

LAPORAN KERJA PRAKTEK

**Aktivitas Kerja Praktek di Departemen Food and Beverage Service
Pada Hotel Sintesa Peninsula Manado**



**OLEH:
MIRANDA ANASTASIA POLAR
19171030**

**PROGRAM STUDI HOSPITALITY DAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE
MANADO
2021**

LEMBAR PERNYATAAN

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

Penulisan laporan ini sepenuhnya dibuat oleh mahasiswa yang bersangkutan dan berbagai saran serta tambahan yang saya berikan, tidak bertujuan untuk mengubah spesifikasi dari mahasiswa.

Mahasiswa telah berusaha semaksimal mungkin dalam penulisan laporan ini, dengan maksud dapat memberikan manfaat bagi Program Studi berdasarkan pengalaman mahasiswa dari kegiatan kerja praktek yang telah di lakukannya.

Manado, 29 Desember 2020



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

Advisor

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

LAPORAN KERJA PRAKTEK

**Aktivitas Kerja Praktek di Departemen Food and Beverage Service Pada
Hotel Sintesa Peninsula Manado
(Sintesa Peninsula Hotel Manado)**

Nama : Miranda Anastasia Polar

Nomor Induk Mahasiswa : 19171030

Telah diujikan dihadapan dewan penguji pada 13 Januari, 2021
Dewan penguji:

1. Machiko N. Indriyanto S.E.Par., M.Par (Pembimbing, Penguji I)



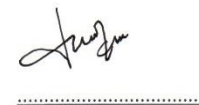
.....

2. Steven Yones Kawatak, S.E., M.Ec. (Penguji II)



.....

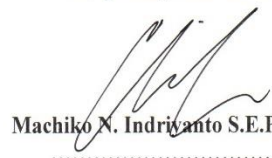
3. Yovanca Koondoko, SST.Par., M.Par (Penguji III)



.....

Manado, 13 Januari, 2021
Disetujui oleh,

**Ketua Program Studi
Hospitality dan Pariwisata**



.....

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



Dekan Fakultas Pariwisata



.....

Dr. Stevanus Ngengot, S.S., M.A

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN KERJA PRAKTEK

Judul:

Aktivitas Kerja Praktek di Departemen Food and Beverage Service
Pada Hotel Sintesa Peninsula Manado

Disetujui pada tanggal: 21 July 2021

Oleh :

Sintesa Peninsula Hotel Manado

(Tanda tangan dan cap perusahaan)



Nama
Pimpinan

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan penyertaan-Nya yang dilimpahkan kepada saya, sehingga kegiatan kerja praktek yang berlangsung selama 3 bulan ini bisa berjalan dengan lancar dan saya bisa menyelesaikan kegiatan kerja praktek saya beserta laporan kerja praktek dengan baik. Selama masa kerja praktek saya di Hotel Sintesa Peninsula dalam departemen *food and beverage service*, saya mendapatkan banyak pengalaman dan pembelajaran yang belum pernah saya dapat selama saya kuliah dan mengerti proses kerja dalam dunia perhotelan.

Saya juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Prof. Dr. Johanis Ohoitumur sebagai rektor Universitas Katolik De La Salle Manado. Dan juga saya ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada Dr. Stevanus Ngenget, M.A., yang saya hormati, serta Machiko Nugraha Indriyanto, S.E., M.Par. selaku Kepala Program Studi Fakultas Pariwisata di Universitas Katolik De La Salle Manado dan juga sebagai dosen pembimbing saya yang selalu mendukung dan membimbing saya selama kegiatan kerja praktek berlangsung.

Tanpa dukungan dan bimbingan atasan saya selama saya magang di departemen *food and beverage services*, saya tidak dapat menyelesaikan magang saya dengan baik, oleh karena itu saya ingin mengucapkan terima kasih juga kepada Kak Meity, Kak Ria, Kak fatma, Ibu Munda, Kak Hendrik, Pak Hendrick, Tania, Kak Alfa, Kak Clara, Kak Aso, Kak Nando, dan Kak Tian yang selalu mendukung dan membimbing saya selama 3 bulan saya kerja praktek di Hotel Sintesa Peninsula Manado, serta menegur, mengarahkan, dan mengajarkan saya hal-hal baru yang tidak pernah saya dapatkan selama saya kuliah.

Saya juga ingin berterima kasih kepada orang tua saya yang selalu membimbing saya selama kegiatan kerja praktek saya, dan yang selalu mendukung saya selama 3 bulan kegiatan kerja praktek berlangsung. Serta saya ingin berterima kasih kepada teman-teman saya yang selalu membantu saya dalam penulisan laporan kerja praktek yaitu Rachel Massie, Ravenscha Nelwan, dan Petra Kalalo.

Khususnya kepada orang yang spesial buat saya yang selalu mendukung dan membimbing saya selama penulisan laporan ini yaitu Fernandito Bill yang selalu mendukung dan membimbing saya dengan berbagai cara sehingga saya dapat menyelesaikan laporan kerja praktek ini dengan baik.

Saya sadar laporan kerja praktek yang saya tulis ini tidak sempurna penulisan laporan yang lain, saya menerima kritik dan saran yang dapat membangun dan membuat penulisan laporan kerja praktek saya menjadi lebih baik.

Manado, 29/12/2020

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN.....	I
LEMBAR PERSETUJUAN.....	II
LEMBAR PENGESAHAN	III
KATA PENGANTAR.....	IV
DAFTAR ISI.....	VI
DAFTAR GAMBAR.....	VII
DAFTAR TABEL	VIII
DAFTAR LAMPIRAN.....	IX
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 TUJUAN KERJA PRAKTEK	2
1.2.1 Tujuan Umum.....	2
1.2.2 Tujuan Khusus.....	2
1.3 LINGKUP KEGIATAN	3
1.3.1 Objek Kegiatan.....	3
1.3.2 Ruang Lingkup Kerja Praktek.....	3
1.3.3 Aktifitas Pekerjaan	3
1.4 METODE KERJA PRAKTEK.....	5
1.4.1 Observasi.....	5
1.4.2 Wawancara.....	5
1.4.3 Keterlibatan Pekerjaan	5
BAB II	7
PROFIL PERUSAHAAN.....	7
2.1 RINGKASAN SEJARAH PERUSAHAAN	7
2.2 RUANG LINGKUP	8
BAB III	17
URAIAN PELAKSANAAN PEKERJAAN	17
3.1 DESKRIPSI KEGIATAN KERJA PRAKTEK.....	17
BAB IV	34
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	34
4.1 KESIMPULAN.....	34
4.2 REKOMENDASI.....	34
DAFTAR PUSTAKA	36

