

LAPORAN KERJA PRAKTEK

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



OLEH:

MICHIKO JUN VERONIKA PYOH

18071027

PROGRAM STUDI HOSPITALITY DAN PARIWISATA

FAKULTAS PARIWISATA

UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE

MANADO

2021

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 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 Praktek.

Manado, 10 Desember 2021



Roosalina Hera Lucia, S.E., M.M

Advisor

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN KERJA PRAKTEK

Judul:

**AKTIFITAS KERJA PRAKTEK DI DEPARTEMEN *FOOD AND BEVERAGES SERVICE* DI HOTEL SINTESA PENINSULA HOTEL
MANADO**

Disetujui pada tanggal: 02 Desember 2021

Oleh:

SINTESA PENINSULA HOTEL MANADO


**SINTESA PENINSULA
HOTEL**
Manado
LANNY KASEKE
HUMAN RESOURCES MANAGER

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

LAPORAN KERJA PRAKTEK Aktifitas Kerja Praktek di Departemen Food and Beverage Service di Hotel Sintesa Peninsula Manado (Sintesa Peninsula Hotel Manado)

Nama : Michiko Jun Veronika Pyoh

Nomor Induk Mahasiswa : 18071027

Telah diujikan dihadapan dewan penguji pada Selasa, 21 Desember 2021
Dewan penguji:

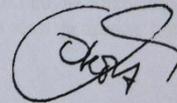
1. Roosalina Hera Lucia, S.E., M.M (Pembimbing, Penguji I)



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

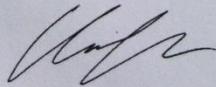


3. Oktavianus Wayan Semuel, S.E.Par., M.M (Penguji III)

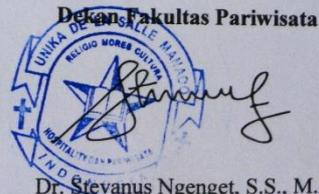


Manado, 21 Desember 2021
Disetujui oleh,

**Ketua Program Studi
Hospitality dan Pariwisata**



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



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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan kasih sayangnya kepada saya sehingga saya boleh menyelesaikan kegiatan kerja praktek selama 3 bulan dan penyusunan laporan kerja dengan segala baik.

Penyusunan laporan kerja praktek ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan dari setiap mahasiswa fakultas pariwisata. Dalam penyusunan laporan ini, Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu mulai dari pembimbing magang hingga penyusunan laporan ini. Yaitu :

1. Prof. Dr. Johanis Ohoitumur, selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
2. Dr. Stevanus Ngenget, S.S., M.A., selaku Dekan Fakultas Pariwisata
3. Machiko Nugraha Indriyanto, S.E., M.Par., sebagai Ketua Program Studi Pariwisata
4. Roosalina Hera Lucia, S.E., M.M sebagai Dosen Pembimbing Kerja Praktek
5. I Putu Anom Dharmaya selaku General Manager Sintesa Peninsula Hotel Manado.
6. Steven Harimisa sebagai Food and Beverage Manager Sintesa Peninsula Hotel Manado
7. Seluruh staff hotel terlebih khusus staff food and beverage service yang dengan senang hati membatu saya dalam melaksanakan kegiatan kerja praktek.
8. Keluarga tercinta ayah, ibu, dan kakak-kakak yang telah mendukung dan menyemangati.
9. Teman-teman yang sudah mendukung dan membantu selama melaksanakan kegiatan kerja praktek.

Saya menyadari dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan. Untuk itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritikan dari pembaca untuk membangun dan membuat laporan ini menjadi lebih baik.

Manado, 30 November 2021

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Kegiatan Kerja Praktek.....	3
1.2.1 Tujuan Umum.....	3
1.2.2 Tujuan Khusus	3
1.3 Lingkup Kegiatan.....	3
1.3.1 Objek Kegiatan Kerja Praktek	3
1.3.2 Ruang Lingkup Kerja Praktek	3
1.3.3 Aktifitas Pekerjaan.....	4
1.4 Metode Kerja Praktek	4
1.4.1 Observasi	4
1.4.2 Wawancara	4
1.4.3 Keterlibatan Pekerjaan.....	4
BAB II	6
PROFIL PERUSAHAAN	6
2.1 Sejarah Perusahaan	6
2.2. Logo	7
2.3. Visi dan Misi.....	7
2.3.1 Visi.....	7
2.3.2 Misi	7
2.4. Struktur Organisasi	8
2.5. Fasilitas Hotel	9

2.5.1 Kamar	9
2.5.2 Fasilitas Kamar	9
2.5.3 Fasilitas Makanan & Minuman.....	10
2.5.4 Meeting Room	12
2.5.5 Fasilitas Lainnya.....	14
BAB III	17
URAIAN PELAKSANAAN PEKERJAAN	17
3.1. Departemen <i>Food and Beverage</i>	17
3.2. Kegiatan Operasional.....	17
3.3. Aktivitas Pekerjaan	18
1. <i>Handle Breakfast</i>	18
2. <i>Greeter</i>	18
3. <i>Polish and washing</i>	18
4. <i>Dusting</i>	18
5. <i>Check Floor</i>	19
6. <i>Room service</i>	19
7. <i>Set up & Clear up</i>	20
8. <i>Taking order</i>	21
9. <i>Cleaning area</i>	21
10. <i>Training materi food and beverage service</i>	21
11. <i>Runner coffe and Tea</i>	21
BAB IV	22
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	22
4.1 Kesimpulan	22
4.2 Rekomendasi.....	22
DAFTAR PUSTAKA	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Sintesa peninsula manado	6
Gambar 2. Logo	7
Gambar 3. Gardenia Restaurant	11
Gambar 4. Orchid lounge	11
Gambar 5. Club Deluxe.....	12
Gambar 6. Panoramic lounge	12
Gambar 7. Meeting & banquet.....	14
Gambar 8. Fitness center.....	14
Gambar 9. Swimming pool	15
Gambar 10. Beauty salon	15
Gambar 11. Fuji spa	16
Gambar 12. Contoh check floor	19
Gambar 13. Contoh room service	20
Gambar 14. Contoh set-up family style	20
Gambar 15. Training	21

DAFTAR TABEL

Table 1. Jenis kamar.....	9
---------------------------	---

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	FORM KP 01 PERMINTAAN KERJA PRAKTEK
LAMPIRAN B	FORM KP 02 DATA UMUM
LAMPIRAN C	FORM KP 03 PENILAIAN PRAKTEK
LAMPIRAN D	LAPORAN AKTIVITAS HARIAN
LAMPIRAN E	SERTIFIKAT KERJA PRAKTEK

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu industri yang menunjang perekonomian Indonesia, dimana mampu meningkatkan perekonomian secara cepat. Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah (Undang-undang No. 10 Tahun 2009). Berdasarkan undang-undang Republik Indonesia No. 9 Tahun 1990 tentang Kepariwisata dan usaha pariwisata yang terdiri dari biro perjalanan wisata, agen perjalanan wisata, pemandu wisata, jasa konvensi, jasa impresariat, jasa konsultan pariwisata dan jasa informasi pariwisata. Kedua, perusahaan obyek dan daya tarik wisata dikelompokkan dalam perusahaan obyek dan daya tarik wisata alam, perusahaan obyek dan daya tarik wisata budaya, dan perusahaan obyek dan daya tarik minat khusus. Dan ketiga, usaha sarana pariwisata yang dikelompokkan dalam penyediaan akomodasi, penyediaan makanan dan minuman, penyediaan angkutan wisata, penyediaan sarana wisata tirta, dan penyediaan kawasan wisata.

