

LAPORAN KERJA PRAKTIK

**AKTIVITAS WAITER PADA FOOD AND BEVERAGE SERVICE
SECTION DI HOTEL THE PATRA BALI RESORT AND VILLAS**



**OLEH:
SANDHY GERALD TAMAHIWU
19071018**

**PROGRAM STUDI HOSPITALITY DAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE
MANADO
2022**

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya telah mengikuti dan mengawasi penulisan laporan ini dan memberikan rekomendasi yang tampaknya sesuai.

Laporan ini tetap menjadi kreasi dari mahasiswa. Saran yang diberikan bukan untuk mengubah spesifikasi tulisan mahasiswa.

Penulis berusaha semaksimal mungkin untuk menghasilkan laporan yang baik yang dibutuhkan oleh program studi berdasarkan pengalaman belajar secara langsung yang didapat dari kegiatan Kerja Praktik.

Manado, 22 Desember 2022



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

Advisor

LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN KERJA PRAKTIK
AKTIVITAS WAITER PADA FOOD AND BEVERAGE SERVICE
SECTION DI HOTEL THE PATRA BALI RESORT AND VILLAS
THE PATRA BALI RESORT & VILLAS

Nama : Sandhy Gerald Tamahiwu

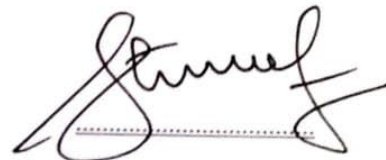
Nomor Induk Mahasiswa : 19071018

Telah diujikan dihadapan dewan penguji pada 22 Desember 2022
Dewan penguji:

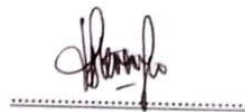
1. Christine P.E. Porajow, S.ST.Par., M.Par. (Pembimbing, Penguji I)



2. Dr. Stevanus Ngenget, S.S., M.A. (Penguji II)



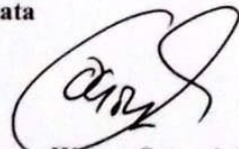
3. Steven Yones Kawatak, S.E., M.Ec. (Penguji III)



Manado, 22 Desember 2022

Disetujui oleh,

**Ketua Program Studi Hospitality dan
Pariwisata**



Oktavianus Wayan Samuel, S.E.Par., M.M. / Dr. Stevanus Ngenget, S.S., M.A.

Dekan Fakultas Pariwisata



LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN KERJA PRAKTEK

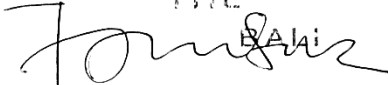
Judul:

**Aktivitas Waiter Pada Food And Beverage Service Section Di Hotel The Patra Bali
Resort And Villas**

Disetujui pada tanggal: 14 Desember 2022

Oleh:

The Patra Bali Resort & Villas

Resort & Villas
THE
BALI

Bpk. I Wayan Eka Putra Adyana
HR Manager

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, karena kasih setia-Nya dan penyertaan-Nya penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan kerja praktik dan dapat menyusun Laporan Kerja Praktik yang merupakan salah satu syarat untuk bisa mengikuti Proposal dan Skripsi.

Laporan Kerja Praktik ini disusun berdasarkan kerja praktik yang penulis laksanakan yang bertempat di The Patra Bali Resort & Villas pada departemen Food and Beverage Service yang dimulai dari tanggal 2 Juli 2022 sampai dengan 21 Desember 2022.

Penulis pun menyadari bahwa penulis tidak dapat melaksanakan kerja praktik dan tidak dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Kerja Praktik seorang diri, oleh karena itu penulis ingin berterima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis, yaitu:

1. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan sehingga penulis dapat melaksanakan kerja praktik dan dapat menyusun Laporan Kerja Praktik.
2. Prof. Dr. Johanis Ohoitumur, MSC., sebagai Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
3. Dr. Stevanus Ngenget, S.S., M.A. sebagai Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Katolik De La Salle Manado.
4. Oktavianus Wayan Samuel, S.E.Par., M.M. sebagai Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata Fakultas Pariwisata Universitas Katolik De La Salle Manado, yang telah menghubungkan penulis dengan Ibu Koming Miharsini yang selaku Training Manager di The Patra Bali Resort & Villas sehingga penulis dapat melaksanakan kerja praktik.
5. Christine P.E. Porajow, S.ST.Par., M.Par. sebagai Dosen Pembimbing kerja praktik.
6. Machiko Nugraha Indriyanto, S.E., M, Par., sebagai Dosen Pembimbing Akademik penulis.

7. Ibu Koming Miharsini selaku Training Manager yang telah menerima penulis untuk magang di The Patra Bali Resort & Villas.
8. Kepada Restaurant dan Banquet Manager dari Food and Beverage Service Department yang telah menyambut dan memberikan pelajaran-pelajaran yang bermanfaat.
9. Kepada seluruh karyawan dan teman-teman Daily Worker dari Food and Beverage Service Department yang telah memberikan banyak arahan dan pelatihan kepada penulis.
10. Kepada Yessy Ludong dan Angelica Hasan yang telah datang bersama-sama dengan penulis ke Bali.
11. Kepada Thalia Pongbulaan dan Karyn Koyongian yang telah membantu memberikan semangat dan bantuan selama penyusunan Laporan Kerja Praktik.

Dan tentu saja penulis memahami bahwa Laporan Kerja Praktik ini masih jauh dari kata sempurna dan oleh karena itu penulis mengharapkan dan siap menerima saran dan kritik yang membangun.

Manado, 11 Desember 2022

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| LEMBAR PERNYATAAN | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | x |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Tujuan Kerja Praktik | 2 |
| 1.2.1 Tujuan Umum..... | 3 |
| 1.2.2 Tujuan Khusus | 3 |
| 1.3 Lingkup Kegiatan | 3 |
| 1.3.1 Objek Kegiatan | 3 |
| 1.3.2 Ruang Lingkup Kerja Praktik | 4 |
| 1.3.3 Aktivitas Kerja..... | 4 |
| 1.4 Metode Kerja Praktik..... | 6 |
| BAB II..... | 8 |
| PROFIL PERUSAHAAN | 8 |
| 2.1 Alamat <i>The Patra Bali Resort & Villas</i> | 8 |
| 2.2 Logo Perusahaan..... | 8 |
| 2.3 Sejarah Perusahaan | 9 |
| 2.4 Kamar Hotel dan Fasilitas Layanan The Patra Bali Resort & Villas | 11 |
| 2.4.1 Jenis dan Fasilitas Kamar Hotel | 11 |
| 2.4.2 Fasilitas Layanan F&B Service Department The Patra Bali Resort & Villas..... | 23 |

| | | |
|------------------------------------|--|----|
| 2.4.3 | Fasilitas dan Layanan Pendukung Lainnya di Hotel The Patra Bali Resort & Villas..... | 27 |
| 2.5 | Tugas dan Struktur Organisasi Food and Beverage Service Department | 32 |
| BAB III | | 35 |
| DESKRIPSI IMPLEMENTASI KERJA | | 35 |
| 3.1 | Food and Beverage Service Department | 35 |
| 3.1.1 | Restoran | 35 |
| 3.1.2 | <i>Banquet</i> | 47 |
| BAB IV | | 51 |
| PENUTUP | | 51 |
| 4.1 | Kesimpulan | 51 |
| 4.2 | Saran | 52 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 54 |
| Lampiran | | 1 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2. 1 Logo Perusahaan | 8 |
| Gambar 2. 2 Halaman Utama Hotel..... | 9 |
| Gambar 2. 3 Lobby Utama..... | 9 |
| Gambar 2. 4 Pemandangan Samudra Hindia | 10 |
| Gambar 2. 5 Tamu yang Sedang Berbulan Madu..... | 11 |
| Gambar 2. 6 Resort | 12 |
| Gambar 2. 7 Deluxe Room | 12 |
| Gambar 2. 8 Deluxe Suite..... | 13 |
| Gambar 2. 9 Embassy Suite I..... | 14 |
| Gambar 2. 10 Embassy Suite II..... | 15 |
| Gambar 2. 11 Kamar The Villas | 16 |
| Gambar 2. 12 Studio Suite | 16 |
| Gambar 2. 13 Executive Suite..... | 17 |
| Gambar 2. 14 Garden Villa | 18 |
| Gambar 2. 15 Honeymoon Villa..... | 19 |
| Gambar 2. 16 Crown Villa..... | 20 |
| Gambar 2. 17 President Suite..... | 21 |
| Gambar 2. 18 Royal Villa 2 Bedroom | 22 |
| Gambar 2. 19 Royal Villa 3 Bedroom | 23 |
| Gambar 2. 20 The Teratai Coffee Shop | 24 |
| Gambar 2. 21 Tenku Japanese Restaurant | 25 |
| Gambar 2. 22 Rinascimento Italian Restaurant..... | 25 |
| Gambar 2. 23 The Lobby Lounge..... | 26 |
| Gambar 2. 24 The Kintamani Sunken Bar | 26 |
| Gambar 2. 25 The Kintamani Pool | 27 |
| Gambar 2. 26 The Beratan Pool..... | 27 |
| Gambar 2. 27 The Tamblingan Pool..... | 28 |
| Gambar 2. 28 The Kids Club | 28 |

| | |
|---|----|
| Gambar 2. 29 Drugstore..... | 29 |
| Gambar 2. 30 Business Centre..... | 30 |
| Gambar 2. 31 Tennis Court..... | 30 |
| Gambar 2. 32 Shuttle Service | 30 |
| Gambar 2. 33 Money Changer..... | 31 |
| Gambar 2. 34 Peta Meeting Room..... | 31 |
| | |
| Gambar 3. 1 Screenshot pembagian tugas sebelum shift pagi dimulai..... | 37 |
| Gambar 3. 2 Staff yang ditugaskan di Area Pool..... | 37 |
| Gambar 3. 3 Pengiriman Room Service..... | 38 |
| Gambar 3. 4 Melayani Tamu Ala Carte | 39 |
| Gambar 3. 5 Table Setting untuk Breakfast | 41 |
| Gambar 3. 6 Table Setting untuk VIP Dinner..... | 42 |
| Gambar 3. 7 The Lobby Lounge Bar | 42 |
| Gambar 3. 8 Screenshot Pembagian Tugas pada Saat Event G-20..... | 44 |
| Gambar 3. 9 Promo Happy Hour selama Periode World Cup 2022 | 45 |
| Gambar 3. 10 Tayangan Pertandingan World Cup 2022 di The Lobby Lounge | 46 |
| Gambar 3. 11 Candle Light Dinner..... | 48 |
| Gambar 3. 12 Room Setup jenis Classroom | 48 |
| Gambar 3. 13 Stand Coffee Break selama Event Banquet..... | 49 |

DAFTAR LAMPIRAN

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata tumbuh dan berkembang menjadi sebuah sektor yang paling diminati untuk mengembangkan ekonomi sebuah negara. Pariwisata merupakan kegiatan yang strategis jika ditinjau dari segi pengembangan ekonomi dan sosial budaya karena kepariwisataan mendorong terciptanya lapangan pekerjaan, peningkatan pendapatan masyarakat, peningkatan kualitas masyarakat dan dapat menambah rasa cinta tanah air terhadap nilai-nilai budaya bangsa sekaligus sebagai instrumen untuk melestarikan lingkungan (Suradnya, 2012), (Lim & MacAlear, 2001), (Cai, Hu, & Feng, 2002), (Henderson, 2002), (Fanggidae, 2006), (Kartawan, 2004), dalam Martaleni (Martaleni, 2011). Karenanya pariwisata tumbuh dan berkembang menjadi sebuah sektor yang paling diminati untuk mengembangkan ekonomi sebuah negara. Faktanya dengan banyaknya jumlah wisatawan yang melakukan kegiatan wisata setiap hari di dunia, membuat industri pariwisata menjadi salah satu industri terbesar di dunia dengan ukuran pasar yang bernilai *1.67 trillion U.S. dollars* pada tahun 2022 (Statista, 2021). Realita ini menunjukkan bahwa aktivitas pariwisata merupakan pasar yang sibuk dalam menjual produk dan jasa sehingga penting sekali ketersediaan setiap komponen pendukung dalam operasional industri pariwisata. Komponen pendukung pariwisata adalah sarana transportasi, akomodasi, restoran, obyek wisata, *souvenir* dan lain-lain (Suyitno, 2001). Salah satu bentuk akomodasi yang banyak dijumpai dalam industri pariwisata adalah hotel, sebagai usaha yang menyediakan sebuah akomodasi dan pelayanan-pelayanan, yang termasuk pelayanan pemesanan, *suite*, pelayanan valet pribadi, fasilitas makan dan banquet, toko-toko khusus, pelayanan tata graha, pramutamu ataupun pelayanan *laundry* (Bardi, 1990).

Untuk mendukung operasional hotel dalam memberikan pelayanan produk dan jasa kepada wisatawan/tamu yang menginap tentunya sebuah hotel memiliki manajemen dengan *system* yang terorganisasi dalam tugas dan tanggung jawabnya berdasarkan ruang lingkup kerja sehingga setiap pelayanan maupun produk

merupakan hasil dari profesionalitas kerja. Hal ini terealisasi dengan pembagian departemen dalam manajemen hotel, dimana hotel memiliki sembilan departemen yaitu Front Office, Housekeeping, Food and Beverage (F&B) Department, Engineering, Security, Human Resources, Accounting, Sales and Marketing, dan Purchase and Store. Setiap departemen tentunya memberi sumbangsi pendapatan bagi hotel, tetapi dua departemen yang berperan besar dalam hal pendapatan adalah departemen Food and Beverage dan Housekeeping Department. F&B Department adalah departemen hotel yang berfokus pada pengolahan, penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman di hotel. Dalam tugas dan tanggung jawab, ruang lingkup kerja departemen F&B terbagi atas dua, yaitu F&B Product yang berfokus pada produksi makanan dan F&B Service berfokus pada pelayanan kepada para tamu yang menikmati makanan. Pembagian ini dilakukan agar terciptanya profesionalitas kerja.

Kerja Praktik yang penulis laksanakan dilakukan untuk peningkatan kualitas para calon lulusan mahasiswa/i Fakultas Pariwisata Universitas Katolik De La Salle Manado dan Kerja Praktik juga dilaksanakan untuk melatih mahasiswa/i untuk dapat menerapkan teori-teori dan ilmu yang didapatkan oleh mahasiswa/i dibangku perkuliahan di dunia kerja The Patra Bali Resort & Villas. Selama menjalani Kerja Praktik, penulis ditempatkan di departemen Food and Beverage Service dengan *system rolling* dimana area kerja meliputi *outlet* restoran, *bar*, *room service*, dan *banquet*. Sebagai waiter ada banyak ilmu dan keterampilan yang diperlukan untuk memenuhi standar dari departemen Food and Beverage Service operasional dan itu semua di atur dalam Standar operasional prosedur hotel maupun departemen. Setelah melaksanakan Kerja Praktik Selama dua puluh empat minggu, maka tahap selanjutnya adalah penulis menyusun laporan Kerja Praktik dengan judul **“Aktivitas Waiter pada Food and Beverage Service Section di Hotel The Patra Bali Resort & Villas”**

1.2 Tujuan Kerja Praktik

Selama pelaksanaan Kerja Praktik, ada tujuan-tujuan yang ingin dicapai oleh penulis, yaitu sebagai berikut:

1.2.1 Tujuan Umum

Tujuan dari Kerja Praktik ini secara umum adalah:

1. Mengkonfirmasi, mengaplikasikan dan mengkonversi ilmu yang diperoleh mahasiswa pada industri perhotelan melalui program kerja praktik industri sesuai dengan kurikulum Fakultas Pariwisata Unika De La Salle Manado.
2. Membangun kerjasama antara industri perhotelan dengan dunia pendidikan dalam meningkatkan kompetensi mahasiswa untuk persiapan kompetisi lulusan dalam dunia kerja.
3. Penulis mendapatkan pengalaman kerja dalam dunia industri (hotel) melalui aktivitas kerja *learning by doing*.

1.2.2 Tujuan Khusus

Secara khusus, tujuan kegiatan Kerja Praktik adalah:

1. Untuk mempelajari dan melaksanakan kerja praktik sesuai dengan *sop* departemen Food and Beverage Service di Hotel The Patra Bali Resort & Villas.
2. Untuk meningkatkan *hardskill* dan *softskill* kerja terkait ilmu dan kompetensi di departemen F&B khususnya Food and Beverage Service dan dievaluasi oleh pihak manajemen Hotel The Patra Bali Resort & Villas melalui pengakuan hasil kerja praktik berupa sertifikat.
3. Mempelajari budaya kerja departemen Food and Beverage Service di Hotel Bintang 5 The Patra Bali Resort & Villas.

1.3 Lingkup Kegiatan

1.3.1 Objek Kegiatan

Kegiatan kerja praktik yang dijalankan penulis bertempat di The Patra Bali Resort & Villas dengan obyek kegiatan berpusat pada departemen Food and Beverage Service dengan *system rolling* di beberapa *outlet* yang dimiliki F&B Service hotel. The Patra Bali Resort & Villas adalah hotel bintang lima yang dikelola oleh PT Patra Jasa yang adalah salah satu anak perusahaan PT Pertamina. The Patra Bali Resort & Villa terletak di Jl.Ir. H. Juanda *South Kuta Beach*, Tuban, Kuta, *Badung Regency*, Bali 80361

1.3.2 Ruang Lingkup Kerja Praktik

Selama melakukan kegiatan kerja praktik, penulis ditempatkan di Departemen Food and Beverage Service, khususnya pada *section* restoran, *bar*, *room service*, *banquet*. Keempat *section* tersebut memiliki *sop* yang berbeda, dimana restoran, *bar*, *room service* dengan *daily* aktivitas yang teratur sesuai dengan aktivitas dan jam makan dan minum harian ataupun kebutuhan dan keinginan tamu yang tanpa terikat oleh waktu, sementara *banquet* memiliki *rundown* dan aktivitas yang jelas sesuai dengan waktu pelaksanaan, jenis dan konsep event.