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2. 1 GARDENIA RESTAURANT	12
GAMBAR 2. 2 ORCHID BAR AND LOUNGE	13
GAMBAR 2. 3 FUJI SPA	13
GAMBAR 2. 4 FITNESS CENTER	14
GAMBAR 2. 5 KARAOKE (DELUXE EXECUTIVE KARAOKE CLUB)	14
GAMBAR 2. 6 SWIMMING POOL	15
GAMBAR 2. 7 STEINER SALON.....	15
GAMBAR 2. 8 AREA PARKIR.....	16
GAMBAR 2. 9 LOGO HOTEL SINTESA PENINSULA.....	16
GAMBAR 3. 1 GAMBAR KERJA PRAKTEK	17
GAMBAR 3. 2 CONTOH CHECK FLOOR	18

DAFTAR TABEL

TABEL 2. 1 PENJELASAN STRUKTUR ORGANISASI.....	9
TABEL 2. 2 JUMLAH DAN JENIS KAMAR	11

DAFTAR LAMPIRAN

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu bidang usaha yang menunjang perekonomian di Indonesia. Secara etimologi, pariwisata berasal dari dua kata yaitu *pari* dan *wisata*, dimana *pari* berarti berkeliling dan *wisata* yang memiliki arti pergi. Pengertian pariwisata juga dikemukakan oleh Sinaga (2010), dimana pariwisata adalah suatu perjalanan yang telah direncanakan, yang dilakukan oleh individu maupun kelompok dari satu tempat ke tempat lain dengan tujuan untuk mendapatkan kepuasan dan kesenangan semata. Terdapat juga usaha-usaha pariwisata yang disediakan sebagai pendukung dan pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam melakukan kegiatan wisata, yaitu restoran, penginapan, pelayanan perjalanan, transportasi, pengembangan daerah tujuan wisata, fasilitas rekreasi, dan atraksi wisata.

Diantara semua usaha pariwisata, hotel atau penginapan memiliki peranan yang sangat penting dalam dunia pariwisata. Hotel merupakan sebuah gedung yang menyediakan penginapan bagi para wisatawan, menyediakan makanan serta pelayanan yang bersangkutan dengan kebutuhan menginap para wisatawan. Selain memiliki peranan penting bagi pariwisata, hotel juga memiliki peranan penting dalam pembangunan negara yaitu, hotel membantu meningkatkan industri rakyat, menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat, membantu usaha pendidikan dan latihan, dapat meningkatkan devisa negara, meningkatkan pendapatan daerah serta negara, dan juga dapat meningkatkan hubungan antar bangsa.

Dikarenakan hotel memiliki peranan penting di dunia pariwisata, maka penulis memutuskan untuk mengambil kegiatan kerja praktek di hotel, lebih tepatnya di Hotel Sintesa Peninsula Manado. Alasan penulis mengambil hotel sebagai tempat pelaksanaan kerja praktek, yaitu penulis ingin mengetahui cara untuk menangani tamu di hotel, dan alasan yang kedua adalah penulis ingin belajar tentang manajemen di dunia perhotelan sehingga bisa diimplementasikan di masa depan. Pada kegiatan tersebut, penulis mengambil bagian di departemen *Food and*

Beverage Service. Alasan penulis mengambil departemen *Food and Beverage Service*, yang pertama penulis ingin mempelajari bagaimana cara melayani tamu di restoran yang ada di hotel. Yang kedua, restoran merupakan salah satu departemen yang memberikan pelayanan secara langsung kepada tamu, sehingga bisa berinteraksi langsung dengan tamu.

Program magang atau program kerja praktek merupakan salah satu program yang diberikan oleh Universitas Katolik De La Salle Manado yang wajib diikuti oleh mahasiswa. Program magang ini bertujuan untuk mempersiapkan mahasiswa untuk bisa mempersiapkan diri untuk bekerja di hotel setelah mereka lulus. Kerja praktek atau magang juga memiliki tujuan yang lain yaitu, untuk menambah wawasan serta ilmu pengetahuan mengenai dunia perhotelan dan pariwisata kepada mahasiswa agar mereka setidaknya sudah bisa mendapatkan pengalaman sebelum memasuki dunia bekerja.

1.2 Tujuan Kerja Praktek

1.2.1 Tujuan Umum

1. Mengembangkan soft skill dan hard skill mahasiswa.
2. Memperluas pengetahuan dan memberikan pengalaman dalam lapangan kerja kepada mahasiswa.
3. Melatih mahasiswa untuk dapat mengatur waktu, disiplin, bertanggung jawab, dan sopan santun.

1.2.2 Tujuan Khusus

1. Mendorong mahasiswa untuk dapat lebih aktif, dalam penyampaian pendapat, inisiatif dalam bekerja, dan bisa membuat mahasiswa dapat menyusun sebuah laporan dengan menggunakan bahasa Indonesia dengan baik.
2. Meningkatkan kreativitas mahasiswa dalam menulis sebuah laporan baik secara objektif atau secara ilmiah, serta meningkatkan kreativitas dalam mengusulkan suatu ide dalam penyusunan acara.

3. Memberikan pengalaman bekerja langsung di sektor perhotelan bagi mahasiswa untuk mempersiapkan mahasiswa tersebut sebelum mereka memulai bekerja di bidang perhotelan.

1.3 Lingkup Kegiatan

1.3.1 Objek Kegiatan

Kegiatan kerja praktek yang dilakukan oleh penulis berletak di Hotel Sintesa Peninsula Manado pada bagian departemen *food and beverage service*. Hotel Sintesa Peninsula merupakan salah satu hotel bintang lima yang terletak di Manado, Sulawesi Utara. Hotel Sintesa Peninsula yang terletak di Manado, merupakan satu-satunya cabang dari Jakarta yang berbintang lima.

1.3.2 Ruang Lingkup Kerja Praktek

Penulis mengambil departemen *food and beverage service* dan mengambil bagian dalam menjadi *waitress* selama melakukan kerja praktek yang dilakukan di Hotel Sintesa Peninsula Manado.