Hotel merupakan salah satu sarana akomodasi berupa penginapan yang disediakan untuk para wisatawan yang akan menginap. Selain menyediakan penginapan hotel juga menyediakan berbagai fasilitas penunjang lainnya yang dapat digunakan tamu misalnya salon, tempat spa, tempat fitness, kolam renang.

Sulawesi utara menjadi provinsi dengan penambahan tingkat hunian hotel bintang tertinggi pada tahun 2021 walaupun terjadi penurunan pada bulan Agustus tetapi pada bulan September naik lagi menjadi 33,11 persen. Tingkat hunian hotel meningkat 5,75 poin (21,25 persen) dibandingkan tingkat hunian hotel bulan Agustus 2021 yang sebesar 27,36 persen. Pemberlakuan pembatasan (Statistik, 2021) kegiatan masyarakat berdampak besar pada tingkat hunian. Meskipun demikian seiring dengan

turunnya level status pphk, saat ini sudah mulai banyak event yang diselenggarakan di hotel.

Selain itu, Hotel juga bisa menjadi tempat menggelar pertemuan atau acara-acara besar lainnya yang dilengkapi fasilitas sesuai permintaan dari konsumen. Makan dan minum menjadi kegiatan yang tak ada hentinya dimana manusia membutuhkannya untuk memenuhi kebutuhan dan kelangsungan hidupnya. Pada masa sekarang sangat mudah untuk mendapatkan makanan dan minuman, banyak jasa boga yang menyediakan berbagai jenis makanan termasuk hotel. Restoran adalah salah satu fasilitas yang disediakan hotel untuk tamu. Selain itu, *food and beverage* menjadi salah satu departemen yang dapat meningkatkan pendapatan hotel dan merupakan sarana mutlak yang harus disediakan hotel untuk dapat dikategorikan sebagai hotel berbintang.

Universitas Katolik *De La Salle* Manado khususnya Fakultas Pariwisata, melaksanakan proses magang menjadi salah satu syarat wajib untuk mahasiswa memperoleh S1. Tujuan dari magang ini yaitu memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk dapat mengenal bagaimana dunia kerja, selain itu tujuan dari magang ini, mahasiswa dapat menambah wawasan dan pengalaman agar setelah lulus nanti sudah memiliki bekal untuk menghadapi dunia kerja.

Penulis mengambil magang di Hotel Sintesa Peninsula Manado karena merupakan salah satu hotel yang lokasinya dekat dengan pusat perbelanjaan. Sistem manajemen hotel yang baik sangat bagus untuk melakukan kerja praktek. Tujuan penulis mengambil hotel sebagai tempat pelaksanaan magang yaitu penulis ingin mengetahui lebih dalam cara kerja di dunia perhotelan. Dan alasan penulis memilih departemen *food and beverage service* yaitu karena departemen ini menjadi salah satu bagian hotel yang secara langsung berinteraksi dengan tamu. Penulis ingin mempelajari bagaimana melayani tamu dengan baik dan benar.

1.2 Tujuan Kegiatan Kerja Praktek

1.2.1 Tujuan Umum

1. Mengaplikasikan ilmu dan teori yang ditelah didapat selama di bangku kuliah pada dunia kerja.
2. Membangun kerjasama antara Universitas Katolik De La Salle khususnya Fakultas Pariwisata dengan Hotel Sintesa Peninsula Manado.
3. Untuk dapat mengetahui dunia kerja berdasarkan SOP *food and beverage service department* Sintesa Peninsula Manado.

1.2.2 Tujuan Khusus

1. Meningkatkan kedisiplinan dan tanggungjawab dalam menjalankan tugas khususnya di Departemen *Food And Beverage Service*.
2. Penulis memilih Departemen *Food And Beverage* dengan tujuan untuk mempelajari lebih dalam salah satu bagian penting dari hotel.
3. Mendorong penulis untuk lebih aktif dan inisiatif dalam bekerja.
4. Memperluas wawasan bagi penulis dan mengembangkan kemampuan yang dimiliki untuk menjadi pegangan masa depan.

1.3 Lingkup Kegiatan

1.3.1 Objek Kegiatan Kerja Praktek

Kerja praktek dilaksanakan di Hotel Sintesa Peninsula Manado bagian departemen *food and beverage service* yang berlokasi di Jl Jendral Sudirman No. 1, Gunung Wenang, Kecamatan Pinaesaan Wenang, Manado, Sulawesi Utara. Peninsula merupakan salah satu hotel bintang lima yang terletak di Manado.

1.3.2 Ruang Lingkup Kerja Praktek

Dalam program magang ini penulis ditempatkan di Departemen F&B. Ruang lingkup pekerjaan penulis adalah *restaurant, bar, room service, banquet* dimana tugasnya adalah memberikan pelayanan yang baik dan sopan kepada tamu.

1.3.3 Aktifitas Pekerjaan

Kerja praktek berlangsung selama 3 bulan dan penulis melakukan tugas seperti :

- *handle breakfast*
- *greeter*
- *polish and washing*
- *dusting*
- *check floor*
- *room service*
- *set up and clear up*
- *taking order*
- *cleaning area*
- *training materi food and beverage service*
- *runner coffee and tea*

1.4 Metode Kerja Praktek

1.4.1 Observasi

Metode observasi dilakukan dalam pengumpulan data dengan cara memperhatikan keseluruhan kerja staf dan karyawan yang ada di Departemen *Food and Beverage Service* Hotel Sintesa Peninsula Manado.

1.4.2 Wawancara

Wawancara dilakukan oleh penulis dengan cara bertanya langsung kepada staf tentang tugas-tugas apa yang harus dilakukan dan informasi umum seputar Hotel Sintesa Peninsula Manado.

1.4.3 Keterlibatan Pekerjaan

Keterlibatan kerja penting karena secara langsung terlibat dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh atasan. Keterlibatan penulis selama 3 bulan yaitu membantu operasional restoran mulai dari sarapan sampai

mempersiapkan makana siang dan makan malam yang sudah diatur oleh supervisor yang *in charge*. Selain itu, membantu staf dan karyawan yang ada di *banquet* jika ada event-event besar seperti *wedding* yang membutuhkan banyak orang.

