

Akomodasi dan Restoran

by turnitin turnitin

Submission date: 12-May-2024 10:23PM (UTC+0700)

Submission ID: 2377385606

File name: 34_Buku_Akomodasi_dan_Restoran-SUDAH_PUBLISH.pdf (1.38M)

Word count: 23506

Character count: 155533

Modul Ajar
**AKOMODASI
& RESTORAN**

Yogi Birrul Walid Sugandi, M.Par.
Editor: Dr. Drs. H. Mohzana, S.Pd., M.Pd.

 Penerbit
litrus.

AKOMODASI DAN RESTORAN

Ditulis oleh:

Yogi Birrul Walid Sugandi, M.Par.

17

Diterbitkan, dicetak, dan didistribusikan oleh

PT. Literasi Nusantara Abadi Grup

Perumahan Puncak Joyo Agung Residence Kav. B11 Merjosari

Kecamatan Lowokwaru Kota Malang 65144

Telp : +6285887254603, +6285841411519

Email: literasinusantaraofficial@gmail.com

Web: www.penerbitlitnus.co.id

Anggota IKAPI No. 340/JTI/2022



Hak Cipta dilindungi oleh undang-undang. Dilarang mengutip atau memperbanyak baik sebagian ataupun keseluruhan isi buku dengan cara apa pun tanpa izin tertulis dari penerbit.

Cetakan I, Desember 2023

Editor: Dr. Drs. H. Mohzana, S.Pd., M.Pd.

87

Perancang sampul: Bagus Aji Saputra

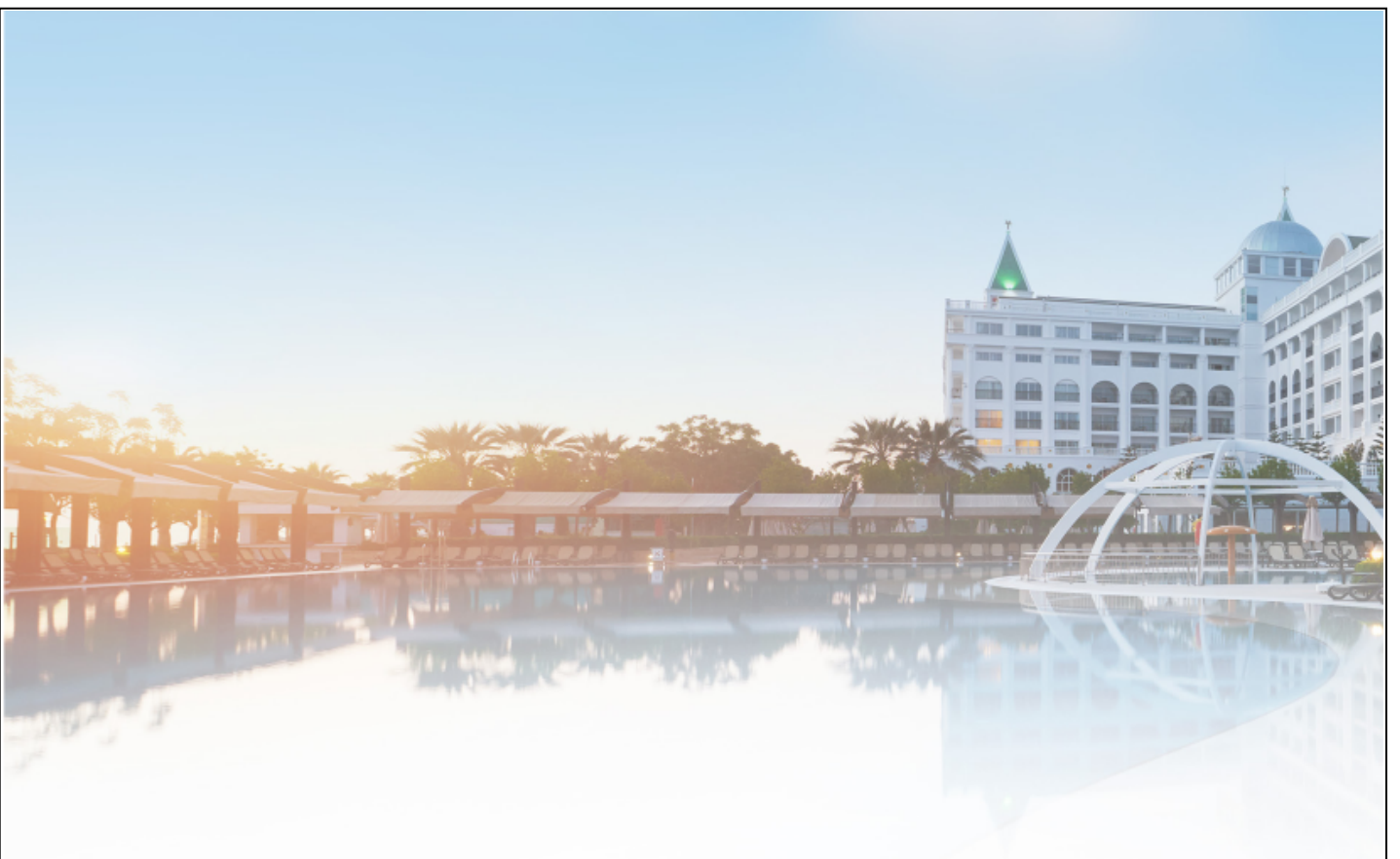
Penata letak: Bagus Aji Saputra

ISBN :

116

x + 128 hlm. ; 15,5x23 cm.

©Desember 2023



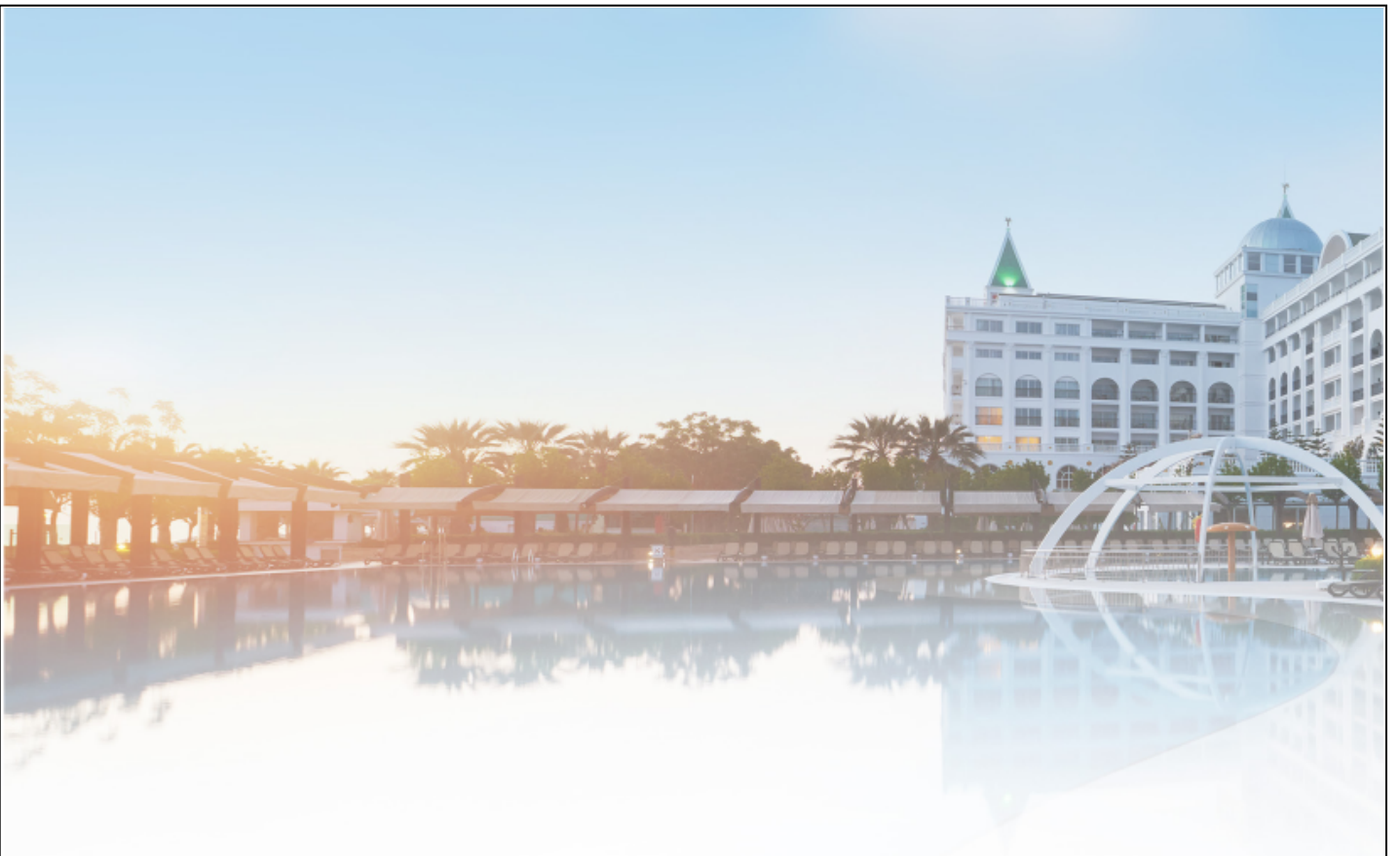
KATA PENGANTAR

¹¹**K**ehadiran industri akomodasi dan restoran sebagai kebutuhan primer pengunjung baik domestik maupun internasional, di mana rasa, kenyamanan, dan keramahan menyatu menjadi unsur kunci dalam memberikan pengalaman tak terlupakan bagi para tamu. Mengapa penting untuk memahami dan mempelajari industri ini?. Dunia akomodasi mengajarkan kita tentang seni menghadirkan rumah bagi orang asing yang datang dari berbagai penjuru dunia. Belajar mengenai manajemen hotel, resort, atau penginapan lainnya adalah tentang menciptakan lingkungan yang nyaman, aman, dan menyenangkan bagi setiap tamu. Ini melibatkan keterampilan dalam merencanakan, mengelola, dan mempertahankan fasilitas yang akan meningkatkan pengalaman tinggal para tamu.

Sementara itu, industri restoran membawa kita ke dalam dunia kuliner yang kaya, dengan keunikan dan keanekaragaman rasa dari berbagai belahan dunia. Belajar tentang manajemen restoran, dapur, dan layanan makanan adalah tentang menggabungkan seni memasak dengan

kemampuan pelayanan yang luar biasa. Ini adalah tentang menciptakan kenangan melalui makanan dan minuman yang lezat serta pengalaman bersantap yang tidak terlupakan.