1.3.3 Aktifitas Pekerjaan

Selama masa kerja praktek yang dilakukan oleh penulis selama 3 bulan di Hotel Sintesa Peninsula Manado, aktivitas yang dilakukan selama kerja praktek tersebut adalah sebagai berikut:

1. ***Coffee and Tea Runner***
 - a. Menawarkan dan memberikan kopi dan teh kepada tamu.
 - b. Mengisi kembali teh dan kopi tamu.
2. ***Egg runner***
 - a. Menawarkan telur mata sapi, telur dadar, *omelette*, dan *scrambled egg* kepada tamu.
 - b. Mengantar pesanan tamu.
3. ***Set up and Clear Up***
 - a. Mengatur dan mempersiapkan *chinaware* untuk sarapan, acara makan siang, dan acara makan malam. Serta

mempersiapkan *chinaware* dan *cutlery* untuk *family style*, *buffet*, dan *full course menu*.

- b. Mengangkat dan membersihkan *chinaware* dan *cutlery* yang telah terpakai. Serta mengangkat *chinaware* dan *cutlery* yang tidak terpakai (ketika acara yang direncanakan tidak berlangsung).
- c. Merapihkan meja dan kursi.

4. *Dusting*

- a. Membersihkan meja dan kursi dari debu, remah roti, kotoran makanan yang menempel di meja dan kursi. Serta membersihkan meja *buffet* dan tempat *chinaware* beserta tempat roti.
- b. Menyemprotkan disinfektan dan membersihkan disetiap meja kaca dekat kolam berenang untuk mencegah penyebaran virus Covid-19.

5. *Crumbing*

Membersihkan remah roti dan *cereal* dari meja dan *serving plate*.

6. *Polish and washing dishes*

- a. Mencuci *chinaware* dan *cutlery* yang telah selesai digunakan.
- b. Membersihkan dan memoles *chinaware* dan *cutlery* yang telah dicuci.

7. *Room service*

Mengantarkan makanan pesanan tamu ke kamar tamu.

8. *Check Floor*

Memeriksa koridor setiap lantai jika terdapat piring kotor atau gelas kotor. Jika terdapat piring atau gelas kotor harus langsung diangkat. Setelah selesai memeriksa seluruh lantai, selanjutnya *chinaware* dan *cutlery* tersebut harus difoto untuk menjadi bukti dan bahan laporan, setelah itu dibawa ke *steward* dan harus dibersihkan dari sisa-sisa makanan.

9. *Greeter*

Menyambut tamu pada saat tamu masuk ke restoran untuk sarapan dengan menggunakan bahasa yang baik dan sopan. Tugas dari seorang greeter selain untuk menyambut tamu, seorang greeter juga wajib menawarkan jajanan pasar serta kopi dan teh kepada tamu. Serta, seorang greeter wajib mengetahui harga untuk sarapan jika terdapat satu kamar yang lebih dari dua orang. Jika terdapat extra bed maka tamu tersebut tidak perlu membayar tambahan biaya. Jika tidak ada extra bed maka tamu tersebut akan dikenakan biaya tambahan. Untuk harga tambahan umur 6-12 tahun akan dikenakan sebesar Rp. 60.500, dan diatas 12 tahun akan dikenakan seharga orang dewasa yaitu Rp. 121.000. Untuk anak-anak berumur 5 tahun kebawah tidak akan dikenakan biaya tambahan.

1.4 Metode Kerja Praktek

1.4.1 Observasi

Metode observasi dilakukan oleh penulis dalam mengumpulkan data dengan cara memperhatikan keseluruhan kerja karyawan di bagian departemen *food and beverage service* Hotel Sintesa Peninsula Manado selama 3 bulan melakukan kerja praktek di hotel tersebut.

1.4.2 Wawancara

Metode wawancara dilakukan oleh penulis dengan cara menanyakan secara langsung dan menjawab secara langsung tentang informasi dan beberapa pengetahuan umum seputar Hotel Sintesa Peninsula Manado selama melakukan kerja praktek di hotel tersebut dan dalam melakukan persiapan laporan kerja praktek.

1.4.3 Keterlibatan Pekerjaan

Selama masa kerja praktek di Hotel Sintesa Peninsula Manado, keterlibatan penulis dalam masa 3 bulan tersebut merupakan membantu keseluruhan operasional restoran dimulai dari sarapan hingga membantu

persiapan acara makan siang dan makan malam yang telah disesuaikan dengan BEO (*banquet event order*). Selain itu, membantu mengambil barang yang telah di *request* oleh supervisor untuk *store* restoran. Menjaga kebersihan restoran, dan keseluruhan kegiatan secara detail akan dijelaskan oleh penulis dalam laporan kerja praktek ini.

BAB II

PROFIL PERUSAHAAN

2.1 Ringkasan Sejarah Perusahaan

A. Sejarah Perusahaan

Hotel Sintesa Peninsula Manado terletak di pusat kota Manado, di jalan Jendral Sudirman No. 1, Gunung Wenang, kecamatan Pinaesaan Wenang, Manado, Sulawesi Utara. Hotel Sintesa Peninsula Manado berada dibawah naungan PT. Puncak Mustika Bersama, yang tergabung dalam Sintesa Group. Pemilik Hotel Sintesa Peninsula Manado adalah Bapak Johny Wijaya dan Ibu Martina Wijaya. Nama Sintesa diambil dari nama Sintesa Group, sedangkan Peninsula diambil dari nama hotel Menara Peninsula yang terletak di Jakarta.

Hotel Sintesa Peninsula Manado berdiri diatas bukit Gunung Wenang Manado. Sebelum dibangunnya hotel Sintesa Peninsula Manado, diatas bukit tersebut dulunya adalah Rumah Sakit Gunung Wenang, yang kemudian dibeli oleh Bapak Johny Wijaya dan Ibu Martina Wijaya. Lokasi yang dulunya rumah sakit ini, dipilih sebagai lokasi dibangunnya Hotel Sintesa Peninsula Manado. Setelah resmi dibeli oleh Bapak Johny dan Ibu Martina Wijaya, barulah hotel tersebut dibangun dan diresmikan pada tanggal 31 Desember 2008, yang diresmikan langsung oleh Presiden Susilo Bambang Yudoyono.

