Beverage Service Staff*:
 - Alfa Rompas
 - Hendri Senewe
 - Fernando Lambanaung
 - Fresgian

2. Deskripsi pekerjaan

a. *General Manager*

General Manager berperan sebagai pemimpin tertinggi yang ada di hotel tersebut. *General Manager* bertugas mengontrol semua *department* yang harus bekerja sesuai SOP sehingga operasional hotel bisa berjalan semestinya dan mengurangi kritikan dari tamu. Posisi ini tidak hanya bertugas di dalam hotel saja, tetapi juga terlibat dengan aktivitas luar hotel.

b. *Food and Beverage Manager*

Food and Beverage Manager bertugas untuk mengatur semua hal yang berkaitan dengan kegiatan yang berhubungan dengan departemen *Food and*

Beverage service, mengawasi pekerjaan dari setiap posisi lainnya di departemen *Food and Beverage Service*, memastikan keuntungan dari departemen *Food and Beverage Service*, Memastikan tamu merasa nyaman dengan pelayanan stafnya.

c. *Secretary Food and Beverage Manager*

Secara keseluruhan, posisi ini bertugas untuk membantu administrasi yang ada di departemen *Food and Beverage Service*. Seperti pencetakan bahan yang diperlukan departemen *Food and Beverage Service* setiap minggunya (*store request*) maupun bahan yang harus siap dibeli (*purchase request*).

d. *Outlet Manager*

Posisi ini bertugas untuk membuat kebijakan operasional, termasuk melakukan *training* yang sering diberikan pada mahasiswa yang melakukan kerja praktek. Posisi ini juga kadang bertugas menggantikan *Food and Beverage Manager* jika berhalangan tidak masuk ataupun sedang tugas keluar kota.

e. *Supervisor Restoran*

Bertugas memberi arahan pada staf restoran, membuatkan *schedule* pada anggota restoran, memberikan masukan dan motivasi pada staf dan mahasiswa yang mengikuti kerja praktek, serta memberikan informasi dan pengetahuan.

f. *Supervisor Banquet*

Bertanggung jawab dalam mengatur kegiatan yang membutuhkan *meeting room*, membuat *schedule* pada anggota *banquet*, memberikan masukan dan motivasi pada staf dan mahasiswa yang mengikuti kerja praktek, serta memberikan informasi dan pengetahuan.

g. *Restaurant Captain*

Posisi ini bertugas membantu *supervisor* dalam mengontrol kinerja dari staf restoran, memberi masukan dan petunjuk kerja bagi staf dan mahasiswa yang mengikuti kerja praktek.

h. *Food and Beverage Service Staff*

Posisi ini bertugas sebagai lini depan departemen *Food and Beverage Service* yang dimana sering terlibat langsung dengan tamu dan memahami keperluan serta keinginan tamu. Staf juga bertugas mengikuti arahan dari atasan seperti *captain, supervisor*, hingga *food and beverage manager*. Selain itu, staf juga sering memberikan informasi dan pengetahuan bagi mahasiswa yang sedang magang.

BAB III

PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK

3.1 Deskripsi Departemen *Food and Beverage Service*

Food and Beverage Service adalah salah satu departemen yang berhadapan langsung dengan tamu. Departemen ini berpusat dalam memberi pelayanan pada tamu dalam bentuk makanan dan minuman. Pelayanan terhadap tamu yang diberikan oleh departemen ini tidak hanya pada satu bagian saja, tetapi terbagi dalam beberapa *outlet* seperti restoran, bar, *banquet*, serta mengantarkan makanan ke kamar tamu (*room service*). Departemen *Food and Beverage Service* menjadi salah satu departemen yang terlibat dengan berbagai kegiatan yang dilakukan dihotel, hal ini menyebabkan departemen ini menjadi salah satu departemen yang sering menyumbangkan keuntungan besar bagi pihak hotel.

3.2 Aktivitas Kerja Praktek berdasarkan SOP F&B Service Hotel Sintesa Peninsula

Dalam melaksanakan kerja praktek penulis mendapat rolling area kerja yang masih berada pada wilayah Food & Beverage Service yaitu *Restaurant area*, *Bar area* dan *Banquet area*, sehingga penjelasan aktivitas praktek yang akan penulis bahas berdasarkan area kerja.

3.2.1 Pekerjaan Area Restoran

Awal dari pekerjaan penulis selama melakukan kerja praktek dimulai dari menangani breakfast. Waktu untuk *breakfast* dimulai pada pukul 07.00 sampai 10.00 WITA, dan jika hari Sabtu dan Minggu dimulai pukul 07.00 sampai 10.30 WITA. Tetapi ada beberapa saat, dimana tamu sudah turun untuk makan pada pukul 06.30 WITA. Saat sampai di restoran untuk menangani *breakfast*, staf yang datang harus mengecek kembali makanan yang disajikan sesuai dengan *food tag* yang tertera. Pembagian pekerjaan juga dilakukan saat menangani *breakfast*.

Biasanya *supervisor* yang ada sudah membagikan *side duty* kepada staf dan anak magang untuk berada pada bagian masing-masing. Awalnya saat baru memulai kerja praktek, penulis ditempatkan pada bagian yang mengangkat piring tamu (*clear up*), melakukan *crumbing down* dan *dusting*, dan kemudian menyusun kembali alat makan (*cutleries*) untuk tamu selanjutnya yang akan duduk. Selain itu, penulis juga pernah diberi arahan untuk menawarkan hidangan telur, seperti *omelette*, *sunny side up*, *boiled egg*, *scrambled egg*, dan *poached egg*. Selain hidangan telur, penulis juga diarahkan untuk menawarkan kopi dan teh kepada tamu.

Setelah bisa beradaptasi dengan baik pada *side duty* tersebut, penulis sering diarahkan untuk bekerja di bagian *buffet attendant*. Pada bagian ini, bertanggung jawab dalam memastikan makanan pada *buffet* tidak habis, jus dan *infused water* yang tidak kosong, memastikan kebersihan area *buffet*, mengganti *cutleries* seperti *serving plate* dan *serving spoon* yang kotor. Pada posisi ini juga memastikan *chinaware* seperti *dinner plate* dan *soup cup* yang tidak habis, serta *glassware* seperti *juice glass* yang tidak habis.

Sebelum *breakfast* selesai, *supervisor* mengarahkan untuk memberi tahu tamu bahwa sebentar lagi *breakfast* akan ditutup dan menawarkan kepada tamu jika ada yang bisa dibantu sebelum *breakfast* ditutup. Setelah itu, penulis berkeliling melihat jika ada peralatan makan kotor yang tertinggal, yang dilanjutkan dengan mengangkat semua *chinaware* yang kotor ke atas troli. Jika penulis ditempatkan pada bagian *buffet attendant*, sering diarahkan untuk mengangkat dispenser jus dan *infused water* yang kemudian dicuci dan dikeringkan.

Setelah perlengkapan *breakfast* diangkat, hal yang dilakukan selanjutnya adalah membersihkan peralatan kecil seperti *cutleries* maupun *glassware* hal ini dilakukan karena meminimalisir *cutleries* yang terbuang ataupun *glassware* yang pecah. Adapun *chinaware* yang dicuci seperti *coffee cup*. Kemudian selesai mencuci peralatan tersebut dilanjutkan dengan dibagikan tugas yaitu melakukan *polishing*, guna mengeringkan perlengkapan ataupun melakukan *check floor*, yaitu memeriksa setiap lantai hotel jika terdapat perlengkapan makan yang sudah digunakan oleh tamu yang melakukan *room service*. Selesai melakukan kegiatan-kegiatan tersebut,

dilanjutkan dengan melakukan *set up* untuk persiapan lunch. Biasanya *set up* lunch dilakukan dalam bentuk *ala carte* yang dilengkapi dengan berbagai macam bentuk lipatan *napkin*. Tetapi pada beberapa kesempatan, penulis juga diberi kesempatan untuk melakukan *set up* dalam bentuk *family style*.