1.3.3 Aktivitas Kerja

Selama melakukan kegiatan kerja praktik selama enam bulan penulis melakukan beberapa kegiatan kerja di departemen Food and Beverage Service, diantaranya:

1. Area kerja restoran The Teratai Coffee Shop:
 - a. Menangani *breakfast*, *luncheon*, dan *dinner*.
 - b. Mem-*polish cutleries*, *chinaware*, dan *glassware*.
 - c. Mengumpulkan *cutleries*, *chinaware*, dan *glassware* kotor setelah tamu makan dan minum.
 - d. Men-*setup table setting* saat tamu selesai makan pada saat *breakfast*.
 - e. Men-*setup breakfast* dengan *setup table setting*, menempatkan *service set* di depan panci-panci prasmanan, dan gula dan garam di semua meja.
 - f. Membersihkan remahan dan sisa-sisa makanan dari atas meja dengan teknik *crumbing down* setelah tamu sudah pergi.
 - g. Membersihkan meja dengan menggunakan teknik *dusting* di semua meja di restoran setelah *breakfast*, *luncheon*, *dinner*, dan setelah tamu sudah selesai makan untuk menjaga kerapihan dan kebersihan restoran.
 - h. Menawarkan *omelette*, nasi goreng dan mie goreng kepada tamu pada saat *breakfast*.
 - i. Menawarkan berbagai minuman kopi dan teh pada saat *breakfast*.
 - j. Menangani *ala carte*.

- k. Mencatat pesanan tamu atau *taking order* saat tamu memesan makanan dan minuman di restoran.
 - l. Men-*setup cutleries* sesuai dengan jenis makanan yang dipesan tamu sebelum makanan diantar ke meja.
 - m. Mengantarkan makanan dan minuman pesanan tamu ke meja.
 - n. Menawarkan kepada tamu apakah mereka ingin memesan makanan dan minuman tambahan, dan makanan penutup setelah tamu sudah selesai makan.
 - o. Membuat dan mencetak *bill*/tagihan tamu di kasir.
 - p. Menyelesaikan/*settle bill* tamu.
2. Kerja *room service*.
- a. Menerima pesanan *room service* dari telepon restoran.
 - b. Melipat *napkin cutleries* untuk pesanan makanan *room service*.
 - c. Menutup makanan dan minuman pesanan *room service* dengan *film wrapper*.
 - d. Mengirim pesanan *room service* ke kamar tamu dengan menggunakan sepeda.
 - e. Membawa tagihan *room service* tamu ke kamar untuk pelunasan tagihan.
 - f. Mengelilingi area *resort* dan *villa* dengan sepeda untuk memeriksa perlengkapan *glassware*, *cutleries*, dan *chinaware* kotor sisa *room service* dan memberikannya ke Steward untuk dicuci.
 - g. Mem-*polish cutleries*, *chinaware*, dan *glassware* untuk mempercepat proses pengeringan dan agar dapat digunakan oleh tamu.
 - h. Menyimpan *cutleries*, *chinaware*, dan *glassware* ke tempatnya masing-masing.
3. Area kerja *bar*
- a. Membuat minuman-minuman pesanan *ala carte* seperti minuman *mocktail*, *cocktail*, *healthy beverages*, dan *coffee drinks*.
 - b. Membuat *infused water* untuk *breakfast*.
 - c. Membuat *welcome drink regular* dan *vip* untuk tamu *check-in*.
 - d. Menjaga kebersihan *bar* dan meja-meja dan kursi-kursi yang ada di *bar*.
 - e. Mencatat pesanan tamu *ala carte* atau *taking order*.

- f. Memesan makanan pesanan tamu di dapur menggunakan *captain order*.
 - g. Men-*setup cutleries* sesuai dengan jenis makanan yang dipesan tamu sebelum makanan diantar ke meja.
 - h. Mengantarkan makanan dan minuman pesanan tamu ke meja tamu.
 - i. Membuat tagihan tamu, menagih tagihan tamu, dan menyelesaikan tagihan tamu.
 - j. Mengambil es batu untuk persediaan *bar* dan membuang sampah.
4. Area kerja *banquet*
- a. *Setup room* dan *venues* untuk *event* seperti *meeting, wedding, candle light dinner, dan buffet dinner*.
 - b. Mengambil *linen* seperti *runner, table cloth, chair cover, dan napkin* dari departemen Housekeeping.
 - c. Mengambil meja-meja, hiasan-hiasan, dan kursi-kursi dari Banquet Store.
 - d. Men-*setup table setting* (*Table cloth, runner, napkin folding, glassware, chinaware, dan cutleries*).
 - e. Menjadi *waiter* selama *meeting, wedding, candle light dinner, dan buffet dinner*.
 - f. Merapikan area dan mengembalikan meja-meja, kursi-kursi, hiasan-hiasan ke Banquet Store dan *linen* ke departemen Housekeeping setelah *event banquet* telah selesai.
 - g. *Setup meeting room* sesuai dengan jenis kegiatan.
 - h. Menyiapkan *coffee break* untuk *event*.
 - i. Membawa *snack* dari dapur restoran The Teratai Coffee Shop ke *meeting room*.
 - j. Merapikan kembali *meeting room* setelah *event* telah selesai.
 - k. Mengumpulkan *chinaware, glassware, dan cutleries* yang telah kotor pada saat *event*.
 - l. Mem-*polish* *glassware* dan *chinaware*.

1.4 Metode Kerja Praktik

Keterlibatan kerja adalah sebuah kondisi dimana seorang individu mengidentifikasi atau menganggap bahwa pekerjaannya merupakan bagian dari identitasnya, sehingga individu tersebut menjadi aktif dalam pekerjaan tersebut

dan menganggap bahwa kinerjanya dalam pekerjaan tersebut mempengaruhi harga dirinya (Hiriyappa, 2009). Selama menjalani kerja praktik, para *senior* mempercayakan tugas dan tanggung jawab operasional kepada penulis. Moment tersebut sering penulis manfaatkan untuk membangun komunikasi yang bermanfaat terkait ilmu dan teknis pelaksanaan pekerjaan sehingga penulis dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik sesuai arahan mereka. Bantuan dan *sharing* ilmu juga sering penulis dapatkan melalui Daily Worker yang bekerja di hotel tersebut. Seiring berjalannya waktu dan semakin berkembangnya keterampilan dan pengetahuan penulis tentang pekerjaan yang ada di Food and Beverage Service The Patra Bali Resort & Villas, penulis juga turut memberikan bantuan dan memberikan arahan kepada staf dan Daily Worker baru terkait teknis pelaksanaan *sop* di masing-masing *section*.

BAB II

PROFIL PERUSAHAAN

2.1 Alamat *The Patra Bali Resort & Villas*

Nama Perusahaan : Jl.Ir. H. Juanda *South Kuta Beach*, Tuban, Kuta, *Badung Regency*, Bali 80361, Indonesia

Nomor Telepon : +62 361 935 1161

Email : reservation@thepatrabali.com

Faks : +62 361 935 2030

2.2 Logo Perusahaan



Gambar 2. 1 Logo Perusahaan

Meskipun hanya terdiri dari tulisan, ada banyak arti yang tersimpan dalam logo perusahaan ini. Tulisan *resort & villas* menandakan bahwa hotel ini memiliki konsep *resort & villas*, sementara tulisan warna emas Patra adalah sebuah merek hotel bintang lima yang dikelola oleh PT Patra Jasa, dan tulisan Bali adalah tempat dimana hotel itu berada.

2.3 Sejarah Perusahaan



Gambar 2. 2 Halaman Utama Hotel

Tahun 1972, awalnya sebagai wisma eksklusif terdiri dari dua puluh dua *bungalow*, kemudian pada tahun 1975 dibangun gedung tambahan sehingga total mencapai 156 kamar di atas lahan seluas 10,4 hektar dan pada tanggal 9 Agustus 1975, Dr. Ibnu Sutowo, Presiden Direktur Pertamina, meresmikan dengan nama Pertamina Cottages. Pada tahun 1979 Pertamina Cottages diberikan status sebagai Hotel Bintang Lima oleh Direktur Jenderal Pariwisata (Hotel Bintang Lima di Bali). Pada Tanggal 21 Agustus 1984, PT Patra Jasa, sebuah anak perusahaan Pertamina secara eksklusif ditunjuk untuk bertanggung jawab dan mengelola Pertamina Cottages, yang memiliki luas 10,4 hektar dengan seratus tujuh puluh delapan kamar.



Gambar 2. 3 Lobby Utama

Pada Tanggal 10 Maret 1997 Pertamina Cottages berubah nama menjadi Lti Service Hotel Patra, bergabung dalam pemasaran internasional dari Jerman. Pada tanggal 10 April 2000, nama Lti Service Hotel Patra diganti lagi dengan nama Patra Bali Resort Services. Pada tahun 2002, berubah nama lagi menjadi Patra Bali Resort. Pada tanggal 10 September 2003 – diumumkan peresmian wajah baru dari *The Patra Bali Resort & Villas* dengan total 228 kamar, yang secara resmi dibuka oleh Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Republik Indonesia, I Gede Ardika, dengan General Manager Sukiman Soerip.



Gambar 2. 4 Pemandangan Samudra Hindia

Pada 17 Juli 2012 - The Patra Bali Resort & Villas telah berubah menjadi Patra Jasa Bali Resort & Villas *rebranding* ini bertujuan untuk memberikan kehormatan bagi pendiri perusahaan PT Patra Jasa. Selanjutnya pada tanggal 27 Feb 2017, Patra Jasa Bali Resort & Villas meresmikan logo baru dan nama hotel, dengan kembali menggunakan nama The Patra Bali Resort & Villas untuk menjadi sebagai nama resminya. Manajemen memutuskan untuk menggunakan kembali nama ini dengan pertimbangan sebagai berikut:

1. Patra adalah merek untuk hotel bintang lima yang dikelola oleh PT Patra Jasa
2. Bali adalah lokasi hotel
3. *Resort & villas* adalah konsep hotel
4. Pasar yang dikelola sebagian besar di luar negeri
5. Merek lokal yang setara dengan merek internasional



Gambar 2. 5 Tamu yang Sedang Berbulan Madu

The Patra Bali Resort & Villas terletak strategis agak terpencil di bagian selatan pantai Kuta, dekat dengan bandara internasional Ngurah Rai dan lima menit dari kawasan perbelanjaan Kuta. The Patra Bali Resort & Villas termasuk salah satu hotel dengan kamar terluas di daerah Kuta, semuanya didekorasi dengan gaya tradisional Bali, dengan perabotan kayu dan pemandangan penataan lansekap tropis yang eksotis. *Resort* ini memiliki dua ratus enam kamar dan *suite*, semua indah, dengan kamar mandi marmer dan segala yang diharapkan dari sebuah hotel bintang lima. Ada sebuah kolam renang yang besar dekat laut. Bagian *villas* terdiri atas dua puluh dua *villa* dengan konsep *semi-butik*, memberikan privasi ekstra dan mewah untuk keluarga atau pasangan. Banyak diantaranya memiliki kolam renang sendiri, dan mereka mendapatkan pelayan dua puluh empat jam. Tamu-tamu *villa* memiliki kolam renang secara eksklusif dan juga dapat menggunakan.

Hotel ini menawarkan masih banyak fasilitas lainnya seperti, tiga restoran, tempat *meeting*, sebuah taman bermain anak-anak, *spa* & pusat kebugaran dan layanan antar-jemput gratis ke Kuta.

2.4 Kamar Hotel dan Fasilitas Layanan The Patra Bali Resort & Villas

2.4.1 Jenis dan Fasilitas Kamar Hotel

1. The Resort



Gambar 2. 6Resort

a. Deluxe Room



Gambar 2. 7 Deluxe Room

Detail:

| | |
|--------------------------|---------------------------------------|
| Lokasi | : Lantai pertama |
| Jumlah kamar | : 72 kamar |
| Konfigurasi tempat tidur | : 1 <i>queen</i> atau <i>twin bed</i> |
| Pintu penghubung | : Tersedia |
| Ukuran kamar | : 43.625 m ² |
| Balkon | : Tersedia |
| Tempat tidur tambahan | : Tidak tersedia |

Fasilitas dalam kamar:

- *Wifi*
- 2 tempat tidur tipe *queen* dengan bantal
- TV layar datar dengan saluran kabel

- Mesin pembuat kopi
- Kulkas mini
- Pelengkap sarapan *buffet* (Kopi dan teh)

b. Deluxe Suite



Gambar 2. 8 Deluxe Suite

Detail:

| | |
|--------------------------|--|
| Lokasi | : Lantai satu dan dua |
| Jumlah kamar | : 124 kamar |
| Konfigurasi tempat tidur | : 1 <i>queen</i> atau 1 <i>twin bed</i> |
| Ukuran kamar | : 73 m ² |
| Balkon | : Tersedia |
| Kapasitas | : 2 orang dewasa + 2 anak-anak dibawah umur 7 tahun |
| Tempat Tidur Tambahan | : 1 Tempat Tidur Tambahan |

Fasilitas Dalam Kamar:

- *Wifi*
- 2 tempat tidur tipe *queen* dengan bantal
- TV layar datar dengan saluran kabel
- Mesin pembuat kopi
- Kulkas mini
- Pelengkap sarapan *buffet* (Kopi dan teh)

c. Embassy Suite I



Gambar 2. 9 Embassy Suite I

Detail:

| | |
|--------------------------|---|
| Lokasi | : Hanya ada di lantai pertama (Kamar <i>duplex</i>) |
| Jumlah kamar | : 8 kamar (1 tempat tidur) |
| Konfigurasi tempat tidur | : Tempat tidur ukuran <i>king</i> |
| Ukuran kamar | : 66 m ² dilantai pertama dan 57 m ² dilantai dua |
| Balkon | : Tersedia |
| Kapasitas | : 2 orang dewasa |
| Tempat tidur tambahan | : 1 tempat tidur tambahan |

Fasilitas dalam kamar:

- *Wifi*
- 2 tempat tidur tipe *queen* dengan bantal
- TV layar datar dengan saluran kabel
- Mesin pembuat kopi
- Kulkas mini
- Kamar mandi *shower/bathtub* terpisah dan meja marmer
- Pelengkap sarapan *buffet* (Kopi dan teh)

d. Embassy Suite II



Gambar 2. 10 Embassy Suite II

Detail:

| | |
|--------------------------|---|
| Lokasi | : Hanya ada di lantai pertama (Kamar <i>duplex</i>) |
| Jumlah kamar | : 2 kamar (2 tempat tidur) |
| Konfigurasi tempat tidur | : 2 tempat tidur single di Lantai 1 dan 1 tempat tidur ukuran king di lantai dua. |
| Ukuran kamar | : 66 m ² dilantai pertama dan 57 m ² dilantai dua |
| Pintu penghubung | : Tidak tersedia |
| Balkon | : Tersedia |
| Kapasitas | : 4 atau 2 orang dewasa + 2 anak kecil |

Fasilitas dalam kamar:

- *Wifi*
- 2 tempat tidur tipe *queen* dengan bantal
- TV layar datar dengan saluran kabel
- Mesin pembuat kopi
- Kulkas mini
- Kamar mandi dengan *shower* dan *bathtub* yang terpisah
- Pelengkap sarapan *buffet* (Kopi dan teh)

2. The Villas



Gambar 2. 11 Kamar The Villas

a. Studio Suite



Gambar 2. 12 Studio Suite

Detail:

| | |
|--------------------------|---|
| Lokasi | : Bangunan mandiri |
| Jumlah kamar | : 3 <i>villa</i> |
| Konfigurasi tempat tidur | : 1 tempat tidur ukuran <i>king</i> |
| Ukuran kamar | : 62 m ² |
| Pintu penghubung | : Pintu penghubung dengan Executive Suite |
| Balkon | : Tersedia |
| Kapasitas | : 2 orang dewasa |

Fasilitas dalam kamar:

- *Wifi*
- 2 tempat tidur tipe *queen* dengan bantal
- TV layar datar dengan saluran kabel
- Mesin pembuat kopi
- Kulkas mini

- Pelengkap sarapan *buffet*

b. Executive Suite



Gambar 2. 13 Executive Suite

Detail:

| | |
|--------------------------|--|
| Lokasi | : Bangunan mandiri |
| Jumlah kamar | : 3 <i>villa</i> |
| Konfigurasi tempat tidur | : 1 tempat tidur ukuran <i>king</i> |
| Ukuran kamar | : 79 m ² |
| Pintu penghubung | : Pintu penghubung dengan Studio Suite |
| Balkon | : Tersedia |
| Kapasitas | : 2 orang dewasa |
| Tempat tidur tambahan | : 2 Tempat tidur tambahan |

Fasilitas dalam kamar:

- *Wifi*
- 2 tempat tidur tipe *queen* dengan bantal
- TV layar datar dengan saluran kabel
- Mesin pembuat kopi
- Kulkas mini
- Pelengkap sarapan *buffet*

c. Garden Villa



Gambar 2. 14 Garden Villa

Detail:

| | |
|--------------------------|-------------------------------------|
| Lokasi | : Bangunan mandiri |
| Jumlah kamar | : 4 <i>villa</i> |
| Konfigurasi tempat tidur | : 1 tempat tidur ukuran <i>king</i> |
| Ukuran kamar | : 70 m ² |
| Pintu penghubung | : Tidak tersedia |
| Balkon | : Tersedia |
| Kapasitas | : 2 orang dewasa |
| Tempat tidur tambahan | : Tidak tersedia |

Fasilitas dalam kamar:

- *Wifi*
- 2 tempat tidur tipe *queen* dengan bantal
- TV layar datar dengan saluran kabel
- Mesin pembuat kopi
- Kulkas mini
- Pelengkap sarapan *buffet*

d. Honeymoon Villa



Gambar 2. 15 Honeymoon Villa

Detail:

| | |
|--------------------------|-------------------------------------|
| Lokasi | : Bangunan mandiri |
| Jumlah kamar | : 6 <i>villa</i> |
| Konfigurasi tempat tidur | : 1 tempat tidur ukuran <i>king</i> |
| Ukuran kamar | : 70 m ² |
| Pintu penghubung | : Tidak tersedia |
| Balkon | : Tersedia |
| Kapasitas | : 2 orang dewasa |
| Tempat tidur tambahan | : Tidak tersedia |

Fasilitas dalam kamar:

- *Wifi*
- 2 tempat tidur tipe *queen* dengan bantal
- TV layar datar dengan saluran kabel
- Mesin pembuat kopi
- Kulkas mini
- Pelengkap sarapan *buffet*

e. Crown Villa



Gambar 2. 16 Crown Villa

Detail:

| | |
|--------------------------|-------------------------------------|
| Lokasi | : Bangunan mandiri |
| Jumlah kamar | : 1 <i>villa</i> |
| Konfigurasi tempat tidur | : 1 tempat tidur ukuran <i>king</i> |
| Ukuran kamar | : 123 m ² |
| Pintu penghubung | : Tidak tersedia |
| Balkon | : Tersedia |
| Kapasitas | : 2 orang dewasa |
| Tempat tidur tambahan | : 2 tempat tidur tambahan |

Fasilitas dalam kamar:

- *Wifi*
- 2 tempat tidur tipe *queen* dengan bantal
- TV layar datar dengan saluran kabel
- Mesin pembuat kopi
- Kulkas mini
- Pelengkap sarapan *buffet*

f. President Suite



Gambar 2. 17 President Suite

Detail:

| | |
|--------------------------|--|
| Lokasi | : Bangunan mandiri |
| Jumlah kamar | : 1 suite, 2 kamar tidur |
| Konfigurasi tempat tidur | : 1 tempat tidur ukuran king dan 1 tempat tidur twin |
| Ukuran kamar | : 123 m ² |
| Pintu penghubung | : Tidak tersedia |
| Balkon | : Tersedia |
| Kapasitas | : 4 orang dewasa |
| Tempat tidur tambahan | : 2 tempat tidur tambahan |

Fasilitas dalam kamar:

- *Wifi*
- 2 tempat tidur tipe *queen* dengan bantal
- TV layar datar dengan saluran kabel
- Mesin pembuat kopi
- Kulkas mini
- Pelengkap sarapan *buffet*

g. Royal Villa 2 Bedroom



Gambar 2. 18 Royal Villa 2 Bedroom

Detail:

| | |
|--------------------------|--|
| Lokasi | : Bangunan mandiri |
| Jumlah kamar | : 3 <i>villa</i> dengan kolam air terjun pribadi |
| Konfigurasi tempat tidur | : 1 tempat tidur ukuran <i>king</i> dan 1 tempat tidur <i>twin</i> |
| Ukuran kamar | : 179 m ² |
| Pintu penghubung | : Tidak tersedia |
| Balkon | : Tersedia |
| Kapasitas | : 4 orang dewasa |
| Tempat tidur tambahan | : 2 tempat tidur tambahan |

Fasilitas dalam kamar:

- *Wifi*
- 2 tempat tidur tipe *queen* dengan bantal
- TV layar datar dengan saluran kabel
- Mesin pembuat kopi
- Kulkas mini
- Pelengkap sarapan *buffet*

h. Royal Villa 3 Bedroom



Gambar 2. 19 Royal Villa 3 Bedroom

Detail:

| | |
|--------------------------|---|
| Lokasi | : Bangunan mandiri |
| Jumlah kamar | : 1 <i>villa</i> dengan kolam air terjun pribadi |
| Konfigurasi tempat tidur | : 2 tempat tidur ukuran <i>king</i> dan 1 tempat tidur <i>twin</i> |
| Ukuran kamar | : 185 m ² lantai pertama dan 170 m ² lantai kedua |
| Pintu penghubung | : Tidak tersedia |
| Balkon | : Tersedia |
| Kapasitas | : 6 orang dewasa |
| Tempat tidur tambahan | : 2 tempat tidur tambahan |

Fasilitas dalam kamar:

- *Wifi*
- 2 tempat tidur tipe *queen* dengan bantal
- TV layar datar dengan saluran kabel
- Mesin pembuat kopi
- Kulkas mini
- Pelengkap sarapan *buffet*

2.4.2 Fasilitas Layanan F&B Service Department The Patra Bali Resort & Villas

1. The Teratai Coffee Shop



Gambar 2. 20 The Teratai Coffee Shop

The Teratai Coffee Shop menawarkan lingkungan dan suasana restoran yang nyaman bagi tamu. The Teratai Coffee Shop menyajikan makanan Indonesia, Barat dan Timur dengan mengutamakan rasa dan kualitas makanan untuk kepuasan tamu. Buka selama 24 jam, 7 hari seminggu, The Teratai Coffee Shop menyediakan Sarapan, makan siang, dan makan malam untuk 170 kursi yang terbagi menjadi 3 ruang; *coffee shop*, ruangan *ac coffee shop & teras coffee shop*.

Ada banyak ragam pilihan menu makanan Barat, makanan Jepang, makanan Indonesia, dan makanan India yang tersedia untuk sarapan. Para tamu dapat menikmati Pertunjukan musik khas Bali Rindik setiap pagi selama sarapan yang dimulai dari pukul 8 – 10 pagi. Dan pada malam harinya ada pertunjukan musik langsung seperti; pertunjukan tari Bali, akustik dan *Live Band*.

2. Tenku Japanese Restaurant

Terletak dilantai 2 dan buka setiap hari mulai dari pukul 11.00 – 22.00, restoran ini menyediakan makan siang dan makan malam untuk 62 kursi. Tempat ini memiliki konter Teppanyaki, konter Sushi, konter Robatayaki, ruang Tatami, dan ruang makan. Para tamu tidak hanya dapat menikmati makanan Jepang seperti Sushi, Sashimi dan Robatayaki di dalam restoran ini, mereka juga dapat merokok sambil melihat matahari terbenam. Selain dapat menikmati makanan Jepang seperti Teppanyaki, para tamu juga dapat menyaksikan pertunjukan *Live Cooking* oleh Chef yang terampil dan profesional. Selama makan di Tenku Japanese Restaurant para tamu dapat menikmati suasana jepang yang dapat dirasakan melalui *interior* restoran bergaya jepang dan musik berlatar belakang Jepang.



Gambar 2. 21 Tenku Japanese Restaurant

3. Rinascimento Italian Restaurant



Gambar 2. 22 Rinascimento Italian Restaurant

Restoran ini tidak hanya menawarkan pemandangan laut Samudera Hindia yang indah dan *interior* restoran yang bergaya Italia, restoran ini juga memanjakan mata tamu dengan pembuatan *pizza* dengan menggunakan tungku pembakaran kayu yang besar. Restoran ini buka setiap hari mulai dari pukul 12:00-22:00 dengan kapasitas 50 kursi, para tamu juga dapat menikmati matahari terbenam sambil menikmati suara musik Italia sebagai latar belakang.

4. The Lobby Lounge



Gambar 2. 23 The Lobby Lounge

The Lobby Lounge adalah tempat yang nyaman dan bergaya yang dirancang khusus untuk tamu untuk dapat menikmati *cocktail* dan makanan ringan. The Lobby Lounge adalah tempat yang *ideal* untuk bersantai setelah bekerja, bersantai sebelum makan malam, atau menikmati minuman malam. Buka 24 jam dengan 34 kursi, terletak tepat di sebelah lobi utama hotel, The Lobby Lounge dirancang dengan indah dengan gaya *semi* tradisional.

5. The Kintamani Sunken Bar



Gambar 2. 24 The Kintamani Sunken Bar

Selain menawarkan minuman *cocktail* dan *mocktail* yang menyegarkan, The Kintamani Sunken Bar menawarkan pilihan makanan ringan dan camilan

sehat yang lezat, disajikan di tepi kolam renang sebagai lounge untuk tamu, The Kintamani Sunken Bar buka setiap hari mulai pukul 10.00 – 20.00.

2.4.3 Fasilitas dan Layanan Pendukung Lainnya di Hotel The Patra Bali Resort & Villas

1. The Kintamani Pool



Gambar 2. 25 The Kintamani Pool

Kintamani terinspirasi dari nama gunung terbesar di Bali. Kolam megah ini sudah menjadi ciri khas dari The Patra Bali Resort & Villas. Kolam ini menawarkan pemandangan yang menakjubkan, menghadap ke Samudra Hindia, memiliki 2 zona yaitu dewasa dan anak-anak. Para tamu dapat menikmati kegiatan-kegiatan luar ruangan pada siang hari seperti sepak bola mini, *polo* air, bola voli, dll. The Kintamani Pool buka setiap hari mulai dari 08.00 – 21.00.

2. The Beratan Pool



Gambar 2. 26 The Beratan Pool

Inspirasi dari The Beratan Pool adalah sebuah danau kembar di Bedugul - Bali. Kolam ini hanya diperuntukan khusus untuk *villa* atau tamu *vip*. Kolam ini menawarkan pemandangan eksklusif Samudera Hindia yang megah. Selama

berada di kolam ini para tamu akan merasa terisolasi dari dunia luar. Keempat *gazebo* yang ada di kolam ini diperuntukan sebagai tempat makan malam khusus dengan cahaya lilin untuk dua orang. Kolam ini buka setiap hari mulai dari pukul 08.00 – 21.00.

3. The Tamblingan Pool



Gambar 2. 27 The Tamblingan Pool

The Tamblingan Pool dinamai dari sebuah danau yang terkenal di Bedugul – Bali. Kolam renang ini terletak di area *resort*, menghadap ke Samudra Hindia yang megah. Kolam Ini adalah kolam semi pribadi, dirancang untuk tamu yang mencari tempat bersantai yang sedikit jauh dari area utama atau yang ramai. Kolam ini buka setiap hari mulai dari pukul 08.00 – 21.00.

4. The Kids Club



Gambar 2. 28 The Kids Club

The Kids Club *program* dirancang untuk memberikan tamu-tamu yang lebih muda kenyamanan, fasilitas, dan layanan yang dirancang khusus untuk anak-anak. The Kids Club *Program* menawarkan berbagai aktivitas luar ruangan di dalam lingkungan hotel dan juga aktivitas dalam ruangan yang dilengkapi dengan berbagai mainan modern yang dapat menampung sebanyak 30 anak-anak umur 4 – 12 tahun. The Kids Club *Program* juga menyediakan kamar untuk bayi serta staf *professional* untuk jasa pengasuhan anak. The Kids Club buka setiap hari mulai dari pukul 09:00 – 17:00.

5. Drugstore

Terletak di dekat lobi utama, Drugstore menjual menampilkan beberapa kerajinan buatan tangan asli bali. Para tamu dapat membeli beberapa *souvenir* dan kebutuhan dasar lainnya di Drugstore. Drugstore buka setiap hari mulai dari pukul 08:00 – 22:00.



Gambar 2. 29 Drugstore

6. Business Centre



Gambar 2. 30 Business Centre

Business Centre menyediakan komputer dengan koneksi *internet* berkecepatan tinggi. Business Centre juga menyediakan informasi wisata pulau balidan beberapa layanan seperti *scan* dokumen, *foto-copy*, *print* warna, print hitam putih, dan sewa komputer.

7. Tennis Court



Gambar 2. 31 Tennis Court

Tennis Court terdiri dari dua lapangan tenis, yaitu lapangan beratap dan tidak beratap. Tennis Court menyediakan air mineral gratis untuk para pemain dan menawarkan paket tenis yang mencakup 2 raket dan bola. Tennis Court terletak di sebelah pintu masuk utama *resort*, buka setiap hari mulai dari pukul 08:00 – 20:00.

8. Shuttle Service



Gambar 2. 32 Shuttle Service

Layanan antar jemput ini tersedia sebanyak 5 kali dalam sehari.

9. Money Changer



Gambar 2. 33 Money Changer

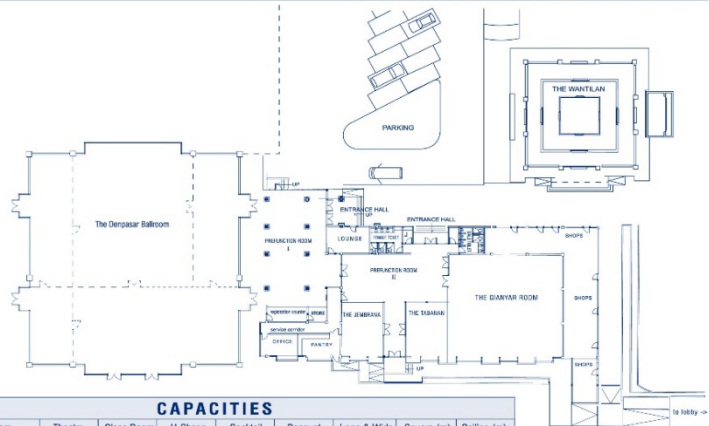
Para tamu dapat menukar mata uang asing tanpa batasan minimum jumlah yang bisa ditukarkan.

10. Meeting Room

Resort & Villas
THE PATRA
BALI



BALLROOM & FUNCTION ROOM LAY OUT



| Function Room | CAPACITIES | | | | | | | |
|-----------------------|--------------|-----------------|--------------|---------------|--------------|------------------|-----------------|------------------|
| | Theatre 1 | Class Room 2 | U-Shape 3 | Cocktail 4 | Banquet 5 | Long & Wide 6 | Square (m) 7 | Ceiling (m) 8 |
| The Denpasar Ballroom | 700 | 500 | 80 | 850 | 400 | 30,00/30,00 | 900,00 | 4,00 |
| The Gianyar | 200 | 100 | 50 | 250 | 150 | 15,50/14,40 | 224,75 | 3,00 |
| The Tabanan | 20 | 12 | 20 | 20 | 20 | 7,50/5,60 | 42,00 | 2,40 |
| The Jembrana | 20 | 12 | 20 | 20 | 20 | 7,50/5,60 | 42,00 | 2,40 |
| Pre Function Room | - | - | - | 80 | - | 16,70/11,00 | 183,70 | 6,50 |
| The Wantilan | 200 | 100 | 50 | 100 | 100 | 15,00/15,00 | 225,00 | 2,70 |
| The Sunset Mezzanine | 50 | 16 | 28 | 60 | 24 | 14,00/5,00 | 70,00 | 4,00 |
| Klangkung | 20 | 16 | 20 | 20 | - | 8,00/4,00 | 32,00 | 2,50 |
| Singaraja | 10 | - | 10 | - | 10 | 5,00/5,00 | 25,00 | 2,50 |

Jl. Ir. H. Juanda, South Kuta Beach, Kuta 80361, Bali, Indonesia, phone : 62 361 9351 161, fax : 62 361 9352 030 reservation@thepatrabali.com www.thepatrabali.com

Gambar 2. 34 Peta Meeting Room

The Patra Bali Resort & Villas memiliki 8 *function room* yang sering digunakan untuk mengadakan acara kegiatan. *Function room* yang paling luas adalah The Denpasar Ballroom yang mempunyai kapasitas 700 orang dalam *theatre room setup*, The Gianyar Room mempunyai kapasitas 200 orang dalam *theatre room setup*, The Tabanan mempunyai kapasitas 20 orang dalam *theatre room setup*, The Jembrana yang mempunyai kapasitas 20 orang dalam *theatre room setup*, The Wantilan yang mempunyai kapasitas 200 orang dalam *theatre room setup*, The Sunset Mezzanine yang mempunyai kapasitas 50 orang dalam *theatre room setup*, Klungkung yang mempunyai kapasitas 20 orang dalam *theatre room setup*, dan Singaraja yang mempunyai kapasitas 10 orang dalam *theatre room setup*.

2.5 Tugas dan Struktur Organisasi Food and Beverage Service Department

Struktur Organisasi Food and Beverage Service Department dan Tanggung Jawab masing-masing jabatan:

1. General Manager: Saleh Wibowo

Berperan sebagai pemimpin tertinggi di hotel, General Manager mempunyai tugas untuk mengendalikan semua departemen yang ada di dalam hotel. General Manager juga bertugas untuk mengevaluasi operasional hotel dan bertugas untuk membuat inovasi baru dalam rapat bersama semua manajer departemen-departemen yang ada di hotel. General Manager juga bertugas untuk mengontrol penerapan *sop* yang berlaku di hotel.

2. Restaurant Manager: Gede Pasek Sandiyasa

Restaurant Manager bertugas untuk mengawasi berjalannya acara kegiatan yang terjadi di dalam lingkungan restoran seperti *breakfast*, *luncheon*, dan *dinner*, mengevaluasi pendapatan restoran perminggu dan mengirim hasil pendapatan restoran kepada General Manager, menghadiri rapat evaluasi bersama manajer-manajer departemen lainnya yang diadakan oleh General Manager, mengevaluasi kinerja karyawan Food and Beverage Department dan memberikan pelatihan, menangani komplain tamu dan memberikan penyelesaian masalah jika tidak dapat ditangani oleh bawahan, dan

bekerjasama dengan Food and Beverage Product dan Head Bar untuk menciptakan inovasi seperti *promo* makanan dan minuman.

a. Head Outlet: Made Merie Lusyani

Tugasnya adalah berkoordinasi dengan Restaurant Manager dan F&B Admin mengenai informasi penting seperti jumlah orang yang akan *luncheon* di restoran, menangani *complain* dari tamu, mengawasi penerapan *sop* dalam restoran, melakukan pembagian kerja sebelum *shift* pagi kepada semua bawahan baik itu Waiter/Waitress, Daily Workers, dan Trainee, menjaga kebersihan restoran dan melayani tamu-tamu *vip*.

b. Head Bar: Komang Suarnaya

Dengan tugas sebagai berikut: bekerja sama dengan Restaurant Manager untuk meningkatkan penjualan minuman baik melalui *promo* ataupun melalui pelatihan penjualan kepada bawahan, berkoordinasi dengan Restaurant Manager dan F&B Admin mengenai informasi penting seperti jumlah orang yang akan *dinner* di restoran, memeriksa persediaan *bar*, serta memeriksa dan menyetujui lembar permintaan persediaan *bar* atau *marketlist* seperti permintaan untuk buah-buahan dan minuman-minuman beralkohol.

c. Waiters and Waitresses: Ni Nyoman Sudani, Gede Sayang Santika, I Nyoman Suarsana, I Wayan Agus Suardinata, dan Kadek Diantara

Tanggung jawab mereka adalah menawarkan makanan dan minuman kepada tamu, melayani tamu *ala carte* dengan *taking order*, menyajikan pesanan tamu ke meja dan menagih serta menyelesaikan tagihan tamu, menangani *buffet* dengan *clearup* dan membersihkan meja, mem-*polish cutleries, glassware, dan chinaware*.