B. Struktur Organisasi

a. Struktur Organisasi Hotel Peninsula

1. General Manager: I Putu Anom Dharmaya
2. Assistant General Manager
3. Human Resource Manager: Lanny
4. Food and Beverage Manager: Steven Harimisa
5. Executive Chef
6. Front Office Manager
7. Sales and Marketing Manager
8. Accounting Manager
9. Banquet Manager: Prokhorus

b. Struktur Organisasi Restoran di Hotel Peninsula

1. Food and Beverage Manager: Steven Harimisa
2. Assistant Food and Beverage Manager: Steven Harimisa
3. Supervisor: Hendrik Lolong
4. Senior Staff:
 - Rhia Sondakh
 - Vannessa Fatma
 - Meity
5. Waitress/waiter

2.2 Ruang Lingkup

A. Struktur Organisasi

Dalam suatu perusahaan yang tertata dengan baik, pastilah mereka juga memiliki struktur organisasi yang memiliki tanggung jawab masing-masing dan menjalankan tugas mereka tersebut dengan baik. Dalam dunia perhotelan, masing-masing departemen yang ada di dalam hotel tersebut haruslah saling mendukung dan melengkapi. Berikut merupakan struktur organisasi dari departemen *food and beverage service*.

Tabel 2. 1 Penjelasan Struktur Organisasi

Jabatan	Penjelasan
<p><i>Assistant F&B Manager</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjabat sebagai pengganti manajer di departemen <i>food and beverage service</i>. 2. Mengatur <i>work flow</i> keseharian di restoran. 3. Memimpin anggota departemen agar dapat mencapai profit. 4. Menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan departemen yang lain. 5. Memastikan kenyamanan dan keamanan tamu. 6. Melaksanakan <i>briefing</i> secara periodik dengan para staff, <i>head waiter</i>, dan <i>waiter/waitress</i>.
<p><i>Secretary Food and Beverage manager</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengatur alur kerja staff restoran 2. Memberikan pengarahan dan kebijakan-kebijakan yang diberikan oleh Manajer kepada staff. 3. Mendisiplinkan staff dan trainee. 4. Mengajarkan keseluruhan informasi kepada anak magang. 5. Setiap pergantian <i>shift</i> Supervisor harus memastikan dan mengecek hasil penjualan. 6. Membuat <i>log book</i> yang akan dibicarakan pada <i>morning briefing</i>. 7. Memastikan keseluruhan bahan yang diperlukan untuk operasional restoran setiap minggunya dan

	<p>bahan yang harus siap dibeli untuk kebutuhan operasional restoran.</p>
<p><i>Outlet Manager</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bertugas untuk membuat kebijakan operasional, seperti <i>training</i> yang akan diberikan pada <i>trainee</i>. 2. Menggantikan posisi <i>Food and Beverage Manager</i> untuk sementara waktu ketika F&B Manager berhalangan masuk.
<p><i>Supervisor Restaurant</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan arahan kepada staf restoran selama operasional restoran. 2. Mengatur <i>schedule</i> untuk staf restoran dan mahasiswa kerja praktek. 3. Membagikan informasi dan pengetahuan mengenai restoran kepada staf dan mahasiswa kerja praktek.
<p><i>Supervisor Banquet</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bertanggung jawab dalam mengatur keseluruhan kegiatan yang berhubungan dengan <i>meeting room</i>. 2. Mengatur <i>schedule</i> untuk staf <i>banquet</i>.
<p><i>Restaurant Captain</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Restaurant captain</i> bertugas untuk membantu <i>supervisor</i> dalam mengontrol kinerja staf dan mahasiswa kerja praktek. 2. Membantu mengarahkan dan memberikan masukan kepada staf restoran dan mahasiswa kerja praktek.

<i>Food and Beverage Service Staff</i>	Staf restoran berhubungan langsung dengan tamu hotel, karena mereka langsung membantu memenuhi kebutuhan tamu hotel selama mereka di restoran.
--	--

B. Visi dan Misi

Visi

“A Hospitality Brand That People Preferred and Trust”

Misi

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

C. Fasilitas Perusahaan

1) Kamar

Tabel 2. 2 Jumlah dan Jenis Kamar

Jenis Kamar	Jumlah Kamar
Superior room	106 kamar
Studio room	8 kamar
Corner suite room	26 kamar
Deluxe suite room	8 kamar
Sintesa suite room	2 kamar
Presidential suite room	1 kamar

2) Fasilitas Kamar

- a. *Air conditioner*
- b. *24hour room service*

- c. *Sofa*
- d. *Telephone*
- e. *Workbench*
- f. *Minibar*
- g. *Television*
- h. *Shower*
- i. *Private bathroom*
- j. *Hot and cold shower facilities*
- k. *Storage box*
- l. *Slippers*
- m. *Free mineral water*
- n. *Free wifi*
- o. *Coffee and tea making facilities*
- p. *Wardrobe*

3) Restaurant & Bar

a. Gardenia Restaurant

Gambar 2. 1 Gardenia Restaurant



Sumber : Sintesa Peninsula, 2021

b. Orchid Bar and Lounge

Gambar 2. 2 Orchid Bar and Lounge



Sumber : Sintesa Peninsula, 2021

4) Supporting Facilities

a. Fuji Spa

Gambar 2. 3 Fuji Spa



Sumber : Sintesa Peninsula, 2019

b. Fitness Center

Gambar 2. 4 Fitness Center



Sumber : Sintesa Peninsula, 2019

c. Karaoke (Deluxe Executive Karaoke Club)

Gambar 2. 5 Karaoke (Deluxe Executive Karaoke Club)



Sumber : Sintesa Peninsula, 2019

d. Meeting room

- Lotus Grand Ballroom
- Panoramic Lounge
- Tulip
- Frangipani
- Lotus 1
- Lotus 2

- Jasmine
- Alamanda
- Heliconia
- Hibiscus
- Bougenville

e. *Swimming pool*

Gambar 2. 6 Swimming pool



Sumber : Sintesa Peninsula, 2021

f. *Steiner Salon*

Gambar 2. 7 Steiner Salon



Sumber : Sintesa Peninsula, 2019

g. Area Parkir

Gambar 2. 8 Area Parkir



Sumber : Sintesa Peninsula, 2021

D. Logo

Gambar 2. 9 Logo Hotel Sintesa Peninsula



Sumber : bnizona.com, 2021

BAB III

URAIAN PELAKSANAAN PEKERJAAN

3.1 Deskripsi Kegiatan Kerja Praktek

Penulis melakukan kerja praktek di Hotel Sintesa Peninsula Manado dibagian *food and beverage service*. *Food and Beverage service* merupakan departemen yang terdapat di Hotel yang berhubungan langsung dengan tamu di restoran. Pengertian dari restoran adalah suatu tempat yang dikelola secara komersil yang menyediakan pelayanan berupa makanan dan minuman, dikarenakan departemen ini dituntut untuk dapat memberikan pelayanan terbaik dan profesional agar dapat memuaskan tamunya. Tugas dari departemen ini adalah menyediakan pelayanan untuk tamu yang ingin sarapan, atau melakukan acara seperti makan siang, dan makan malam, mengatur dan mempersiapkan set-up *mise en place*, serta mengambil pesanan tamu dan meneruskan pesanan tersebut dibagian *kitchen* atau dibagian departemen *food production*. Di keseharian penulis dalam melakukan kerja praktek di Hotel Sintesa Peninsula Manado, penulis bertugas untuk membantu kelancaran *work flow* yang ada di restoran Gardenia. Beberapa kerja yang dilakukan oleh penulis adalah membantu set-up dan *clear up* pada saat sarapan, menawarkan dan mengantarkan kopi dan teh kepada tamu, membantu melayani tamu dalam menerima dan mengantar beberapa pesanan tamu seperti *omelette*, *scrambled egg*, *sunny side up*, dan *boiled egg*.