Gambar 3. 1 *Check Floor*

Sumber: Dokumentasi Pribadi-Kerja Praktek 2021



Gambar 3. 2 *Set up Family Style*

Sumber: Dokumentasi Pribadi-Kerja Praktek 2021

Penulis juga pernah diberi kesempatan menjadi pelayan untuk menangani *lunch* maupun *dinner*, terutama pada saat pemesanan *ala carte* maupun dalam bentuk *family style*. Pada saat menjadi waiter dalam pemesanan *ala carte*, penulis melakukan *taking order* serta membawakan pesanan kepada tamu secara langsung. Sedangkan pada saat menjadi pelayan saat menangani *family style*, pelayan diminta untuk berdiri

didekat tamu yang makan. Hal ini dilakukan untuk mendengar jika ada tambahan yang diinginkan tamu seperti *refill* nasi ataupun mengangkat piring kotor dari tamu.

Selain menjadi *waiter* restoran, ada juga beberapa kegiatan lain yang dilakukan penulis, yang dimana kegiatan ini sering dilakukan saat penulis mendapatkan jadwal masuk siang ataupun sore. Kegiatan-kegiatan tersebut seperti, mengambil keperluan atau barang-barang yang diperlukan restoran (*store request*), mempersiapkan *buffet* untuk *breakfast* keesokan harinya. Pada kegiatan ini penulis meletakkan *food tag* sesuai dengan makanan yang akan dikeluarkan dengan *serving tools* yang sesuai. Selain itu, penulis juga membuat jus dan *infused water* untuk persiapan *breakfast* yang kemudian didinginkan di dalam kulkas (*chiller*). Pada beberapa kesempatan, penulis juga melakukan *room service* yaitu mengantarkan makanan ataupun peralatan makan ke kamar tamu, dengan terlebih dahulu melakukan *taking order* melalui telepon.



Gambar 3. 3 Mengambil *Store Request*

Sumber: Dokumentasi Pribadi-Kerja Praktek 2021



Gambar 3. 4 Melakukan *Room Service*

3.2.2 Pekerjaan Area Bar

Pada saat melakukan pekerjaan pada bagian bar, hal yang harus diminta penulis perhatikan adalah kebersihan, maka penulis diminta membersihkan meja bar, serta kursi dan *glassware* yang ada di area bar, mengecek mesin kopi dan *chiller*, dan tidak lupa mengecek kebersihan area *lounge* agar tamu nyaman, selain itu penulis juga diminta untuk teliti dalam mengeluarkan minuman. Setelah memastikan kebersihan area bar, penulis kemudian membuat beberapa persiapan seperti membuat *simple syrup*, mengecek kelayakan bahan seperti buah, menempatkan *glassware* yang ada sesuai dengan jenisnya serta *coffee cup* dan *saucer* yang sejenis juga.

Setelah persiapan sudah selesai, biasanya penulis sering mengecek *inventory* yang ada di bar, salah satunya melihat sisa yang ada pada minuman beralkohol yang dipajang, serta jumlah botol cadangan yang ada. Kemudian penulis juga membuat beberapa minuman seperti *cappuccino*, *ice latte*, *long black coffee*, *hot/ice tea*, dan *ice lemon tea*. Selain itu, penulis juga membuat beberapa jus, *mocktail* serta *cocktail* yang sudah diberi tahu oleh staf yang ada. Tetapi pada minuman beralkohol beberapa tamu meminta hanya pada penyajian tanpa campuran lainnya seperti *whiskey*.



Gambar 3. 5 Proses pembuatan minuman

Sumber: Dokumentasi Pribadi-Kerja Praktek 2021

3.2.3 Pekerjaan Area *Banquet*

Pada area *banquet*, penulis beberapa kali mendapatkan arahan untuk menyiapkan ruangan yang akan digunakan untuk *event*. Menyiapkan ruangan tidak secara sembarangan, tetapi dalam bentuk *set up* akan diberi tahu. Beberapa bentuk *set up* yang dibuat seperti *theatre*, *classroom*, dan juga *U shape*. Bentuk *set up theatre* paling sering digunakan untuk acara seperti pernikahan karena mampu menampung banyak tamu dalam ruangan. Sedangkan bentuk *classroom* dan *U shape* sering digunakan dalam beberapa *meeting* yang dilakukan oleh suatu lembaga yang datang. Selain membuat menyiapkan meja dan kursi untuk peserta, penulis juga diminta untuk menyediakan tempat untuk *coffee break* yang akan digunakan saat acara nantinya. Saat event berlangsung, *coffee break* disiapkan dari koridor *banquet* yang kemudian bawa masuk ke dalam ruangan tempat acara dilakukan. Biasanya komponen saat menyediakan *coffee break* adalah kopi, teh, gula, krimmer, *tea cup*, *tea spoon*, *saucer*, serta air minum yang dilengkapi dengan goblet dan *cover glass*, juga terdapat beberapa kue basah atau jajanan pasar yang disajikan saat melakukan *coffee break*.

Selain pada acara seperti *meeting*, penulis juga menjadi *waiter* pada beberapa acara pernikahan. Pada saat menjadi *waiter banquet* selama acara pernikahan, penulis menyajikan makanan pada tamu acara dengan mengikuti protokol kesehatan, yang kemudian pada beberapa saat penulis diminta untuk mengangkat *dinner plate* yang sudah selesai digunakan oleh tamu.

Setelah *event* selesai, ruangan yang digunakan dirapikan kembali untuk tetap menjaga kebersihan dan kerapihan. Kemudian *table cloth*, *chair cover* dan *linen* kotor lainnya dibawa ke *laundry* supaya bisa digunakan kembali pada *event* selanjutnya.



Gambar 3. 6 Memasang chair cover

Sumber: Dokumentasi Pribadi-Kerja Praktek 2021

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Selama menjalankan kerja praktek di Hotel Sintesa Peninsula Manado, khususnya di *Food and Beverage Service Department* selama 16 minggu, penulis mendapatkan pengalaman teknis dan situasional kerja di dunia industri – hotel. Sejauh yang bisa penulis observasi tentang operasional *F&B Service* di Hotel Sintesa Peninsula, dapat disimpulkan bahwa aktivitas *F&B Service Department* berjalan dengan baik karena setiap staff melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya berdasarkan SOP yang ditetapkan manajemen hotel baik di area restoran, bar dan *banquet*. Mengingat departemen ini merupakan bagian yang produktif untuk menghasilkan keuntungan bagi hotel selain penjualan kamar, maka penulis juga menyimpulkan bahwa kerjasama dan komunikasi team *F&B Service, Restaurant team, Bar team* dan *Banquet team* menjadi bagian dalam kesuksesan *F&B Service Department* di Hotel Sintesa Peninsula Manado. Selanjutnya yang dapat penulis simpulkan bahwa setiap karyawan dan peserta praktek di *F&B Service Department* Hotel Sintesa Peninsula Manado mendapat *job description* yang jelas dan sesuai dengan SOP area kerja sehingga efisiensi dan efektivitas kerja dapat terwujud. Prosedur ini tentunya secara khusus sangat membantu peserta kerja praktek untuk terlatih menjadi pribadi yang siap memasuki dunia kerja dengan kemampuan *hardskill* dan *softskill* yang baik.