Selain itu, industri ini juga mempromosikan keragaman budaya, kesempatan kerja, dan kontribusi ekonomi yang signifikan. Ini menciptakan peluang bagi individu untuk berkembang dalam karier yang menarik dan memuaskan. Pentingnya belajar tentang akomodasi dan restoran bukan hanya tentang mengembangkan keterampilan teknis, tetapi juga tentang memahami bagaimana menghadirkan pengalaman yang luar biasa bagi orang lain. Ini adalah tentang memahami rasa, budaya, dan arti penting keramahan. Mari berkontribusi pada industri yang terus tumbuh ini dengan penuh semangat.



DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi.....	v

BAB 1

<i>PENDAHULUAN</i>	1
A. Deskripsi Mata Kuliah	1
B. Metode Pembelajaran:	2
C. Evaluasi:.....	2
D. Rencana Pembelajaran Semester (RPS)	3
E. Petunjuk Penggunaan Buku Ajar/Modul Akomodasi dan Restoran	3
F. Capaian pembelajaran lulusan secara pengetahuan	5

BAB 2

<i>KATEGORI AKOMODASI HOTEL</i>	9
A. Jenis Akomodasi.....	11
B. Klasifikasi Hotel.....	12

BAB 3

<i>KARAKTERISTIK DAN PELAYANAN HOTEL</i>	17
A. Karakteristik Usaha Hotel.....	18
B. Penyewaan Kamar	20
C. Kualitas Pelayanan.....	25
D. Produk Usaha Hotel.....	26
E. Kualitas Pelayanan Dan Harapan-Harapan Tamu.	26
F. Model Pelayanan Hotel.....	27
G. Karakteristik Usaha Jasa Pelayanan Hotel	29

BAB 4

<i>PENERIMAAN TAMU</i>	31
A. Penerima Tamu (<i>Reception</i>).....	32
B. Tugas Dan Tanggung Jawab Seorang Penerima Tamu	35
C. Prosedur <i>Check-in</i>	36

BAB 5

<i>PEMESANAN KAMAR</i>	39
A. Definisi <i>Room Reservation</i>	41
B. Klasifikasi Reservasi.....	41
C. Jenis-Jenis Reservasi.....	42
D. Media dan Sumber Reservasi	44

E. Sumber-sumber Pemesanan Kamar	44
F. Kategori Pemesanan Kamar.....	46
G. Prsedur Pemesanan Kamar.....	46
H. Penanganan Perubahan dan Pembatalan Pemesanan	47
I. Permasalahan Reservasi	49

BAB 6

<i>PROSEDUR PENANGNAN KOMPLAIN</i>	51
A. Definisi Komplain	52
B. Jenis Pelanggan	53
C. Tipe Pelanggan.....	54
D. Alasan Pelanggan Enggan Menyampaikan Keluhan.....	55
E. Prosedur Menangani Keluhan.....	56
F. Tipe <i>Guest Complaint</i>	58
G. Jenis <i>Complaint</i>	58

BAB 7

<i>PEMASARAN DAN PROMOSI</i>	61
------------------------------------	----

BAB 8

<i>RESTORAN</i>	67
A. Ruang Lingkup Restoran.....	68
B. Jenis-Jenis Restoran.....	69
C. Persyaratan Restoran Pada Hotel.....	71
D. Fasilitas Standar Restoran	73

BAB 9

<i>PEMBAGIAN PERAN KARYAWAN RESTORAN</i>	75
A. Kategori Karyawan Restoran.....	77
B. Pekerjaan Karyawan Restoran.....	79
C. Tingkatan Jabatan Pada Restoran	80
D. Syarat dan Sifat Tugas Restoran	82
E. <i>Job Description</i> Karyan Restoran.....	83

BAB 10

<i>MENU DAN TABLE MANNER</i>	91
A. Menu Restoran.....	93
B. Tata Cara Makan Di Restoran	95
C. Tata Cara Makan Resmi	98
D. Ketertiban Saat Makan	98
E. Etiket Menikmati Hidangan.....	99
F. Larangan Di Tempat Jamuan Makan	102
G. Hal-Hal Sebaiknya Dilakukan Di Jamuan Meja Makan.....	103
H. Fungsi etiket makanan.....	104

BAB 11

<i>PERANCANGAN MENU</i>	105
A. Prioritas Penyusunan Menu.....	107
B. Makan Pagi (<i>breakfast</i>).....	111
C. Menu Indonesia.....	112
D. Menu Eropa.....	113

BAB 12

<i>LAYANAN MAKANAN DAN MINUMAN</i>	115
A. Tipe Pelayanan Restoran	116
B. Macam-macam Table Service.....	117
C. Self-Service	118
D. Prinsip Dasar Pelayanan Makanan dan Minuman	119

BAB 13

<i>RANCANGAN PROJECT-BASED LEARNING</i>	121
A. Deskripsi Proyek.....	121
B. Langkah-langkah Proyek	121
C. Presentasi Proyek.....	122
D. Evaluasi dan Refleksi.....	122
E. Implementasi Proyek/Portofolio.....	122
F. Peluncuran Hasil Akhir Proyek.....	122
G. Project-Based Learning (PBL) Pada Pembelajaran Akomodasi dan Restoran.....	123
Daftar Pustaka	127

x



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Deskripsi Mata Kuliah

Mata kuliah Akomodasi dan Restoran ini merupakan bagian integral dari program studi pariwisata, Universitas Hamzanwadi. Mata kuliah ini dirancang untuk memberikan pemahaman mendalam tentang manajemen operasional di sektor akomodasi dan restoran. Dengan mengintegrasikan teori dan praktik terkini, mahasiswa diharapkan dapat mengembangkan keterampilan yang diperlukan untuk mengelola fasilitas perhotelan dan restoran dengan efisien, menciptakan pengalaman tamu yang memuaskan, serta memahami tren industri yang terus berubah.

Akomodasi dan Restoran ini secara substansial membahas dua tema utama selama 16 kali pertemuan dalam satu semester termasuk praktik lapangan. Bagian pertama terfokus pada teori dan prakti dalam industri perhotelan. Konsep-konsep dasar perhotelan ini mencakup definisi hotel, karakteristik, jenis pelayanan kamar, pelayanan reservasi, metode penanganan komplain dan strategi pemasaran dan promosi

yang dilakukan Hotel. Bagian Kedua membahas restoran, mulai dari mengenal standarisasi restoran, jenis fasilitas, perancangan menu dan sistem pelayanan yang terdapat di restoran dan penggabungan integrasi dengan hotel.

Pada bagian akhir mata kuliah akomodasi restoran menerapkan sistem hasil akhir pembelajaran dengan melakukan project-based learning dari proses pembelajaran yang berlangsung dan kontekstual pada isu terkini pada dunia akomodasi dan restoran. Rancangan project based learning ini lebih berfokus pada industri akomodasi homestay yang terdapat di Tetebatu. Sebagian dari praktik lapangan yang mengedepan penerapan pengembangan akomodasi yang berbasis ramah lingkungan. Mulai dari jenis rancangan fasilitas bangunan, kamar, aksesibilitas, pengelolaan limbah, dan edukasi pada penggunaan energi, serta pelayanan yang sehat pada setiap menu makanan yang tersajikan.

B. Metode Pembelajaran:

Pembelajaran melibatkan kombinasi kuliah, studi kasus, kunjungan lapangan, kuliah praktis dan project-based learning. Mahasiswa juga dapat terlibat dalam simulasi manajemen yang mendekati situasi dunia nyata untuk meningkatkan keterampilan pada proses perancangan pengemangan akomodasi dan restoran serta mekanisme pelayanan manajemen yang terdapat di dalamnya.

C. Evaluasi:

Evaluasi mungkin melibatkan ujian tertulis, tugas kelompok, presentasi, dan proyek praktis hasil akhir dari pada project-based learning. Hal ini dirancang untuk mengukur pemahaman konsep teoritis serta kemampuan menerapkannya dalam konteks praktis dunia nyata.

Dengan mengikuti mata kuliah ini, diharapkan mahasiswa dapat mengembangkan fondasi pengetahuan yang kuat dan keterampilan pada

dunia akomodasi dan restoran yang diperlukan untuk berhasil dalam industri yang dinamis dan kompetitif.

D. Rencana Pembelajaran Semester (RPS)

Tren dan Inovasi menjadi kajian dan kegiatan penting yang langsung juga di tuangkan di pada RPS Akomodasi dan Restoran. Mengingat cepatnya perubahan dalam industri perhotelan dan restoran, mahasiswa akan diperkenalkan pada tren terbaru dan inovasi dalam desain, teknologi, dan praktik manajemen. Ini bertujuan untuk mempersiapkan mereka menghadapi perubahan dinamis dalam industri. Mata kuliah Akomodasi dan Restoran sebagai mata kuliah wajib yang akan ditempuh selama 16 kali tatap muka termasuk, praktik lapangan, simulasi, ujian tengah semester dan ujian akhir semester. Perangkat RPS terlampir.

E. Petunjuk Penggunaan Buku Ajar/Modul Akomodasi dan Restoran

1. Pengenalan Buku Ajar/Modul:
 - a. Baca pengantar atau pendahuluan untuk memahami tujuan dan cakupan materi.
 - b. Kenali struktur buku ajar/modul, termasuk bagian-bagian utama dan pengorganisasiannya.
2. Rencana Pembelajaran Semester:
 - a. Periksa rencana pembelajaran atau daftar isi untuk mengetahui topik dan sub-topik yang akan dibahas.
 - b. Tetapkan jadwal studi agar dapat mengalokasikan waktu yang cukup untuk setiap bagian.
3. Materi Pembelajaran:
 - a. Pelajari dengan seksama setiap bagian materi yang disajikan.
 - b. Catat poin-poin penting, definisi, dan konsep-konsep kunci.
 - c. Gunakan contoh kasus atau ilustrasi yang disertakan untuk memperjelas konsep.