Gambar 3. 1 Gambar Kerja Praktek



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2020

Selain itu, penulis juga bertugas untuk membantu dalam mempersiapkan *set-up mise en place* untuk berbagai acara yang dilakukan di restoran. Seperti set-up untuk family style, buffet, dan set menu. Family style adalah set-up yang dilakukan oleh restoran dimana makanan yang disajikan dipiring yang besar sehingga makanan tersebut dimaksudkan untuk dibagikan, bukan untuk piring sendiri, dimana tamu mengambil makanan mereka dari makanan yang telah disajikan di meja tersebut. Buffet adalah sajian makanan yang disajikan di satu meja panjang yang telah disediakan oleh restoran dimana tamu tersebut mengambil dan menyajikan makanannya sendiri. Dan set menu adalah satu menu sajian makanan yang terdiri dari beberapa course yang akan disajikan secara berurutan, mulai dari *entrée (appetizer & soup)*, *main course*, dan *dessert*, serta set-up untuk set menu ini juga lebih beda dengan family style dan buffet, dimana set-up untuk set menu ini lebih lengkap mulai dari *chinaware* dan *cutlery* untuk masing-masing course.

Setelah itu, tugas penulis yang lain adalah membantu untuk *check floor*, dimana penulis wajib memeriksa seluruh koridor tiap lantai di hotel, untuk melihat jika ada piring dan gelas yang telah selesai digunakan oleh tamu hotel, setelah itu akan dimasukkan ke buku *check floor* untuk didata dan sebagai informasi kepada atasan bahwa telah dilakukannya *check floor* pada jam dan tanggal sesuai yang dilakukan oleh penulis.

Gambar 3. 9 Contoh Check Floor



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2020

Setelah didata, *chinaware*, *cutlery*, dan gelas yang kotor tersebut harus dibawa ke *steward* dan dibersihkan sesuai dengan protokol yang dijelaskan. Selanjutnya, *chinaware* dan *cutleries* yang telah dibersihkan tersebut harus di *polish* untuk persiapan *breakfast* pada esok hari dan persiapan set up untuk acara jika nanti akan ada acara yang akan dilakukan di restoran.

Selain tugas-tugas wajib diatas, penulis juga ditugaskan untuk membantu banquet dalam mempersiapkan acara-acara seperti acara pernikahan. Tugas penulis adalah *polish chinaware* dan *cutleries* yang diperlukan oleh banquet, membantu memasang *cover chair*, menyajikan makanan, dan menangani tamu di acara pernikahan tersebut (seperti clear up setelah acara).

Selama 3 bulan melakukan kerja praktek di Hotel Sintesa Peninsula Manado, penulis juga mendapatkan beberapa training yang dilakukan oleh supervisor yang ada di Gardenia Restoran. Training yang pertama dilakukan oleh Kak Fatmawati, dimana penulis diberikan pelajaran bagaimana cara dalam melakukan beberapa lipatan napkin yang sering digunakan dalam set-up family style dan set menu, seperti The Pyramid, The Bird of Paradise, The Bishop's Hat, The Crown, dan The Standing Fan. Training yang kedua dibawakan juga oleh Kak Fatmawati sebagai supervisor, training tersebut tentang bagaimana cara mengganti asbak yang ada di meja yang ada tamu, dimana dalam training tersebut diajarkan untuk mengganti asbak yang ada diatas meja tamu, penulis harus memperhatikan jika ingin mengganti dengan asbak yang baru, aturannya adalah jumlah puntung rokok yang ada di asbak tamu tersebut hanya boleh mencapai tiga puntung rokok saja, setelah asbak tersebut telah mencapai tiga puntung rokok, penulis harus mengganti asbak tersebut dengan asbak yang baru, dengan cara penulis harus menyediakan 2 asbak yang bersih dan disaat mengganti asbak tamu tersebut, penulis harus mengambil satu asbak yang bersih dan menutup asbak bekas tamu tersebut baru diangkat dan diganti dengan asbak yang baru, fungsi asbak tersebut ditutup adalah agar abu dari rokok tersebut tidak terkena ke makanan dan tamu tersebut.

Training yang ketiga dibawakan oleh Pak Hendrick sebagai supervisor, training yang ketiga ini tentang *hygiene and sanitation*. Di training ketiga ini, penulis diajarkan tentang pentingnya kebersihan diri (*Personal Grooming*) dan

kebersihan tempat kerja yang dapat memberikan kenyamanan kepada tamu ketika tamu datang berkunjung dan memesan makanan.

Training yang terakhir dibawakan oleh Pak Prokhorus sebagai supervisor *banquet*. Dimana penulis dan anak magang yang lainnya diajarkan bagaimana cara menangani *breakfast*. Dimana penulis dijelaskan tugas masing-masing bagian yang ada di restoran pada saat sarapan. Yang pertama adalah sebagai greeter, dimana tugas seorang greeter adalah menyambut tamu di Restoran hotel. Dan jika terdapat anak-anak, jika anak tersebut berumur 6-12 tahun akan dikenakan biaya sebesar Rp. 60.500, dan jika anak tersebut diatas 12 tahun akan dikenakan biaya setara dengan orang dewasa yaitu sebesar Rp. 121.500. Selain greeter, Pak Prokhorus juga menjelaskan tugas runner coffee and tea, *mise en place*, serta pentingnya menanyakan kepuasan tamu terhadap makanan yang telah dikonsumsi oleh tamu.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Selama 3 bulan masa magang di Hotel Sintesa Peninsula Manado, penulis mendapatkan banyak manfaat dan pembelajaran yang sangat berguna bagi masa depan penulis, yaitu:

1. Penulis dapat mengerti dan memahami cara melayani tamu hotel dengan baik.
2. Penulis dapat belajar bagaimana cara untuk menangani keluhan tamu.
3. Mengerti cara melayani tamu di beberapa tipe acara yang dibuat seperti *family style lunch* atau *dinner, buffet, dan a la carte*.
4. Mengerti cara melipat *napkin* untuk acara.
5. Penulis dapat memahami cara melayani tamu pada saat acara pernikahan tamu hotel.