4.2 Saran

Beberapa saran yang bisa diberikan setelah kerja praktek adalah:

1. Untuk pihak hotel, diharapkan menyediakan jasa bartender *professional* sehingga *outlet* bar bisa lebih menarik perhatian tamu.
2. Meskipun mahasiswa yang mengikuti kerja praktek diharapkan mengikuti SOP secara ketat sejak awal tetapi *training* mengenai SOP yang diberikan bisa lebih bervariasi.
3. Semoga lebih memperhatikan penjadwalan anak magang sehingga bisa mendapatkan hari libur dan tidak hanya berpatokan pada pendapatan.

LAPORAN KERJA PRAKTEK
AKTIVITAS OPERASIONAL *FOOD AND BEVERAGE SERVICE* DI HOTEL
SINTESA PENINSULA MANADO



DISUSUN OLEH:

LOUIS ALBERT RIDWAN KARUNDENG

18071003

PROGRAM STUDI HOSPITALITY DAN PARIWISATA

FAKULTAS PARIWISATA

UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO

2021

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Tujuan Kerja Praktek.....	Error! Bookmark not defined.
1.2.1 Tujuan Umum	Error! Bookmark not defined.
1.2.2 Tujuan khusus	Error! Bookmark not defined.
1.3 Ruang Lingkup Kegiatan	Error! Bookmark not defined.
1.3.1 Objek Kegiatan	Error! Bookmark not defined.
1.3.2 Ruang Lingkup Kerja Praktek	Error! Bookmark not defined.
1.3.3 Aktivitas Kerja	Error! Bookmark not defined.
1.4 Metode Kerja Praktek	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Observasi.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Wawancara Spontan.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.3 Keterlibatan Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
PROFIL PERUSAHAAN.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
2.2 Logo Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
2.3 Alamat Hotel Sintesa Peninsula Manado.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Visi dan Misi Hotel Sintesa Peninsula Hotel	Error! Bookmark not defined.

2.5	Fasilitas Hotel Sintesa Peninsula Manado	Error! Bookmark not defined.
2.5.1	Fasilitas Kamar	Error! Bookmark not defined.
2.5.2	Fasilitas Restoran dan Bar	Error! Bookmark not defined.
2.5.3	Fasilitas Pendukung Lainnya	Error! Bookmark not defined.
2.6	Struktur serta Tanggung Jawab Organisasi <i>Food and Beverage Service Department</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB III		Error! Bookmark not defined.
PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK		Error! Bookmark not defined.
3.1	Deskripsi Departemen <i>Food and Beverage Service</i>	Error! Bookmark not defined.
3.2	Aktivitas Kerja Praktek Berdasarkan SOP F&B Service Hotel Sintesa Peninsula	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Pekerjaan Area Restoran	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Pekerjaan Area Bar	Error! Bookmark not defined.
3.2.3	Pekerjaan Area <i>Banquet</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB IV		Error! Bookmark not defined.
3.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
3.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Hotel Sintesa Peninsula Manado.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 2 Logo Hotel Sintesa Peninsula Manado	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 3 Alamat Hotel Sintesa Peninsula Manado	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 4 Superior Room	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 5 Studio Room	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 6 Corner Suite Room.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 7 Deluxe Suite Room	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 8 Sintesa Suite Room	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 9 Presidential Suite Room.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 10 Gardenia Restaurant.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 11 Orchid Bar and Lounge.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 12 Fuji Spa	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 13 Fitness Center.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 14 Kolam Renang.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 1 Check Floor	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 2 Set up Family Style	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 3 Mengambil Store Request	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 4 Melakukan Room Service	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 5 Proses pembuatan minuman.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 6 Memasang cover chair	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	FORM KP 01 PERMINTAAN MAGANG
LAMPIRAN B	FORM KP 02 FORMULIR DATA UMUM PERUSAHAAN
LAMPIRAN C	FORMULIR PENILAIAN PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK
LAMPIRAN D	LAPORAN KEGIATAN HARIAN
LAMPIRAN E	SERTIFIKAT MAGANG

DAFTAR PUSTAKA

Bungaran Antonius Simanjuntak, F. T. (2017). *SEJARAH PARIWISATA Menuju Perkembangan Pariwisata Indonesia*. Indonesia: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

Endar Sugiarto, S. S. (1996). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 1996.

<https://www.sintesahotels.com/>. (2021, November 7). Retrieved from <https://www.sintesahotels.com/explore/hotels/manado/Sintesa-Peninsula/facilities/Gardenia-Restaurant>

Pendit, N. S. (1994). *Ilmu Pariwisata*. Jakarta: Jakarta : Pradnya Paramita, 2002.

Sintesa Hotels. (2021, november 7). Retrieved from Sintesa Hotels: <https://www.sintesahotels.com/explore/hotels/manado/Sintesa-Peninsula/rooms>

Sulut, S. (2012, September 5). *Seputar Sulut*. Retrieved from Seputar Sulut: <https://www.seputarsulut.com/sintesa-peninsula-hotel-manado/>

Travel, C. (2016, Juli 11). *Logo Sintesa Peninsula Manado*. Retrieved from Logo Sintesa Peninsula Manado: <https://corporatetravel.id/tag/sintesa-peninsula-hotel-manado/>

Tripadvisor. (2021, november 7). Retrieved from Tripadvisor: https://www.tripadvisor.com/LocationPhotoDirectLink-g297721-d1230289-i378320941-Sintesa_Peninsula_Hotel-Manado_North_Sulawesi_Sulawesi.html

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan pada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya membuat penulis dapat melakukan kegiatan kerja praktek serta bisa menyelesaikan pembuatan laporan kerja praktek yang telah dijadikan syarat harus terpenuhi oleh penulis agar bisa mengikuti proposal serta skripsi. Laporan kerja praktek ini sendiri dibuat bersumber dari tempat kerja praktek yang menjadi pilihan penulis, yaitu Hotel Sintesa Peninsula Manado pada departemen *food and beverage service* yang berlangsung sepanjang 3 sampai 4 bulan, dimulai tanggal 12 Juli 2021 hingga 31 Oktober 2021.

Penulis menyadari bahwa laporan kerja praktek tidak bisa diselesaikan tanpa bantuan, bimbingan, dukungan, serta doa dari banyak pihak, sehingga penulis ingin berterima kasih kepada berbagai pihak yang membantu penulis, yaitu:

1. Prof. Dr. Johanis Ohoitumur, MSC., sebagai Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
2. Dr. Stevanus Ngenget, S.S., M.A., sebagai Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Katolik De La Salle Manado.
3. Machiko Nugraha Indriyanto, S.E., M.Par., sebagai Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata Fakultas Pariwisata Universitas Katolik De La Salle Manado.
4. Christine P.E. Porajow, S.ST.Par., M.Par sebagai Dosen Pembimbing Kerja Praktek.
5. Keluarga yang telah memberikan perhatian dan bantuan dalam berbagai keadaan.
6. Kepada manajer dan *supervisor* dari departemen *food and beverage service* yang memberikan arahan serta berbagai macam *training* yang berguna.
7. Kepada seluruh staf dari departemen *food and beverage service* yang memberikan bimbingan dan tambahan pengetahuan yang bisa diterapkan penulis selama melaksanakan kerja praktek.
8. Kepada tim dari departemen *food and beverage product* yang tidak segan memberikan pengetahuan dan *training* yang bermanfaat bagi penulis untuk mengembangkan ketrampilan.