3. Banquet Manager: Wayan Mudra Wiranata

Tugas dari posisi ini adalah berkoordinasi dengan departemen-departemen lain seperti Engineering, Housekeeping, dan Food and Beverage Product untuk pelaksanaan acara kegiatan yang akan diadakan, mengawasi dan mengontrol kelancaran operasional *banquet*, berkoordinasi dengan F&B Admin mengenai informasi penting seperti jenis acara kegiatan yang akan diadakan, dan berkoordinasi dengan Restaurant Manager jika diperlukan, menghadiri rapat

evaluasi bersama manajer-manajer departemen lainnya yang diadakan oleh General Manager, mengevaluasi kinerja karyawan *banquet* dan memberikan pelatihan, menangani komplain tamu dan memberikan penyelesaian masalah jika tidak dapat ditangani oleh bawahan serta mengawasi dan memberikan arahan kepada bawahan.

a. Banquet Supervisor: Khoirudin

Banquet Supervisor bertugas untuk membuat tagihan dari acara-acara kegiatan yang diadakan dan memberikannya kepada tamu, melakukan persiapan acara-acara kegiatan, berkoordinasi dengan karyawan dan bawahan tentang acara kegiatan yang akan diselenggarakan, dan mengawasi berjalannya acara kegiatan.

b. Banquet Waiters: Kirmadi dan Arya Wiguna

Banquet Waiter memiliki tugas untuk melayani tamu *banquet*, menyiapkan *coffee break*, menyajikan *snack*, menyiapkan dan mengawasi *buffet* yang diadakan di *banquet*, menyiapkan acara kegiatan yang akan dilaksanakan, berkoordinasi dengan Banquet Manager tentang *room setup* yang akan digunakan, mengatur kursi dan meja sesuai dengan bentuk *room setup* dan *men-setup table*.

c. Food and Beverage Admin: Sriartha Kumara Dewi

Food and Beverage Admin bertugas dalam menangani semua administrasi yang ada di dalam Food and Beverage Department. Juga bertugas untuk memesan semua barang perlengkapan dan persediaan yang diperlukan oleh Food and Beverage Service Department yang dicatat dalam *market list*, mengelola *e-mail* F&B Department, menyusun laporan untung dan rugi, memperbaharui dan membagikan jadwal kerja karyawan F&B Service, menyusun dan mencetak *menu*, mencetak *food tag* untuk *buffet*, dan membantu operasional Food and Beverage Service Department.

BAB III

DESKRIPSI IMPLEMENTASI KERJA

3.1 Food and Beverage Service Department

Selama penulis melaksanakan Kerja Praktik di The Patra Bali Resort & Villas, penulis ditempatkan di dalam departemen Food and Beverage Service. Selama melaksanakan kegiatan kerja praktik, penulis bekerja pada dua bagian dari F&B Service Department, yaitu restoran dan *banquet*. Dalam struktur organisasi departemen Food and Beverage Service The Patra Bali Resort & Villas terbagi atas dua kepemimpinan yaitu pimpinan resto dan *banquet* sehingga secara teknis, penulisan pembagian deskripsi kerja praktik ini sesuai dengan alur organisasi *section* dan juga berdasarkan area kerja dimana penulis ditempatkan.

3.1.1 Restoran

The Patra Bali Resort & Villas memiliki tiga restoran yaitu The Teratai Coffee Shop, Tenku Japanese Restaurant, dan The Rinascimento Italian Restaurant. Namun semenjak awal mulanya pandemi Covid-19, pihak manajemen perusahaan harus menutup Tenku Japanese Restaurant dan The Rinascimento Italian Restaurant sehingga sampai sekarang hanya The Teratai Coffee Shop yang masih beroperasi.

1. Aktivitas Administrasi

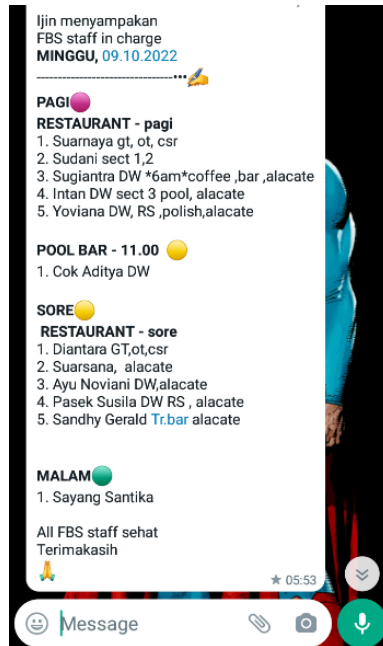
Dalam operasional The Teratai Coffee Shop, pihak manajemen membagi *shift* restoran menjadi empat *shift*, yaitu:

- a. *Shift* pagi dengan jam kerja dari jam tujuh pagi sampai jam tiga sore. Ada lima orang yang *incharge* pada *shift* pagi yang terdiri dari dua *senior* dan tiga Daily Worker atau Trainee. Sebelum memulai *shift* pagi, Head Bar atau Head Outlet selalu melakukan pembagian kerja atau tugas untuk empat *shift* di hari itu, pembagian atau spesialisasi tugas ini bertujuan untuk kinerja restoran yang efektif dan agar orang-orang yang ditugaskan dibagian tertentu hanya fokus pada tugas yang ditugaskan. *Shift* pagi sebagian besar berfokus dalam menangani *breakfast* yang tersedia dari pukul 06:00 - 10:30 dan terkadang

luncheon yang tersedia dari Pukul 12:00 – 14:30. Sebelum mengakhiri *shift* karyawan *shift* pagi akan memberitahukan kepada karyawan *shift* sore tentang tamu-tamu yang masih makan dan minum serta tagihan-tagihannya agar semua tagihan yang ada dapat dilunasi.

- b. *Shift middle* dari jam sebelas pagi sampai jam tujuh malam. Hanya ada satu orang yang ditugaskan untuk *shift* tengah hari atau *middle*, *shift middle* ini hanya ditugaskan khusus untuk Daily Worker untuk membuka, menjual minuman dan makanan, dan menutup The Kintamani Sunken Pool Bar.
- c. *Shift* sore dari jam tiga sore sampai jam sebelas malam. *Shift* sore pada umumnya berfokus pada penjualan *ala carte* baik itu di area *pool*, The Teratai Coffee Shop, The Lobby Lounge, dan *room service* dan juga terkadang *dinner buffet*. Sebelum mengakhiri *shift* karyawan *shift* sore akan memberitahukan kepada karyawan *shift* malam tentang tamu-tamu yang masih makan dan minum serta tagihan-tagihannya agar semua tagihan yang ada dapat dilunasi.
- d. *Shift* malam dari jam 23 malam sampai jam 7 pagi. Hanya 1 karyawan *senior* yang ditugaskan saat *shift* malam dan *shift* malam fokus menghitung jumlah persediaan *bar* seperti minuman keras, *syrup*, buah-buahan, teh dan kopi setelah itu *shift* malam akan menulis dan memesan *parstock* yang dibutuhkan oleh *bar* dalam *market list*. *Shift* malam juga fokus pada penjualan *ala carte* dan menyiapkan *coffee* dan *tea*, *service set*, dan *table setting* untuk *breakfast*. Sebelum mengakhiri *shift* karyawan *shift* malam akan memberitahukan kepada karyawan *shift* pagi tentang tamu-tamu yang masih makan dan minum serta tagihan-tagihannya agar semua tagihan yang ada dapat dilunasi.

Daily Workers dan anak magang hanya ditugaskan pada saat *shift* pagi, *middle*, dan sore. Sebagai anak magang, penulis hanya ditempatkan di *shift* pagi dan sore tersebut selama melaksanakan kerja praktik.



Gambar 3. 1 Screenshot pembagian tugas sebelum *shift* pagi dimulai

2. Pekerjaan dalam Area Restoran

Sebelum dimulainya *shift* pagi, Head Bar dan *Head Waitres* selalu membagikan tugas pada semua karyawan dan Daily Worker serta Trainee pada hari tersebut, hal ini bertujuan agar orang yang ditunjuk atas area kerja tertentu hanya berfokus pada area kerja tersebut sampai pada perpindahan *shift*. Berikut merupakan pekerjaan-pekerjaan yang ada di dalam The Teratai Coffee Shop:

a. *Pool*



Gambar 3. 2 Staff yang ditugaskan di *Area Pool*

Bagian *pool* dalam The Patra Bali Resort & Villas meliputi The Kintamani Pool, The Beratan Pool, dan The Tamblingan Pool. Dalam *sop ala carte pool*, Staf yang ditugaskan di *area pool* wajib membawa *menu*, memakai topi, membawa *tray* dan kemudian mengelilingi *area pool* lalu menawarkan menu kepada para

tamu yang ada di *area pool*. Jika ada tamu yang memesan makanan dan minuman di *area pool*, pesanan tersebut yang dicatat dalam *captain order* kemudian diserahkan di dapur untuk makanan dan pesanan minuman diserahkan di The Kintamani Sunken Bar untuk pembuatan pesanan minuman tamu. *Cutleries* untuk makanan tamu dilipat dengan menggunakan *napkin* dan tagihan tamu langsung dibawa bersama-sama dengan makanan dan minuman tamu untuk pembayaran. Jika tidak ada tamu yang ingin memesan makanan, maka staf tersebut hanya berfokus untuk mengumpulkan *glassware*, *cutleries*, dan *chinaware* di *area pool* menggunakan *tray* untuk dicuci oleh Steward.

b. Room Service



Gambar 3. 3 Pengiriman Room Service

The Patra Bali Resort & Villas memiliki *standard operating procedure room service* yang unik dan beda dari hotel-hotel pada umumnya, hal ini disebabkan karena konsep dari hotel yang adalah *resort and villas*. The Patra Bali Resort & Villas memiliki lahan seluas 10,4 hektar dan untuk mempercepat pengiriman *room service* baik itu makanan ataupun minuman pihak manajemen memberikan 2 sepeda kepada departemen Food and Beverage Service untuk membantu pengiriman *room service*. Untuk mengirim *room service* ke kamar tamu, semua makanan dan minuman harus dibungkus menggunakan *wrapping film* untuk mencegah makanan dan minuman tersebut tumpah, dan kemudian makanan dan minuman tersebut ditempatkan di atas *tray* dan dikirim menggunakan sepeda. Untuk dapat mengirim *room service* seorang karyawan

baru pertama-tama harus belajar cara mengendarai sepeda dengan 1 tangan dan dengan tangan lainnya memegang *tray*, kemudian tahap selanjutnya karyawan baru harus belajar mengendarai sepeda dengan 1 tangan dan dengan *tray* yang berisi piring kotor, setelah sudah menguasai kedua teknik tersebut barulah karyawan baru dapat mengirim *room service* sesuai dengan *sop* The Patra Bali Resort & Villas.

c. *Ala Carte*



Gambar 3. 4 Melayani Tamu *Ala Carte*

Standard operating procedure ala carte hanya berlaku pada area The Teratai Coffee Shop. Ketika tamu datang ke area The Teratai Coffee Shop, tamu langsung di sambut dengan salam *HIG* (Hotel Indonesia Group) kemudian ditanyakan apakah tamu tersebut ingin memesan makanan atau minuman, jika ya maka tamu tersebut langsung diantar ke meja pilihan tamu tersebut lalu kursi meja tersebut ditarik untuk membantu tamu duduk. Setelah tamu telah duduk, menu makanan dan minuman langsung diberikan kepada tamu, kemudian setelah tamu telah memilih makanan dan minuman pesanan tamu langsung dicatat ke dalam *captain order*. Jika semua pesanan tamu telah dicatat, staf akan membacakan lagi pesanan tamu kepada tamu untuk mencegah terjadinya kesalahan.

Satu set dari *captain order* terbagi atas tiga kertas, kertas putih, merah muda dan kuning. Untuk mempermudah proses pemesanan makanan dan minuman, staf biasanya akan menggunakan dua set *captain order*, satu untuk makanan dan kertas putihnya diserahkan di dapur dan satu untuk minuman kertas

putihnya diserahkan di The Lobby Lounge Bar. Sementara untuk kertas merah muda dari *captain order* diserahkan di kasir dan kertas kuning dipegang oleh staf untuk mengingat pesanan dan meja tamu.

Minuman harus lebih dahulu sampai ke meja tamu sebelum makanan, sebelum makanan sampai dimeja staf akan men-*setup cutleries* di atas meja tamu disisi kanan tamu sesuai dengan jenis makanan yang dipesan oleh tamu. Kemudian saat menyajikan makanan dan minuman tamu, staf harus menyajikannya dari sebelah kanan tamu, jika ada lebih dari 1 tamu disatu meja maka staf harus menyajikan makanan dan minuman secara satu per satu kepada semua tamu yang ada dari sebelah kanan masing-masing tamu.

Sekitar lima menit saat tamu sementara makan dan minum, staf akan menanyakan secara sopan tanggapan tamu tentang makanan dan minuman yang mereka santap dan minum. Setelah tamu telah selesai makan dan minum, staf akan menanyakan apakah dibolehkan untuk mengambil peralatan makan dan minum yang kotor dari atas meja. Jika dibolehkan maka setelah mengumpulkan peralatan makan dan minum yang kotor tersebut, staf akan menanyakan apakah mereka ingin memesan minuman lain atau makanan penutup, jika tidak maka staf akan bertanya kepada tamu apakah sudah bisa bagi staf untuk mempersiapkan tagihan tamu. Jika diijinkan maka semua tagihan tamu akan diberikan kepada tamu untuk pembayaran, setelah tagihan telah dilunasi staf akan mengucapkan terima kasih dan sampai jumpa kepada tamu.

d. *Buffet*



Gambar 3. 5 Table Setting untuk Breakfast

Buffet hanya tersedia pada saat *breakfast*, *luncheon*, dan *dinner* namun *luncheon* dan *dinner* hanya tersedia ketika ada permintaan untuk *luncheon* dan *dinner* dari sekelompok tamu, sementara *breakfast* tersedia setiap hari dari pukul 06:00 – 10:30. Sebelum mulainya *buffet*, staf F&B Service serta departemen F&B Product akan bekerja sama untuk Setup *breakfast*, staf F&B Service hanya bertugas untuk menempatkan *acrylic name tag* sesuai dengan lokasi dimana makanan tersebut diletakkan dan *service set* berupa *tongs* dan *rice spoon* di depan panci-panci prasmanan.

Pada saat *buffet* berlangsung baik itu *breakfast*, *luncheon* ataupun *dinner*, F&B Service staf akan bertugas sebagai Waiter, staf F&B Service juga bertugas sebagai *barista* karena khusus untuk *breakfast* The Teratai Coffee Shop menyediakan berbagai minuman kopi seperti *cappucino*, *latte* dan *flat white*. Setelah *setup service set* dan *acrylic name tag*, staf akan menempatkan gula dan garam diatas semua meja yang ada di The Teratai Coffee Shop dan akan menempatkan *desert knife* dan *fork*. Kemudian saat tamu datang untuk *breakfast* nomor kamar tamu akan ditanyai untuk memeriksa apakah *breakfast* termasuk ke dalam paket kamar tamu atau tidak. Saat tamu sedang makan, staf akan menawarkan teh dan kopi kepada tamu. Dan saat tamu setelah selesai makan, semua *cutleries*, *glassware* dan *chinaware* yang ada di atas meja akan dikumpulkan di-*trolley* untuk diserahkan kepada Steward untuk dicuci. Kemudian setelah meja telah dibersihkan, staf akan menempatkan *desert knife* dan *fork* diatas meja lagi. Setelah selesai dicuci, staf akan mem-*polish cutleries*, *chinaware*, dan *glassware* untuk mempercepat proses pengeringan dan agar dapat digunakan dengan lebih cepat.

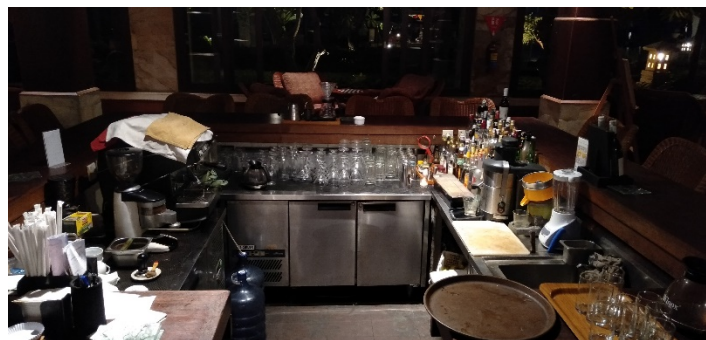
Berbeda dengan *breakfast*, kopi dan teh tidak tersedia untuk *luncheon* dan *dinner*. Staf hanya bertugas sebagai Waiter untuk mengumpulkan *glassware*, *cutleries* dan *chinaware* yang kotor dan membersihkan meja serta mem-*polish glassware*, *cutleries* dan *chinaware*. Dan sebelum *buffet* dimulai, staf akan menempatkan *water goblet* sesuai dengan jumlah tamu yang terdaftar untuk

luncheon atau *dinner*. 5 menit sebelum *buffet* dimulai, semua *water goblet* akan di isi oleh air.