4.2 Rekomendasi

Setelah melakukan program magang di Hotel Sintesa Peninsula Manado, terdapat saran-saran yang ingin penulis sampaikan, dimana saran-saran tersebut bertujuan untuk membantu meningkatkan kenyamanan pada saat bekerja di hotel, saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Lebih meningkatkan komunikasi pada saat bekerja, agar proses kerja dari awal hingga akhir berjalan dengan lancar. Dan juga meningkatkan kerja sama dan komunikasi antar departemen yang bersangkutan dengan restoran agar alur pemesanan tersebut bisa lancar.
2. Harus lebih fokus dalam bekerja agar tidak terjadi kesalahan dalam memasukan pesanan tamu.
3. Memperlancar penggunaan sistem yang digunakan dalam memasukan pesanan tamu.
4. Penulis juga memberikan rekomendasi kepada atasan departemen *Food and Beverage Manager* agar bisa memberikan lebih banyak pelatihan

(*training*) kepada para *trainee* tentang *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam melayani tamu agar tidak terjadi kesalahan dalam bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- bnizona. (n.d.). *Logo Hotel Sintesa Peninsula*. Retrieved January 19, 2021, from <https://m.bnizona.com/promo/view/0/2953>
- Dokumen Indonesia. (n.d.). *Fungsi Hotel Dan Peranan Hotel Dalam Industri Pariwisata*. Retrieved November 2, 2021, from <https://dokumen.tips/documents/fungsi-hotel-dan-peranan-hotel-dalam-industri-pariwisata.html>.
- Habibullah, Y. A. (n.d.). *Pengertian Pariwisata Sinaga (2010)*. Retrieved June 19, 2022, from <http://eprints.polsri.ac.id/6003/4/BAB%20II%20.pdf>.
- Kompas. (n.d.). *Pengertian Pariwisata Menurut Para Ahli*. *Pariwisata: Pengertian Para Ahli dan Indikator*. Retrieved November 2, 2021, from <https://www.kompas.com/skola/read/2021/06/17/143045769/pariwisata-pengertian-para-ahli-dan-indikator>
- Mateus, S. T. J. (2008). Family style set up. *Analisis Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Pada Restoran Khas Batak*. Retrieved June 19, 2022, from <https://123dok.com/document/myjnpemq-analisis-kepuasan-loyalitas-konsumen-restoran-tondongta-pramuka-jakarta.html>.
- Pangemanan, J., Rondonuwu, D., & Djamali, R. (n.d.). *Penjelasan Tugas Supervisor. PERANAN SUPERVISOR DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS KERJA PRAMUSAJI PADA SUATU RESTORAN HOTEL BERBINTANG LIMA*. Retrieved from https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjP2_mQz9n4AhXSngFHTqvA7IQFnoECkQAQ&url=http%3A%2F%2Fjurnal.polimdo.ac.id%2Findex.php%2Fpariwisata%2Farticle%2Fview%2F98%2F126&usg=AOvVaw39b894ILSXXxIUhVrquA9G.
- Pratidana, D., & Setyawan, B. A. (n.d.). *Sejarah Hotel Sintesa Peninsula Manado. Implementasi IMC Hotel*. Retrieved November 2, 2021, from <https://kc.umn.ac.id/3055/3/BAB%20II.pdf>.
- Retnaningrum, M. (n.d.). *Beach Resort Hotel Di Pantai Jungwok Gunungkidul*. Retrieved from <http://e-journal.uajy.ac.id/165/3/2TA12941.pdf>.
- Silviana, C., & Novitasari, C. A. (2016). *Pengertian Greeter. Penggunaan Bahasa Mandarin Pada Greeter Dalam Departemen Food and Beverage Service Hyatt Regency Yogyakarta*. Retrieved from <http://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/104324>.

Tangian, D. (n.d.). *mise en place. Tahapan Pelayanan Di Restoran*. Retrieved June 19, 2022, from <http://pariwisata.polimdo.ac.id/wp-content/uploads/2019/02/MODUL-GABUNG.pdf>.

Tulandi, V. (n.d.). *Penjelasan Mengenai Tugas Masing-Masing Jabatan di Restoran. Standar Operasional Prosedur Pramusaji Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Saffron Restoran Four Points by Sheraton Hotel Bandung*. Retrieved from <https://www.scribd.com/document/423029909/Standar-Operasional-Prosedur-pramusaji-untuk-meningkatkan-kepuasan-tamu-di-Saffron-Restoran-Four-Points-by-Sheraton-Hotel-Bandung-pdf>.

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 : Miranda Anastasia Polar

NIM : 19171030

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	Hotel Sintesa Peninsula Manado	F&B Service	S
2			
3			

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

Manado, 23 September 2020

Pembimbing Akademik

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

Mahasiswa yang bersangkutan

(Miranda A. Polar)

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 : MIRANDA ANASTARIA POLAR
NIM : 19171030
NAMA PERUSAHAAN : HOTEL SINCESA PENINSULA MANADO
ALAMAT PERUSAHAAN : JL. JENORAL SUDIRMAN, GUNUNG WEWANG,
DINIAESPAAN, KOTA MANADO, SULAWESI UTARA
95123
DIDIRIKAN TAHUN : 2008
IJIN USAHA : SUASTA
BIDANG BISNIS : PERHOTELAN
JUMLAH KARYAWAN : 97
PEMILIK : JOHNY WIJAYA & MAEZINA WIJAYA
DEWAN DIREKTUR : PRESIDENT DIRECTOR = SHUCCA WIJAJA (CAMDANI)
DIRECTOR = JEANNE DIRATONTRO
WAKIL PERUSAHAAN
Tanggal : 10 NOVEMBER 2021
Nama : LANNY S W KASERE
Jabatan : HR MANAGER

*Tanda Tangan dan cap perusahaan

(SINCESA 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 : MIRANDA ANASTASIA DEAR
NIM : 19171030
NAMA PERUSAHAAN : HOTEL SINTESA PENINSULA MANADO
ALAMAT PERUSAHAAN : JL. JENDRAL SUHMAN, GUNUNG WANGI, PINAESTAN, MANADO
SULAWESI UTARA
TGL KERJA PRAKTEK : 12 OKTOBER 2020 - 13 JANUARI 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 : - good performance
- good Attitude
- Hard work.
- good disiplin