9. Kepada kakak tingkat yaitu; Miranda Polar dan Teresa Ponomban yang memberikan bantuan, motivasi, dan semangat
10. Kepada teman-teman dari grup gen z-et: Barbie, Ekaristi, Hime, Jessica, Oktavia, dan Vincent yang memberi bantuan dan semangat selama pembuatan laporan kerja praktek.
11. Kepada Lady, Gabriella, Florentine, Michiko, dan Florian yang memberikan semangat serta kesenangan selama melaksanakan kerja praktek.

Penulis memahami bahwa laporan yang sudah dibuat ini masih memiliki kesalahan, sehingga mengharapkan adanya masukan dan saran yang membangun sehingga berguna bagi penulis dalam membuat hasil penulisan kedepannya.

Manado, 13 Desember 2021

Penulis

LAMPIRAN

LAMPIRAN A



PROGRAM STUDI HOSPITALITY DAN PARIWISATA

FAKULTAS PARIWISATA

UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO

Alamat : Kairagi I, Kombos, Manado

Website : <http://www.unikadelasalle.ac.id>

E-mail : f.tourism@unikadelasalle.ac.id, ps.hospitality@unikadelasalle.ac.id

FORM KP-01

FORMULIR PERMOHONAN KERJA PRAKTEK

NAMA MAHASISWA : Louis Albert Ridwan Karundeng

NIM : 18071003

PENDAFTARAN BARU

(Agar diisi 3 bidang/*department* yang menjadi pilihan dalam Kerja Praktek, urutan pertama dimulai dengan prioritas utama)

NO	NAMA PERUSAHAAN	RENCANA BIDANG	KETERANGAN (*)
1	Sintesa Peninsula Hotel Manado	Food and Beverage Service Department	S
2			
3			

(*) Bila perusahaan sudah pernah dihubungi tulis S, dan bila belum tulis B.

Manado, 1 Juli 2021

Pembimbing Akademik

Mahasiswa yang bersangkutan

Christine P.E Porajow, S.ST.Par., M.PAR

Louis Albert Ridwan Karundeng

LAMPIRAN B



PROGRAM STUDI HOSPITALITY DAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO
Alamat: Kairagi I, Kombos, Manado
Website: <http://www.unikadelasalle.ac.id>
E-mail: f.tourism@unikadelasalle.ac.id, ps.hospitality@unikadelasalle.ac.id

FORM KP-02

FORMULIR DATA UMUM PERUSAHAAN

NAMA MAHASISWA : Louis Albert Ridwan Karundeng
NIM : 18071003
NAMA PERUSAHAAN : HOTEL SINTESA PENINSULA MANADO
ALAMAT PERUSAHAAN : Jl. JENDRAL SUDIRMAN, GUNUNG MANADO,
PINAESAAN, KOTA MANADO, SULAWESI UTARA
95123
DIDIRIKAN TAHUN : 2008
IJIN USAHA : SWASTA
BIDANG BISNIS : PERHOTELAN
JUMLAH KARYAWAN : 97
PEMILIK : JOHNY WIJAYA & MARTINA WIJAYA
DEWAN DIREKTUR : SHINTA WIDJAYA
JEANNE DIPO TONTRO

WAKIL PERUSAHAAN
Tanggal : 10 NOVEMBER 2021
Nama : LANNY S.W KASERE
Jabatan : HR MANAGER

*Tanda Tangan dan cap perusahaan

(.....**SINTESA PENINSULA**.....)
HOTEL
Manado

LAMPIRAN C



PROGRAM STUDI HOSPITALITY DAN PARIWISATA FAKULTAS PARIWISATA

UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO

Alamat: Kairagi I, Kombos, Manado

Website: <http://www.unikadelasalle.ac.id>

E-mail: f.tourism@unikadelasalle.ac.id, ps.hospitality@unikadelasalle.ac.id

FORM KP-03

FORMULIR PENILAIAN PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK

NAMA MAHASISWA : LOUIS ALBERT RIDWAN KARUNDENG.....
 NIM : 18071003.....
 NAMA PERUSAHAAN : HOTEL SINTESA PENINSULA MANADO.....
 ALAMAT PERUSAHAAN : Jl. JEN. PRAL. SUDIRMAN, GUNUNG WENANG MANADO, PINAESAAN,
 KOTA MANADO, SULAWESI UTARA, 95123.....
 TGL KERJA PRAKTEK : 12 Juli 2021 - 31 Oktober 2021.....
 BIDANG YANG DITEMPATI : Food And Beverage Service Department.....

NO	KOMPONEN EVALUASI	NILAI	KETERANGAN
1	Disiplin	95	
2	Ketrampilan	95	
3	Tanggung Jawab	95	
4	Adaptasi	95	
5	Komunikasi	95	
6	Kerjasama dalam kelompok	95	
7	Kontribusi pada perusahaan	95	
	Nilai Total	665	
	Nilai Rata-Rata		

Komentar/Saran : *Hard work
 Good performance
 Good Attitude
 Good Disiplin*

TANGGAL : 10 - 11 - 2021
 NAMA PENILAI : STEVEN HARIMISA
 JABATAN : FBM

Tanda Tangan dan cap perusahaan

(*Steven J.*)







LAMPIRAN D

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu ke-1

Nama : Louis Albert Ridwan Karundeng
NIM : 18071003
Perusahaan : Sintesa Peninsula Hotel Manado
Department : Food & Beverages Service
Periode : 12 Juli – 31 Oktober 2021
Food & Beverage Manager : Mr. Steven Harimisa
Pembimbing : Christine P.E Porajow, S.ST.Par., M.Par

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD Food & Beverage Manager	TTD Pembimbing
1	Senin, 5 Juli 2021	- Interview		
2	Senin, 12 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Orientasi pengenalan hotel secara umum - Hotel tour dan pembagian departemen - Pengenalan cutleries dan peralatan resto - Polishing cutleries, chinaware and glassware - Training tata letak atau set up peralatan makan - Training mengenai Bar Knowledge 		
3	Selasa, 13 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Pengenalan item dan posisi selama breakfast - Handle breakfast - Melipat napkin - Handle room service - Set up lunch - Clear up equipment lunch - Dusting - Polishing cutleries, 		



		<ul style="list-style-type: none"> <i>chinaware and glassware</i> - <i>Briefing mengenai breakfast dan update dari banquet</i> 		
4	Rabu, 14 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Membersihkan area resto - <i>Handle room service</i> - Menyiapkan set up ala carte - Melipat napkin - Training macam-macam lipatan napkin - <i>Polishing cutleries, chinaware and glassware</i> - <i>Briefing mengenai breakfast dan update dari banquet</i> 		
5	Kamis, 15 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Prepare birthday party</i> - <i>Handle breakfast</i> - Clear up peralatan yang digunakan saat breakfast - <i>Set up ala carte</i> - Melipat napkin - Membersihkan area deluxe - <i>Soaking chinaware</i> - <i>Briefing mengenai breakfast dan update dari banquet</i> 		
6	Jumat, 16 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Membersihkan area resto - <i>Handle breakfast</i> - <i>Handle room service</i> - <i>Set up ala carte</i> - Melipat napkin - Membersihkan peralatan banquet - <i>Soaking chinaware</i> 		
7	Sabtu, 17 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Handle breakfast</i> - <i>Handle room service</i> - <i>Clear up breakfast equipment</i> - <i>Change table set up</i> - Set up untuk event 		



		idul adha		
8	Minggu, 18 Juli 2021	- Off		







LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu ke-2

1	Senin, 19 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle Breakfast - Handle room service - Clear up breakfast equipment - Handle lunch - Clear up - Membersihkan equipment - Polishing chinaware, glassware, and cutleries - Clear up event 		
2	Selasa, 20 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Membersihkan area resto - Handle breakfast - Clear up breakfast equipment - Handle event Idul Adha - Partisipasi video CHSE Hotel 		
3	Rabu, 21 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Off 		
4	Kamis, 22 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Cleaning resto area - Handle breakfast - Clear up breakfast equipment - Cleaning glassware dan polishing - Set up ala carte lunch - Set up untuk materi table manner - Polishing equipment - Briefing mengenai breakfast dan update dari banquet 		
5	Jumat, 23 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Cleaning area resto - Handle breakfast - Training table manner - Clear up equipment - Polishing cutleries, 		