BAB II

PROFIL PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Perusahaan

Gambar 1. Sintesa peninsula manado



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

Hotel Sintesa Peninsula berdiri di atas bukit Gunung Wenang Manado, yang dulunya adalah lokasi Rumah Sakit Gunung Wenang, yang kemudian telah dibeli oleh Bapak Johny Wijaya dan Ibu Martina Wijaya sebagai lokasi untuk didirikannya hotel Sintesa Peninsula. Setelah resmi dibeli, barulah Hotel Sintesa Peninsula berdiri, dan diresmikan pada tanggal 31 Desember 2008, oleh Bapak Presiden Susilo Bambang Yudhoyono. Setelah diresmikan barulah Hotel Sintesa Peninsula di operasikan sampai saat ini.

2.2. Logo

Gambar 2. Logo



Sumber : Bnizona, 2021

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

2.3. Visi dan Misi

2.3.1 Visi

“A Hospitality Brand That People Preferred and Trust”

2.3.2 Misi

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

2.4. Struktur Organisasi

a. Struktur Organisasi *Food and Beverage Service Department*

1. *General Manager* : I Putu Anom Dharmaya
2. *Food and Beverage Manager* : Steven Harimisa
3. *Secretary Food and Beverage Manager* : Mundayati
4. *Outlet Manager* : Hendrik Lolong dan Fatmawati
5. *Supervisor Restaurant* : Meiti Tando
6. *Sepervisor Banquet* : Richard Pontoan dan Prokhorus Pago
7. *Restaurant Captain* : Iriani Sondakh
8. *Waiter/waitress* :
 1. Alfa Rompas
 2. Hendri Senewe
 3. Fernando Lambanaung
 4. Fresgian

b. Deskripsi Pekerjaan

a. *General Manager*

General Manager merupakan pimpinan tertinggi disebuah hotel. *General Manager* bertugas mengontrol seluruh departemen yang ada serta mengatur jalannya operasional sesuai dengan SOP yang berlaku. Selain itu, *General Manager* tidak hanya bekerja didalam hotel saja tetapi dengan aktivitas yang ada di luar hotel.

b. *Food and Beverage Manager*

- Memimpin dan mengarahkan seluruh karyawan dengan memberikan pelatihan agar berperilaku sesuai dengan standar yang telah ditetapkan,
- Bertanggung jawab atas operasional restoran dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang ada,
- Memastikan profit dari departemen yang dipimpin.

c. *Supervisor*

- Membangun hubungan yang baik dengan tamu, memperhatikan keluhan dan mencari solusi.

- Bertanggung jawab dalam mengatur alur kerja di restoran sesuai dengan kemampuan dan jenis pekerjaannya.
 - Melatih dan memberikan informasi keseluruhan kepada seluruh anak magang.
 - Mendisiplinkan staf dan anak training
- d. Waiter/waitress
- Mempersiapkan keperluan pelayanan
 - Melayani kebutuhan tamu
 - Menerima pesanan tamu
 - Mengset-up dan clear up meja tamu
 - Menyajikan pesanan tamu
 - Memperhatikan kebersihan area kerja
 - Menjalin hubungan baik dengan tamu
 - Menghadiri briefing harian

2.5. Fasilitas Hotel

2.5.1 Kamar

Total kamar yang ada di Hotel Sintesa Peninsula adalah 150 kamar dengan jenis kamar antara lain :

Table 1. Jenis kamar

Jenis Kamar	Jumlah Kamar
<i>Superior Rooms</i>	65 Twin, 41 King Size
<i>Studio Rooms</i>	8 Rooms
<i>Corner Rooms</i>	26 Rooms
<i>Deluxe Suite</i>	7 Rooms
<i>Sintesa Suite</i>	2 Rooms
<i>Presidential Suite</i>	1 Rooms

2.5.2 Fasilitas Kamar

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

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

2.5.3 Fasilitas Makanan & Minuman

1. *Gardenia coffee shop*

Restoran menjadi salah satu fasilitas yang wajib ada di setiap hotel yang bertujuan untuk menghasilkan keuntungan dengan menjual produk makanan dan minuman. Sintesa Peninsula Manado memiliki restoran yang dinamakan Gardenia Restoran. Restoran ini berada di lantai 1 tepatnya didepan pintu masuk. Gardenia restoran memiliki tempat makan dalam ruangan serta area tempat duduk terbuka diluar ruangan yang menghadap ke kolam renang.. Untuk bagian dalam dapat menampung kurang lebih 150 orang secara bersamaan dan untuk bagian luar dapat menampung kurang lebih 40 orang secara bersamaan. Gardenia Restoran menggunakan sistem buffet dan buka mulai pukul 06.00 pagi hingga pukul 23.00 malam.

Gambar 3. *Gardenia Restaurant*



Sumber : Sintesa Peninsula

2. *Orchid Lounge & Bar*

Terletak di lantai 1 samping *lobby*. Jam operasional mulai dari pukul 15.00 sore hingga pukul 11.00 malam. *Orchid Lounge* menjual berbagai macam minuman mulai dari jus segar, *cocktail*, *mocktail*, bir, hingga kopi.

Gambar 4. *Orchid lounge*



Sumber : Sintesa Peninsula

3. *Club Deluxe*

Tempat ini berada di samping kiri bawah hotel. Menyediakan ruang karaoke dan berbagai makanan dan minuman. Tempat yang cocok untuk sekedar kumpul bersama teman-teman.

Gambar 5. *Club Deluxe*



Sumber : Sintesa Peninsula

4. *Panoramic Lounge*

Panoramic Lounge berada di lantai 11 baik indoor maupun outdoor. Dengan pemandangan yang menghadap ke Kota Manado, tempat ini cocok untuk menggelar acara-acara seperti *dinner*, *birthday*, pernikahan, atau hanya sekedar berkumpul dengan teman-teman. Kapasitas ruangan dapat memuat 80 orang untuk dalam ruangan dan di luar ruangan bias menampung hingga 100 orang.

Gambar 6. *Panoramic lounge*



Sumber : Sintesa Peninsula

2.5.4 Meeting Room

1. *Lotus Grand Ballroom*

Ballroom ini terletak di lantai 1 samping *lobby*. Memiliki ukuran 32 x 26 m dengan kapasitas penampungan kurang lebih 1200 orang untuk set-upan *theatre*, *classroom* 400, *round table* 420 dan *u shape* 300. *Ballroom* ini

bisa dibagi menjadi 2 ruangan yang masing-masing berukuran 16 x 26 m dan dapat memuat 550 orang dengan setup-an *theatre*, *classroom* 200, *round table* 200, dan *u shape* 150. Berfungsi untuk menggelar acara-acara besar seperti *wedding*.

