

## RINGKASAN

Penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapang selama 5 bulan di Hotel 88 Jember, yang dimulai pada tanggal 15 September 2020 sampai 15 Januari 2021. Di Hotel 88 Jember ada 7 departemen diantaranya: Front Office Department, Sales & Marketing Department, Accounting Department, Food & Beverage Department, House Keeping Department, Engineering Department, dan Security Department. Selama melaksanakan Praktik Kerja Lapang, penulis mendapat kesempatan untuk belajar banyak hal di departemen Front Office sebagai *Guest Relation Officer* (GRO) dan di departemen Food & Beverage sebagai Food & Beverage Service. Pada tanggal 15 September 2020 sampai 17 November 2020, penulis ditempatkan di departemen Food & Beverage. Selanjutnya, penulis dipindahkan ke departemen Front Office. Di bagian selanjutnya penulis akan menjelaskan tentang aktivitas umum selama program Praktik Kerja Lapang di Hotel 88 Jember.

Di departemen Food & Beverage penulis belajar bagaimana cara menyiapkan event seperti menyiapkan amenities, menata meja dan kursi, menyiapkan makanan dan minuman, menyiapkan peralatan makan dan peralatan untuk event, dan memeriksa keadaan Ketika event berlangsung. Selain itu, penulis juga belajar nama peralatan yang ada di dapur maupun di restoran dan penulis juga belajar bagaimana melayani tamu dengan baik dan benar. Sedangkan, di departemen Front Office penulis belajar bagaimana cara melakukan public relation dengan tamu, belajar bagaimana menghadapi complain dari tamu, dan belajar mencari solusi dari masalah tersebut.

Selama melaksanakan Praktik Kerja Lapang di Hotel 88 Jember dan penulis ditempatkan di departemen Food & Beverage sebagai Food & Beverage Service di 88 Resto. Departemen ini mempunyai tanggungjawab untuk menangani pesanan makanan dan minuman, melayani tamu di 88 resto maupun di kamar. Adapun beberapa aktivitas yang penulis lakukan di 88 Resto yaitu, menerima pesanan, room service, menyiapkan buffe untuk sarapan, dan melayani tamu ketika sarapan.

Menerima pesanan dari tamu adalah salah satu tanggungjawab dari F&B Service. Ketika penulis mendapat pesanan dari tamu, penulis akan membuat CO (*Captain Order*) dan selanjutnya diserahkan ke Receptionist untuk dibuatkan bill atau Form Registrasi. Setelah makanan siap disajikan, penulis akan mengantar makanan ke kamar tamu dan memberikan bill tersebut untuk tamu. Selain itu, penulis juga bertanggungjawab melayani tamu ketika sarapan dan menyiapkan buffe untuk sarapan. Sarapan di restoran dimulai pukul 06.30 WIB hingga 10.00 WIB. Ada beberapa hal yang penulis harus lakukan ketika melayani tamu yang sedang sarapan. Yang pertama, ketika tamu datang ke 88 Resto, penulis menanyakan kamar nomor berapa dan memeriksa apakah kamar tersebut sudah mendapatkan sarapan atau belum. Selanjutnya jika kamar tersebut mendapatkan sarapan, penulis menyebutkan nama dari tamu tersebut untuk memastikan apakah nama tamu tersebut sudah benar karena tidak sedikit tamu yang salah menyebut nomor kamar sehingga membuat penulis terkadang bingung. Jika sudah penulis akan menandai nomor kamar tersebut dan mempersilahkan tamu untuk menikmati sarapan yang sudah dihidangkan. Kedua, membersihkan meja tamu. Setelah selesai makan, penulis akan membersihkan meja dan mencuci peralatan makan yang tamu gunakan. Dan yang ketiga mengisi ulang makanan.

Pelaksanaan praktik kerja lapang di Hotel 88 Jember ini menjadi kenangan yang tidak akan terlupakan dan sangat berharga bagi penulis. Selain mendapat pengalaman yang sebelumnya belum pernah di dapatkan di bangku perkuliahan, staff Hotel 88 Jember yang baik dan ramah menjadikan tempat untuk berbagi pengetahuan dan pengalaman. Pengetahuan yang didapat akan penulis gunakan untuk modal bekerja ketika sudah lulus dari Politeknik Negeri Jember.