		<p><i>chinaware and glassware</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Briefing mengenai breakfast dan update dari banquet</i> 		
6	Sabtu, 24 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Cleaning area resto</i> - <i>Handle breakfast</i> - <i>Clear up breakfast equipment</i> - <i>Set up untuk event</i> - <i>Washing dan polishing glassware</i> - Kerja bakti 		
7	Minggu, 25 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Cleaning area resto</i> - <i>Handle breakfast</i> - <i>Clear up breakfast equipment</i> - <i>Handle room service</i> - <i>Set up untuk event malam hari</i> - <i>Washing dan polishing glassware</i> - Kerja bakti 		







LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu ke-3

1	Senin, 26 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Clear up breakfast equipment - Handle room service - Set up ala carte - Washing and polishing glassware - Briefing mengenai breakfast dan update dari banquet - Ibadah 		
2	Selasa, 27 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Off 		
3	Rabu, 28 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluasi training - Cleaning area resto - Check floor - Washing dan polishing glassware - Menyiapkan welcome drink - Taking order - Handle dinner - Set up untuk breakfast 		
4	Kamis, 29 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Cleaning area resto - Handle event - Clear up equipment dari event - Check floor - Washing dan polishing glassware - Set up event bentuk classroom - Taking order - Handle dinner - Set up breakfast - Handle room service 		
5	Jumat, 30 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Cleaning area resto - Handle breakfast - Clear up equipment breakfast - Handle event - Clear up equipment 		









		<p>dari event</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Washing dan polishing</i> 		
6	Sabtu, 31 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Cleaning area resto</i> - <i>Handle breakfast</i> - <i>Clear up equipment breakfast</i> - <i>Set up lunch</i> - <i>Set up event</i> - <i>Washing and polishing glassware</i> - <i>Training tentang pelayanan prima</i> - <i>Briefing mengenai breakfast dan update banquet</i> 		
7	Minggu, 1 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Cleaning area resto</i> - <i>Handle breakfast</i> - <i>Clear up breakfast equipment</i> - <i>Set up ala carte</i> - <i>Handle room service</i> - <i>Washing and polishing glassware</i> - <i>Training about room service</i> - <i>Briefing mengenai breakfast dan update banquet</i> 		









LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu ke-4

1	Senin, 2 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Cleaning area resto</i> - <i>Handle breakfast</i> - <i>Clear up breakfast equipment</i> - <i>Melipat napkin set up ala carte</i> - <i>Handle room service</i> - <i>polish equipment training dan briefing mengenai promo yang sedang berlaku</i> 		
2	Selasa, 3 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Off 		
3	Rabu, 4 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Cleaning area resto</i> - <i>Handle breakfast</i> - <i>Clear up breakfast equipment</i> - <i>Persiapan dan menangani birthday surprise</i> - <i>Clear up equipment dari acara ulang tahun</i> - <i>Washing dan polishing glassware</i> - <i>Handle event</i> - <i>Training mengingat kembali mengenai breakfast</i> - <i>Briefing mengenai breakfast dan update banquet</i> 		
4	Kamis, 5 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Cleaning resto area</i> - <i>Handle breakfast</i> - <i>Handle room service</i> - <i>Cleaning breakfast equipment</i> - <i>Check floor</i> - <i>Set up lunch dan</i> 		






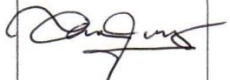

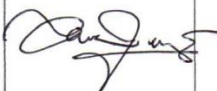


		<ul style="list-style-type: none"> <i>family style</i> - <i>Clear up equipment lunch</i> - <i>Washing dan polishing glassware</i> - <i>Briefing mengenai breakfast, lunch, dan update banquet</i> 		
5	Jumat, 6 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Polishing equipment</i> - <i>Cleaning area resto</i> - <i>Check floor</i> - <i>Handle room service</i> - <i>Membuat jus</i> - <i>Handle dinner</i> - <i>Clear up equipment dinner</i> - <i>Set up breakfast</i> - <i>Inventory drink</i> 		
6	Sabtu, 7 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Cleaning area resto</i> - <i>Check floor</i> - <i>Clear up equipment setiap lantai</i> - <i>Training mengenai telephone courtesy</i> - <i>Handle room service</i> - <i>Washing dan polishing glassware</i> - <i>Set up breakfast</i> 		
7	Minggu, 8 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Off 		







LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu ke-5

1	Senin, 9 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Check floor - Polish equipment - Training mengenai equipment tambahan - Briefing mengenai breakfast, dan update banquet - Set coffee break ibadah - Set up breakfast - Clear up coffee break - Membuat jus dan infused water 		
2	Selasa, 10 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Polish equipment - Training sequence of service - Briefing mengenai breakfast, dan update banquet - Membuat jus dan infused water - Set up breakfast - Handle room service 		
3	Rabu, 11 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Clear up equipment breakfast - Washing dan polishing glassware - Set up ala carte - Handle room service - Briefing mengenai breakfast, dan update banquet 		
4	Kamis, 12 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Cleaning area resto - Check floor - Training membuat minuman - Briefing mengenai breakfast, dan update banquet - Handle room 		









		<ul style="list-style-type: none"> - <i>service</i> - <i>Handle wedding</i> - <i>Clear up equipment</i> 		
5	Jumat, 13 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Training mengenai macam-macam set up di restoran</i> - <i>Briefing mengenai breakfast, dan update banquet</i> - <i>Washing dan polishing glassware</i> - <i>Check floor</i> - <i>Taking order</i> - <i>Handle room service</i> - <i>Set up breakfast</i> 		
6	Sabtu, 14 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Off</i> 		
7	Minggu, 15 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Handle breakfast</i> - <i>Clear up breakfast equipment</i> - <i>Handle room service</i> - <i>Check inventory bar</i> - <i>Set up lunch</i> - <i>Washing dan polishing glassware</i> - <i>Set up untuk event</i> 		







LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu ke-6

1	Senin, 16 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Clear up breakfast equipment - Handle room service - Set up lunch - Washing dan polishing glassware 		
2	Selasa, 17 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Clear up breakfast equipment - Set up lunch - Handle room service - Washing dan polishing glassware 		
3	Rabu, 18 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Clear up breakfast equipment - Set up lunch - Making juice - Handle room service - Washing and polishing glassware - Briefing mengenai breakfast, dan update banquet 		
4	Kamis, 19 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Clear up breakfast equipment - Set up lunch - Taking order - Making juice - Handle room service - Washing and polishing glassware - Briefing mengenai breakfast, lunch, dan update banquet 		