4. Kegiatan Praktis:
 - a. Terapkan konsep yang dipelajari melalui studi kasus, permainan peran, atau simulasi.
 - b. Gunakan latihan-latihan praktis yang disertakan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan.
5. Diskusi dan Kolaborasi:
 - a. Manfaatkan bagian diskusi atau pertanyaan reflektif untuk merangsang pemikiran kritis.
 - b. Diskusikan konsep-konsep dengan teman sekelas untuk mendapatkan perspektif tambahan.
6. Pertanyaan Pemahaman:
 - a. Gunakan pertanyaan pemahaman yang terdapat di setiap bagian untuk mengukur sejauh mana pemahaman Anda terhadap materi.
7. Referensi Tambahan:
 - a. Periksa referensi tambahan yang tercantum untuk mendalami topik tertentu atau mendapatkan wawasan lebih lanjut.
 - b. Jelajahi sumber daya tambahan, seperti artikel atau studi kasus terkini yang relevan.
8. Tugas dan Proyek:
 - a. Laksanakan tugas atau proyek yang diberikan untuk mengaplikasikan pengetahuan dalam konteks nyata.
 - b. Gunakan proyek sebagai kesempatan untuk mengembangkan keterampilan manajemen dan kreativitas.
9. Evaluasi Diri:
 - a. Gunakan pertanyaan evaluasi diri atau uji pemahaman diri untuk mengevaluasi sejauh mana Anda memahami materi.
 - b. Identifikasi area-area yang memerlukan pemahaman lebih lanjut dan perbaiki.
10. Konsultasi dengan Pengajar:
 - a. Jika ada ketidakjelasan atau pertanyaan, jangan ragu untuk berkonsultasi dengan pengajar.

- b. Manfaatkan waktu konsultasi atau forum diskusi untuk mendiskusikan konsep-konsep yang sulit.
11. Revisi dan Pembaruan:
- a. Jika buku ajar/modul diperbarui, pastikan untuk meninjau materi baru dan memahami perubahan yang dilakukan.
 - b. Dengan mengikuti petunjuk ini, Anda dapat memaksimalkan manfaat dari buku ajar/modul Akomodasi dan Restoran, memastikan pemahaman yang baik, dan mengembangkan keterampilan yang diperlukan dalam industri perhotelan dan restoran.

F. Capaian pembelajaran lulusan secara pengetahuan

Berikut adalah capaian pembelajaran lulusan pada mata kuliah Akomodasi dan Restoran yang di capai baik dari segi pengetahuan dan keterampilan.

1. Struktur Industri:
 - a. Memahami struktur industri akomodasi dan restoran, termasuk peran masing-masing sektor dan keterhubungannya.
2. Manajemen Operasional:
 - a. Menguasai konsep manajemen operasional akomodasi dan restoran.
 - b. Memahami langkah-langkah perencanaan, organisasi, dan pengawasan operasional harian.
3. Pelayanan Pelanggan:
 - a. Memahami pentingnya pelayanan pelanggan dalam industri akomodasi dan restoran.
 - b. Mengidentifikasi strategi untuk meningkatkan pengalaman tamu dan kepuasan pelanggan.
 - c. Mampu memberikan pelayanan pelanggan yang unggul dan memahami kebutuhan serta harapan tamu.
 - d. Mengelola situasi yang memerlukan penyelesaian masalah atau penanganan keluhan tamu dengan efektif.

4. Tren dan Inovasi:
 - a. Mengetahui tren terbaru dalam industri perhotelan dan restoran.
 - b. Mampu mengidentifikasi dan mengimplementasikan inovasi yang relevan dalam operasi akomodasi dan restoran.
5. Keamanan dan Kebersihan:
 - a. Memahami standar keamanan dan kebersihan yang diperlukan dalam operasional akomodasi dan restoran.
 - b. Menguasai praktik-praktik terbaik dalam menjaga keamanan dan kebersihan.
6. Keterampilan Komunikasi Tim:
 - a. Mampu berkomunikasi secara efektif dengan anggota tim dan kolaborator di dalam organisasi.
 - b. Memahami pentingnya koordinasi dan komunikasi dalam mencapai tujuan bersama.
7. Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM):
 - a. Mampu mengelola tim kerja di sektor akomodasi dan restoran.
 - b. Memahami praktik-praktik manajemen SDM yang efektif dalam konteks industri ini.
8. Pemasaran dan Promosi:
 - a. Menguasai konsep pemasaran khususnya dalam konteks akomodasi dan restoran.
 - b. Mampu merancang dan melaksanakan strategi pemasaran yang efektif.
 - c. Memahami tren konsumen dan mampu menyesuaikan strategi pemasaran dengan perubahan pasar.
9. Perencanaan Menu:
 - a. Memahami proses perencanaan menu yang mencakup pemilihan, penyusunan, dan pengembangan menu.
 - b. Mampu menyesuaikan menu dengan kebutuhan dan preferensi pelanggan.

10. Keterampilan Manajemen Sumber Daya Manusia
 - a. Mampu mengelola dan memotivasi tim kerja dalam konteks akomodasi dan restoran.
 - b. Memahami prinsip-prinsip manajemen SDM untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif.
11. Keterampilan Kebersihan dan Keamanan
 - a. Mampu menjaga standar kebersihan dan keamanan yang tinggi dalam operasional akomodasi dan restoran.
 - b. Memahami protokol keamanan dan kebersihan untuk memastikan kesehatan tamu dan karyawan.

Dengan mencapai pemahaman dan keterampilan mendalam tentang aspek-aspek tersebut, lulusan diharapkan dapat menjadi profesional yang kompeten dalam industri akomodasi dan restoran, menghadapi tantangan dengan solusi yang inovatif, dan berkontribusi pada keberlanjutan dan kesuksesan industri bisnis akomodasi dan restoran.



BAB 2

KATEGORI AKOMODASI HOTEL

Deskripsi Singkat

Akomodasi dalam konteks industri pariwisata melibatkan fasilitas-fasilitas yang menyediakan tempat tinggal atau penerimaan tamu yang sementara. Definisi ini mencakup berbagai jenis tempat menginap, mulai dari hotel, resor, vila, hingga penginapan tradisional seperti losmen atau homestay. Mata kuliah Akomodasi dan Restoran membawa mahasiswa memahami esensi dari akomodasi, termasuk bagaimana mengelola layanan penginapan agar memenuhi standar tinggi dan memastikan kenyamanan serta keamanan tamu.

Jenis akomodasi melibatkan berbagai model bisnis dan konsep, seperti hotel bintang lima yang menawarkan layanan mewah hingga penginapan boutique yang fokus pada pengalaman unik. Mata kuliah ini akan membahas perbedaan antara akomodasi komersial dan non-komersial, serta tren terkini dalam desain dan konsep akomodasi. Klasifikasi akomodasi juga menjadi bagian penting, mencakup parameter seperti ukuran, fasilitas, dan target pasar. Mahasiswa akan diajak

untuk memahami bagaimana mengelompokkan dan mengkategorikan akomodasi sesuai dengan karakteristik masing-masing.

Dalam perkuliahan, mahasiswa akan diajarkan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang mempengaruhi perbedaan akomodasi secara definisi dan mampu mengidentifikasi standarisasi akomodasi berdasarkan klasifikasi dan tujuan pengembangan akomodasi tersebut. Mata kuliah ini bertujuan memberikan wawasan menyeluruh tentang berbagai aspek akomodasi, mempersiapkan mahasiswa untuk menghadapi tantangan dan peluang dalam industri perhotelan yang dinamis.

Capaian Pembelajaran

1. Mahasiswa diharapkan dapat mengartikulasikan definisi akomodasi dengan jelas dan menyeluruh, mengidentifikasi peran dan fungsi utama akomodasi dalam industri pariwisata.
2. Mahasiswa mampu merinci unsur-unsur yang membentuk konsep akomodasi, termasuk fasilitas dan layanan yang terkait.
3. Mahasiswa diharapkan memiliki pemahaman yang baik terhadap berbagai jenis klasifikasi akomodasi, termasuk perbedaan antara hotel berbintang, resor, vila, dan akomodasi non-komersial seperti homestay. Mereka harus mampu mengidentifikasi dari masing-masing jenis akomodasi dan melihatnya dalam konteks tujuan serta kebutuhan tamu.
4. Mahasiswa diharapkan dapat menganalisis tujuan di balik klasifikasi akomodasi. Mereka harus mampu menjelaskan mengapa suatu akomodasi dikategorikan sesuai dengan kriteria tertentu, serta memahami bagaimana klasifikasi tersebut memenuhi kebutuhan pasar dan ekspektasi tamu.
5. Mahasiswa diharapkan dapat mengenali tren terkini dalam klasifikasi akomodasi, termasuk perkembangan baru dalam desain, konsep, dan teknologi yang memengaruhi cara akomodasi diklasifikasikan. Mereka harus mampu memahami pentingnya inovasi dalam menjaga daya saing industri.

6. Mahasiswa diharapkan dapat menerapkan pemahaman mereka tentang definisi dan klasifikasi akomodasi dalam konteks studi kasus nyata. Mereka harus mampu menganalisis dan merancang strategi klasifikasi yang relevan dan efektif untuk situasi tertentu, mempertimbangkan faktor pasar dan kebutuhan konsumen.

Uraian Materi

A. Jenis Akomodasi

Penginapan memegang peran penting dalam industri pariwisata, terutama hotel yang menjadi fokus utama. Terdapat dua definisi hotel yang dapat ditemukan dalam literatur, yaitu:

1. Definisi pertama berasal dari buku *Managing Front Office Operation*, yang mendefinisikan hotel sebagai sebuah bangunan yang dikelola secara komersial, menyediakan fasilitas penginapan untuk umum. Fasilitas pelayanan meliputi makanan, minuman, kamar, barang bawaan, pencucian pakaian, serta pemanfaatan fasilitas perabot dan hiasan di dalamnya.
2. Definisi kedua, berdasarkan SK Menparpostel Nomor: KM 34/HK 103/MPPT-87, menyatakan bahwa hotel adalah bentuk akomodasi yang memanfaatkan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan layanan penginapan, makanan, minuman, dan layanan lainnya secara komersial, sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pemerintah.

Jenis-jenis akomodasi hotel berdasarkan aspek komersial dapat dibagi menjadi tiga kategori:

1. Akomodasi komersial, seperti hotel, motel, losmen, inn, yang didirikan dan dioperasikan untuk mencari keuntungan.
2. Akomodasi semi komersial, seperti asrama mahasiswa, asrama pelatihan, dan panti jompo, yang dibangun untuk tujuan non-komersial dan sosial, khusus untuk golongan tertentu atau tujuan tertentu.

Akomodasi non komersial, seperti mess, wisma, guest house, rumah panti asuhan, dan perkemahan, yang dibangun tanpa maksud

mencari keuntungan, melainkan untuk tujuan sosial atau bantuan cuma-cuma. Jenis akomodasi ini meliputi mahasiswa atau pelajar, asrama milik yayasan, asrama pelatihan, panti jompo, pondok pesantren, panti rehabilitasi, dan rumah sakit.

3. **Akomodasi non komersial**
Akomodasi yang didirikan tidak untuk tujuan mencari keuntungan, tetapi semata-mata untuk tujuan sosial atau sebagai bantuan secara cuma-cuma, antar lain: mess, wisma, guest house, rumah-rumah panti asuhan, pemondokan dalam gereja, villa yang dimiliki secara pribadi, *family holiday homes*, dan perkemahan.