2. Tulip

Tulip adalah salah satu fasilitas *meeting room* yang ada di Peninsula Manado. Berada di lantai 2 dan berfungsi untuk tempat *meeting* atau acara-acara lainnya yang tidak diikuti oleh banyak orang. Ruang rapat ini memiliki ukuran 17 x 6 m dan dapat memuat 100 orang untuk setup-an *theatre*, *classroom* 60, *round table* 60 dan *u shape* 50.

3. Jasmine

Jasmine terletak di lantai 2. Cocok untuk pertemuan bisnis. Ruangan ini memiliki ukuran 14 x 11 m dan dapat menampung hingga 100 orang untuk *theatre*, *classroom* 50, *round table* 50, dan *u shape* 40.

4. Allamanda

Allamanda terletak di lantai 2 samping jasmine. Dapat menampung sebanyak 80 orang. Ruangan ini memiliki ukuran 15 x 7 m dengan kapasitas *classroom* 40, *round table* 40, dan *u shape* 30.

5. Frangipani

Terletak di lantai 2 samping ruang *meeting* aster. Cocok untuk pertemuan bisnis. Memiliki ukuran 17 x 7 m dengan kapasitas penampungan hingga 100 orang untuk *theatre*, *classroom* 50, *round table* 60, dan *u shape* 40.

6. Aster

Berada di lantai 2. Dapat memuat hingga 200 orang. Dapat digunakan untuk acara-acara resmi dengan kapasitas *theatre* 200 orang, *classroom* 100, *round table* 150 dan *u shape* 75.

7. Bougenville

Meeting room ini berada di lantai 1. lebih mudah untuk akses ke *lobby*. Ruangan ini memiliki ukuran 7 x 3 m dengan kapasitas 10 untuk *theatre*, 10 *classroom*, 10 *round table*, dan 12 *u shape*. Biasanya jika ada acara yang diselenggarakan di ballroom ruangan ini dijadikan sekretariat.

Gambar 7. *Meeting & banquet*



Sumber : Sintesa Peninsula

2.5.5 Fasilitas Lainnya

1. *Fitness Centre*

Fitness Centre adalah salah satu fasilitas yang disediakan oleh hotel untuk tamu yang ingin berolahraga. Tempat ini berada di lantai 1 samping kolam renang. Untuk tamu yang tidak menginap bisa menggunakan ruangan ini dengan cara membuat member.

Gambar 8. *Fitness center*



Sumber : Sintesa Peninsula

2. *Swimming Pool*

Kolam renang terletak di lantai 1 samping restoran. Dibuka mulai pukul 06.00 pagi hingga pukul 22.00 malam. Dilengkapi dengan tempat duduk untuk bersantai dan penyediaan handuk. Kolam ini memiliki panjang 45 meter dan terbagi 2 bagian untuk dewasa dan anak-anak, dengan kedalaman 1,5 meter untuk dewasa. Fasilitas ini bias digunakan untuk tamu yang menginap maupun yang tidak menginap. Untuk yang tidak menginap akan dikenakan biaya.

Gambar 9. *Swimming pool*



Sumber : Sintesa Peninsula

3. *Beauty Salon*

Terletak di lantai 2. Menyediakan berbagai perawatan untuk kecantikan. Cocok untuk menikmati waktu santai. Salon ini bisa digunakan oleh tamu yang menginap maupun tamu yang tidak menginap.

Gambar 10. *Beauty salon*



Sumber : Sintesa Peninsula

4. Fuji Spa

Fuji spa ini berada satu ruangan dengan fitness centre lebih tepatnya di lantai 2 ruang fitness. Menawarkan perawatan spa untuk menyegarkan tubuh, pikiran dan jiwa dengan rangkaian perawatan tubuh yang istimewa dan produk unggulan.

Gambar 11. Fuji spa



Sumber : Sintesa Peninsula

BAB III

URAIAN PELAKSANAAN PEKERJAAN

3.1. Departemen *Food and Beverage*

Selain untuk menginap, tamu juga membutuhkan makanan dan minuman dalam memenuhi kebutuhannya. Dalam pelayanannya departemen *Food & Beverage* dibagi menjadi 2 yaitu *Food & Beverage Product* dan *Food & Beverage service*. *Food and beverage product* bertugas untuk mengolah bahan makanan mulai dari makanan pembuka sampai makanan penutup, sedangkan untuk *food and beverage service* bertanggung jawab untuk penghidangan makanan dan minuman

Departemen *Food and Beverage* merupakan departemen yang sangat mutlak diperlukan di hotel dalam penyediaan pelayanan makanan dan minuman. Dengan adanya restoran dan bar disebuah hotel, selain untuk meningkatkan pendapatan hotel juga dapat membantu tamu dalam memenuhi kebutuhan dasar makanan dan minuman.

3.2. Kegiatan Operasional

Dalam proses kerja praktek selama 3 bulan, Penulis berkesempatan untuk melaksanakannya di Hotel Sintesa Peninsula Manado dan ditempatkan di Departemen *Food and Beverage* mulai dari tanggal 12 Juli sampai dengan 31 Oktober 2021.

Sintesa Peninsula Manado menerapkan beberapa shift untuk karyawan antara lain :

- *Early morning* : 06.00 - 14.00
- *Morning* : 07.00 - 15.00
- *Middle* : 12.00 - 20.00
- *Afternoon* : 15.00 - 23.00
- *Night* : 23.00 - 07.00
- *Split* : 07.00 - 12.00 lanjut 17.00 - 20.00

3.3. Aktivitas Pekerjaan

1. *Handle Breakfast*

Jika penulis mendapat jadwal masuk pagi, saat sampai di *restaurant* staff yang bertugas harus mengecek kembali semua perlengkapan untuk breakfast, melihat kembali makanan yang disajikan apakah sudah sesuai dengan food tag yang ada, membuat kopi dan teh dan mempersiapkan kebutuhan-kebutuhan lainnya yang digunakan pada saat *breakfast*.

2. *Greeter*

Menyambut tamu pada saat memasuki restoran dengan menggunakan bahasa yang baik dan sopan. Setelah menyambut tamu *greeter* menawarkan kopi dan teh. Selain itu seorang *greeter* harus mengetahui harga sarapan jika ada kamar yang melebihi dua orang. jika menggunakan *extra bed* tamu tidak perlu membayar tambahan biaya. Tetapi jika tidak ada *extra bed* tamu akan dikenakan biaya. Untuk umur 6 – 12 tahun dikenakan biaya sebesar Rp. 60.500, dan umur 12 tahun keatas sebesar Rp. 121.000, untuk anak dibawah 5 tahun tidak dikenakan biaya tambahan.