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

Tanda Tangan dan cap perusahaan

()

LAMPIRAN D

PS Hospitality dan Pariwisata
Universitas Katolik De La Salle Manado








LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-1






Nama : Miranda Anastasia Polar
NIM : 19171030
Perusahaan/Instansi : Sintesa Peninsula Hotel
Departemen : Food and Beverage Service
Periode : 2020
Supervisor : Steven Harimisa
Advisor : Machiko N. Indriyanto, SE.Par., M. Par

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	Tanda Tangan Supervisor	Tanda Tangan Advisor
1	Jumat 9 Oktober 2020	- Interview		
2	Senin 12 Oktober 2020	- Hotel tour - Briefing - Dusting table - Clear up - Handling lunch		
3	Rabu 14 Oktober 2020	- Handling Bank Indonesia Event at Gardenia Restaurant as a Table runner - Set up and clear up dishes - Taking out foods for lunch - Handle guest needs - Set up table after event - Dusting - Briefing - Polish cutleries and chinaware		
4	Jumat 16 Oktober 2020	- Handle restaurant and guest needs - Clear up dishes - Dusting - Handling GORUT event lunch at		







		<p>Gardenia restaurant</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clear up after lunch - Polish cutleries and chinaware for tomorrow breakfast 		
5	<p>Senin 19 Oktober 2020</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Clear up after breakfast - Handle guest need such as eggs, glass juice, etc. - Preparing lunch for PSI event at Gardenia restaurant - Dusting - Handle lunch (taking out foods and pouring water) - Clear up after lunch - Polish cutleries and chinaware 		
6	<p>Rabu 21 Oktober 2020</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Clear up after breakfast - Wash glass juice and cutleries - Handle guest needs - Handle lunch (pouring water for guest) - Clear up lunch - Polish chinaware and cutleries - Briefing 		
7	<p>Jumat 23 Oktober 2020</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Taking order from guest (eggs, pool towel) - Wash cutleries and glass juice - Clear up after breakfast - Polish glass 		







		juice and cutleries - Polish chinaware (dinner plate, dessert plate, saucer, B&B plate, serving plate, soup cup, cereal bowl)		
8	Senin 26 Oktober 2020	- Handle breakfast - Handle guest needs (pool towel, eggs, glass juice, breads) - Wash cutleries and glass juice - Clear up after breakfast - Wash chinaware, cutleries, and glass juice - Polish chinaware, and glass juice		
9	Rabu 28 Oktober 2020	- Polish chinaware and cutleries - Set up for tomorrow breakfast - Polish coffee and tea cup for banquet department - Polish water goblet - Help put cover chair for event at Lotus grand ballroom		
10	Jumat 30 Oktober 2020	- Polish chinaware and cutleries - Preparing for tomorrow breakfast - Briefing - Helping banquet preparing for wedding event - Polish water goblet for		







		<ul style="list-style-type: none"> wedding - Polish coffee and tea cup for wedding - Polish soup cup for wedding - Handle wedding (taking out foods, pouring water, handle guest needs. For example: soup cup for fruit cocktail) 		
11	<p>Senin 2 November 2020</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Handle guest needs (eggs (omelette, scrambled egg, sunny side up), glass juice, toast bread, etc) - Clear up after breakfast - Wash cutleries and glass juice - Polish chinaware for tomorrow breakfast - Set up chinaware and cutleries for breakfast 		
12	<p>Rabu 4 November 2020</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Handle guest needs such as omelette, scrambled egg, sunny side up, glass juice, toast bread - Clear up after breakfast - Set up for lunch event from Ortala GORUT - Taking out foods - Pouring water for guests - Clear up after lunch - Wash cutleries, water goblet, 		







		<ul style="list-style-type: none"> - and chinaware - Polish cutleries and chinaware for tomorrow breakfast - Set up cutleries and chinaware for breakfast 		
13	Jumat 6 November	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Handle guests needs - Taking guest order - Wash cutleries and juice glass - Polish cutleries and glasses - Set up cutleries and glasses - Clear up after breakfast - Check floor - Wash dishes (chinaware) - Polish chinaware and cutleries - Set up for tomorrow breakfast 		
14	Minggu 8 November 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Taking guests order - Set up lunch (family style) for KPU manado - Clear up after breakfast - Wash cutleries and glasses - Taking out foods for lunch - Pouring water - Clear up after lunch - Wash cutleries and glasses - Polish cutleries and glasses - Polish chinaware for tomorrow breakfast 		







15	Selasa 10 November 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Taking order from guests - Wash cutleries and glasses - Taking out guests order - Clear up after breakfast - Set up lunch family style for PEMKOT - Polish chinaware and cutleries - Check floor - Handle lunch - Pouring water - Clear up after lunch - Polish chinaware and glasses 		
16	Jumat 13 November 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Taking guests order - Taking out order from guests - Wash cutleries - Clear up after breakfast - Delivering food to guest's room for room service breakfast - Check floor - Training how to fold a napkin. Type of folding napkin. - Polish chinaware and cutleries 		
17	Senin 16 November 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Taking guests order - Taking out order from guests - Clear up after breakfast - Delivering food to guest's room. - Check floor - Wash chinaware 		







		<ul style="list-style-type: none"> - Polish chinaware 		
18	Rabu 18 November 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Taking guests order - Taking out order from guests - Wash cutleries - Clear up after breakfast - Dusting - Delivering food to guest's room for room service breakfast - Check floor - Polish chinaware and cutleries 		
19	Jumat 20 November 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Taking guests order - Taking out order from guests - Wash cutleries - Clear up after breakfast - Dusting - Delivering food to guest's room for room service breakfast - Check floor - Set up for lunch family style from BP2MI, KPU Manado, and PEMKOT Event - Pouring 		
20	Sabtu 21 November 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Taking guests order - Taking out order from guests - Wash cutleries - Clear up after breakfast - Dusting - Delivering food to guest's room for room service breakfast - Check floor - Polish 		