B. Klasifikasi Hotel

Hotel diklasifikasikan dalam berbagai kategori, sebagai berikut;

1. **Klasifikasi Hotel Berdasarkan Faktor Tingkatan atau Bintang**
Berdasarkan level bintangnya, hotel diklasifikasikan dari bintang satu sampai bintang lima, sebagai berikut;
 - a. Hotel berbintang satu (*)
Fasilitas yang disediakan mencakup setidaknya 15 kamar standar dengan kamar mandi di dalamnya, serta luas minimal 20 m² untuk kamar standar.
 - b. Hotel berbintang dua (**)
Fasilitas yang tersedia melibatkan setidaknya 20 kamar standar, minimal 1 kamar suite, kamar mandi di dalam, dengan luas kamar standar setidaknya 22 m², dan luas kamar suite minimal 44 m².
 - c. Hotel berbintang tiga (***)
Fasilitas yang dimiliki mencakup paling sedikit 30 kamar standar, minimal 2 kamar suite, kamar mandi di dalam, dengan luas kamar standar setidaknya 24 m², dan luas kamar suite minimal 48 m².

- d. Hotel berbintang empat (****) 25
Fasilitas yang ditawarkan termasuk setidaknya 50 kamar standar, minimal 3 kamar suite, kamar mandi di dalam, dengan luas kamar standar setidaknya 24 m², dan luas kamar suite minimal 48 m².
- e. Hotel berbintang lima (*****) 25
Fasilitas yang tersedia mencakup setidaknya 100 kamar standar, minimal 4 kamar suite, kamar mandi di dalam, dengan luas kamar standar setidaknya 26 m², dan luas kamar suite minimal 52 m².

2. Klasifikasi Hotel Berdasarkan Tujuan Pemakaian Hotel Selama Menginap

Klasifikasi hotel berdasarkan faktor tujuan penggunaan selama menginap dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu:

- a. Business Hotel
Merupakan hotel yang sering digunakan oleh para pebisnis. Hotel ini dilengkapi dengan fasilitas yang komprehensif untuk memenuhi kebutuhan para pebisnis.
- b. Recreational Hotel
Merupakan hotel yang dirancang dengan tujuan untuk orang-orang yang mencari ketenangan atau ingin bersantai dan berkreasi.

3. Klasifikasi Hotel Menurut Faktor Lokasi

Klasifikasi hotel berdasarkan lokasi dapat dibagi menjadi lima kategori, yaitu:

- a. 61 City Hotel
Merupakan hotel yang terletak di dalam kota, dengan sebagian besar tamunya yang melakukan kegiatan bisnis.

b. **Resort Hotel**

Hotel yang terletak di kawasan wisata, dimana sebagian besar tamunya tidak melakukan kegiatan bisnis, melainkan lebih fokus pada rekreasi. Macam-macam resort berdasarkan lokasi meliputi:

- 1) Mountain Hotel (hotel yang berada di pegunungan)
- 2) Beach Hotel (hotel yang berada di daerah pantai)
- 3) Lake Hotel (hotel yang berada di tepi danau)
- 4) Hill Hotel (hotel yang berada di puncak bukit)
- 5) Forest Hotel (hotel yang berada di kawasan hutan lindung).

c. **Suburban Hotel**

Hotel yang terletak di pinggiran kota, sering kali berada di wilayah kota satelit, merupakan pertemuan antara dua kotamadya.

d. **Urban Hotel**

Hotel yang berlokasi di pedesaan, jauh dari kota besar, atau hotel yang terletak di daerah perkotaan yang baru dan mungkin sebelumnya hanya berupa desa.

e. **Airport Hotel**

Hotel yang berada dalam satu kompleks bangunan atau area di sekitar pelabuhan udara atau bandara.

4. **Klasifikasi Hotel Berdasarkan Daya Jual dan Perencanaan Penjualan (Hotel Plan Usage):**

Hotel plan usage merujuk pada sistem penjualan harga kamar yang dapat dikelompokkan menjadi beberapa jenis. Beberapa macam hotel plan usage meliputi:

a. **European Plan (EP):**

Harga kamar hanya mencakup penyewaan kamar tanpa termasuk makanan. Keistimewaan:

- 1) Praktis dan umum digunakan di hotel-hotel.
- 2) Memudahkan sistem pembayaran saat check-out.
- 3) Banyak sistem pemasaran kamar yang menggunakan sistem ini.

- 15** b. **American Plan (AP):**
Sistem perencanaan harga kamar yang mencakup biaya makan (meals) selain harga kamar. Dibagi menjadi dua bagian:
- 1) **Full American Plan (FAP):**
Harga kamar sudah termasuk tiga kali makan sehari.
 - 2) **Modified American Plan (MAP):**
Harga kamar sudah termasuk dua kali makan, salah satunya harus makan pagi.
- c. **Continental Plan (CP):**
Harga kamar mencakup sarapan ala benua (continental breakfast).
- 15** d. **Bermuda Plan:**
Harga kamar yang dibayar sudah termasuk American Breakfast.

5. Klasifikasi Hotel Berdasarkan Ukuran Hotel:

Klasifikasi hotel berdasarkan ukurannya terbagi menjadi tiga kategori:

- a. **Small Hotel:** Hotel kecil dengan jumlah kamar di bawah 150.
- b. **Medium Hotel:** Hotel dengan ukuran sedang, terbagi menjadi:
 - 1) **Average hotel** dengan jumlah kamar antara 190 - 299.
 - 2) **Above-average hotel** dengan jumlah kamar 300 hingga 600.
- 68** c. **Large Hotel:** Hotel besar dengan jumlah kamar minimal 600.

Dengan klasifikasi ini, tamu dapat memilih hotel sesuai dengan preferensi dan budget mereka.

6. Klasifikasi Hotel Berdasarkan Lamanya Tamu Menginap:

Lamanya tamu menginap di hotel dapat dibagi menjadi tiga kategori:

- a. **Transit Hotel:** Disediakan untuk tamu yang hanya menginap secara singkat, rata-rata satu malam.
- 57** b. **Semi-Residential Hotel:** Hotel untuk tamu yang menginap lebih dari satu malam, namun jangka waktu menginap tetap pendek, kira-kira dua minggu hingga satu bulan.

c. Residential Hotel: Hotel untuk tamu yang menginap dalam waktu cukup lama, minimal satu bulan.

7. **Klasifikasi Hotel Berdasarkan Kegiatan Tamu Selama Menginap:**

Beberapa tamu menginap di hotel untuk tujuan tertentu. Kegiatan-kegiatan tersebut menjadi dasar klasifikasi hotel, antara lain:

- a. Olah Raga: Sport hotel: Hotel di kompleks kegiatan olah raga.
- b. Sky hotel: Hotel di arena bermain sky, umumnya ditemukan di negara yang memiliki empat musim.
- c. **Bisnis: Conference hotel: Hotel dengan fasilitas lengkap untuk konferensi.**
- d. **Convention hotel: Hotel yang sebagian gedungnya digunakan untuk kegiatan konvensi.**
- e. Beribadah: Hotel yang menyediakan fasilitas beribadah, misalnya di Arab selama musim Haji dan Lourdes di Prancis.
- f. Berjudi: Casino hotel: Hotel dengan fasilitas untuk kegiatan berjudi.

8. **Klasifikasi Hotel Berdasarkan Jenis Tamu:**

Hotel dapat diklasifikasikan berdasarkan jenis tamu yang menginap menjadi empat jenis, yaitu:

- a. Family Hotel: Untuk tamu yang menginap bersama keluarganya.
- b. Business Hotel: Untuk tamu yang mayoritas adalah usahawan atau pebisnis.
- c. **Tourist Hotel: Untuk tamu yang mayoritas adalah wisatawan, baik domestik maupun internasional.**
- d. Cure Hotel: Untuk tamu yang menginap dalam proses pengobatan atau penyembuhan dari suatu penyakit.



BAB 3

KARAKTERISTIK DAN PELAYANAN HOTEL

Deskripsi Singkat

Mata kuliah ini secara komprehensif membahas karakteristik kunci yang melekat dalam industri perhotelan. Mahasiswa akan dipandu untuk memahami beragam karakteristik hotel, mulai dari ukuran, kelas, hingga fasilitas yang ditawarkan. Pemahaman mendalam tentang pelayanan hotel juga menjadi fokus utama, mencakup aspek-aspek seperti penerimaan tamu, manajemen reservasi, dan standar pelayanan yang berlaku. Mahasiswa akan diperkenalkan pada konsep layanan unggul dan strategi untuk meningkatkan kepuasan tamu, sehingga dapat membentuk landasan kuat untuk berkarir dalam industri perhotelan yang dinamis.

Selain itu, mata kuliah ini membahas berbagai jenis produk hotel, termasuk hotel bisnis, resort, boutique hotel, dan lainnya. Mahasiswa akan mendapatkan wawasan mendalam tentang perbedaan kategorisasi ini, mengenali keunikan dan kebutuhan pasar yang mungkin terpenuhi oleh masing-masing jenis hotel. Mata kuliah ini juga membahas rancangan segmentasi pasar dalam konteks hotel, di mana mahasiswa akan mempelajari bagaimana mengidentifikasi dan memahami kelompok

target yang berbeda. Strategi segmentasi pasar yang efektif akan dijelaskan untuk memastikan pemasaran dan layanan hotel sesuai dengan preferensi dan kebutuhan khas setiap segmen.

Melalui kombinasi konsep karakteristik hotel, pelayanan hotel, jenis produk hotel, dan segmentasi pasar, mata kuliah ini memberikan pemahaman yang holistik kepada mahasiswa untuk berhasil mengelola dan memimpin dalam industri perhotelan yang berkembang pesat.

Capaian Pembelajaran

1. Mahasiswa diharapkan mampu mengidentifikasi dan menjelaskan berbagai karakteristik hotel, termasuk kelas, ukuran, dan fasilitas yang umumnya terdapat dalam industri perhotelan.
2. Mahasiswa diharapkan dapat menguasai konsep pelayanan hotel, termasuk proses penerimaan tamu, manajemen reservasi, dan standar pelayanan yang berlaku dalam industri perhotelan.
3. Mahasiswa diharapkan dapat mengidentifikasi dan menjelaskan berbagai jenis produk hotel, seperti hotel bisnis, resort, boutique hotel, dan lainnya.
4. Mahasiswa diharapkan dapat menguasai konsep rancangan segmentasi pasar dalam konteks hotel. Mengidentifikasi kelompok target yang berbeda dan merancang strategi pemasaran serta layanan yang sesuai dengan preferensi dan kebutuhan masing-masing segmen.
5. Mahasiswa diharapkan dapat menerapkan konsep-konsep yang dipelajari dalam situasi kasus nyata. Ini mencakup analisis karakteristik hotel, pengembangan strategi pelayanan, dan penerapan segmentasi pasar pada studi kasus yang relevan dengan industri perhotelan.