5	Jumat, 20 Agustus 2021	- Off		
6	Sabtu, 21 Agustus 2021	- Prepare breakfast equipment - Set up untuk event wedding - Making juice untuk breakfast - Set up breakfast		
7	Minggu, 22 Agustus 2021	- Polishing equipment - Handle wedding - Clear up equipment - Washing and polishing equipment		









LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu ke-7

1	Senin, 23 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Polishing equipment</i> - <i>Set up breakfast equipment</i> - <i>Making juice and infused water</i> - <i>Taking order</i> - <i>Handle room service</i> - <i>Set coffee break untuk ibadah</i> - <i>Clear up coffee break</i> - <i>Set up breakfast</i> 		
2	Selasa, 24 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Washing and polishing glassware</i> - <i>Check floor</i> - <i>Set up breakfast</i> - <i>Taking order</i> - <i>Handle room service</i> 		
3	Rabu, 25 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Training macam-macam glassware yang ada</i> - <i>Briefing mengenai breakfast, dan update banquet</i> - <i>Handle room service</i> - <i>Polishing cutleries, chinaware, and glassware</i> - <i>Check floor</i> - <i>Set up breakfast</i> 		
4	Kamis, 26 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Off</i> 		
5	Jumat, 27 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Cleaning resto area</i> - <i>Handle breakfast</i> - <i>Clear up breakfast equipment</i> - <i>Check floor</i> - <i>Set up lunch and family style</i> 		



		<ul style="list-style-type: none"> - <i>Clear up equipment lunch</i> - <i>Washing and polishing glassware</i> - <i>Briefing mengenai breakfast, dan update banquet</i> 		
6	Sabtu, 28 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Cleaning resto area</i> - <i>Handle breakfast</i> - <i>Clear up breakfast equipment</i> - <i>Check floor</i> - <i>Set up lunch ala carte</i> - <i>Washing and polishing glassware</i> - <i>Handle room service</i> 		
7	Minggu, 29 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Handle breakfast</i> - <i>Clear up equipment breakfast</i> - <i>Washing dan polishing glassware</i> - <i>Set up ala carte</i> - <i>Handle room service</i> 		









LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu ke-8

1	Senin, 30 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Cleaning area resto</i> - <i>Handle breakfast</i> - <i>Clear up breakfast equipment</i> - <i>Washing and polishing glassware</i> - <i>Set up lunch</i> - <i>Handle room service</i> - <i>Restore storage</i> - Ibadah 		
2	Selasa, 31 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Handle breakfast</i> - <i>Clear up equipment breakfast</i> - <i>Washing dan polishing glassware</i> - <i>Set up ala carte</i> - <i>Handle Room service</i> - Briefing mengenai breakfast, dan update banquet 		
3	Rabu, 1 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Off</i> 		
4	Kamis, 2 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Handle breakfast</i> - <i>Clear up breakfast equipment</i> - <i>Set up lunch</i> - <i>Making juice</i> - <i>Handle room service</i> - <i>Washing and polishing glassware</i> - Briefing mengenai breakfast, dan update banquet 		
5	Jumat, 3 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Handle breakfast</i> - <i>Clear up breakfast equipment</i> - <i>Handle room</i> 		











		<ul style="list-style-type: none"> <i>service</i> - <i>Check inventory bar</i> - <i>Set up lunch</i> - <i>Washing dan polishing glassware</i> - <i>Set up untuk wedding</i> 		
6	Sabtu, 4 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Handle breakfast</i> - <i>Clear up breakfast equipment</i> - <i>Handle room service</i> - <i>Set up lunch</i> - <i>Washing dan polishing glassware</i> 		
7	Minggu, 5 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Handle breakfast</i> - <i>Clear up breakfast equipment</i> - <i>Set up lunch</i> - <i>Making juice</i> - <i>Handle room service</i> - <i>washing and polishing glassware</i> 		







LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu ke-9

1	Senin, 6 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Cleaning area resto</i> - <i>Handle breakfast</i> - <i>Clear up breakfast equipment</i> - <i>Washing and polishing glassware</i> - <i>Set up lunch</i> - <i>Handle room service</i> - <i>Restore storage</i> - <i>Ibadah</i> 		
2	Selasa, 7 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Training metode membuat minuman</i> - <i>Briefing mengenai breakfast, dan update banquet</i> - <i>Washing dan polishing glassware</i> - <i>Check floor</i> - <i>Taking order</i> - <i>Handle room service</i> - <i>Set up breakfast</i> 		
3	Rabu, 8 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Check floor</i> - <i>Clear up</i> - <i>Training tentang perbedaan macam-macam breakfast</i> - <i>Handle room service</i> - <i>Washing dan polishing cutleries and glassware</i> - <i>Set up breakfast</i> 		
4	Kamis, 9 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Polishing cutleries and glassware</i> - <i>Check floor</i> - <i>Set up breakfast</i> - <i>Making juice and infused water</i> - <i>Set up wedding</i> 		



5	Jumat, 10 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Check floor</i> - <i>Polishing cutleries and glassware</i> - <i>Making juice and infused water</i> - <i>Handle wedding</i> - <i>Clear up equipment</i> 		
6	Sabtu, 11 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Check floor</i> - <i>Clear up equipment</i> - <i>Training how to clear up</i> - <i>Handle room service</i> - <i>Washing dan polishing glassware and cutleries</i> - <i>Set up breakfast</i> 		
7	Minggu, 12 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Off</i> 		









LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu ke-10

1	Senin, 13 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Polishing cutleries and glassware - Restore storage - Taking order - Handle room service - Making juice and infused water - Set up coffee break untuk ibadah - Clear up coffee break - Set up breakfast 		
2	Selasa, 14 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Check floor - Clear up equipment - Training about SR and PR - Handle room service - Washing dan polishing glassware and cutleries - Set up breakfast 		
3	Rabu, 15 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Training singkat mengenai banquet - Briefing mengenai breakfast, dan update banquet - Washing dan polishing glassware and cutleries - Check floor - Taking order - Handle room service - Set up breakfast 		
4	Kamis, 16 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Training tentang banquet event order - Briefing mengenai breakfast, dan update banquet - Handle room 		












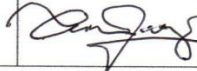


		<ul style="list-style-type: none"> <i>service</i> - <i>Polishing cutleries, chinaware, glassware</i> - <i>Check floor</i> - <i>Set up breakfast</i> 		
5	Jumat, 17 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Polishing cutleries, chinaware, glassware</i> - <i>Set up event banquet</i> - <i>Handle room service</i> - <i>Check floor</i> - <i>Set up breakfast</i> - <i>Making juice and infused water</i> 		
6	Sabtu, 18 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Off</i> 		
7	Minggu, 19 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Polishing cutleries, chinaware, glassware</i> - <i>Taking order</i> - <i>Making juice</i> - <i>Handle room service</i> - <i>Set breakfast equipment</i> 		



LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu ke-11

1	Senin, 20 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle lunch - Washing and polishing cutleries and glassware - Handle dinner - Clear up equipment 		
2	Selasa, 21 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle lunch - Clear up equipment - Washing and polishing cutleries and glassware 		
3	Rabu, 22 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Check floor - Clear up equipment - Training bentuk-bentuk set up banquet - Handle room service - Washing dan polishing glassware and cutleries - Set up breakfast 		
4	Kamis, 23 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Set up meeting pulisan - Clear up equipment - Washing and polishing glassware and cutleries 		
5	Jumat, 24 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Clear up equipment - Handle lunch - Handle meeting (pulisan) 		
6	Sabtu, 25 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Off 		
7	Minggu, 26 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Taking order - Clear up breakfast 		









