

## RINGKASAN

**Mennjadi Waiter di Departemen Food & Beverage Service Samara Hotel & Resort**, Ahmad Zaini, F31172222, 2020, 22 lembar, Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Nila Susanti, S.S., M.Pd. (Pembimbing).

Penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan selama 5 bulan di Samara Hotel & Resort, yang dimulai pada tanggal 01 September 2019 sampai 31 Januari 2020. Di Samara Hotel & Resort ada 7 departemen, diantaranya: Accounting Department, Front Office Department, Housekeeping Department, F & B Service Department, F & B Product Department, Security dan Engineering. Selama 5 bulan penulis mendapatkan kesempatan untuk belajar banyak hal di departemen Front Office sebagai Concierge dan sebagai Waiter di departemen Food & Beverage Service. Di minggu pertama sampai ketujuh penulis ditempatkan di departemen Front Office. Hal pertama yang penulis pelajari adalah jumlah, nama dan pembagian Guest Room. Setelah 7 minggu di bagian Front Office penulis dipindahkan ke departemen Food & Beverage. Di bagian selanjutnya penulis akan menjelaskan tentang aktivitas umum selama program Praktik Kerja Lapangan di Samara Hotel & Resort.

Di departemen Front Office penulis belajar bagaimana cara menjadi telephone operator. Telephone Operator adalah salah satu bagian penting yang memberikan kesan lebih kepada pelanggan ketika mereka menginap di hotel kami. Telephone operator ini adalah salah satu bagian dari departemen Front Office yang memiliki posisi yang sama dengan information officer dan resepsionis. Di departemen F&B Service penulis belajar bagaimana menyiapkan event, tidak hanya menyiapkan formulir Banquet Event Order, tapi penulis juga harus menyiapkan semua hal yang dibutuhkan di event tersebut. Seperti amenities, mengatur meja dan kursi, table set up, memastikan semua peralatan yang akan digunakan bersih. Penulis juga harus memeriksa keadaan ketika event sedang berlangsung.

Selama praktik kerja lapang, penulis ditempatkan di departemen Food & Beverage Service sebagai waiter di Jasmine Restaurant. Departemen F&B mempunyai tanggungjawab untuk menangani pemesanan makanan dan minuman, melayani tamu di Jasmine Restaurant, kamar dan area kolam dan juga mempunyai tanggungjawab untuk membantu staf banquet. Ada beberapa aktivitas yang sudah penulis lakukan di Jasmine Restaurant seperti : menerima pesanan, room service, melayani tamu di waktu sarapan, menyiapkan buffe, menyajikan welcome drink, dan menangani acara sebagai staf Banquet.

Menerima pesanan adalah hal yang sudah biasa dilakukan oleh waiter di restoran. Voucher ini harus dibawa ke restoran dan diserahkan ke waiter ketika sudah akan sarapan. Melayani tamu di saat sarapan adalah tanggungjawab penulis sebagai waiter di Jasmine restoran. Waktu sarapan di restoran dimulai dari jam 6 sampai 10 siang. Ada beberapa hal dalam melayani tamu di saat sarapan yang harus penulis perhatikan sebagai waiter. Poin pertama adalah menanyakan voucher sarapan dan mempersilahkan tamu masuk. Penulis harus menyapa tamu dengan standar sapaan Jasmine Restaurant seperti “Selamat pagi, Jasmine restoran dari kamar nomor berapa?”, kemudian menanyakan voucher sarapan dan nomor kamar. Jika nomor kamar cocok, penulis harus menandai nomor kamar dan nama tamu tersebut. Point kedua adalah membersihkan meja tamu. Aktivitas ini adalah membersihkan peralatan makan yang sudah kotor setelah digunakan oleh tamu. Penulis harus mengambil peralatan makan yang kotor seperti piring, mangkok, saucer, dan menaruhnya di nampan kemudian membawanya ke dapur. Setelah itu penulis harus membersihkan meja dengan kain pembersih. Point ketiga mengisi ulang makanan.

Maka dari itu, dengan dilaksanakannya praktik kerja lapang di Samara Hotel & Resort, itu akan menjadi kenangan yang tidak terlupakan untuk penulis dan staf di Samara telah menjadi bagian dari keluarga dan tempat untuk berbagi pengetahuan. Ada banyak hal yang sudah didapatkan oleh penulis, selain mendapatkan ilmu dan pengalaman, hal ini akan menjadi modal penulis untuk bekerja ketika sudah lulus dari Politeknik Negeri Jember.