Uraian Materi

A. Karakteristik Usaha Hotel

Hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di

hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu. Pengertian hotel ini dapat disimpulkan bahwa usaha hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersial (Keputusan Menteri Parpostel no Km 94/HK103/MPPT 1987)

Bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum dengan fasilitas sebagai berikut:

1. Jasa penginapan
2. Pelayanan makanan dan minuman
3. Pelayanan barang bawaan
4. Pencucian pakaian
5. Penggunaan fasilitas perabot dan hiasan-hiasan yang ada di dalamnya.

Tujuan dari setiap usaha perhotelan adalah mencari keuntungan dengan menyewakan fasilitas dan / atau menjual pelayanan kepada para tamunya, dan berdasarkan pada pengertian hotel yang telah dijelaskan sebelumnya, maka hotel dalam menjalankan usahanya selalu melakukan kegiatan – kegiatan sebagai berikut:

1. Penyewaan kamar
2. Penjualan makanan dan minuman
3. Penyediaan pelayanan – pelayanan penunjang lain yang bersifat komersial

Perbedaan antara hotel dengan industri lainnya yakni:

1. Industri hotel tergolong industri yang padat modal serta padat karya yang artinya dalam pengelolaannya memerlukan modal usaha yang besar dengan tenaga pekerja yang banyak pula.
2. Dipengaruhi oleh keadaan dan perubahan yang terjadi pada sektor ekonomi, politik, sosial, budaya, dan keamanan dimana hotel tersebut berada.
3. Menghasilkan dan memasarkan produknya bersamaan dengan tempat dimana jasa pelayanannya dihasilkan.

4. Beroperasi selama 24 jam sehari, tanpa adanya hari libur dalam pelayanan jasa terhadap pelanggan hotel dan masyarakat pada umumnya.
5. Memperlakukan pelanggan seperti raja, selain juga memperlakukan pelanggan sebagai patner dalam usaha karena jasa pelayanan hotel sangat tergantung pada banyaknya pelanggan yang menggunakan fasilitas hotel tersebut.

B. Penyewaan Kamar

Kegiatan utama dari suatu usaha hotel adalah menyewakan kamar kepada tamu. Untuk bisa memberikan kepuasan kepada tamu, keadaan kamar yang disewakan harus berada dalam keadaan bersih, nyaman, menarik dan aman (terbebas dari berbagai kemungkinan terjadi kecelakaan, pencurian dan penyakit). Hotel menyusun sasaran-sasaran yang ingin di capai dalam bentuk kebijakan- kebijakan, kebijakan tersebut adalah:

1. Pangsa pasar yang ditetapkan untuk dilayani

Bagian Pasar (target market) yang akan dilayani perusahaan adalah sasaran yang merupakan rencana penguasaan pasar. Akan tetapi dalam realisasi, dapat terjadi penguasaan pasar yang dicapai dapat lebih rendah dari rencana. Bagian pasar yang dapat dikuasai adalah pasar aktual yang direalisasikan. Bagian ini bila dibandingkan dengan pasar yang dapat dipenuhi oleh keseluruhan industri adalah kemampuan penguasaan perusahaan atas pasar (market share). Dalam menerapkan pasar sasaran, terdapat tiga langkah pokok yang harus diperhatikan, yaitu:

a. Segmentasi Pasar

Segmentasi Pasar adalah kegiatan membagi-bagi pasar yang bersifat heterogen dari suatu produk kedalam satuan-satuan pasar (segmen pasar) yang bersifat homogen. Berdasarkan definisi diatas diketahui bahwa pasar suatu produk tidaklah homogen, akan tetapi pada kenyataannya adalah heterogen. Pada dasarnya segmentasi pasar adalah suatu strategi yang didasarkan

pada falsafah manajemen pemasaran yang orientasinya adalah konsumen. Dengan melaksanakan segmentasi pasar, kegiatan pemasaran dapat dilakukan lebih terarah dan sumber daya yang dimiliki perusahaan dapat digunakan secara lebih efektif dan efisien dalam rangka memberikan kepuasan bagi konsumen. Ada empat kriteria yang harus dipenuhi segmen pasar agar proses segmentasi pasar dapat dijalankan dengan efektif dan bermanfaat bagi perusahaan, yaitu:

- 1) Terukur (Measurable), artinya segmen pasar tersebut dapat diukur, baik besarnya, maupun luasnya serta daya beli segmen pasar tersebut.
- 2) Terjangkau (Accessible), artinya segmen pasar tersebut dapat dicapai sehingga dapat dilayani secara efektif.
- 3) Cukup luas (Substantial), sehingga dapat menguntungkan bila dilayani.
- 4) Dapat dilaksanakan (Actionable), sehingga semua program yang telah disusun untuk menarik dan melayani segmen pasar itu dapat efektif.

Kebijakan segmentasi pasar haruslah dilakukan dengan menggunakan kriteria tertentu. Tentunya segmentasi ini berbeda antara barang industri dengan barang konsumsi. Namun dengan demikian secara umum setiap perusahaan akan mensegmentasikan pasarnya atas dasar:

- 1) Segmentasi atas dasar Geografis, Segmentasi pasar ini dilakukan dengan cara membagi pasar kedalam unit-unit geografis seperti negara, propinsi, kabupaten, kota, desa, dan lain sebagainya. Dalam hal ini perusahaan akan beroperasi disemua segmen, akan tetapi, harus memperhatikan perbedaan kebutuhan dan selera yang ada dimasing-masing daerah.
- 2) Segmentasi atas dasar Demografis, Segmentasi pasar ini dapat dilakukan dengan cara memisahkan pasar kedalam

kelompok- kelompok yang didasarkan pada variabel- variabel demografis, seperti umur, jenis kelamin, besarnya keluarga, pendapatan, agama, pendidikan, pekerjaan, dan lain- lain.

- 3) Segmentasi atas dasar psychografis, Segmentasi pasar ini dilakukan dengan cara membagi- bagi konsumen kedalam kelompok- kelompok yang berlainan menurut kelas sosial, gaya hidup, berbagai ciri kepribadian, motif pembelian, dan lain- lain.

b. Penetapan Pasar Sasaran

Merupakan kegiatan yang berisi dan menilai serta memilih satu atau lebih segmen pasar yang akan dimasuki oleh suatu perusahaan. Apabila perusahaan ingin menentukan segmen pasar mana yang akan dimasukinya, maka langkah yang pertama adalah menghitung dan menilai prosentase profit dari berbagai segmen yang ada tadi. Maka dalam hal ini pemasar harus mengerti betul tentang teknik- teknik dalam mengukur potensi pasar dan meramalkan permintaan pada masa yang akan datang. Teknik- teknik yang dipergunakan ini sangat bermanfaat dalam memilih pasar sasaran, sehingga pemasar dapat menghindari kesalahan- kesalahan yang bakal terjadi, atau paling tidak menguranginya sekecil mungkin dalam prakteknya. Maka untuk tujuan tersebut perusahaan harus membagi- bagi pasar menjadi segmen- segmen pasar utama, setiap segmen pasar kemudian dievaluasi, dipilih dan diterapkan segmen tertentu sebagai sasaran. Dalam kenyataannya perusahaan dapat mengikuti salah satu diantara lima strategi peliputan pasar, yaitu:

- 1) Konsentrasi pasar tunggal.

Perusahaan dapat memusatkan kegiatannya dalam satu bagian daripada pasar. Biasanya perusahaan yang lebih kecil melakukan pilihan ini.

- 2) Spesialisasi produk.
Perusahaan memutuskan untuk memproduksi satu jenis produk. Misalnya sebuah perusahaan memutuskan untuk memproduksi hanya mesin ketik listrik bagi sekelompok pelanggan.
- 3) Spesialisasi pasar.
Sebuah perusahaan memutuskan untuk membuat segala macam mesin ketik, tetapi diarahkan untuk kelompok pelanggan yang kecil.
- 4) Spesialisasi selektif.
Perusahaan bergerak dalam berbagai kegiatan usaha yang tidak ada hubungan dengan yang lainnya, kecuali bahwa setiap kegiatan usaha itu mengandung peluang yang menarik.
- 5) Peliputan keseluruhan.
Lazim dilaksanakan oleh industri yang lebih besar untuk mengungguli pasar. Mereka menyediakan sebuah produk untuk setiap orang, sesuai dengan daya beli masing-masing.

c. **Penempatan Produk**

Penempatan produk mencakup kegiatan merumuskan penempatan produk dalam persaingan dan menetapkan bauran pemasaran yang terperinci. Pada hakekatnya Penempatan produk adalah tindakan merancang produk dan bauran pemasaran agar tercipta kesan tertentu diingatan konsumen. Bagi setiap segmen yang dimasuki perusahaan, perlu dikembangkan suatu strategi penempatan produk. Saat ini setiap produk yang beredar dipasar menduduki posisi tertentu dalam segmen pasarnya. Apa yang sesungguhnya penting disini adalah persepsi atau tanggapan konsumen mengenai posisi yang dipegang oleh setiap produk dipasar. Ada beberapa pilihan strategi merancang posisi produk, sebagai berikut;

- 1) **Posisi berdasarkan atribut produk**

Suatu produk dapat dilihat berbeda oleh konsumen menurut atribut produk, misalnya kualitas, harga, penampilan, atau modelnya.

- 2) Posisi berdasarkan pada manfaat produk
Posisi produk dapat dibedakan terhadap produk pesaing menurut kegunaan produk, fungsi, atau manfaat menggunakan. Misalnya kedudukan sepatu olahraga akan berbeda posisinya dengan sepatu formal.
- 3) Posisi yang mendasarkan penggunaan produk
Suatu produk dapat diposisikan untuk penggunaannya pada saat-saat atau kondisi tertentu. Komputer dapat dibedakan kedudukannya menurut pemakaian menentang atau untuk kepentingan diperjalanan (laptop)
- 4) Posisi berdasarkan pemakaian produk
Posisi produk dapat dibedakan secara langsung sesuai dengan perbedaan atau kekhususan pemakai produk. Misalnya posisi kendaraan menurut kepentingan keluarga akan berbeda dengan posisi kendaraan untuk pemakaian niaga.
- 5) Posisi yang membedakan langsung dengan pesaing
Posisi produk dapat dirancang berbeda secara langsung terhadap produk- produk pesaing dengan menyinggung atau menyebut atribut produk pesaingnya.