		<ul style="list-style-type: none">- <i>equipment</i>- <i>Handle room service</i>- <i>Check floor</i>- <i>Polishing cutleries, chinaware, glassware</i>		
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------







LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu ke-12

1	Senin, 27 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Cleaning area resto</i> - <i>Handle breakfast</i> - <i>Clear up breakfast equipment</i> - <i>Washing and polishing glassware and cutleries</i> - <i>Set up lunch</i> - <i>Handle room service</i> - <i>Restore storage</i> - Ibadah 		
2	Selasa, 28 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Cleaning area resto</i> - <i>Handle breakfast</i> - <i>Clear up equipment breakfast</i> - <i>Set up lunch</i> - <i>Set up event</i> - <i>Washing and polishing glassware and cutleries</i> - <i>Training membuat minuman</i> - <i>Briefing mengenai breakfast, dan update banquet</i> 		
3	Rabu, 29 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Clean resto area</i> - <i>Handle breakfast</i> - <i>Clear up breakfast equipment</i> - <i>Handle room service</i> - <i>Check floor</i> - <i>Set up lunch</i> - <i>Washing and polishing glassware and cutleries</i> 		
4	Kamis, 30 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Off</i> 		









5	Jumat, 1 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Polishing chinaware, glassware, cutleries</i> - <i>Taking order</i> - <i>Making juice and infused water</i> - <i>Handle room service</i> - <i>Set breakfast equipment</i> 		
6	Sabtu, 2 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Check floor</i> - <i>Clear up equipment</i> - <i>Training menyajikan wine</i> - <i>Handle room service</i> - <i>Washing dan polishing glassware and cutleries</i> - <i>Set up breakfast</i> 		
7	Minggu, 3 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Training macam-macam jus yang disediakan</i> - <i>Taking order</i> - <i>Handle room service</i> - <i>Washing and polishing glassware and cutleries</i> - <i>Check floor</i> - <i>Making juice and infused water</i> - <i>Set up breakfast</i> 		



LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu ke-13

1	Senin, 4 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Training standard yang harus disiapkan saat handle room service</i> - <i>Briefing mengenai breakfast, dan update banquet</i> - <i>Restore storage</i> - <i>Handle room service</i> - <i>Polishing chinaware, glassware, cutleries</i> - <i>Check floor</i> - <i>Making juice and infused water</i> - <i>Set up breakfast</i> 		
2	Selasa, 5 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Polishing cutleries, chinaware, glassware</i> - <i>Taking order</i> - <i>Handle room service</i> - <i>Check floor</i> - <i>Making juice</i> - <i>Set up breakfast</i> 		
3	Rabu, 6 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Off</i> 		
4	Kamis, 7 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Handle breakfast</i> - <i>Clear up breakfast equipment</i> - <i>Set up lunch</i> - <i>Making juice</i> - <i>Handle room service</i> - <i>washing and polishing glassware and cutleries</i> - <i>Restore storage</i> 		
5	Jumat, 8 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Cleaning area resto</i> - <i>Handle breakfast</i> - <i>Clear up breakfast equipment</i> 		



		<ul style="list-style-type: none"> - <i>Washing and polishing glassware and cutleries</i> - <i>Set up lunch</i> - <i>Handle room service</i> 		
6	Sabtu, 9 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Handle breakfast</i> - <i>Clear up breakfast equipment</i> - <i>Set up lunch</i> - <i>Handle room service</i> - <i>Washing and polishing glassware and cutleries</i> 		
7	Minggu, 10 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Clean resto area</i> - <i>Handle breakfast</i> - <i>Clear up breakfast equipment</i> - <i>Handle room service</i> - <i>Check floor</i> - <i>Set up lunch</i> - <i>Washing and polishing glassware and cutleries</i> 		









LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu ke-14

1	Senin, 11 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Restore storage - Polishing chinaware, glassware, cutleries - Taking order - Handle room service - Check floor - Making juice and infused water - Set up breakfast 		
2	Selasa, 12 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Off 		
3	Rabu, 13 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Check floor - Clear up equipment - Training kembali mengenai breakfast - Handle room service - Washing dan polishing glassware and cutleries - Set up breakfast 		
4	Kamis, 14 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Training kembali mengenai table manner - Briefing mengenai breakfast, dan update banquet - Washing dan polishing glassware and cutleries - Check floor - Taking order - Handle room service - Making juice and infused water - Set up breakfast 		
5	Jumat, 15 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Polishing chinaware, glassware, cutleries 		











		<ul style="list-style-type: none"> - <i>Taking order</i> - <i>Handle room service</i> - <i>Check floor</i> - <i>Making juice</i> - <i>Set up breakfast</i> 		
6	Sabtu, 16 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Polishing chinaware, glassware, cutleries</i> - <i>Taking order</i> - <i>Making juice and infused water</i> - <i>Handle room service</i> - <i>Set breakfast equipment</i> 		
7	Minggu, 17 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Training membuat minuman</i> - <i>Taking order</i> - <i>Handle room service</i> - <i>Washing and polishing glassware and cutleries</i> - <i>Check floor</i> - <i>Making juice and infused water</i> - <i>Set up breakfast</i> 		



LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu ke-15

1	Senin, 18 Oktober 2021	- <i>Off</i>		
2	Selasa, 19 Oktober 2021	- <i>Off</i>		
3	Rabu, 20 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Check floor</i> - <i>Clear up equipment</i> - <i>Training macam-macam beer yang disediakan</i> - <i>Taking order</i> - <i>Handle room service</i> - <i>Washing dan polishing glassware and cutleries</i> - <i>Making juice and infused water</i> - <i>Set up breakfast</i> 		
4	Kamis, 21 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Set up breakfast</i> - <i>Make coffee and tea for breakfast</i> - <i>Check floor</i> - <i>Handle room service</i> - <i>Make infused water</i> 		
5	Jumat, 22 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Set up breakfast</i> - <i>Make coffee and tea for breakfast</i> - <i>Check floor</i> - <i>Handle room service</i> - <i>Make infused water</i> 		
6	Sabtu, 23 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Set up breakfast</i> - <i>Make coffee and tea for breakfast</i> - <i>Check floor</i> - <i>Handle room service</i> - <i>Make infused water</i> 		
7	Minggu, 24 Oktober 2021	- <i>Off</i>		



LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu ke-16

1	Senin, 25 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Polishing chinaware, glassware, cutleries - Restore storage - Taking order - Making juice and infused water - Handle room service - Check floor - Set up breakfast 		
2	Selasa, 26 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Polishing chinaware, glassware, cutleries - Restore storage - Taking order - Handle dinner - Clear up equipment - Making juice and infused water - Handle room service - Set up breakfast 		
3	Rabu, 27 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Polishing chinaware, glassware, cutleries - Restore storage - Taking order - Handle dinner - Clear up equipment - Making juice and infused water - Handle room service - Set up breakfast 		
4	Kamis, 28 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Training tentang beberapa cocktail - Taking order - Handle room service - Washing and polishing glassware and cutleries 		



		<ul style="list-style-type: none"> - Check floor - Making juice and infused water - Set up breakfast 		
5	Jumat, 29 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Off 		
6	Sabtu, 30 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Washing and polishing glassware and cutleries - Handle room service - Handle wedding - Clear up equipment 		
7	Minggu, 31 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Washing and polishing glassware and cutleries - Making juice, infused water, and welcome drink - Set up breakfast - Taking order - Handle room service - Handle dinner - Clear up equipment 		