3. *Polish and washing*

- a. mencuci *equipment* yang telah selesai digunakan seperti *cutlery*, *glassware*, dan *chinaware*.
- b. Memoles *cutlery*, *glassware* dan *chinaware* yang telah dicuci.

4. *Dusting*

- a. Pada saat selesai sarapan, makan siang dan makan malam, penulis membersihkan meja dari sisa-sisa makanan yang menempel pada meja serta membersihkan kursi dari debu.
- b. Membersihkan dan menyemprotkan disinfektan pada setiap meja kaca yang terdapat di teras samping *pool* agar selalu bersih dan terhindar dari bakteri.

5. *Check Floor*

Membawa troli yang sudah disediakan tempat untuk sisa makanan dan cutlery, kemudian Memeriksa koridor disetiap lantai jika ada *equipment* kotor, diangkat dan membuang sisa makanan ke tempat yang sudah disediakan lalu *equipment* tersebut disusun sesuai dekosistem. Jika sudah selesai, *equipment* tersebut difoto dan dikirimkan kepada supervisor sebagai bukti. Setelah itu dibawah ke steward dan tidak lupa untuk mencuci dan memoles *equipment* tersebut.

Gambar 12. Contoh *check floor*



Sumber : Dokumtasi penulis

6. *Room service*

Sambil menunggu makanan siap, penulis menyediakan *tissue* dan peralatan makan. Kemudian makanan yang sudah siap ditutup menggunakan food cover agar pada saat pengantaran ke kamar tidak terkontaminasi oleh debu, dan tidak lupa untuk membawah tagihan.

Gambar 13. Contoh *room service*



Sumber : Dokumntasi penulis

7. *Set up & Clear up*

- a. Mengatur dan melengkapi meja dengan peralatan makan sesuai dengan menu makanan yang disediakan baik untuk sarapan, makan siang dan makan malam. Serta mengatur untuk *family style*, *buffet* dan set menu.
- b. Mengangkat dan membersihkan equipment kotor yang sudah selesai digunakan.

Gambar 14. Contoh set-up *family style*



Sumber : Dokumntasi penulis

8. *Taking order*

Biasanya *taking order* dilakukan pada saat tamu ingin makan siang, makan malam atau *room service*. pada saat *taking order* para waiter/waitress harus fokus mendengarkan agar tidak salah dalam menulis pesanan tamu.

9. *Cleaning area*

Rutin Membersihkan area restoran, bar, halaman samping pool, dan tempat fitness agar tamu tetap nyaman berada di area tersebut.

10. *Training materi food and beverage service*

Jika ada waktu luang manager atau supervisor akan memberikan materi yang berkaitan dengan hotel maupun departemen *food and beverage service* kepada semua anak training.

Gambar 15. *Training*



Sumber : Dokumtasi penulis

11. *Runner coffe and Tea*

- a. Menawarkan dan memberikan kopi atau teh pada saat tamu memasuki restoran.
- b. Mengisi kembali kopi atau teh jika sudah habis. Tetapi sebelum mengisi kembali tanyakan pada tamu apakah ingin menambah kopi atau teh.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Selama menjalankan proses magang selama 3 bulan di Hotel Sintesa Peninsula Manado, Penulis banyak mendapatkan pengetahuan dan pengalaman yang dapat membantu terlebih untuk masa depan penulis, antara lain :

1. Penulis dapat beradaptasi dengan baik di tempat kerja
2. Penulis dapat mengetahui bagaimana melayani tamu dengan baik dan sopan
3. Menjadi tahu berbagai lipatan napkin
4. Penulis menjadi tahu macam-macam setup-an untuk acara besar seperti *wedding, family style, buffet, a la carte* dan lain sebagainya
5. Penulis mendapat banyak pengetahuan tentang departemen *food & beverage*.

4.2 Rekomendasi

1. lebih meningkatkan komunikasi antar sesama rekan kerja untuk kenyamanan di tempat kerja dan meningkatkan kerja sama agar pekerjaan menjadi lebih mudah.
2. Penulis berharap dari pihak hotel untuk tetap bekerja sama dengan Unika De La Salle Manado untuk tetap menyediakan tempat bagi mahasiswa untuk melaksanakan praktek magang.
3. Lebih berhati-hati pada saat menggunakan peralatan hotel agar tidak menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan.
4. Lebih fokus dalam bekerja terlebih khusus dalam melayani tamu.
5. Departemen food & beverage untuk dapat menambah beberapa peralatan untuk keperluan hotel agar mempermudah pekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- (2021). Data Banquet Hotel Sintesa Peninsula Manado. Manado: Staff Banquet Sintesa Peninsula.
- (2021). Data Hotel Sintesa Peninsula Manado. Manado: Human Resources Manager.
- Jeje. (2019, january 27). Department Food & Beverages di Hotel. Retrieved from <https://department-hotel.blogspot.com/2019/01/department-food-beverages-di-hotel.html>
- LP, a. (2018, Agustus 7). Pengertian Usaha Pariwisata, Sektor dan Ruang Lingkupnya. Retrieved from <https://www.literasipublik.com/>
- Statistik, B. P. (2021). Tingkat Penghunian Kamar pada Hotel Bintang 2021. Retrieved from <https://www.bps.go.id/>
- (1990). Undang Undang No. 9 Tahun 1990. Jakarta: PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA.

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 : Michiko Jun Veronika Pyoh

NIM : 18071027

PENDAFTARAN BARU

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

NO	NAMA PERUSAHAAN	RENCANA BIDANG	KETERANGAN (*)
1	Sintesa Peninsula Manado	F&B	S
2	Four Points by Sheraton Manado	F&B	B
3	Dinas Pariwisata Kota Tomohon		B

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

Manado, 02 Juli 2021

Pembimbing Akademik

Mahasiswa yang bersangkutan

(Roosalina Hera Lucia, S.E., M.M.)

(Michiko Pyoh)

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 : MICHIKO JUN VERONIKA PYOH
NIM : 18071027
NAMA PERUSAHAAN : SINTESA PENINSULA HOTEL MANADO
ALAMAT PERUSAHAAN : Jl. JENDRAL SUDIRMAN, GUNUNG WENANG
: PINAESAAN, KOTA MANADO, SULAWESI UTARA
: 95123
DIDIRIKAN TAHUN : 2009
JIN USAHA : SWASTA
BIDANG BISNIS : PERHOTELAN
JUMLAH KARYAWAN : 97
PEMILIK : JOHNY WIJAYA DAN MARTINA WIJAYA
DEWAN DIREKTUR : SHINTA WIOJAJA
: JEANNE DIPOTONTO

WAKIL PERUSAHAAN

Tanggal : 10 NOVEMBER 2021
Nama : LANNY S.W KASEKE
Jabatan : HR MANAGER

*Tanda Tangan dan cap perusahaan



SINTESA PENINSULA
HOTEL
Manado

LAMPIRAN C



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

FORM KP-03

FORMULIR PENILAIAN PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK

NAMA MAHASISWA : MICHIKO JUN VERONIKA PYOH
 NIM : 18071027
 NAMA PERUSAHAAN : HOTEL SINTESA PENINSULA MANADO
 ALAMAT PERUSAHAAN : Jl. JENDRAL SUDIRMAN, GUNUNG WENANG MANADO,
 PINAESAN KOTA MANADO, SULAWESI UTARA, 95123
 TGL KERJA PRAKTEK : 12 JULI 2021 - 31 OKTOBER 2021
 BIDANG YANG DITEMPATI : Food And Beverage Service Department

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

Komentar/Saran : Good performance
 - Good Skill & Attitude
 - Hard work
 - Good Disiplin.