		chinaware and cutleries		
21	Minggu 22 November 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Taking guests order - Taking out order from guests - Wash cutleries - Clear up after breakfast - Dusting - Delivering food to guest's room for room service breakfast - Check floor - Handle lunch for BP2MI Event - Pouring water for guest - Clear up after lunch - Wash chinaware and cutleries - Polish chinaware and cutleries 		
22	Rabu 25 November 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Taking guests order - Taking out order from guests - Wash cutleries - Clear up after breakfast - Dusting - Delivering food to guest's room for room service breakfast - Check floor - Polish chinaware and cutleries 	 	
23	Jumat 27 November 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Taking guests order - Taking out order from guests - Wash cutleries - Clear up after breakfast - Dusting - Delivering food 		








		to guest's room for room service breakfast - Check floor - Help banquet preparing and put on cover chair for wedding preparation		
24	Senin 30 November 2020	- Handle breakfast - Taking guests order - Taking out order from guests - Wash cutleries - Clear up after breakfast - Dusting - Delivering food to guest's room for room service breakfast - Check floor - Set up for DISPAR lunch event - Pouring water - Clear up after lunch - Polish chinaware and cutleries		
26	Kamis 3 Desember 2020	- Handle breakfast - Taking guests order - Taking out order from guests - Wash cutleries - Clear up after breakfast - Dusting - Delivering food to guest's room for room service breakfast - Check floor - Set up for lunch event from DISPAR and KPU. - Taking out food - Clear up after lunch		








		<ul style="list-style-type: none"> - Polish chinaware and cutleries 		
27	Jumat 4 Desember 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Taking guests order - Taking out order from guests - Wash cutleries - Clear up after breakfast - Dusting - Delivering food to guest's room for room service breakfast - Check floor - Set up lunch for KPU event - Handle lunch (taking out foods and pouring water) - Clear up after lunch - Polish chinaware and cutleries 		
28	Sabtu 5 Desember 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Taking guests order - Taking out order from guests - Wash cutleries - Clear up after breakfast - Dusting - Delivering food to guest's room for room service breakfast - Check floor - Polish chinaware and cutleries 		
29	Senin 7 Desember 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Taking guests order - Taking out order from guests - Wash cutleries - Clear up after breakfast - Dusting 		








		<ul style="list-style-type: none"> - Delivering food to guest's room for room service breakfast - Check floor - Polish chinaware and cutleries 		
30	Sabtu 12 Desember 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Taking guests order - Taking out order from guests - Clear up after breakfast - Dusting - Delivering food to guest's room for room service breakfast - Check floor - Polish chinaware and cutleries 		
31	Minggu 13 Desember 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Taking guests order - Taking out order from guests - Wash cutleries - Clear up after breakfast - Dusting - Delivering food to guest's room for room service breakfast - Check floor - Polish chinaware and cutleries 		
32	Jumat 18 Desember 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Taking guests order - Taking out order from guests - Clear up after breakfast - Dusting - Delivering food to guest's room for room service breakfast - Check floor 		







		<ul style="list-style-type: none"> - Polish chinaware and cutleries - Training from Kak Fatma: how to change an ashtray from guest's table 		
33	Minggu 20 Desember 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Taking guests order - Taking out order from guests - Wash cutleries - Clear up after breakfast - Dusting - Delivering food to guest's room for room service breakfast - Check floor - Polish chinaware and cutleries 		
34	Senin 21 Desember 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Taking guests order - Taking out order from guests - Clear up after breakfast - Dusting - Delivering food to guest's room for room service breakfast - Check floor - Polish chinaware and cutleries - Inventory check (chinaware, glass juice, teapot, water goblet, cutleries, bar glasses, etc) 		
35	Rabu 23 Desember 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Taking guests order - Taking out order from guests - Clear up after breakfast 		






		<ul style="list-style-type: none"> - Dusting - Delivering food to guest's room for room service breakfast - Check floor - Polish chinaware and cutleries 		
36	Minggu 27 Desember 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Taking guests order - Taking out order from guests - Wash cutleries - Clear up after breakfast - Dusting - Delivering food to guest's room for room service breakfast - Check floor - Polish chinaware and cutleries 		
37	Senin 28 Desember 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Taking guests order - Taking out order from guests - Clear up after breakfast - Dusting - Delivering food to guest's room for room service breakfast - Check floor - Polish chinaware and cutleries 		
38	Kamis 31 Desember 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Taking guests order - Taking out order from guests - Clear up after breakfast - Dusting - Delivering food to guest's room for room service breakfast 		



		<ul style="list-style-type: none"> - Check floor - Staff new year party (exchange gift). 		
39	Minggu 3 Januari 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Taking guests order - Taking out order from guests - Coffee and tea runner - Clear up after breakfast - Dusting - Delivering food to guest's room for room service breakfast - Check floor - Polish chinaware and cutleries 		
40	Selasa 5 Januari 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Taking guests order - Taking out order from guests - Wash cutleries - Clear up after breakfast - Dusting - Delivering food to guest's room for room service breakfast - Check floor - Polish chinaware and cutleries 		
41	Kamis 7 Januari 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Taking guests order - Taking out order from guests - Clear up after breakfast - Dusting - Delivering food to guest's room for room service breakfast - Check floor - Polish chinaware 		



		<ul style="list-style-type: none"> - Training how to handle breakfast by kak Prokhorus. 		
42	Sabtu 9 Januari 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Taking guests order - Taking out order from guests - Coffee and tea runner - Clear up after breakfast - Dusting - Delivering food to guest's room for room service breakfast - Check floor - Polish chinaware and cutleries 		
43	Rabu 13 Januari 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Taking guests order - Taking out order from guests - Coffee and tea runner - Wash cutleries - Clear up after breakfast - Dusting 		

Pernyataan Ringkasan:

Selama 3 bulan melakukan kerja praktek di Hotel Sintesa Peninsula Manado, penulis banyak mendapatkan banyak manfaat dan pelajaran-pelajaran yang dapat membantu penulis dalam dunia kerja di masa depan.

Manado, 7 Agustus 2020

Hormat Kami,
 Kaprodi Hospitality dan Pariwisata



Machiko N. Indriyanto, SE.Par., M.Par.

LAMPIRAN E





TRAINEE EVALUATION FORM

NAME : MILONDA PANASTASA POLAK		Appraiser : STEVEN-H.				
TRAINING PERIOD : 12 OKTOBER 2010 - 13 JANUARY 2011		Position : FBM				
Dept. / Outlet : FBS Restoran 2		Appraisal Date : 10-11-2011				
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 Anthusiasme 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 =		5	4	3	2	1
12						
Remarks		5 Excellent	4 Very Good	3 Good	2 Fair	1 Poor

ABSENTEEISM

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

Manado, 10-11-2011


 Steven-H. Hamidi
 APPRAISER