Gambar 3. 6 Table Setting untuk VIP Dinner

e. *Bar*



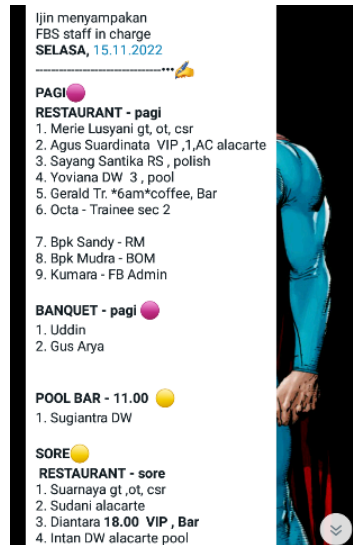
Gambar 3. 7 The Lobby Lounge Bar

The Patra Bali Resort & Villas memiliki dua *bar*, The Kintamani Sunken Bar dan The Lobby Lounge. The Kintamani Sunken Bar memiliki *sop* dan tugas yang sedikit berbeda dengan The Lobby Lounge, staf yang bertugas di The Kintamani Sunken Bar bertugas untuk memeriksa persediaan barang di The Lobby Lounge dan The Kintamani Sunken Bar dan bertugas juga untuk memesan persediaan barang yang kurang dalam *market list*. Kemudian setelah *market list* telah dicatat, *market list* tersebut diserahkan kepada F&B Admin untuk membuat formulir permintaan yang kemudian diserahkan di Daily Store, setelah diserahkan maka staf dapat mengambil persediaan *bar* yang telah dicatat. Persediaan *bar* disimpan di dalam *chiller* restoran setelah diambil dari Daily Store.

Staf yang bertugas di The Kintamani Sunken Bar juga bertugas untuk membuka *bar* tersebut dengan membersihkan *bar* dan menempatkan semua minuman beralkohol dan semua *syrup* di *bar* yang pada malam sebelumnya disimpan sebelum *bar* di tutup. Kemudian setelah *bar* telah dibuka, staf yang bertugas di The Kintamani Sunken Bar akan dibantu oleh staf yang bertugas di *area pool* untuk penjualan makanan dan minuman. Semua pesanan minuman di *area pool* dibuat di The Kintamani Sunken Bar, dan staf yang bertugas di The Kintamani Sunken Bar juga bertugas untuk mencuci dan mem-*polish glassware* yang kotor. Sebelum menutup *bar*, staf yang bertugas akan menyimpan semua minuman beralkohol dan semua *syrup*, membuang sampah, mengunci kulkas yang ada di *bar* lalu kemudian menutup The Kintamani Sunken Bar.

Staf yang bertugas di The Lobby Lounge Bar bertugas untuk membuat *welcome drink* dan minuman *ala carte* The Lobby Lounge, The Teratai Coffee Shop dan *room service*. Selain itu staf yang bertugas juga berfokus pada penjualan *ala carte* di The Lobby Lounge dengan mengikuti *sop* yang sama dengan *ala carte* The Teratai Coffee Shop. Staf juga bertanggung jawab atas mengisi kembali persediaan *bar*, memeriksa kondisi bahan-bahan persediaan *bar* seperti kondisi buah-buahan dan tanggal kedaluwarsa susu serta menjaga kebersihan di area The Lobby Lounge, seperti dengan membersihkan dan merapikan posisi meja dan kursi setelah tamu telah pergi, mencuci dan mem-*polish glassware*, membuang sampah, merapikan posisi *glassware* dan susunan minuman-minuman beralkohol dan semua *syrup*.

Pada saat ramai seperti pada saat jumlah tamu yang menginap di hotel berjumlah 400-500 atau pada saat jumlah tamu *breakfast*, *lunch*, dan *dinner* diperkirakan akan ramai. Restaurant Manager bersama Head Bar dan Head Outlet akan menambahkan satu atau dua karyawan tambahan ke dalam *shift* yang diperkirakan akan ramai seperti *shift* pagi jika *breakfast* diperkirakan akan ramai.



Gambar 3. 8 Screenshot Pembagian Tugas pada Saat *Event G-20*

Pada tanggal 14 sampai 20 November Indonesia menjadi tuan rumah dari sebuah kegiatan *international* yang bernama *G20*, dan Bali mendapat kehormatan untuk menjadi kota dilaksanakannya kegiatan ini. Pada saat berlangsungnya Kegiatan ini The Patra Bali Resort & Villas menjadi tempat pilihan akomodasi untuk salah satu anggota *G20* yaitu Presiden Fiji. Sebagai orang yang mempunyai jabatan yang penting dan untuk alasan keamanan dan keterbatasan waktu, Presiden Fiji tidak diperbolehkan untuk sarapan ataupun makan malam ditempat umum ataupun di restoran hotel. Maka dari itu untuk menanggapi keadaan tersebut departemen Food and Beverage Service melakukan penyesuaian dengan jam kerja pada *shift* pagi dan *shift* sore, yang dimana jadwal salah satu *senior* di *shift* pagi diubah yang dimana pada awalnya dari jam 07:00 – 15:00 diubah menjadi 05:00 – 13:00 untuk membantu karyawan yang *shift* malam dan khusus untuk mengantar *breakfast* dan semua pesanan makanan Presiden Fiji. Dan yang di *shift* sore diubah dari jam 15:00 – 23:00 menjadi 18:00 – 03:00 untuk mengantisipasi permintaan makan malam Presiden dan untuk membantu karyawan yang *shift* malam.

3. Kebijakan Restaurant Manager Untuk Meningkatkan Penjualan Dan Kepuasan Tamu

Selama pelaksanaan kerja praktik, penulis melalui observasi mempelajari strategi-strategi yang diciptakan dan diterapkan oleh Restaurant Manager untuk meningkatkan kepuasan tamu dan angka penjualan:

a. *Promo*



Gambar 3. 9 *Promo Happy Hour* selama Periode *World Cup 2022*

Promo selalu ditetapkan oleh Restaurant Manager setelah mengevaluasi data penjualan *ala carte* dan juga ditetapkan untuk mengantisipasi suatu acara baik yang ada di dalam hotel ataupun yang ada di luar hotel. Pada bulan Agustus ada *promo* baru yang ditetapkan oleh Restaurant Manager seperti *promo* bintang *bucket* karena bir bintang adalah minuman yang paling laku dikalangan turis Australia, selain itu ada juga *burger promo* dan nasi goreng *promo* yang dimana disetiap pembelian *burger* dan nasi goreng *promo* tamu berhak mendapatkan satu minuman *soft drink* atau *juice* buah gratis. Dan pada bulan Desember Restaurant Manager menetapkan *promo* baru yaitu beli dua *cocktail* yang sama gratis satu *cocktail* yang sama yang berlaku di The Lobby Lounge, *promo* ini hanya berlaku dari pukul 21:00 – 23:00 selama periode piala dunia, *promo* ini diciptakan untuk memanfaatkan acara piala dunia, dan karena para tamu hanya dapat menyaksikan pertandingan sepak bola piala dunia di The Lobby Lounge.

b. *Teh Jahe*

Pada bulan Oktober, manajer restoran menambahkan minuman baru ke dalam minuman-minuman yang tersedia pada saat *breakfast*, yaitu teh jahe. Inovasi ini dibuat untuk meningkatkan kepuasan tamu dan untuk menanggapi

musim hujan yang menyebabkan banyaknya permintaan tamu domestik yang sering meminta teh jahe pada penjualan *ala carte*.

c. *Briefing* untuk melatih karyawan

Restaurant Manager bertugas juga untuk mengevaluasi kinerja dari karyawan-karyawan dan pada saat terjadi penurunan kinerja karyawan, Restaurant Manager akan melakukan *briefing* dan pelatihan untuk melatih dan memaparkan penurunan kinerja dari karyawan-karyawan. Salah satu pelatihan yang sering dilakukan adalah teknik-teknik penjualan seperti *suggestive selling*, *cross selling* dan *upselling*.

d. Membuat tayangan Piala Dunia hanya tersedia di The Lobby Lounge



Gambar 3. 10 Tayangan Pertandingan *World Cup 2022* di The Lobby Lounge

Strategi ini dilakukan untuk memanfaatkan acara piala dunia yang sedang berlangsung, untuk melaksanakan strategi ini Restaurant Manager bekerja sama dengan departemen Engineering agar tayangan pertandingan piala dunia hanya dapat tersedia di The Lobby Lounge. Untuk melengkapi strategi ini Restaurant Manager menetapkan *promo* baru yaitu beli dua *cocktail* yang sama gratis satu *cocktail* yang sama yang hanya berlaku di The Lobby Lounge, *promo* ini hanya berlaku dari pukul 21:00 – 23:00 selama periode piala dunia.

3.1.2 *Banquet*

Salah satu bagian dari departemen Food and Beverage Service adalah *banquet*. *Banquet* mempunyai tugas yang berbeda dari restoran, yaitu untuk menyelenggarakan serta menangani berbagai acara kegiatan seperti *meeting*, *wedding*, *seminar*, *workshop* dan berbagai acara kegiatan lainnya.

1. **Aktivitas Administrasi**

Pekerjaan pada *banquet* berbeda dengan pekerjaan yang ada di restoran. Hanya terdapat dua *shift* yang terdapat dalam *banquet*, yaitu pagi yang dimulai dari pukul 07:00 – 15:00 dan sore dari pukul 15:00 – 23:00.

2. **Pekerjaan dalam *Banquet***

Selain bekerja sebagai *waiter* yang bertugas untuk menyajikan makanan dan mengumpulkan *cutleries*, *glassware*, dan *chinaware* selama acara-acara *banquet* berlangsung, *Banquet* juga bertugas untuk menyiapkan *meeting room* untuk acara-acara tertentu, bentuk dari *room setup* tergantung dari jenis acara yang akan diselenggarakan. Bentuk *banqueting room setup* sering digunakan untuk *seminar*, sementara *theatre* dan kombinasi dengan *banqueting room setup* selalu digunakan dalam pernikahan *outdoor*.

Untuk *setup room* atau *outdoor venue*, para staf harus mengambil semua perlengkapan termasuk *linen* yang disimpan di dalam lima Banquet Store. Untuk *setup room* diperlukan banyak tenaga karena banyaknya barang berat yang harus dipindahkan ke tempat-tempat yang tidak memungkinkan lewatnya *trolley*. Untuk acara yang akan diselenggarakan pada sore hari, biasanya *room* atau *venue* sudah mulai disiapkan oleh staf pada saat pagi hari, dan untuk acara yang akan diselenggarakan pada pagi hari, *meeting room* sudah mulai dipersiapkan pada sore hari sebelumnya. Setelah *setup room*, para staf akan melakukan *setup table setting* tergantung dengan jenis acara yang akan diselenggarakan dan jenis *room setup*, jika acara yang akan diselenggarakan adalah *seminar* dan *classroom* adalah jenis *room setup* yang digunakan, maka *table setting*-nya hanya akan berupa kertas dengan pensil ditemani dengan botol air mineral dengan *water goblet*.



Gambar 3. 11 *Candle Light Dinner*

Banquet selalu bekerja sama dengan departemen lainnya seperti F&B Product, Engineering, dan Housekeeping untuk menyelenggarakan acara-acara *banquet*. Sebelum sebuah acara *banquet* mulai, F&B Admin akan memberitahukan Housekeeping *linen* apa dan jumlah yang diperlukan untuk acara tersebut.



Gambar 3. 12 *Room Setup jenis Classroom*

Selain *setup room* dan *table*, *banquet* juga bertugas untuk menyiapkan *coffee break* dan *buffet* tergantung dari permintaan tamu. Untuk mempersiapkan *coffee break*, kopi akan dipanaskan di dalam panci lalu kemudian akan dipindahkan ke *water dispenser*, kemudian *water dispenser* tersebut akan diletakkan diluar atau dalam *meeting room* tergantung dari banyaknya ruangan

yang tersisa. Selain *water dispenser* berisi kopi, gula, *tea cup*, *saucer* dan *tea spoon* juga diletakkan disamping *water dispenser* berisi kopi. Saat *coffee break*, *banquet* staf juga bertugas untuk membawa *snack* yang sudah dipersiapkan oleh F&B Product di dapur ke *area coffee break* menggunakan *trolley*.



Gambar 3. 13 Stand Coffee Break selama Event Banquet

Sama seperti *buffet* di restoran, staf *banquet* hanya bertugas untuk menempatkan *service set* dan *acrylic name tag* di depan panci-panci prasmanan dan *water goblet* di atas meja. Setelah acara telah selesai, *meeting room* atau *venue* dirapikan dan dibersihkan. Meja-meja dan kursi-kursi disimpan ke Banquet Store, *linen* diserahkan ke *laundry* untuk dicuci.

Sering kali masalah yang sering terjadi pada saat acara-acara *banquet* terjadi pada acara-acara yang bertempat di *outdoor venue* seperti *wedding*. Masalah seperti hujan membuat acara harus dipindahkan dari *outdoor venue* ke restoran ataupun ke *meeting room*.

Pada 26 Oktober tamu *banquet* sempat mencapai angka 480 orang yang membuat pihak manajemen F&B Service harus menambah jumlah tenaga kerja pada hari itu. Banyaknya jumlah tamu tersebut menimbulkan beberapa masalah yang harus ditangani oleh pihak manajemen dengan cepat, seperti kekurangan peralatan makan dan minum. Untuk mengatasi masalah tersebut, pihak manajemen menyewa peralatan makan dan minum dari perusahaan lain selama berjalannya acara tersebut.

Kemudian pada tanggal 30 November tamu hotel mencapai angka 800 orang, angka ini merupakan gabungan dari tamu Pertamina dan tamu Wisudawan. Kondisi ini membuat pihak hotel menghubungi hotel lainnya yang memiliki hubungan kerjasama dengan The Patra Bali Resort & Villas untuk penyewaan *meeting room*.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Selama melaksanakan kerja praktik di The Patra Bali Resort & Villas, ada banyak hal-hal baru yang dipelajari oleh penulis baik itu secara dengan keterlibatan kerja. Selama melaksanakan kerja praktik, penulis berhasil mendapat pengalaman kerja di bidang Food and Beverage Service. Penulis juga berhasil membangun relasi dengan para Daily Worker, Karyawan hotel, dan The Patra Bali Resort & Villas.

Penulis juga berhasil menerapkan ilmu yang diperoleh selama semester 1-6 pada industri perhotelan. Penulis dapat mempelajari dan melaksanakan *sop* yang ada di departemen Food and Beverage Service di Hotel The Patra Bali Resort & Villas. Karena seringnya berinteraksi dengan tamu domestik dan internasional, *softskill* penulis juga mengalami peningkatan seperti kemampuan komunikasi penulis baik dalam Bahasa Inggris dan Bahasa Indonesia. *Hardskill* penulis juga menjadi lebih baik, seperti dimana penulis dapat mempelajari *sop room service* yang diterapkan di The Patra Bali Resort & Villas.

Penulis juga dapat mempelajari budaya kerja yang ada di departemen Food and Beverage Service di The Patra Bali Resort & Villas yang penulis pelajari dari para Daily Worker & Staf. Penulis juga menyimpulkan bahwa semua *sop* yang ada dalam departemen Food and Beverage Service juga sudah teruji dan diterapkan secara penuh dalam operasional restoran dan *banquet*, dan penulis dapat membuat kesimpulan bahwa *sop* departemen Food and Beverage Service sudah memenuhi standar hotel Bintang Lima. Semua karyawan, Manager dan Daily Workers sudah memiliki keterampilan dan pengetahuan yang mendukung untuk operasional departemen Food and Beverage Service. Meskipun ada beberapa perlengkapan dan fasilitas yang menurut penulis masih dapat ditingkatkan, secara keseluruhan fasilitas dan perlengkapan yang ada di dalam departemen Food and Beverage Service baik itu *trolley, tray, glassware, chinaware, cutleries* serta fasilitas dan perlengkapan lainnya sudah dapat menjamin operasional departemen F&B Service hotel bintang lima. Penulis

merasa bahwa kerja praktik yang penulis laksanakan telah bermanfaat bagi penulis secara pribadi dan telah menyiapkan penulis untuk dunia kerja.

4.2 Saran

Setelah melaksanakan kerja praktik, ada beberapa saran yang ingin diberikan oleh penulis:

1. Semoga pihak manajemen departemen Food and Beverage Service dapat memberikan anak magang jumlah hari libur yang sama dengan para karyawan dan Daily Worker dalam satu minggu.
2. Semoga manajemen hotel dapat menambahkan keran air panas di The Lobby Lounge dan The Kintamani Sunken Bar agar pencucian *glassware* dapat lebih higienis
3. Semoga pihak hotel dapat merenovasi The Lobby Lounge *bar* agar dapat menjadi lebih tinggi sehingga para tamu yang duduk tidak dapat melihat proses pembuatan minuman dan proses pencucian serta proses *polishing glassware* yang dianggap penulis dapat menyinggung tamu yang duduk.
4. Semoga pihak manajemen departemen *food and beverage service* dapat menambahkan biaya peminjaman untuk tamu yang ingin meminjam alat makan dan minum, dan untuk tamu yang meminta *ice bucket* melalui *room service* dikarenakan terbatasnya *ice bucket* yang tersedia dan waktu yang diperlukan untuk mengirim *room service* sehingga dapat menghambat pengiriman pesanan *room service* yang berbayar.
5. Semoga pihak manajemen restoran dapat membuat kebijakan bagi tamu yang makan makanan dari luar hotel dan meminjam peralatan makan dan minum di area restoran dan The Lobby Lounge tanpa memesan makanan atau minuman.
6. Semoga kedepannya Fakultas Pariwisata Unika De La Salle Manado dapat mempersiapkan mahasiswa yang akan kerja praktik dengan memberikan pembekalan secara umum terkait dengan motivasi dan persiapan mental dalam memasuki dunia kerja.
7. Semoga kedepannya Fakultas Pariwisata Unika De La Salle Manado dapat mempersiapkan mahasiswa yang akan kerja praktik dengan memberikan

pembekalan kepada mahasiswa yang lebih spesifik terkait teknis sesuai dengan bidang yang terpilih menjadi area kerja praktik.