TANGGAL : 10-11-2021
 NAMA PENILAI : STEVEN HARINISA
 JABATAN : PPM

Tanda Tangan dan cap perusahaan


 (.....)

LAMPIRAN D



LAPORAN KEGIATAN HARIAN Minggu 1

Nama : Michiko Jun Veronika Pyoh
NIM : 18071027
Perusahaan : Sintesa Peninsula Hotel Manado
Department : Food And Beverage Service
Periode : 12 Juli 2021 – 31 Oktober 2021
F&B Manager : Mr. Steven Harimisa
Pembimbing : Roosalina Hera Lucia, S.E., M.M.

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD F&B Manager	TTD Pembimbing
1	Senin, 5 Juli 2021	- Interview		
2	Senin, 12 Juli 2021	- Tour Hotel - Pembagian Department - Pengenalan peralatan resto - Polishing cutleries, chinaware and glassware - Training set up peralatan makan - Training Bar Knowledge - ibadah		
3	Selasa, 13 Juli 2021	- Pengenalan Breakfast - Handle Breakfast - Handle room service - Melipat Napkin - Set up lunch - Dusting - Polishing cutleries, chinaware and glassware - Breafing - Cleaning area hotel		
4	Rabu, 14 Juli 2021	- Handle Breakfast - Cleaning area resto - Set up ala carte - Melipat Napkin - Training macam-macam lipatan napkin - Polishing cutleries,		



		<ul style="list-style-type: none"> chinaware and glassware Breafing 		
5	Kamis, 15 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> Handle Breakfast Clear up Peralatan Breakfast Set up ala carte Melipat napkin Cleaning area resto Training mengenai outle—outle yang ada di F&B Department Breafing 		
6	Jumat, 16 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> Handle Breakfast Kerja Bakti Clear up peralatan bre Set up ala carte Melipat napkin Polishing cutleries, chinaware and glassware Breafing 		
7	Sabtu, 17 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> OFF 		
8	Minggu, 18 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> Handle Breakfast Clear up equipment Set up ala carte Cleaning area resto Polishing cutleries, chinaware and glassware Breafing 		

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu ke-2

9	Senin, 19 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> Handle Breakfast Clear up breakfast equipment Handle lunch Clear up Membersihkan equipment Polishing chinaware, glassware, and cutleries Clear up event Cleaning area resto 		
---	---------------------	--	--	--



10	Selasa, 20 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - ibadah - Cleaning area resto - Polishing equipment - Check floor - Handle room service - Handle Welcome drink - Set up breakfast 		
11	Rabu, 21 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle Brekfast - Clear up peralatan breakfast - Polishing chinaware, glassware, and cutleries - Cleaning area resto - Cleaning area hotel 		
12	Kamis, 22 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle Breakfast - Clear up peralatan breakfast - Set up ala carte - Set up untuk materi table manner - Polishing chinaware, glassware, and cutleries - Cleaning area resto - breafing 		
13	Jumat, 23 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - OFF 		
14	Sabtu, 24 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Cleaning area resto - Handle breakfast - Clear up breakfast equipment - Set up untuk event - Washing dan polishing glassware - Kerjabakti 		
15	Minggu, 25 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Clear up breakfast equipment - Handle room service - Set up ala carte - Washing dan polishing cutleries - Kerjabakti 		

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu ke-3

16	Senin, 26 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle Breakfast - Cleaning area resto - Clear up perlengkapan breakfast - Set up ala carte - Washing and polishing cutleries - Breafing - Ibadah 		
17	Selasa, 27 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Cleaning area resto - Handle room service - Clear up perlengkapan breakfast - Check floor - Set up ala carte - Washing and polishing cutleries, glassware - Breafing 		
18	Rabu, 28 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Handle room service - Clear up perlengkapan breakfast - Check floor - Cleaning area resto - Evaluasi training - Briefing 		
19	Kamis, 29 Juli 2021	- OFF		
20	Jumat, 30 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Cleaning area resto - Handle breakfast - Handle room service - Clear up equipment breakfast - Washing dan polishing equipment - Briefing 		
21	Sabtu, 31 Juli 2021	- VAKSIN		
22	Minggu, 1 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Cleaning area resto - Handle breakfast - Clear up breakfast equipment - Set up ala carte - Washing and polishing equipment 		



		<ul style="list-style-type: none"> - Training about room service - Briefing 	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
--	--	---	--------------------	--------------------

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu ke-4

23	Senin, 2 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Clear up peralatan breakfast - polish equipment - Check floor - Melipat napkin - Set up ala carte - Cleaning area resto - Change flower - Training dan breafing mengenai promo yang sedang berlaku - Training : How to clear up - Training : What is banquet - Ibadah 	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
24	Selasa, 3 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle Breakfast - Handle room service - Clear up perlengkapan breakfast - Check floor - Cleaning area resto - Briefing 	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
25	Rabu, 4 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - OFF 		
26	Kamis, 5 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Cleaning resto area - Handle breakfast - Cleaning breakfast equipment - Check floor - Set up lunch dan family style - Clear up equipment lunch - Washing dan polishing equipment - Training cocktail and mocktail - Briefing mengenai breakfast, lunch, dan update banquet 	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>



27	Jumat, 6 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Handle room service - Clear up peralatan breakfast - Polishing equipment - Set up ala carte - Cleaning area resto - Chek floor - Briefing 		
28	Sabtu, 7 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Handle room service - Clear up peralatan breakfast - Polishing equipment - Set up ala carte - Cleaning area resto - Chek floor - Training mengenai telephone courtesy - Briefing 		
29	Minggu, 8 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Handle room service - Clear up peralatan breakfast - Polishing equipment - Set up ala carte - Cleaning area resto - Training mengenai bar knowledge - breafing 		