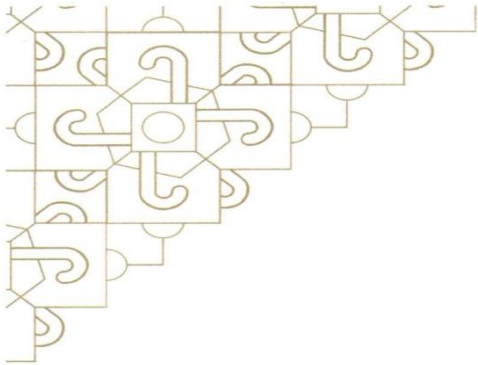
Pernyataan Kesimpulan:

Selama melakukan kerja praktek kurang lebih 3 bulan, mahasiswa mampu mempelajari dan melakukan langsung berbagai macam pekerjaan serta aktivitas yang biasanya dilakukan dalam industri perhotelan terutama pada bagian *food & beverage department*, yang berguna bagi mahasiswa untuk masa depan.

Manado, 6 Agustus 2021

Mengetahui,
 Ketua Program Studi
 Hospitality dan Pariwisata

Mochlis Indriyanto M. Par.



LAMPIRAN E



CERTIFICATE

1353/SP/OTJT-XII/2021

This is to certify that,

**LOUIS ALBERT RIDWAN
KARUNDENG**

Universitas Katolik De La Salle Manado

**Has completed On The Job Training Program in
F&B (SERVICE) DEPARTMENT**

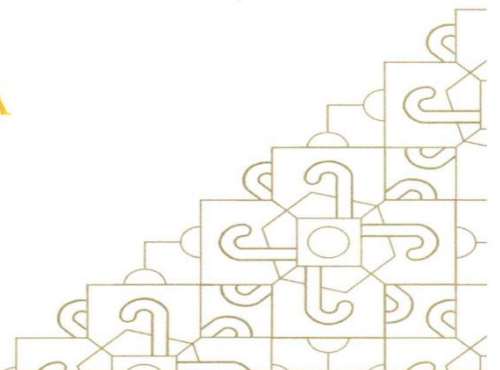
SINTESA PENINSULA HOTEL MANADO

From July 12, 2021 to October 31, 2021

Manado, December 02, 2021



**SINTESA PENINSULA
HOTEL**
Lanny Sophia Kaseke
Human Resource Manager



TRAINEE EVALUATION FORM

NAME : LOUIS ALBERT RIDWAN KARUNDENG		Appraiser : STEVEN HARIMISA				
TRAINING PERIOD : 12 JULY - 31 OCTOBER '21		Position : F&B MANAGER				
Dept. / Outlet : F&B SERVICE/ RESTAURANT		Appraisal Date : 31 OKTOBER 2021				
CRITERIA		PERFORMANCE RATING				
		5	4	3	2	1
1	ATTENDANCE AND PUNCTUALITY Kesiapan dan kehadiran di tempat kerja	5	4	3	2	1
2	WORK ATTITUDE / ETIQUETTE Perilaku dalam merespon / menerima tugas dari atasan dan etos kerja secara keseluruhan.	5	4	3	2	1
3	PERSONAL GROOMING Kerapihan diri, cara berpakaian, bersepatu dan menggunakan asesoris.	5	4	3	2	1
4	PERSONALITY Sikap atas profesi yang ditekuni dan berkepribadian yang menyenangkan.	5	4	3	2	1
5	JOB KNOWLEDGE Pengetahuan dasar atas pekerjaan yang dilakukan.	5	4	3	2	1
6	QUALITY & QUANTITY OF WORK Hasil akhir dari tugas-tugas yang diberikan mencapai standar yang ditentukan.	5	4	3	2	1
7	INITIATIVE Ketekunan dan kemampuan menyampaikan ide-ide baru.	5	4	3	2	1
8	DEPANDABILITY Kemandirian dan kemampuan kerja dengan atau tanpa pengawasan.	5	4	3	2	1
9	RESPONSIBILITY Kemampuan menerima tanggung jawab atas tugas - tugas yang diberikan.	5	4	3	2	1
10	COURTESY Tata krama, kesopansantunan, respek terhadap orang lain.	5	4	3	2	1
11	MOTIVATION & COMMUNICATION Antusiasme personal dalam bekerja, kemampuan belajar.	5	4	3	2	1
12	GENERAL CONDUCT Kepatuhan terhadap peraturan yang ada dan kecakapan praktikan keseluruhannya.	5	4	3	2	1
GPA = TOTAL A + B + C + D + E = 60 = 5		5	4	3	2	1
12		5	4	3	2	1
Remarks		5 Excellent 4 Very Good 3 Good 2 Fair 1 Poor				

ABSENTEEISM

SICK	:	0	Day /s
Absence with notice	:	0	Day /s
Absence without notice	:	0	Day /s

MANADO, 31 OCTOBER 2021


SINTESA PENINSULA
 HOTEL
LANNY SOPHIA KASEKE
 HR MANAGER

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan telah mengawasi dan mendampingi penulisan laporan, serta memberikan petunjuk dan saran yang sesuai.

Laporan yang sudah ditulis, seutuhnya ditulis dan diamati oleh mahasiswa yang terkait dengan saran dan masukan yang saya berikan, yang bertujuan meluruskan bukan untuk mengubah hasil penulisan.

Mahasiswa sudah berusaha semaksimal mungkin membuat laporan yang baik, dengan tujuan memberikan manfaat bagi program studi berdasarkan pengalaman mahasiswa yang diperoleh selama kegiatan kerja praktek.

Manado, 13 Desember 2021



Christine P. E. Porajow, S.ST.Par.,M.Par

Advisor

LEMBAR PERSETUJUAN

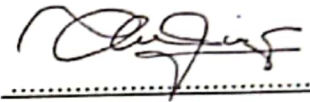
LAPORAN KERJA PRAKTEK AKTIVITAS OPERASIONAL *FOOD AND BEVERAGE SERVICE* DI HOTEL SINTESA PENINSULA MANADO

Nama : Louis Albert Ridwan Karundeng

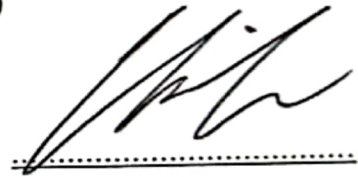
Nomor Induk Mahasiswa : 18071003

Telah diujikan dihadapan dewan penguji pada Senin, 13 Desember 2021
Dewan penguji:

1. Christine P.E. Porajow, S.ST.Par., M.Par. (Pembimbing, Penguji I)



2. Machiko N. Indriyanto, S.E., M.Par. (Penguji II)



3. Steven Yones Kawatak, S.E., M.Ec. (Penguji III)




Manado, Senin, 13 Desember 2021

Disetujui oleh,

Dekan Fakultas Pariwisata Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata




Dr. Stevanus Ngenget, S.S., M.A.


Machiko N. Indriyanto, S.E., M.Par.

LEMBAR PENGESAHAN
LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN KERJA PRAKTEK

Judul:

Aktivitas Operasional *Food and Beverage Service* Di Hotel Sintesa Peninsula
Manado

Disetujui pada tanggal: 02 Desember 2021

Oleh:

Sintesa Peninsula Hotel Manado



Human Resources Manager