8. Semoga Fakultas Pariwisata Unika De La Salle Manado kedepannya dapat merekrut tenaga praktisi industri hotel untuk mengajar sehubungan dengan mata kuliah yang membutuhkan ilmu dan *skill* dalam dunia kerja, seperti MK Food and Beverage Service dan Food and Beverage Product.

DAFTAR PUSTAKA

- Bardi, J. A. (1990). *Hotel Front Office Management*. Pennsylvania: John Wiley & Sons, Inc.
- Cai, L. A., Hu, B., & Feng, R. (2002). Domestic Tourism Demand in China's Urban Centres: Empirical Analyses and Marketing Implication. *Journal of Vacation Marketing*, vol 8 no.1., 8(1), 64-74.
- Fanggidae, A. H. (2006). Strategi Pemasaran Pariwisata: Segmentation, Target Market, Positioning, dan Marketing Mix. *Manajemen Usahawan Indonesia*, XXXV(1), 44-54.
- Henderson, J. (2002). Heritage Attractions and Tourism Development in Asia: a Comparative Study of Hongkong and Singapore. *Interniatonal Journal of Tourism Research*, 4(5), 337-344.
- Hiriyappa, B. (2009). *Organizational Behavior*. New Delhi: New Age International.
- Kartawan. (2004). Menumbuhkan Perekonomian melalui Pengembangan Pariwisata. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 1(9), 1-17.
- Lim, C., & MacAleer, M. (2001). Modelling the Determinants of International Tourism. pp. 1-13.
- Martaleni. (2011). Pertumbuhan Pariwisata Global: Tantangan untuk Pemasaran Daerah Tujuan Wisata. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, 4(2), 26-27.
- POLAR, M. A. (2021). *Aktivitas Kerja Praktek di Departemen Food and Beverage Service Pada Hotel Sintesa Peninsula Manado*. MANADO: UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO.
- Statista. (2021, Agustus). *Market size of the tourism sector worldwide from 2011 to 2021, with a forecast for 2022 (in billion U.S. dollars)*. Retrieved from Statista: <https://www.statista.com/statistics/1220218/tourism-industry-market-size-global/>

Suradnya, I. M. (2012). Analisis Faktor-faktor Daya Tarik Wisata Bali dan Implikasinya terhadap Perencanaan Pariwisata Daerah Bali. *SOCA: Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian*, 1-13.

Suyitno. (2001). *Perencanaan Wisata: Tour Planning*. Yogyakarta: Kanisius.

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 : SANDHY GERALD TAMAHIWU

NIM : 19071018

PENDAFTARAN BARU

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

| N O | NAMA PERUSAHAAN | RENCANA BIDANG | KETERANGAN (*) |
|--------|--------------------------------|---------------------------------|----------------|
| 1 | The Patra Bali Resort & Villas | Food and Beverage Department | S |
| 2 | | | |
| 3 | | | |

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

Manado, 29 Juni 2022

Pembimbing Akademik

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

Mahasiswa yang bersangkutan

(Sandhy Gerald Tamahiwu)

5 – 6 Bulan
Juli 2022

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 : Sandhy Gerald Tamahiwu
NIM : 19071018
NAMA PERUSAHAAN : The Patra Bali Resort & Villas
ALAMAT PERUSAHAAN : Jl.Ir. H. Juanda South Kuta Beach, Tuban, Kuta,
: Badung Regency, Bali 80361
:
DIDIRIKAN TAHUN : 1975
IJIN USAHA : Hotel
BIDANG BISNIS : Perhotelan
JUMLAH KARYAWAN : 139 Orang
PEMILIK : PT Patra Jasa, PT Pertamina (Persero)
DEWAN DIREKTUR : Direktur Utama - Bpk Putut Ariwibowo
:
:
WAKIL PERUSAHAAN
Tanggal : 7 Desember 2022
Nama : Bpk. I Wayan Eka Putra Adyana
Jabatan : HR Manager

*Tanda Tangan dan cap perusahaan

(Bpk. I Wayan Eka Putra Adyana)

LAMPIRAN C



PROGRAM STUDI HOSPITALITY DAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA
 UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO
 Alamat: Kairagi 1, 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 : Sandhy Gerald Tamahiwu
 NIM : 19971018
 NAMA PERUSAHAAN : The Patra Bali Resort & Villas
 ALAMAT PERUSAHAAN : Jl. K. H. Juanda South Kota Beach, Tuban, Kota, Badung Regency, Bali 80361
 TGL KERJA PRAKTEK : 2 Juli - 21 Desember 2022
 BIDANG YANG DITEMPATI : Food and Beverage Service Department


| NO. | KOMPONEN EVALUASI | NILAI | KETERANGAN |
|-----|---|-------|-------------------------------|
| 1. | Disiplin | 85 | Sesuai Jadwal |
| 2. | Bekerja Secara Mandiri | 85 | Sesuai Job Desc- |
| 3. | Kerjasama Dengan Tim | 85 | Team work. Baik. |
| 4. | Kemampuan Komunikasi (Lisan & Tulisan) | 80 | Chit-chat dgn teman Baik |
| 5. | Keterampilan / Kemampuan Bekerja | 80 | Sesuai SOP |
| 6. | Hasil Pekerjaan (Kontribusi Untuk Perusahaan) | 80 | Membantu operasional dgn baik |
| 7. | Leadership | - | |

| | | | |
|--|-----------------|-----|-------|
| | | 80. | Baik. |
| | Nilai Total | | |
| | Nilai Rata-Rata | | |

Komentar/Saran
Baik.

TANGGAL : 8 Desember 2022
 NAMA PENILAI : Gede P. Sandiyasa
 JABATAN : Restaurant Mgr

Tanda Tangan dan cap perusahaan


 BALI
 (Gede P. Sandiyasa)



LAMPIRAN D

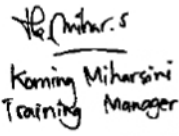

LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-1

Nama : Sandhy Gerald Tamahiwu
NIM : 19071018
Perusahaan/Instansi : The Patra Bali Resort & Villas
Departemen : Food and Beverage Service
Periode : 2 Juli 2022 – 21 Desember 2022
Supervisor : Koming Miharsini
Advisor : Christine P. E. Porajow, S.ST.Par., M. Par.

| No | Hari, Tanggal | Aktivitas | Tanda Tangan Supervisor | Tanda Tangan Pembimbing |
|----|-----------------------|--|--|---|
| 1 | Sabtu 2 Juli 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Pengenalan sejarah dan fasilitas Hotel. Perkenalan kepada semua <i>Senior F&B Service</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 2 | Minggu 3 Juli 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Pengenalan <i>shift</i> pagi di <i>The Teratai Coffe Shop</i> Belajar <i>Set-Up Luncheon Table Setting</i> Belajar <i>Clear up</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 3 | Senin 4 Juli 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Belajar cara <i>Taking order</i> Belajar proses pemesanan makanan dan minuman Belajar proses mengantarkan makanan dan minuman |  Koming Miharsini Training Manager |  |



| | | | | |
|---|------------------------|---|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Belajar proses menagih tagihan | | |
| 4 | Minggu 10 Juli 2022 | <ul style="list-style-type: none"> • Belajar cara membersihkan <i>Trolley</i> tempat <i>Clear up</i> dikumpulkan • Belajar cara mempolish <i>Chinaware</i>, <i>Glassware</i>, dan <i>Cutleries</i>. |  Kening Miharsini Training Manager |  |

Pernyataan Ringkasan:

“Minggu pertama magang ini merupakan minggu yang paling penting dalam magang, karena dalam minggu ini saya dapat belajar banyak hal tentang *Food and Beverage Service*, baik dalam bidang manajemen maupun dalam bidang operasi. Dalam minggu pertama ini juga, saya dapat mengenal banyak senior-senior dan teman-teman *Daily Worker* dalam *Food and Beverage Service*.”

Manado, 10 Juli 2022

**Hormat Kami,
 Kaprodi Hospitality dan Pariwisata**



Oktavianus Wayan Semuel, S.E.Par., M.M.



LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-2

Nama : Sandhy Gerald Tamahiwu
NIM : 19071018
Perusahaan/Instansi : The Patra Bali Resort & Villas
Departemen : Food and Beverage Service
Periode : 2 Juli 2022 – 21 Desember 2022
Supervisor : Koming Miharsini
Advisor : Christine P. E. Porajow, S.ST.Par., M. Par.

| No | Hari, Tanggal | Aktivitas | Tanda Tangan Supervisor | Tanda Tangan Pembimbing |
|----|------------------------|---|--|---|
| 1 | Senin 11 Juli 2022 | <ul style="list-style-type: none"> • Ditugaskan di Restoran <i>area pool</i> • <i>Set-Up Luncheon</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 2 | Selasa 12 Juli 2022 | <ul style="list-style-type: none"> • Ditugaskan di Restoran <i>area pool</i> • <i>Set-Up Luncheon</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 3 | Rabu 13 Juli 2022 | <ul style="list-style-type: none"> • Ditugaskan di Restoran <i>area pool</i> • <i>Set-Up Luncheon</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 4 | Kamis 14 Juli 2022 | <ul style="list-style-type: none"> • Ditugaskan di Restoran <i>area pool</i> • <i>Set-Up Luncheon</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 5 | Jumat 15 Juli 2022 | <ul style="list-style-type: none"> • Ditugaskan di Restoran <i>area pool</i> • <i>Set-Up Luncheon</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |



| | | | | |
|---|-----------------------|--|---|--|
| 6 | Sabtu 16 Juli 2022 | <ul style="list-style-type: none">• Ditugaskan di Restoran <i>area pool</i>• <i>Set-Up Luncheon</i> | <i>Hermitas</i> Koning Miharsini Training Manager | |
|---|-----------------------|--|---|--|

Pernyataan Ringkasan:

“Meskipun ada banyak hal yang telah saya pelajari dalam minggu Pertama saya, saya masih beradaptasi dengan Bahasa, budaya kerja dan *SOP* yang ada di tempat kerja. Dan 1 hal penting yang saya pelajari dari senior saya, yaitu kita harus menetapkan target kerja.”

Manado, 16 Juli 2022

**Hormat Kami,
Kaprodin Hospitality dan Pariwisata**

Oktavianus Wayan Samuel, S.E.Par., M.M.



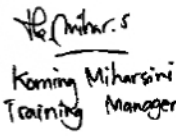

LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-3

Nama : Sandhy Gerald Tamahiwu
NIM : 19071018
Perusahaan/Instansi : The Patra Bali Resort & Villas
Departemen : Food and Beverage Service
Periode : 2 Juli 2022 – 21 Desember 2022
Supervisor : Koming Miharsini
Advisor : Christine P. E. Porajow, S.ST.Par., M. Par.

| No | Hari, Tanggal | Aktivitas | Tanda Tangan Supervisor | Tanda Tangan Pembimbing |
|----|------------------------|---|--|---|
| 1 | Senin 18 Juli 2022 | <ul style="list-style-type: none"> • Ditugaskan di Restoran <i>area pool</i> • <i>Set-Up Luncheon</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 2 | Selasa 19 Juli 2022 | <ul style="list-style-type: none"> • Ditugaskan di Restoran <i>area pool</i> • Membersihkan dan menyiapkan The Kintamani Sunken Bar Pool yang sudah lama ditutup untuk di buka kembali. |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 3 | Rabu 20 Juli 2022 | <ul style="list-style-type: none"> • Ditugaskan di Restoran bagian <i>Room Service</i> • Belajar <i>SOP Room Service</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 4 | Kamis 21 Juli 2022 | <ul style="list-style-type: none"> • Ditugaskan di Restoran <i>area pool</i> • <i>Set-Up Luncheon</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 5 | Jumat 22 Juli 2022 | <ul style="list-style-type: none"> • Ditugaskan di Restoran <i>area pool</i> • <i>Set-Up Luncheon</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |



| | | | | |
|---|-----------------------|--|--|---|
| 6 | Sabtu 23 Juli 2022 | <ul style="list-style-type: none">• Ditugaskan di Restoran untuk <i>Ala Carte</i>• Belajar <i>SOP Ala Carte The Teratai Coffee Shop</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
|---|-----------------------|--|--|---|

Pernyataan Ringkasan:

“Pada Minggu ketiga ini saya belajar *SOP Room Service* yang unik yang tidak ada di banyak hotel lainnya di dunia, yaitu dalam mengantarkan Pesanan *Room Service, Staff F & B Service* harus menggunakan sepeda dengan 1 tangan memegang nampan dengan semua makanan dan minuman di atasnya dan tangan yang lain memegang kemudi sepeda”.

Manado, 23 Juli 2022

**Hormat Kami,
Kaprosdi Hospitality dan Pariwisata**



Oktavianus Wayan Samuel, S.E.Par., M.M.



LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-4

Nama : Sandhy Gerald Tamahiwu
NIM : 19071018
Perusahaan/Instansi : The Patra Bali Resort & Villas
Departemen : Food and Beverage Service
Periode : 2 Juli 2022 – 21 Desember 2022
Supervisor : Koming Miharsini
Advisor : Christine P. E. Porajow, S.ST.Par., M. Par.

| No | Hari, Tanggal | Aktivitas | Tanda Tangan Supervisor | Tanda Tangan Pembimbing |
|----|--------------------------|---|--|---|
| 1 | Senin 25 Juli 2022 | <ul style="list-style-type: none"> • Ditugaskan di Restoran <i>area pool</i> • <i>Set-Up Luncheon</i> • Belajar membuat minuman kopi |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 2 | Selasa 26 Juli 2022 | <ul style="list-style-type: none"> • Ditugaskan di Restoran <i>area pool</i> • <i>Set-Up Luncheon</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 3 | Rabu 27 Juli 2022 | <ul style="list-style-type: none"> • Ditugaskan di Restoran untuk <i>Ala Carte</i> • <i>Set-Up Dinner VIP</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 4 | Kamis 28 Juli 2022 | <ul style="list-style-type: none"> • Ditugaskan di Restoran <i>area pool</i> • <i>Set-Up Luncheon</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 5 | Sabtu 30 Juli 2022 | <ul style="list-style-type: none"> • Ditugaskan di Restoran bagian <i>Room Service</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |

Pernyataan Ringkasan:



“Dalam Minggu ini saya mempelajari cara membuat berbagai minuman kopi, dan tidak hanya itu, saya diajarkan juga tentang pentingnya jenis gelas dan *garnish* dalam membuat minuman-minuman kopi.”

Manado, 30 Juli 2022

**Hormat Kami,
Kaprosdi Hospitality dan Pariwisata**

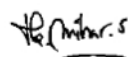

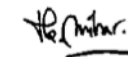

Oktavianus Wayan Samuel, S.E.Par., M.M.



LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-5

Nama : Sandhy Gerald Tamahiwu
NIM : 19071018
Perusahaan/Instansi : The Patra Bali Resort & Villas
Departemen : Food and Beverage Service
Periode : 2 Juli 2022 – 21 Desember 2022
Supervisor : Koming Miharsini
Advisor : Christine P. E. Porajow, S.ST.Par., M. Par.

| No | Hari, Tanggal | Aktivitas | Tanda Tangan Supervisor | Tanda Tangan Pembimbing |
|----|-----------------------------|--|--|---|
| 1 | Senin 1 Agustus 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Menghadiri Briefing tentang excellence dan pentingnya berpakaian sesuai standar Ditugaskan di Restoran bagian <i>Room Service</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 2 | Selasa 2 Agustus 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Menghadiri Briefing dengan semua Staff F&B Service tentang Excellence Service Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 3 | Rabu 3 Agustus 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 4 | Kamis 4 Agustus 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |



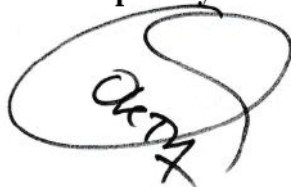
| | | | | |
|---|----------------------------|---|--|---|
| 5 | Jumat 5 Agustus 2022 | <ul style="list-style-type: none">Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> |  Kening Miharsini Training Manager |  |
| 6 | Sabtu 6 Agustus 2022 | <ul style="list-style-type: none">Ditugaskan di Restoran Bagian <i>Room Service</i> |  Kening Miharsini Training Manager |  |

Pernyataan Ringkasan:

“dalam minggu ini saya dan para teman-teman *Daily Worker di The Patra Bali Resort & Villas* belajar bahwa *Excellence Service* juga menjadi faktor yang penting dalam operasional hotel bintang lima, *excellence service* tidak hanya menyangkut SOP dan kesopanan hotelier dalam menyapa tamu, tapi juga meliputi *Grooming* dan kerapihan seorang hotelier”

Manado, 6 Agustus 2022

Hormat Kami,
Kaprodi Hospitality dan Pariwisata



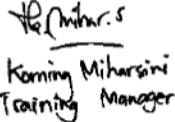

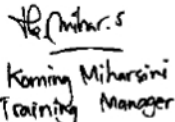

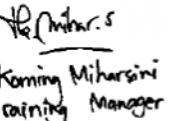

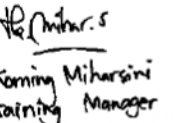

Oktavianus Wayan Semuel, S.E.Par., M.M.