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu ke-5

30	Senin, 9 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Clear up peralatan breakfast - Washing and polishing equipment - Check floor - Training mengenai equipment tambahan - Briefing 		
31	Selasa, 10 Agustus 2021	- OFF		
32	Rabu, 11 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Clear up equipment breakfast - Washing dan polishing equipment 		



		<ul style="list-style-type: none"> - Set up ala carte - Briefing mengenai breakfast, dan update banquet 		-p-
33	Kamis, 12 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Training membuat minuman - Briefing mengenai breakfast, dan update banquet - Handle wedding - Clear up equipment 		-p-
34	Jumat, 13 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Clear up peralatan breakfast - Polishing equipment - Set up ala carte - Training mengenai macam-macam set up di restoran - Breafing 		-p-
35	Sabtu, 14 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Cleaning area resto - Washing and Polishing equipment - Check floor - Set up for breakfast 		-p-
36	Minggu, 15 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Clear up peralatan breakfast - Cleaning area resto - Preapering equipment for event Minut 		-p-

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu ke-6

37	Senin, 16 Agustus 2021	OFF		
38	Selasa 17 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Opening restaurant & Bar - Handle breakfast - Clear up peralatan breakfast - Polishing - Cleaning area restaurant 		-p-
39	Rabu 18 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Opening restaurant & Bar - Handle breakfast - Mengantar room service 		-p-



		<ul style="list-style-type: none"> - Clear up peralatan breakfast - Polishing - Cleaning area 		-f-
40	Kamis 19 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Clear up peralatan breakfast - Mengantar room service - Cleaning area - Briefing 		-f-
41	Jumat 20 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Briefing - Polishing equipment - Training tentang komunikasi - Handle room service - Set up breakfast 		-f-
42	Sabtu 21 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfas - Handle lunch - Handle ala carte - Clearing up - Cleaning area restaurant - Briefing 		-f-
43	Minggu 22 Agustus 2021	OFF		

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu ke-7

44	Senin 23 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Briefing - Polishing equipment for breakfast - Handle dinner - Taking order - Clear up - Set up for breakfast 		-f-
45	Selasa 24 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Briefing - Taking order - Handle dinner - Handle welcome drink - Polishing equipment - Cleaning area bar 		-f-
46	Rabu 25 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Briefing - Training tentang FO,FBS,HK - Taking order - Handle coffe break - Polishing equipment - Prepare for breakfast 		-f-



47	Kamis 26 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Briefing - Cleaning area bar - Training bagaimana membuat Bill guest - Taking order - Polishing equipment 		
48	Jumat 27 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Briefing - Taking order - Polishing equipment - Mengantar room service - Check floor - Set up for breakfast 		
49	Sabtu 28 Agustus 2021	OFF		
50.	Minggu 29 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Briefing - Cleaning area bar - Handle dinner - Handle ala carte - Clear up - Polishing - Set up for breakfast 		

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu ke-8

51	Senin 30 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Briefing - Taking order - Set up family style - Handle dinner - Clearing up - Set up for breakfast 		
52	Selasa 31 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Briefing - Handle lunch - Handle ala carte - Polishing equipment - Membuat minuman welcome drink - Set up for breakfast 		
53	Rabu 1 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Morning Briefing - Handle Breakfast - Mengantar room service - Clear up peralatan breakfast - Check floor - Cleaning area 		



54	Kamis 2 September	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Clear up peralatan breakkfast - Mengantar room service - Traning - Cleaning area 		
55	Jumat 3 September 2021	OFF		
56	Sabtu 4 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Briefing - Handle lunch - Handle dinner - Polishing equipment - Taking order - Clear up - Set up for breakfast 		
57	Minggu 5 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Briefing - Handle ala carte - Mengantar room service - Check floor - Set up for breakfast 		

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu ke-9

58	Senin, 6 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Briefing - Handle ala carte - Mengantar room service - Check floor - Set up for breakfast 		
59	Selasa, 7 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Training metode membuat minuman - Briefing - Handle ala carte - Mengantar room service - Set up for breakfast 		
60	Rabu, 8 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Clear up perlengkapan breakfast - Polishing equipment - Check floor - Cleaning area resto - Training tentang perbedaan macam-macam breakfast 		



		- Breafing		
61	Kamis, 9 September 2021	- OFF		
62	Jumat, 10 September 2021	- Breafing - Polishing equipment - Handle wedding - Clear up equipment		-p-
63	Sabtu, 11 September 2021	- Check floor - Clear up equipment - Training how to clear up - Washing dan polishing glassware and cutleries - Set up breakfast		-p-
64	Minggu, 12 September 2021	- Polishing equipment - Change flower - Check floor - Handle room service - Set up for breakfast		-p-

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu ke-10

65	Senin, 13 September 2021	- Polishing cutleries - Restore storage - Check floor - Making juice and infused water - Set up coffee break untuk ibadah - Clear up coffee break - Set up breakfast		-p-
66	Selasa, 14 September 2021	- Clear up equipment - Training about SR and PR - Handle room service - Polishing equipment - Set up breakfast		-p-
67	Rabu, 15 September 2021	- Training singkat mengenai banquet - Breafing - polishing equipment - Check floor - Taking order - Set up breakfast		-p-
68	Kamis, 16 September	- Training tentang banquet event order		



	2021	<ul style="list-style-type: none"> - Briefing - Polishing cutleries, chinaware, glassware - Check floor - Set up breakfast 		-f-
69	Jumat, 17 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - kerja bakti - Polishing cutleries, chinaware, glassware - Check floor - Set up breakfast - Making juice and infused water 		-f-
70	Sabtu, 18 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Polishing equipment - Taking order - Handle room service - Check floor - Set up breakfast - Making juice and infused water 		-f-
71	Minggu, 19 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - OFF 		

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu ke-11

72	Senin, 20 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Clear up peralatan breakfast - Set up family style for lunch - Polishing equipment - Check floor - Cleaning area resto - Breafing 		-f-
73	Selasa, 21 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Clear up peralatan breakfast - Split - Polishing equipment - Handle dinner - Clear up equipment 		-f-
74	Rabu, 22 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Check floor - Clear up equipment - Training bentuk-bentuk set up banquet - Washing dan polishing glassware and cutleries - Set up breakfast 		-f-
75	Kamis, 23	<ul style="list-style-type: none"> - Briefing 		



	September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Polishing equipment - Check floor - Taking order - Handle room service - Making juice and infused water - Set up breakfast 		
76	Jumat, 24 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Briefing - Polishing equipment - Making juice and infused water - Check floor - Taking order - Set up breakfast 		
77	Sabtu, 25 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Clear up peralatan breakfast - Set up ala carte - Washing and polishing equipment - Cleaning area resto - Breafing 		
78	Minggu, 26 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - OFF 		