2. Jenis – jenis produk yang akan ditawarkan
Jenis- jenis produk yang ditawarkan dalam sebuah hotel yang paling utama adalah penyewaan kamar. Produk lain yang dapat ditawarkan selain kamar dapat berupa makanan dan minuman beserta fasilitas-fasilitas yang tersedia dalam hotel.
3. Standar produk yang akan dipenuhi
Standard produk yang harus dipenuhi oleh pihak hotel berupa pelayanan yang dapat memberikan kepuasan tamu sehingga tamu dapat kembali lagi ke hotel itu.

4. Keuntungan yang ingin di capai oleh Perusahaan
Keuntungan yang ingin dicapai oleh perusahaan adalah semakinnya banyaknya tamu yang menginap di hotel
- 62 5. Hubungan-hubungan dengan karyawan, pemasok, komunitas dan masyarakat umumnya.
 - a. Menjaga hubungan baik antara atasan dengan karyawan, karyawan dengan karyawan
 - b. Menjaga hubungan baik dengan perusahaan lain dan para investor
 - c. Menjaga hubungan baik dengan masyarakat sekitar karena masyarakatlah yang akan memberikan pemasukan di sebuah hotel

C. Kualitas Pelayanan

69 Kepuasan diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang dimana ia telah berhasil mendapatkan sesuatu yang menjadi kebutuhan dan keinginannya. Identifikasi kebutuhan dasar pelayanan manusia yang lazim, meliputi:

- 64 1. Kebutuhan untuk disambut baik.
2. Kebutuhan pelayanan yang tepat waktu
3. Kebutuhan merasa nyaman.
4. Kebutuhan pelayanan yang rapi
5. Kebutuhan akan pelayanan yang rapi
6. Kebutuhan untuk dimengerti.
7. Kebutuhan mendapatkan pelayanan.
8. Kebutuhan mendapatkan pertolongan.
9. Kebutuhan untuk merasa penting.
10. Kebutuhan untuk dihargai.
11. Kebutuhan untuk diakui atau diingat.
12. Kebutuhan respek.

D. Produk Usaha Hotel

33

Produk yang dihasilkan oleh usaha hotel dapat dibedakan menjadi :

1. **Komponen produk nyata**
Sesuatu yang dapat dilihat, disentuh/diraba, diukur dan dihitung. Sebagai contoh makanan, minuman, kamar tidur dan perlengkapannya adalah komponen-komponen yang merupakan produk nyata.
2. **Komponen produk tidak nyata / abstrak**
Semua produk yang hanya dapat dirasakan dan dialami sebagai suatu pengalaman. Faktor-faktor produk tidak nyata adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan dan citra suatu produk yang dihasilkan oleh hotel.

E. Kualitas Pelayanan Dan Harapan-Harapan Tamu.

79

Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang kompleks, oleh James A. Fitzsimmons dan Mona J. Fitzsimmons dijelaskan bahwa tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai tolak ukurnya, yaitu:

1. **Reliabilitas (Reliability)**
Kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu.
2. **Responsif (Responsiveness)**
Kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu
3. **Kepastian / jaminan (Assurance)**
Pengetahuan dan kesopanan-santunan serta kepercayaan diri para pegawai. Dimensi assurance memiliki ciri-ciri: kompetensi untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respek terhadap tamu.

4. Empati (empathy)

Memberikan perhatian individu tamu secara khusus.

5. Nyata (Tangibles)

Sesuatu yang nampak atau yang nyata seperti penampilan para pegawai, dan lain-lain.

F. Model Pelayanan Hotel

Model pelayanan hotel memiliki tiga elemen, sebagai berikut;

1. Elemen pertama disebut dengan provider (PR) ialah orang-orang yang menyediakan pelayanan (pada bagian ini dapat diambil contoh Roomboy / maid, Houseman, Supervisor, dan sebagainya) yang mana mereka mempunyai hubungan dengan para tamu baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada elemen ini mempunyai tiga unsur yang merupakan satu kesatuan. Ketiga unsur tersebut masing-masing adalah:
 - a. Unsur P yakni Produk (product)
Produk yang dihasilkan oleh bagian hotel, seperti kebersihan, kerapian, kelengkapan, kenyamanan dan keamanan kamar-kamar tamu.
 - b. Unsur B yakni Perilaku dan sikap (behaviour)
Perilaku dan sikap dari pemberi pelayanan yang mempunyai tanggung jawab untuk mendistribusikan produk kepada para tamu
 - c. Unsur E yakni Suasana lingkungan (environment) tempat bekerja.
Ketiga unsur yang merupakan satu kesatuan itu adalah merupakan unsur – unsur dalam Hospitality Industry. Situasi kerja mereka dipengaruhi oleh dua hal,, yakni; 1). Sistem, prosedur atau instruksi kerja yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. 2). Perilaku, sikap dan norma-norma yang melekat pada diri masing-masing serta situasi lingkungan.

2. Elemen kedua disebut dengan receiver (RE) yakni orang-orang yang menerima pelayanan, dan dalam kaitan ini adalah para tamu hotel dengan berbagai pengalaman, ide, dan kultur yang berbeda-beda.
3. Elemen ketiga disebut dengan transfer (TR) yakni suatu keadaan yang tercipta oleh interaksi antara kedua elemen sebelumnya.

Dari elemen yang ada dalam model pelayanan hotel di atas terdapat beberapa alasan tamu membutuhkan pelayanan, yaitu:

- a. Kebutuhan phisik (tidur, makan, dan sebagainya)
- b. Kebutuhan Sosial (keamanan, keramahan, dan sebagainya)
- c. Kebutuhan Psikologis (harga diri, diperhatikan secara khusus, dan sebagainya)

Dari alasan tamu menginap di hotel yang sudah dijelaskan di atas maka pelayanan yang dibutuhkan tamu antara lain:

1. Untuk mengadakan pertemuan / konvensi
2. Untuk tujuan bisnis atau usaha
3. Untuk berlibur

Meningkatkan standar pelayanan berarti juga meningkatkan kualitas pelayanan, untuk meningkatkan standar pelayanan yang lebih dari apa yang diinginkan oleh tamu. Hal tersebut dapat dilakukan melalui dua cara yaitu:

1. Meningkatkan standar pelayanan dengan meningkatkan atau menambah komponen-komponen produk nyata yang berarti juga akan meningkatkan biaya. Produk-produk nyata tersebut adalah fasilitas kolam renang, fitness, spa dan lain- lain
2. Meningkatkan komponen-komponen produk tidak nyata, yang dapat dikatakan tanpa adanya penambahan biaya hal tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan sopan-santun, sifat penuh perhatian dan bersahabat, memberikan sesuatu yang berkenaan dengan meningkatkan harga diri ataupun status tamu, mengantisipasi kebutuhan-kebutuhan atau keluhan-keluhan tamu dengan cepat, menawarkan sesuatu untuk dikerjakan dan sebagainya. Produk tidak

nyata ini menitik beratkan pada peningkatan pelayanan jasa terhadap tamu.

Sistem pelayanan mempunyai tiga konsep penting, yakni konsep pemasaran, konsep sumber daya manusia, dan konsep operasional.

G. Karakteristik Usaha Jasa Pelayanan Hotel

Suatu usaha yang menghasilkan jasa pelayanan hotel mengandung dua elemen tertentu yang dapat digunakan untuk mengklasifikasi perbedaan jenis usaha jasa pelayanan. Kedua elemen tersebut, sebagai berikut;

1. Intensitas tenaga kerja.

Rasio biaya tenaga kerja (labor cost) terhadap nilai bangunan perusahaan berserta perlengkapannya, akan tetapi tidak termasuk nilai inventori.

Dengan pengertian tersebut maka suatu usaha dengan intensitas tenaga kerja yang tinggi (high labor - intensive) adalah bila secara relatif biaya tenaga kerja lebih besar dibanding dengan nilai bangunan perusahaan dan perlengkapan, serta menitik beratkan pada biaya, waktu serta upaya-upaya yang dilakukan pekerja. Sebagai contoh, jenis pelayanan profesional merupakan high labor-intensive. Sedangkan intensitas tenaga kerja yang rendah (low labor-intensive) yaitu bila tingkat biaya tenaga kerja lebih rendah dibandingkan dengan nilai bangunan perusahaan dengan perlengkapannya.

2. Interaksi dan pelayanan yang didasarkan pada pesanan konsumen sebagai elemen kunci yang kedua dalam usaha jasa pelayanan terdiri dari dua unsur yang sama, tetapi mempunyai konsep yang berbeda, yaitu:

- a. Derajat atau ukuran dimana konsumen berinteraksi dengan proses pelayanan
- b. Derajat atau ukuran dimana pelayanan yang diberikan didasarkan pada pesanan atau keinginan konsumen.



BAB 4

PENERIMAAN TAMU

Deskripsi Singkat

Pada bagian ini berfokus pada system pelayanan tamu dan peranan dalam manajemennya. Pembelajaran penerimaan tamu pada hotel menjadi fondasi utama dalam mata kuliah ini sehingga uraian materi yang tercakup minimalnya dapat memperkenalkan mahasiswa pada aspek kritis dalam operasional perhotelan. Mahasiswa akan dibimbing untuk memahami secara mendalam proses penerimaan tamu, termasuk keterampilan interaksi dengan tamu yang melibatkan pendaftaran, penyediaan informasi, dan pelayanan awal. Mereka akan diarahkan untuk menguasai sistem reservasi dan check-in, serta memahami pentingnya responsif terhadap kebutuhan khusus tamu. Selain itu, mata kuliah ini akan mengeksplorasi strategi untuk meningkatkan pengalaman tamu selama tahap penerimaan, mencakup kebijakan pelayanan yang bersifat ramah dan orientasi yang bersifat profesional.

Pada tingkat yang lebih lanjut, mahasiswa akan diperkenalkan pada aspek manajemen konflik dan penyelesaian masalah saat berurusan dengan tamu. Mereka akan belajar mengatasi tantangan yang mungkin

timbul selama penerimaan tamu, termasuk komunikasi efektif dalam situasi stres. Selain itu, mata kuliah ini akan mengintegrasikan elemen pelatihan keamanan dan kebijakan privasi tamu dalam penerimaan, memastikan mahasiswa memiliki pemahaman menyeluruh tentang tanggung jawab etis dan profesional dalam menjaga keamanan serta privasi tamu di lingkungan perhotelan.