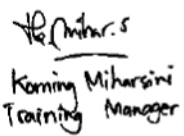

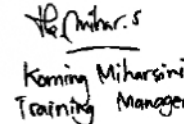

LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-6

Nama : Sandhy Gerald Tamahiwu
NIM : 19071018
Perusahaan/Instansi : The Patra Bali Resort & Villas
Departemen : Food and Beverage Service
Periode : 2 Juli 2022 – 21 Desember 2022
Supervisor : Koming Miharsini
Advisor : Christine P. E. Porajow, S.ST.Par., M. Par.

| No | Hari, Tanggal | Aktivitas | Tanda Tangan Supervisor | Tanda Tangan Pembimbing |
|----|-----------------------------|---|--|---|
| 1 | Senin 8 Agustus 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran Bagian <i>Room Service</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 2 | Selasa 9 Agustus 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Bertugas sebagai <i>Barista</i> pada saat <i>Breakfast</i> Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 3 | Rabu 10 Agustus 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Bertugas sebagai <i>Barista</i> pada saat <i>Breakfast</i> Belajar menggunakan mesin kasir |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 4 | Kamis 11 Agustus 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Bertugas sebagai <i>Barista</i> pada saat <i>Breakfast</i> Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> Menghadiri Briefing tentang evaluasi SOP <i>Room Service</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |



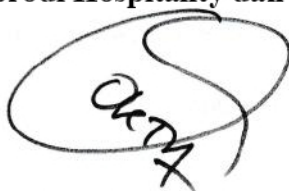
| | | | | |
|---|------------------------------|---|---|---|
| | | dan Kinerja karyawan | | |
| 5 | Jumat 12 Agustus 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Bertugas sebagai <i>Barista</i> pada saat <i>Breakfast</i> Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> |  Korming Miharsini Training Manager |  |
| 6 | Minggu 14 Agustus 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran Bagian <i>Room Service</i> |  Korming Miharsini Training Manager |  |

Pernyataan Ringkasan:

“Di dalam minggu yang keenam ini saya baru mempelajari cara kerja seorang manajer Restoran, manajer restoran juga bertugas untuk mengevaluasi kinerja staff dan penjualan produk dan menyusun strategi penjualan untuk mengatasi suatu masalah yang ditemui dalam evaluasi.”

Manado, 14 Agustus 2022

**Hormat Kami,
 Kaprodi Hospitality dan Pariwisata**



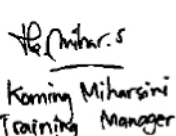

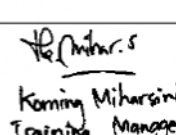

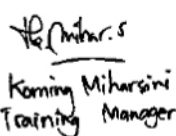

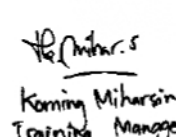

Oktavianus Wayan Samuel, S.E.Par., M.M.



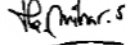

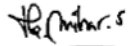

LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-7

Nama : Sandhy Gerald Tamahiwu
NIM : 19071018
Perusahaan/Instansi : The Patra Bali Resort & Villas
Departemen : Food and Beverage Service
Periode : 2 Juli 2022 – 21 Desember 2022
Supervisor : Koming Miharsini
Advisor : Christine P. E. Porajow, S.ST.Par., M. Par.

| No | Hari, Tanggal | Aktivitas | Tanda Tangan Supervisor | Tanda Tangan Pembimbing |
|----|------------------------------|--|--|---|
| 1 | Senin 15 Agustus 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Bertugas sebagai <i>Barista</i> pada saat <i>Breakfast</i> Ditugaskan di Restoran area <i>Bar The Lobby Lounge</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 2 | Selasa 16 Agustus 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran Bagian <i>Room Service</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 3 | Rabu 17 Agustus 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Bertugas sebagai <i>Barista</i> pada saat <i>Breakfast</i> Ditugaskan di Restoran area <i>Bar The Lobby Lounge</i> Menghadiri <i>Briefing</i> tentang Persiapan dan tanggung jawab Keselamatan di area kolam |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 4 | Jumat 19 Agustus 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di <i>Banquet</i> untuk <i>Candle Light Dinner</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |



| | | | | |
|---|------------------------------|---|--|---|
| 5 | Sabtu 20 Agustus 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Bertugas sebagai <i>Barista</i> pada saat <i>Breakfast</i> Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 6 | Minggu 21 Agustus 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Mengantarkan <i>Room Service</i> ke tamu <i>Positif Covid-19</i> dengan mengikuti <i>Protocol Kesehatan</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |

Pernyataan Ringkasan:

“Dalam minggu ini seorang tamu memberikan masukan kepada hotel tentang sisa piring dan gelas kotor di area kolam yang menumpuk yang dapat membahayakan para tamu jika ada yang pecah, hal ini membuat manajer resto kami merevisi SOP untuk mengumpulkan sisa gelas dan piring kotor baru secepatnya agar tidak menumpuk untuk menghindari kecelakaan ditempat kerja.”

Manado, 21 Agustus 2022

**Hormat Kami,
Kaprosdi Hospitality dan Pariwisata**



Oktavianus Wayan Samuel, S.E.Par., M.M.



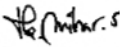

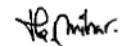

LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-8

Nama : Sandhy Gerald Tamahiwu
NIM : 19071018
Perusahaan/Instansi : The Patra Bali Resort & Villas
Departemen : Food and Beverage Service
Periode : 2 Juli 2022 – 21 Desember 2022
Supervisor : Koming Miharsini
Advisor : Christine P. E. Porajow, S.ST.Par., M. Par.

| No | Hari, Tanggal | Aktivitas | Tanda Tangan Supervisor | Tanda Tangan Pembimbing |
|----|------------------------------|--|--|---|
| 1 | Senin 22 Agustus 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Menghadiri Briefing tentang Persiapan G20 Bertugas sebagai <i>Barista</i> pada saat <i>Breakfast</i> Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 2 | Selasa 23 Agustus 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di <i>Banquet</i> untuk <i>Candle Light Dinner</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 3 | Rabu 24 Agustus 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Bertugas sebagai <i>Barista</i> pada saat <i>Breakfast</i> Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 4 | Kamis 25 Agustus 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> <i>Setup Breakfast</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |



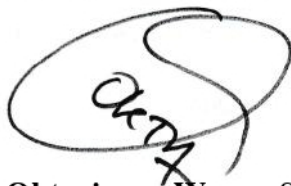
| | | | | |
|---|-----------------------------|--|--|---|
| 5 | Jumat 26 Agustus 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Bertugas sebagai <i>Barista</i> pada saat <i>Breakfast</i> Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 6 | Sabtu 27 Agustus 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> Mengambil meja dari <i>Italian Restaurant</i> untuk perbaikan |  Koming Miharsini Training Manager |  |

Pernyataan Ringkasan:

“Pada bulan kedua magang, para senior saya telah menganggap saya telah beradaptasi. Tapi meskipun telah mempelajari banyak keterampilan, masih ada banyak keterampilan yang perlu saya kuasai.”

Manado, 27 Agustus 2022

**Hormat Kami,
Kaprosdi Hospitality dan Pariwisata**



Oktavianus Wayan Samuel, S.E.Par., M.M.



LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-9

Nama : Sandhy Gerald Tamahiwu
NIM : 19071018
Perusahaan/Instansi : The Patra Bali Resort & Villas
Departemen : Food and Beverage Service
Periode : 2 Juli 2022 – 21 Desember 2022
Supervisor : Koming Miharsini
Advisor : Christine P. E. Porajow, S.ST.Par., M. Par.

| No | Hari, Tanggal | Aktivitas | Tanda Tangan Supervisor | Tanda Tangan Pembimbing |
|----|------------------------------|---|--|---|
| 1 | Selasa 30 Agustus 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Menghadiri Briefing tentang teknisi penjualan produk Ditugaskan di Restoran untuk <i>Ala Carte</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 2 | Rabu 31 Agustus 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Menghadiri Briefing tentang masalah penjualan produk Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 3 | Kamis 1 September 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> <i>Set-up Dinner</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 4 | Jumat 2 September 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 5 | Sabtu 3 September 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran <i>area</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |



| | | | | |
|---|-------------------------------|--|--|---|
| | | <i>Bar The Lobby Lounge</i> <ul style="list-style-type: none">• <i>Set-up Breakfast</i> | | |
| 6 | Minggu 4 September 2022 | <ul style="list-style-type: none">• Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i>• Belajar membuat <i>Welcome Drink VIP</i> |  Koring Miharsini Training Manager |  |

Pernyataan Ringkasan:

“Dalam minggu ini saya belajar bahwa restoran manajer juga terlibat secara langsung dalam meningkatkan kualitas kinerja dan sumber daya manusia FBS melalui briefing dan training sesudah berakhirnya shift pagi.”

Manado, 4 September 2022

**Hormat Kami,
Kaprodin Hospitality dan Pariwisata**



Oktavianus Wayan Samuel, S.E.Par., M.M.



LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-10

Nama : Sandhy Gerald Tamahiwu
NIM : 19071018
Perusahaan/Instansi : The Patra Bali Resort & Villas
Departemen : Food and Beverage Service
Periode : 2 Juli 2022 – 21 Desember 2022
Supervisor : Koming Miharsini
Advisor : Christine P. E. Porajow, S.ST.Par., M. Par.

| No | Hari, Tanggal | Aktivitas | Tanda Tangan Supervisor | Tanda Tangan Pembimbing |
|----|-------------------------------|---|--|---|
| 1 | Selasa 6 September 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Menghadiri <i>Briefing</i> tentang persiapan <i>VIP dinner</i> <i>Set-up Dinner VIP</i> Ditugaskan di Restoran untuk <i>Ala Carte</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 2 | Rabu 7 September 2022 | <ul style="list-style-type: none"> <i>Set-up Dinner VIP</i> Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 3 | Kamis 8 September 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 4 | Jumat 9 September 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 5 | Sabtu 10 September | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran <i>area</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |




| | | | | |
|---|-----------------------------------|--|--|---|
| | 2022 | <i>Bar The Lobby Lounge</i> | | |
| 6 | Minggu 11 September 2022 | <ul style="list-style-type: none">• Ditugaskan di <i>Banquet</i> untuk <i>Set-up Wedding</i> |  Kening Miharsini Training Manager |  |

Pernyataan Ringkasan:

“Dalam minggu ini saya diajarkan oleh salah satu senior saya untuk dapat melatih indra perasa saya sebagai bartender agar saya dapat mengetahui rasa dari setiap minuman yang dijual di bar.”

Manado, 11 September 2022

**Hormat Kami,
Kaprodin Hospitality dan Pariwisata**



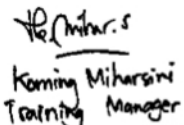

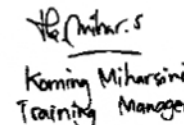

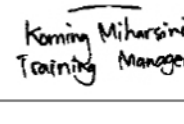

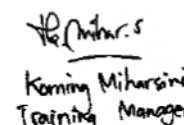

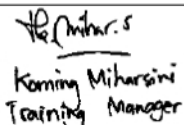

Oktavianus Wayan Semuel, S.E.Par., M.M.



LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-11

Nama : Sandhy Gerald Tamahiwu
NIM : 19071018
Perusahaan/Instansi : The Patra Bali Resort & Villas
Departemen : Food and Beverage Service
Periode : 2 Juli 2022 – 21 Desember 2022
Supervisor : Koming Miharsini
Advisor : Christine P. E. Porajow, S.ST.Par., M. Par.

| No | Hari, Tanggal | Aktivitas | Tanda Tangan Supervisor | Tanda Tangan Pembimbing |
|----|-----------------------------------|--|--|---|
| 1 | Selasa 13 September 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran bagian <i>Room Service</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 2 | Rabu 14 September 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran bagian <i>Room Service</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 3 | Kamis 15 September 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 4 | Jumat 16 September 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Menghadiri briefing tentang pembuangan sampah saat <i>Breakfast</i> Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 5 | Sabtu 17 September 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |



Pernyataan Ringkasan:

“Dalam briefing minggu ini terjadi perubahan SOP pembuangan sampah yang dilakukan oleh FBS dan FBK untuk mengikuti SOP pembuangan sampah hotel bintang 5.”

Manado, 17 September 2022

**Hormat Kami,
Kaprosdi Hospitality dan Pariwisata**

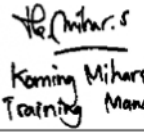

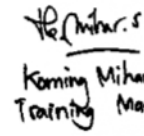

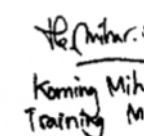

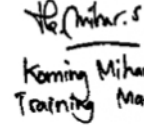

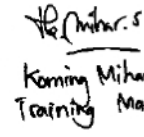

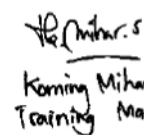

Oktavianus Wayan Samuel, S.E.Par., M.M.



LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-12

Nama : Sandhy Gerald Tamahiwu
NIM : 19071018
Perusahaan/Instansi : The Patra Bali Resort & Villas
Departemen : Food and Beverage Service
Periode : 2 Juli 2022 – 21 Desember 2022
Supervisor : Koming Miharsini
Advisor : Christine P. E. Porajow, S.ST.Par., M. Par.

| No | Hari, Tanggal | Aktivitas | Tanda Tangan Supervisor | Tanda Tangan Pembimbing |
|----|-----------------------------------|---|--|---|
| 1 | Senin 19 September 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran area Bar The Lobby Lounge |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 2 | Selasa 20 September 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran bagian Room Service Set-up Floating Breakfast |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 3 | Rabu 21 September 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran bagian Room Service |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 4 | Kamis 22 September 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran bagian Room Service |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 5 | Jumat 23 September 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran area Bar The Lobby Lounge |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 6 | Sabtu 24 September 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Restoran area Bar The Lobby Lounge Belajar cara membuat Pineapple |  Koming Miharsini Training Manager |  |



| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| | | <i>Surprise untuk candle light dinner</i> | | |
|--|--|---|--|--|

Pernyataan Ringkasan:

“Di minggu ini karena sedikitnya tamu yang menginap dihotel dan makan di restoran, semua staff FBS memanfaatkan kesempatan itu untuk membersihkan dan merapikan restoran dan Lobby Lounge.”

Manado, 24 September 2022

**Hormat Kami,
Kaprodik Hospitality dan Pariwisata**

Oktavianus Wayan Samuel, S.E.Par., M.M.



LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-13

Nama : Sandhy Gerald Tamahiwu
NIM : 19071018
Perusahaan/Instansi : The Patra Bali Resort & Villas
Departemen : Food and Beverage Service
Periode : 2 Juli 2022 – 21 Desember 2022
Supervisor : Koming Miharsini
Advisor : Christine P. E. Porajow, S.ST.Par., M. Par.

| No | Hari, Tanggal | Aktivitas | Tanda Tangan Supervisor | Tanda Tangan Pembimbing |
|----|-----------------------------------|---|--|---|
| 1 | Senin 26 September 2022 | <ul style="list-style-type: none"> • Ditugaskan di Restoran bagian <i>Room Service</i> • Mengikuti <i>Training</i> dengan Topik <i>FB Operation</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 2 | Selasa 27 September 2022 | <ul style="list-style-type: none"> • Ditugaskan di Restoran bagian <i>Room Service</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 3 | Rabu 28 September 2022 | <ul style="list-style-type: none"> • Ditugaskan di Restoran bagian <i>Room Service</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 4 | Kamis 29 September 2022 | <ul style="list-style-type: none"> • Ditugaskan di Restoran bagian <i>Room Service</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 5 | Jumat 30 September 2022 | <ul style="list-style-type: none"> • Ditugaskan di <i>Banquet, Set-up Coffee Break</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 6 | Sabtu 1 Oktober 2022 | <ul style="list-style-type: none"> • Bertugas sebagai <i>Barista</i> pada saat <i>Breakfast</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |



| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none">• Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> | | |
|--|--|---|--|--|

Pernyataan Ringkasan:

“Di minggu ini *FBS* dan *FBP* mendapat pelatihan tentang bagaimana cara kerja sama sebagai suatu kesatuan.”

Manado, 1 Oktober 2022

**Hormat Kami,
Kaprodin Hospitality dan Pariwisata**

Oktavianus Wayan Samuel, S.E.Par., M.M.



LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-14

Nama : Sandhy Gerald Tamahiwu
NIM : 19071018
Perusahaan/Instansi : The Patra Bali Resort & Villas
Departemen : Food and Beverage Service
Periode : 2 Juli 2022 – 21 Desember 2022
Supervisor : Koming Miharsini
Advisor : Christine P. E. Porajow, S.ST.Par., M. Par.

| No | Hari, Tanggal | Aktivitas | Tanda Tangan Supervisor | Tanda Tangan Pembimbing |
|----|--------------------------------|---|--|---|
| 1 | Senin 3 Oktober 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran bagian <i>Room Service</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 2 | Selasa 4 Oktober 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran bagian <i>Room Service</i> Mengikuti <i>Training</i> dengan topik <i>Sharing Akhlak</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 3 | Rabu 5 Oktober 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran <i>area pool</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 4 | Kamis 6 Oktober 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 5 | Jumat 7 Oktober 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 6 | Minggu 9 Oktober 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Bertugas sebagai <i>Barista</i> pada saat <i>Breakfast</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |



| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none">• Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> | | |
|--|--|---|--|--|

Pernyataan Ringkasan:

“Di minggu ini saya belajar bahwa untuk mengantisipasi tamu *Buffet* yang berjumlah lebih dari 400 orang, *FBS* menambahkan 2 orang tambahan ke dalam shift pagi agar operasional *FBS* dapat berjalan lancar.”

Manado, 9 Oktober 2022

**Hormat Kami,
Kaprosdi Hospitality dan Pariwisata**

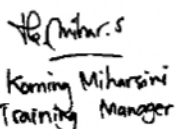
Oktavianus Wayan Samuel, S.E.Par., M.M.



LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-15

Nama : Sandhy Gerald Tamahiwu
NIM : 19071018
Perusahaan/Instansi : The Patra Bali Resort & Villas
Departemen : Food and Beverage Service
Periode : 2 Juli 2022 – 21 Desember 2022
Supervisor : Koming Miharsini
Advisor : Christine P. E. Porajow, S.ST.Par., M. Par.

| No | Hari, Tanggal | Aktivitas | Tanda Tangan Supervisor | Tanda Tangan Pembimbing |
|----|---------------------------------|--|--|---|
| 1 | Senin 10 Oktober 2022 | • Ditugaskan di Restoran untuk <i>Ala Carte</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 2 | Selasa 11 Oktober 2022 | • Ditugaskan di Restoran bagian <i>Room Service</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 3 | Rabu 12 Oktober 2022 | Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 4 | Kamis 13 Oktober 2022 | • Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 5 | Sabtu 15 Oktober 2022 | • Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 6 | Minggu 16 Oktober 2022 | • Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |



| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | |
|--|--|--|--|--|

Pernyataan Ringkasan:

“Di minggu ini terjadi perubahan terhadap *SOP Breakfast* yang dimana setiap meja yang ada di *The Teratai Coffe Shop* harus di *set-up* dengan *Dessert Knife* dan *Dessert Fork*.”

Manado, 16 Oktober 2022

**Hormat Kami,
Kaprosdi Hospitality dan Pariwisata**

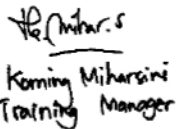

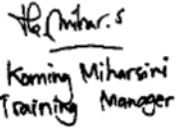

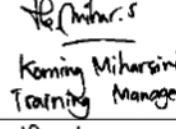

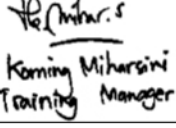

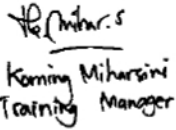

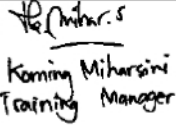

Oktavianus Wayan Samuel, S.E.Par., M.M.



LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-16

Nama : Sandhy Gerald Tamahiwu
NIM : 19071018
Perusahaan/Instansi : The Patra Bali Resort & Villas
Departemen : Food and Beverage Service
Periode : 2 Juli 2022 – 21 Desember 2022
Supervisor : Koming Miharsini
Advisor : Christine P. E. Porajow, S.ST.Par., M. Par.

| No | Hari, Tanggal | Aktivitas | Tanda Tangan Supervisor | Tanda Tangan Pembimbing |
|----|---------------------------------|---|--|---|
| 1 | Senin 17 Oktober 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran untuk <i>Ala Carte</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 2 | Selasa 18 Oktober 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 3 | Rabu 19 Oktober 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran bagian <i>Room Service</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 4 | Jumat 21 Oktober 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran bagian <i>Room Service</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 5 | Sabtu 22 Oktober 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran bagian <i>Room Service</i> Mengantarkan <i>Room Service</i> ke kamar <i>President Timor Leste</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 6 | Minggu 23 Oktober 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran <i>area pool</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |



| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | |
|--|--|--|--|--|

Pernyataan Ringkasan:

“Di minggu ini terjadi sertifikasi hotel untuk *event G-20* mendatang.”

Manado, 23 Oktober 2022

**Hormat Kami,
Kaprosdi Hospitality dan Pariwisata**

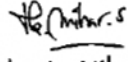

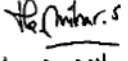

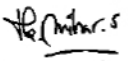

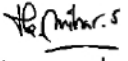

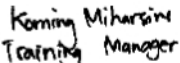

Oktavianus Wayan Samuel, S.E.Par., M.M.



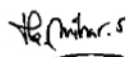

LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-17

Nama : Sandhy Gerald Tamahiwu
NIM : 19071018
Perusahaan/Instansi : The Patra Bali Resort & Villas
Departemen : Food and Beverage Service
Periode : 2 Juli 2022 – 21 Desember 2022
Supervisor : Koming Miharsini
Advisor : Christine P. E. Porajow, S.ST.Par., M. Par.

| No | Hari, Tanggal | Aktivitas | Tanda Tangan Supervisor | Tanda Tangan Pembimbing |
|----|--------------------------------|---|--|---|
| 1 | Senin 24 Oktober 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran bagian <i>Room Service</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 2 | Selasa 25 Oktober 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> Mengikuti <i>Briefing</i> untuk persiapan <i>Breakfast & Luncheon</i> pada tanggal 26 yang berjumlah 480 orang |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 3 | Rabu 26 Oktober 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di <i>Banquet</i> menyiapkan <i>Coffe Break & Luncheon</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 4 | Kamis 27 Oktober 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran <i>area pool</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 5 | Jumat 28 Oktober 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran bagian <i>Room Service</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |



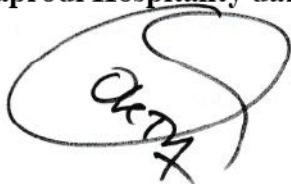
| | | | | |
|---|--------------------------------|---|--|---|
| 6 | Sabtu 29 Oktober 2022 | <ul style="list-style-type: none">• Ditugaskan di Restoran untuk <i>Ala Carte</i> |  Komang Miharsini Training Manager |  |
|---|--------------------------------|---|--|---|

Pernyataan Ringkasan:

“Di minggu ini Penulis belajar bahwa untuk dapat menangani jumlah tamu *Buffet* yang lebih dari 400, maka hotel meminjam peralatan makan dan minum dari perusahaan lain untuk mencegah terjadinya kekurangan peralatan makan dan minum.”

Manado, 29 Oktober 2022

**Hormat Kami,
Kaprosdi Hospitality dan Pariwisata**





Oktavianus Wayan Samuel, S.E.Par., M.M.



LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-18

Nama : Sandhy Gerald Tamahiwu
NIM : 19071018
Perusahaan/Instansi : The Patra Bali Resort & Villas
Departemen : Food and Beverage Service
Periode : 2 Juli 2022 – 21 Desember 2022
Supervisor : Koming Miharsini
Advisor : Christine P. E. Porajow, S.ST.Par., M. Par.

| No | Hari, Tanggal | Aktivitas | Tanda Tangan Supervisor | Tanda Tangan Pembimbing |
|----|--------------------------------|---|--|---|
| 1 | Senin 31 Oktober 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 2 | Selasa 1 November 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> Bertugas sebagai <i>Barista</i> pada saat <i>Breakfast</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 3 | Rabu 2 November 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran <i>area pool</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 4 | Kamis 3 November 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran bagian <i>Room Service</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 5 | Sabtu 5 November 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran bagian <i>Room Service</i> Mengikuti pengambilan pas foto untuk persiapan <i>G-20</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 6 | Minggu 6 November | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran <i>area</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |



| | | | | |
|--|------|---------------------------------|--|--|
| | 2022 | <i>Bar The Lobby Lounge</i> | | |
|--|------|---------------------------------|--|--|

Pernyataan Ringkasan:

“Di minggu ini untuk memastikan bahwa *Event G-20* Berjalan dengan lancar, ada beberapa tindakan antisipasi yang dilakukan seperti dengan pembuatan pas foto yang wajib untuk semua karyawan.”

Manado, 6 November 2022

**Hormat Kami,
Kaprodin Hospitality dan Pariwisata**




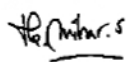

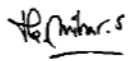

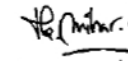

Oktavianus Wayan Samuel, S.E.Par., M.M.



LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-19

Nama : Sandhy Gerald Tamahiwu
NIM : 19071018
Perusahaan/Instansi : The Patra Bali Resort & Villas
Departemen : Food and Beverage Service
Periode : 2 Juli 2022 – 21 Desember 2022
Supervisor : Koming Miharsini
Advisor : Christine P. E. Porajow, S.ST.Par., M. Par.

| No | Hari, Tanggal | Aktivitas | Tanda Tangan Supervisor | Tanda Tangan Pembimbing |
|----|----------------------------------|---|--|---|
| 1 | Senin 7 November 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran bagian <i>Room Service</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 2 | Selasa 8 November 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> Bertugas sebagai <i>Barista</i> pada saat <i>Breakfast</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 3 | Rabu 9 November 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 4 | Jumat 11 November 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 5 | Sabtu 12 November 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran untuk <i>Ala Carte</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 6 | Minggu 13 November 2022 | <ul style="list-style-type: none"> Ditugaskan di Restoran bagian <i>Room Service</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |



| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | |
|--|--|--|--|--|

Pernyataan Ringkasan:

“Di minggu ini penulis dapat ikut serta dalam proses menyambut dan melayani salah peserta G-20.”

Manado, 13 November 2022

**Hormat Kami,
Kaprosdi Hospitality dan Pariwisata**

Oktavianus Wayan Samuel, S.E.Par., M.M.



LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-20

Nama : Sandhy Gerald Tamahiwu
NIM : 19071018
Perusahaan/Instansi : The Patra Bali Resort & Villas
Departemen : Food and Beverage Service
Periode : 2 Juli 2022 – 21 Desember 2022
Supervisor : Koming Miharsini
Advisor : Christine P. E. Porajow, S.ST.Par., M. Par.

| No | Hari, Tanggal | Aktivitas | Tanda Tangan Supervisor | Tanda Tangan Pembimbing |
|----|-------------------------------|---|--|---|
| 1 | Senin 14 November 2022 | <ul style="list-style-type: none"> • Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> • Bertugas sebagai <i>Barista</i> pada saat <i>Breakfast</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 2 | Selasa 15 November 2022 | <ul style="list-style-type: none"> • Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> • Bertugas sebagai <i>Barista</i> pada saat <i>Breakfast</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 3 | Rabu 16 November 2022 | <ul style="list-style-type: none"> • Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> • Bertugas sebagai <i>Barista</i> pada saat <i>Breakfast</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 4 | Kamis 17 November 2022 | <ul style="list-style-type: none"> • Ditugaskan di Restoran bagian <i>Room Service</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 5 | Sabtu 19 November | <ul style="list-style-type: none"> • Ditugaskan di Restoran bagian <i>Room Service</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |



| | | | | |
|--|------|--|--|--|
| | 2022 | | | |
|--|------|--|--|--|

Pernyataan Ringkasan:

“Di minggu ini terjadi penyesuaian jadwal dimana, jadwal salah satu senior diubah dari pukul 07:00 – 15:00 menjadi 05:00 – 13:00 untuk dapat melayani *Breakfast President Fiji* yang sedang menginap dan untuk membantu karyawan yang *Shift* malam seorang diri.”

Manado, 19 November 2022

**Hormat Kami,
Kaprosdi Hospitality dan Pariwisata**

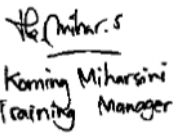

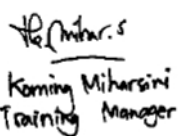

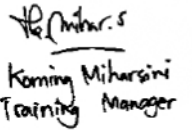

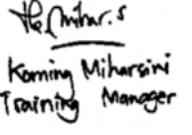

Oktavianus Wayan Samuel, S.E.Par., M.M.



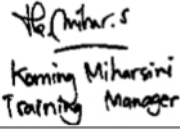

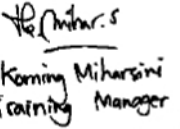

LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-21

Nama : Sandhy Gerald Tamahiwu
NIM : 19071018
Perusahaan/Instansi : The Patra Bali Resort & Villas
Departemen : Food and Beverage Service
Periode : 2 Juli 2022 – 21 Desember 2022
Supervisor : Koming Miharsini
Advisor : Christine P. E. Porajow, S.ST.Par., M. Par.

| No | Hari, Tanggal | Aktivitas | Tanda Tangan Supervisor | Tanda Tangan Pembimbing |
|----|-------------------------------|---|--|---|
| 1 | Senin 21 November 2022 | <ul style="list-style-type: none"> • Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> • Bertugas sebagai <i>Barista</i> pada saat <i>Breakfast</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 2 | Selasa 22 November 2022 | <ul style="list-style-type: none"> • Ditugaskan di <i>Banquet Setup T Shape/Catwalk Stage Room Setup</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 3 | Rabu 23 November 2022 | <ul style="list-style-type: none"> • Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> • Bertugas sebagai <i>Barista</i> pada saat <i>Breakfast</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 4 | Jumat 25 November 2022 | <ul style="list-style-type: none"> • Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> • Menghadiri <i>Briefing</i> tentang perubahan jam |  Koming Miharsini Training Manager |  |



| | | | | |
|---|-------------------------------|---|--|---|
| | | kerja pada <i>Shift Pagi dan Sore</i> | | |
| 5 | Sabtu 26 November 2022 | <ul style="list-style-type: none">• Ditugaskan di Restoran bagian <i>Room Service</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 6 | Minggu 27 November 2022 | <ul style="list-style-type: none">• Ditugaskan di Restoran area <i>Bar The Lobby Lounge</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |

Pernyataan Ringkasan:

“Di minggu ini terjadi perubahan pada jam kerja *shift pagi* dan *sore*, perubahan ini dinilai dapat meningkatkan operasional restoran karena dengan mengubah jam kerja salah satu orang pada *shift pagi* dan *sore*, operasional *shift* malam dapat menjadi lebih produktif.”

Manado, 27 November 2022

Hormat Kami,
Kaprodik Hospitality dan Pariwisata



Oktavianus Wayan Samuel, S.E.Par., M.M.



LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-22

Nama : Sandhy Gerald Tamahiwu
NIM : 19071018
Perusahaan/Instansi : The Patra Bali Resort & Villas
Departemen : Food and Beverage Service
Periode : 2 Juli 2022 – 21 Desember 2022
Supervisor : Koming Miharsini
Advisor : Christine P. E. Porajow, S.ST.Par., M. Par.

| No | Hari, Tanggal | Aktivitas | Tanda Tangan Supervisor | Tanda Tangan Pembimbing |
|----|-------------------------------|--|--|---|
| 1 | Senin 28 November 2022 | • Ditugaskan di Restoran area Bar The Lobby Lounge |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 2 | Selasa 29 November 2022 | • Ditugaskan di Restoran bagian Room Service |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 3 | Kamis 1 Desember 2022 | • Ditugaskan di Banquet untuk Luncheon |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 4 | Sabtu 3 Desember 2022 | • Ditugaskan di Restoran area Bar The Lobby Lounge |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 5 | Minggu 4 Desember 2022 | • Ditugaskan di Restoran area Bar The Lobby Lounge |  Koming Miharsini Training Manager |  |

Pernyataan Ringkasan:

“Minggu ini banquet menjadi sibuk karena banyaknya acara kegiatan yang diselenggarakan.”



Manado, 4 Desember 2022

**Hormat Kami,
Kaprodin Hospitality dan Pariwisata**

Oktavianus Wayan Samuel, S.E.Par., M.M.



LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-23

Nama : Sandhy Gerald Tamahiwu
NIM : 19071018
Perusahaan/Instansi : The Patra Bali Resort & Villas
Departemen : Food and Beverage Service
Periode : 2 Juli 2022 – 21 Desember 2022
Supervisor : Koming Miharsini
Advisor : Christine P. E. Porajow, S.ST.Par., M. Par.

| No | Hari, Tanggal | Aktivitas | Tanda Tangan Supervisor | Tanda Tangan Pembimbing |
|----|------------------------------|---|--|---|
| 1 | Senin 5 Desember 2022 | <ul style="list-style-type: none"> • Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> • Bertugas sebagai <i>Barista</i> pada saat <i>Breakfast</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 2 | Selasa 6 Desember 2022 | <ul style="list-style-type: none"> • Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 3 | Rabu 7 Desember 2022 | <ul style="list-style-type: none"> • Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |

Pernyataan Ringkasan:

“Dalam minggu ini penulis ditugaskan pada jam 18 – 02 dan penulis mendapat kesempatan untuk mempelajari tentang tugas dan tanggung jawab karyawan pada saat shift malam.”

Manado, 7 Desember 2022



**Hormat Kami,
Kaprosdi Hospitality dan Pariwisata**

Oktavianus Wayan Semuel, S.E.Par., M.M.



LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-24

Nama : Sandhy Gerald Tamahiwu
NIM : 19071018
Perusahaan/Instansi : The Patra Bali Resort & Villas
Departemen : Food and Beverage Service
Periode : 2 Juli 2022 – 21 Desember 2022
Supervisor : Koming Miharsini
Advisor : Christine P. E. Porajow, S.ST.Par., M. Par.

| No | Hari, Tanggal | Aktivitas | Tanda Tangan Supervisor | Tanda Tangan Pembimbing |
|----|-------------------------------|---|--|---|
| 1 | Senin 12 Desember 2022 | • Ditugaskan di Restoran bagian <i>Room Service</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 2 | Selasa 13 Desember 2022 | • Ditugaskan di Restoran bagian <i>Room Service</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 3 | Kamis 15 Desember 2022 | • Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 4 | Jumat 16 Desember 2022 | • Ditugaskan di Restoran bagian <i>Room Service</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 5 | Sabtu 17 Desember 2022 | • Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 6 | Minggu 18 Desember 2022 | • Ditugaskan di Restoran <i>area Bar The Lobby Lounge</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |
| 7 | Senin 19 Desember 2022 | • Ditugaskan di Restoran bagian <i>Room Service</i> |  Koming Miharsini Training Manager |  |



Pernyataan Ringkasan:

“Minggu terakhir ini adalah minggu yang paling menyenangkan dan juga menyedihkan bagi penulis, penulis harus berpisah dengan teman-teman penulis di Bali dan penulis merasa lega karena Kegiatan Kerja Praktik telah berakhir”

Manado, 19 Desember 2022

**Hormat Kami,
Kaprosdi Hospitality dan Pariwisata**

Oktavianus Wayan Samuel, S.E.Par., M.M.

LAMPIRAN E