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu ke-12

79	Senin, 27 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Clear up peralatan breakfast - Cleaning area resto - Cleaning area resto - Washing and polishing glassware and cutleries - Set up lunch - Training mengenai attitude dan grooming - Restore storage - Breafing - Ibadah 		
80	Selasa, 28 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Cleaning area resto - Handle breakfast - Clear up equipment breakfast - Set up lunch - Washing and polishing and cutleries - Training membuat 		



		- minuman		
		- Briefing		
81	Rabu, 29 September 2021	- Handle breakfast - Clear up peralatan breakfast - Cleaning area resto - Set up lunch - Washing and polishing equipment - Check floor - Briefing		-p-
82	Kamis, 30 September 2021	- Briefing - Polishing equipment - Taking order - Handle room service - Set up breakfast - Membuat infused water		-p-
83	Jumat, 1 Oktober 2021	- Briefing - Polishing equipment - Taking order - Handle room service - Set up breakfast - Membuat juice dan infused water		-p-
84	Sabtu, 2 Oktober 2021	- Briefing - Polishing equipment - Check floor - Handle room service - Set up breakfast		-p-
85	Minggu, 3 Oktober 2021	- Briefing - Polishing equipment - Handle room service - Set up breakfast		-p-

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu ke-13

86	Senin, 4 Oktober 2021	- Handle breakfast - Handle room service - Clear up perlengkapan breakfast - Washing and polishing equipment - Training standard yang harus disiapkan saat handle room service - Briefing		-p-
87	Selasa, 5	- Polishing cutleries,		



	Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - chinaware, glassware - Handle room service - Check floor - Making juice and infused water - Set up breakfast 		
88	Rabu, 6 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Polishing cutleries, chinaware, glassware - Taking order - Handle room service - Check floor - Make infused water - Set up breakfast 		
89	Kamis, 7 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Polishing cutleries, chinaware, glassware - Check floor - Making infused water - Set up breakfast 		
90	Jumat, 8 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Clear up perlengkapan breakfast - Set up lunch - Cleaning area resto - Briefing 		
91	Sabtu, 9 Oktober 2021	- OFF		
92	Minggu, 10 Oktober 2021	- OFF		

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu ke-14

93	Senin, 11 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Restore storage - Polishing chinaware, glassware, cutleries - Set up coffee break untuk ibadah - Clear up equipment - Check floor - Making juice and infused water - Set up breakfast 		
94	Selasa, 12 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Briefing - Polishing equipment - Taking order - Handle room service - Check floor - Make infused water - Set up breakfast 		
95	Rabu, 13	- Check floor		



	Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Clear up equipment - Training kembali mengenai breakfast - Washing dan polishing glassware and cutleries - Set up breakfast 		-P-
96	Kamis, 14 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Training kembali mengenai table manner - Briefing - Washing dan polishing glassware and cutleries - Check floor - Handle room service - Making juice and infused water - Set up breakfast 		-P-
97	Jumat, 15 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Briefing - Polishing equipment - Check floor - Set up breakfast 		-P-
98	Sabtu, 16 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Briefing - Polishing equipment - Taking order - Handle room service - Check floor - Set up breakfast 		-P-
99	Minggu, 17 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - OFF 		

LAPORAN KEGIATAN HARIAN
Minggu ke-15

100	Senin, 18 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - OFF 		
101	Selasa, 19 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Washing and polishing equipment - Taking order - Handle room service - Check floor - Membuat infused water - Set up 		-P-
102	Rabu, 20 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Clear up equipment - Training macam-macam beer yang disediakan - Taking order - Handle room service - Washing dan polishing glassware and cutleries 		-P-



103	Kamis, 21 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Set up breakfast - Polishing equipment - Briefing - Check floor - Handle room service - Set up breakfast 		-p-
104	Jumat, 22 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Polishing equipment - Briefing - Check floor - Taking order - Handle room service - Handle dinner VIP - Set up breakfast 		-p-
105	Sabtu, 23 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Handle breakfast VIP - Clear up perlengkapan breakfast - Set up lunch - Polishing equipment - Briefing 		-p-
106	Minggu, 24 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - OFF 		

LAPORAN KEGIATAN HARIAN
Mingguke-16

107	Senin, 25 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Briefing - Polishing equipment - Taking order - Handle room service - Handle dinner - Check floor - Set up breakfast 		-p-
108	Selasa, 26 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Briefing - Polishing equipment - Taking order - Handle room service - Handle dinner - Set up breakfast 		-p-
109	Rabu, 27 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Briefing - Polishing equipment - Taking order - Handle room service - Handle dinner - Check floor - Set up breakfast 		-p-
110	Kamis, 28 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Briefing - Polishing equipment - Taking order - Handle room service 		-p-



		<ul style="list-style-type: none"> - Handle dinner - Check floor - Set up breakfast 	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
111	Jumat, 29 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Polishing equipment - Taking order - Handle room service - Check floor - Set up breakfast 	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
112	Sabtu, 30 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Polishing equipment - Handle room service - Check floor - Set up breakfast 	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
113	Minggu, 31 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle breakfast - Clear up perlengkapan breakfast - Set up lunch - Melipat napkin - Polishing equipment - Briefing 	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>

Pernyataan Kesimpulan :

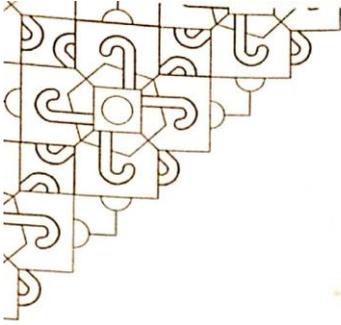
Setelah menyelesaikan kerja praktek selama 3 bulan di Sintesa Peninsula Hotel Manado, Penulis boleh mendapatkan pengetahuan dan pengalaman kerja yang dapat membantu Penulis dalam dunia kerja kedepannya.

Manado, November 2021

Mengetahui,
 Ketua Program Studi
 Hospitality dan Pariwisata

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

LAMPIRAN E



CERTIFICATE

1352/SP/OTJT-XII/2021

This is to certify that,

MICHIKO JUN VERONICA PYOH

Universitas Katolik De La Salle Manado

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

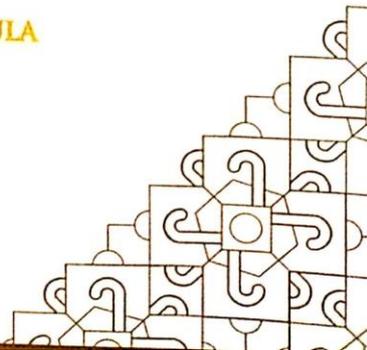
SINTESA PENINSULA HOTEL MANADO

From July 12, 2021 to October 31, 2021

Manado, December 02, 2021



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



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

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

MANADO, 31 OCTOBER 2021


SINTESA PENINSULA
 HOTEL
LANNY SOPHIA KASEKE
 HR MANAGER
Manado