Capaian Pembelajaran

1. Mahasiswa diharapkan dapat mengartikulasikan dengan jelas dan mendalam mengenai proses penerimaan tamu pada hotel.
2. Mampu menjelaskan langkah-langkah pendaftaran, prosedur check-in, dan penyediaan informasi awal kepada tamu.
3. Mahasiswa diharapkan memiliki keterampilan komunikasi interpersonal yang kuat saat berurusan dengan tamu.
4. Mampu memberikan pelayanan penerimaan yang ramah, profesional, dan responsif terhadap kebutuhan serta harapan tamu.
5. Mahasiswa diharapkan dapat menguasai penggunaan sistem reservasi dan prosedur check-in di lingkungan perhotelan.
6. Mahasiswa diharapkan memiliki keterampilan manajemen konflik yang baik dan mampu menyelesaikan masalah yang mungkin muncul selama proses penerimaan tamu. Mereka harus dapat mengatasi tantangan dengan bijaksana dan efektif.
7. Mahasiswa diharapkan dapat menerapkan kebijakan keamanan dan menjaga privasi tamu selama proses penerimaan. Mereka harus memiliki pemahaman yang kuat tentang tanggung jawab etis dalam menjaga keamanan dan privasi tamu di lingkungan perhotelan.

Uraian Materi

A. Penerima Tamu (*Reception*)

Penerimaan tamu pada hotel merujuk pada serangkaian proses dan kegiatan yang dilakukan oleh staf resepsionis atau penerima tamu untuk menyambut, mendaftarkan, dan memberikan pelayanan kepada tamu

yang datang menginap di hotel. Proses ini dimulai dari saat tamu tiba di hotel hingga saat mereka meninggalkan hotel setelah menginap.

Berikut adalah beberapa aspek yang terkait dengan penerimaan tamu pada hotel:

1. **Sambutan dan Pendaftaran:**
Staf resepsionis menyambut tamu dengan ramah dan membantu mereka dalam proses pendaftaran. Tamu diminta untuk memberikan informasi pribadi dan informasi terkait reservasi mereka.
2. **Check-in:**
Proses pemberian kunci kamar atau kartu akses elektronik dimulai. Informasi tambahan, seperti panduan hotel dan aturan, dapat diberikan kepada tamu.
3. **Pelayanan Informasi:**
Resepsionis memberikan informasi kepada tamu mengenai fasilitas hotel, restoran, layanan kamar, dan fasilitas lainnya. Bantuan juga diberikan dalam memberikan informasi mengenai lokasi wisata dan transportasi lokal.
4. **Check-out:**
Pada saat tamu meninggalkan hotel, proses check-out melibatkan pembayaran tagihan dan pengembalian kunci kamar atau kartu akses elektronik.
5. **Penanganan Keluhan dan Pertanyaan:**
Staf resepsionis menanggapi pertanyaan dan keluhan tamu dengan sigap. Solusi yang memuaskan dapat diberikan untuk memastikan kepuasan tamu.
6. **Keamanan:**
Identifikasi tamu dilakukan untuk keamanan. Pengelolaan akses ke kamar dan area terbatas untuk memastikan keamanan tamu dan properti hotel.

Penerimaan tamu menjadi momen krusial dalam menciptakan kesan pertama yang baik dan memastikan pengalaman menginap yang

positif bagi tamu. Kesigapan, keramahan, dan profesionalisme dalam menjalankan proses ini merupakan kunci untuk meningkatkan kepuasan tamu dan membangun reputasi positif bagi hotel.

Dalam proses penerimaan tamu, terdapat serangkaian aktivitas dasar yang perlu dipahami oleh setiap resepsionis. Semua kegiatan yang akan diuraikan di bawah ini memiliki tujuan tunggal, yaitu mencapai layanan penerimaan tamu yang efektif dan efisien dengan menekankan pada aspek keramahan. Prinsip dasar dari proses penerimaan tamu dapat dikelompokkan ke dalam lima tahap, sebagaimana terlihat pada alur berikut.

1. Persiapan tamu tiba
2. Penetapan kamar dan harga
3. Pendaftaran
4. Memeriksa cara atau metode pembayaran
5. Mengeluarkan kunci kamar dan mengantar tamu

78 Proses penerimaan tamu pada setiap hotel pastilah berbeda-beda. Perbedaan tersebut bukan saja pada aktivitas penerimaan tamu, tetapi juga dari kategori penanganan tamu. Contohnya adalah tamu VIP. Sebelum tamu tiba maka kamar sudah ditetapkan. Secara umum tamu tiba dapat dikategorikan menjadi tiga kategori. Tiap-tiap kategori tamu memiliki penanganan yang berbeda pada saat tamu tiba di hotel. Perbedaan kategori tamu tersebut, meliputi;

1. ³⁸ *Guaranteed Reservation.*

Tamu- tamu yang telah memiliki pemesanan kamar dengan jaminan dan biasanya pemesanan kamarnya telah dikonfirmasi. Walaupun tamu-tamu ini tidak datang pada tanggal kedatangan, kamar yang telah dipesan tetap harus dibayar. Bagaimanapun juga setiap pemesanan kamar yang telah diberikan jaminan (*pre- payment, advance deposit, atau company booking*) tetap harus diberikan konfirmasi secara tertulis oleh pihak hotel. Kamar-kamar untuk ³⁸ tamu yang telah memiliki pemesanan dengan jaminan akan tetap ditunggu sampai batas waktu

berangkat sehari setelah tanggal kedatangan yang diharapkan (24 jam).

2. **Non-guaranteed Reservation.**

Tamu yang telah memesan kamar sebelumnya, namun belum memiliki jaminan. Tamu tersebut tidak diberi surat konfirmasi pemesanan oleh hotel. Jika tamu yang belum memiliki jaminan reservasi tidak datang (*no show up*) pada tanggal kedatangan maka hotel tidak menerima pembayaran apa pun dari tamu (*not receive any payment*). Kamar-kamar untuk tamu yang belum memiliki jaminan reservasi hanya ditunggu sampai batas waktu yang ditetapkan (biasanya jam 18.00 pada tanggal kedatangan). Jika sampai batas waktu tersebut tamu belum tiba, maka kamar akan dijual kepada tamu lain.

3. **Walk in** adalah tamu yang tiba tanpa memiliki pemesanan kamar terlebih dahulu. Tamu ini biasanya dikenal dengan *walk in*. sangat kecil kemungkinan tamu dalam kategori ini memiliki kesempatan untuk mendapatkan kamar (terutama pada musim ramai). Oleh karena itu sangat penting untuk meminta deposito satu malam harga kamar sebelum tamu diberikan kamar.

B. Tugas Dan Tanggung Jawab Seorang Penerima Tamu

Tugas pokok penerima tamu adalah menyambut kedatangan tamu- tamu yang akan *check in* dan memproses dengan efisien, tepat, cepat ramah tamah dan penuh sopan santun sehingga tamu memperoleh kesan yang baik. Selain tugas pokok, seorang reseptionis juga memiliki tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya. Tanggung jawab tersebut adalah:

1. Menyambut, memberi ucapan selamat datang dan melayani tamu yang akan *check-in*
2. Memeriksa reservasi tamu, mencarikan kamar sesuai dengan pesanan.
3. Membantu tamu mengisi registasi

4. Menanyakan sistem pembayaran tamu pada saat *check-in* dan prosesnya.
5. Memberikan *guest card*, *welcome drink card* dan kunci kamar.
6. Menjaga kebersihan *counter front desk* dan mengecek semua kelengkapan peralatan dan formulir.
7. Memberikan kunci cadangan bagi tamu yang tertinggal atau hilang kuncinya
8. Menyelesaikan dan mengerjakan perpindahan kamar.
9. Membuat pesan dalam *log bookflag* apabila waktu kerja habis sementara penyelesaian masalah di pending.
10. Memberitahukan *housekeeping* kamar yang *check-out*, baru *check-in* atau yang pindah kamar.
11. Memeriksa reservasi untuk VIP, FIT maupun yang grup.
12. Mempersiapkan kamar untuk VIP, grup maupun perorangan setelah kamar diblok oleh *shift leader*.
13. Melakukan pengecekan terhadap *room discrepancy* dengan *housekeeping*.
14. Memasukan data registrasi ke dalam komputer agar semua outlet dapat memanfaatkan untuk transaksi *bill*.
15. Semua penerima tamu melaporkan rincian tugas & tanggungjawab kepada *Head Front Desk*, *Assistant Front Office manager* dan *Front Office Manajer*

C. Prosedur *Check- in*

Pada dasarnya tamu-tamu hotel yang *check in* dapat dikategorikan dalam dua kelompok yaitu tamu perorangan dan tamu rombongan. Tamu yang datang secara perorangan datang langsung ke hotel (*walk-in*) atau sudah membuat pemesanan (*reservation*). Sedangkan yang datang secara rombongan, hotel mempunyai kebijakan sendiri dalam kategori tamu rombongan. Dapat dikatakan tamu rombongan jika jumlah kamar yang digunakan minimal 8 kamar dengan jumlah tamu yang menginap 15

orang. Prosedur *check in* dalam menangani tamu dikategorikan menjadi dua, yaitu:

1. Prosedure *check-in* secara manual.
 - a. Tamu yang datang ke *reception counter*, tamu harus disambut dengan ucapkan salam (*greetings*) sesuai dengan waktu pada saat *chek-in*.
 - b. Tamu apakah sudah membuat pesanan kamar atau belum, bila belum berikan kartu regristrasi kosong agar diisi.
 - c. Resepsionis dapat mempersiapkan *guest card*, kunci kamar dan *temporary rooming slip*.
 - d. Tanyakan sistem pembayaran pada tamu, untuk menjaga agar tamu tidak *skipper*.
 - e. Masukkan data-data tamu dari kartu regristrasi kedalam *arrival list* (daftar kedatangan).
 - f. Buatlah *guest name slip* yang sebenarnya dibuat rangkap empat.
 - g. Buatlah *guest bill* tamu dan letakan di *bill rack*.
 - h. Pekerjaan men-*check-in* tamu secara manual selesai.
2. Prosedure *check-in* secara komputerisasi
 - a. Sambutlah kedatangan tamu di *counter* dengan mengucapkan selamat datang.
 - b. Bersikap hangat dan siap membantu tamu dan tanyakan apakah sudah membuat pemesanan kamar. Bila tamu belum membuat pemesan, maka lihatlah pada komputer, bila sudah memesan berikan kartu regristrasi yang sudah dibuat.
 - c. Buatlah *guest card*, *welcome drink card* dan siapkan kunci kamar.
 - d. Tanyakan sistem pembayaran tamu, bisa *cash*, *credit card*, *travel/ airline voucher*, *company guarantee letter*, *traveller cheque*.
 - e. Tamu regristrasi selesai kemudian masukan data ke dalam komputer.
 - f. Pekerjaan men-*check-in*-kan tamu selesai.



BAB 5

PEMESANAN KAMAR

Deskripsi singkat

Bagian ini merinci pada aspek-aspek penting dalam manajemen pemesanan kamar, memperkenalkan mahasiswa pada landasan esensial dalam operasional industri perhotelan. Definisi pemesanan kamar menjadi titik awal, mengajarkan mahasiswa untuk memahami arti dan peran pemesanan dalam memberikan layanan penginapan yang efisien. Pemesanan kamar bukan hanya transaksi rutin, melainkan juga merupakan bagian integral dari strategi pemasaran dan peningkatan pengalaman tamu, yang akan dibahas secara menyeluruh dalam mata kuliah ini.

Klasifikasi reservasi menjadi fokus selanjutnya, membimbing mahasiswa dalam memahami berbagai jenis dan kriteria pemesanan kamar. Mahasiswa akan diajak mengenali perbedaan antara pemesanan individu, kelompok, dan pemesanan jangka panjang. Selain itu, klasifikasi ini akan membahas aspek fleksibilitas pembatalan dan kebijakan tarif yang sering dikaitkan dengan berbagai jenis pemesanan. Dengan pemahaman

mendalam tentang klasifikasi ini, mahasiswa akan dapat mengoptimalkan proses pemesanan sesuai dengan kebutuhan dan dinamika pasar.

Prosedur reservasi kamar menjadi fokus terakhir, memandu mahasiswa melalui serangkaian langkah-langkah yang diperlukan untuk menyelesaikan transaksi pemesanan. Mulai dari interaksi dengan tamu, pengelolaan sistem reservasi, hingga konfirmasi reservasi, prosedur ini memerlukan presisi dan keakuratan untuk menjaga kualitas layanan. Mahasiswa akan diajarkan untuk mengidentifikasi potensi masalah dalam proses pemesanan dan bagaimana mengatasi tantangan yang mungkin timbul, memastikan bahwa pemesanan kamar berjalan dengan lancar dan efisien.

Capaian Pembelajaran

1. Mahasiswa diharapkan dapat mengartikulasikan definisi dan peran pemesanan kamar dalam industri perhotelan.
2. Mahasiswa diharapkan dapat mengidentifikasi dan menjelaskan berbagai jenis klasifikasi reservasi kamar, termasuk pemesanan individu, kelompok, dan jangka panjang.
3. Mahasiswa diharapkan dapat menguasai prosedur pemesanan kamar, mulai dari interaksi dengan tamu, manajemen sistem reservasi, hingga konfirmasi reservasi.
4. Mahasiswa diharapkan mampu menganalisis potensi tantangan yang mungkin muncul selama proses pemesanan kamar dan mengembangkan solusi yang tepat.
5. Mahasiswa diharapkan dapat menerapkan konsep-konsep yang dipelajari dalam situasi kasus nyata. Ini mencakup kemampuan untuk merancang dan mengelola proses pemesanan kamar yang efektif, serta menghadapi tantangan sehari-hari yang mungkin timbul dalam operasional industri perhotelan.

Uraian Materi

A. Definisi Room Reservation

⁵¹ *Room reservation* adalah suatu pemesanan kamar yang dilakukan beberapa waktu sebelumnya, yang diperoleh hotel dari berbagai sumber dengan menggunakan berbagai cara pemesanan untuk memastikan bahwa tamu akan memperoleh kamar pada waktu *check-in*. *Room reservation section* merupakan salah satu bagian dari *front office departemen* yang fungsinya sangat vital karena semua kegiatan yang terjadi di *front of the house* berawal dari bagian pemesanan (*reservation*). ⁶³ Dalam dunia perhotelan kamar adalah produk yang tidak tahan lama dimana kamar yang tidak terjual hari ini tidak dapat dijual kembali pada hari lain. Setiap kamar yang ada di hotel hanya dapat dijual (disewa) sebanyak 365 malam selama satu tahun. Dengan demikian kamar yang tidak terjual setiap harinya merupakan kerugian bagi hotel. Lain halnya dengan produk lain seperti yang ada di bar. Petugas bar dapat menjual produk yang tidak laku hari ini pada hari lain.

B. Klasifikasi Reservasi

Dilihat dari sumbernya, reservasi dapat diklasifikasikan menjadi tiga jenis, yaitu:

- ¹⁹ 1. Reservasi perorangan (*individual reservation*) adalah pemesanan kamar untuk seorang calon tamu, pasangan, atau sebuah keluarga. Reservasi ini biasanya dilakukan sendiri oleh calon tamu atau oleh agen. Harga yang diberikan adalah harga normal atau harga paket (*normal rates/ package rates/family plan rates*).
2. Reservasi rombongan/tour (*group/ Tour Reservation*) adalah pemesanan kamar yang umumnya dibuat oleh agen/biro perjalanan untuk para pelanggannya. Pesanan dibuat untuk tamu yang datang berombongan. Seringkali harga yang diberikan adalah harga diskon.
3. Reservasi Konferensi (*Conference Reservation*) adalah pemesanan kamar untuk sebuah rombongan yang akan melakukan eksibisi atau

pertemuan di hotel. Reservasi ini umumnya dibuat oleh sebuah organisasi, perusahaan, atau suatu asosiasi. Harga yang diberikan untuk reservasi konferensi adalah hargakomersial (*commercial rates*). Data reservasi untuk tamu rombongan dimasukkan ke dalam formulir tersendiri sedangkan data reservasi perorangan dimasukkan kedalam formulir *individual reservation form*.

C. Jenis-Jenis Reservasi

Kegiatan reservasi yang terjadi antara calon tamu sebagai pemesan dan hotel sebagai penyedia layanan pada prinsipnya mengandung suatu kesepakatan yang harus ditaati oleh kedua belah pihak. Calon tamu mengajukan permintaan jenis dan jumlah kamar pada tanggal dan untuk jangka waktu tertentu disertai dengan permintaan-permintaan tertentu. Sementara itu pihak hotel menyepakati atau menolak permintaan tersebut. Hotel akan menerima permintaan apabila kamar yang diminta tersedia. Sebaliknya apabila kamar yang dipesan tidak tersedia maka permintaan calon tamu akan ditolak setelah sebelumnya diberikan alternatif- alternatif lain. Konfirmasi reservasi oleh pihak hotel sebagian besar dilakukan secara tertulis. Hal terpenting dalam proses reservasi adalah adanya komitmen bahwa kamar yang telah dipesan akan tersedia pada waktu kedatangan.

Untuk memudahkan penanganannya, reservasi dibedakan menjadi dua jenis yaitu Reservasi Bergaransi (*Guaranteed Reservation*) dan Reservasi Tidak Bergaransi (*Non- Guaranteed Reservation*).

1. Reservasi Bergaransi

Reservasi bergaransi adalah suatu pemesanan kamar yang disertai dengan jaminan. Tujuan dari jaminan adalah untuk mendapatkan kepastian dari pihak hotel atas pemesanan kamar yang telah dilakukan. Jaminan diperlukan oleh hotel untuk meminimalisasi kemungkinan kerugian hotel akibat tindakan tamu yang telah memesan kamar tetapi tidak datang tanpa pemberitahuan (*no show*). Suatu reservasi dapat dikatakan bergaransi apabila telah diberikan jaminan yang berupa:

- 65
- a. *Pre-Payment* adalah pembayaran yang dilakukan oleh para calon tamu untuk sejumlah harga kamar dan fasilitas yang dipesan selama tinggal sebelum mereka mempergunakan fasilitas atau menempati kamar itu. *Credit card* adalah jaminan pemesanan kamar dengan menggunakan tagihan kartu kredit. Pada saat reservasi petugas hanya menanyakan nama dan nomor kartu kredit.
 - b. *Advance Deposit* adalah pembayaran yang dikirimkan atau dibayarkan oleh calon tamu kepada pihak hotel dalam jumlah tertentu paling sedikit harga kamar untuk satu malam atau lebih, dan kurang dari harga keseluruhan selama tinggal.
 - c. *Kontrak Kesepakatan (Corporate)* adalah jaminan yang disertai kesepakatan kontrak antara pihak hotel dengan suatu perusahaan, sebuah bentuk kerjasama dimana perusahaan menyetujui untuk membayar sejumlah kamar kepada pihak hotel.
 - d. *Agen Perjalanan (Travel Agent)* adalah penjaminan pemesanan kamar yang dilakukan oleh pihak agen perjalanan. Alat yang dipakai untuk penjaminan berbentuk *voucher*.
2. Reservasi Tidak Bergaransi
- Reservasi tidak bergaransi adalah suatu pemesanan kamar yang tidak disertai jaminan apapun. Pihak hotel hanya memastikan kamar yang telah dipesan tersedia sampai pada batas waktu yang telah ditentukan saat tanggal kedatangan. Biasanya batas waktu tersebut adalah pukul 18.00 waktu setempat.
3. *Confirmed reservation*.
- Pemesanan kamar yang telah disetujui oleh pihak hotel dengan bukti surat kepastian tentang pemesanan kamar (*confirmation letter*) yang dikirimkan kepada tamu yang bersangkutan. *Confirmation letter* ini harus dibawa oleh tamu pada saat *check-in* sebagai bukti untuk memperoleh kamar.

D. Media dan Sumber Reservasi

Media Reservasi adalah alat, media, ¹³metode, atau cara yang digunakan oleh calon tamu dalam melakukan pemesanan kamar. Media yang dapat digunakan adalah:

- ⁹³1. Telepon
2. Surat
3. Faksimili
4. E- mail
5. *Computer Terminal*
6. Personal (Tamu datang langsung)
7. Jasa Platform Online Travel Agencies (OTA)

E. Sumber-sumber Pemesanan Kamar

Sumber- sumber pemesanan kamar adalah asal usul pemesanan kamar yang dibuat oleh berbagai pihak yang selalu ada tanpa henti. Ada pun sumber-sumber pemesanan kamar tersebut adalah sebagai berikut:

- ⁸1. *Company* (Perusahaan)
Perusahaan yang dapat dijadikan sumber pemesanan kamar adalah perusahaan swasta, perusahaan asing, perusahaan gabungan, perusahaan nrgara/ BUMN.
2. *Travel Agent* (biro/agen perjalanan)
Agen perjalanan dijadikan sumber pemesanan kamar, karena tamu-tamu yang dibawa oleh travel agent tersebut memerlukan tempat akomodasi. Penggolaongan sumber pemesanan kamar untuk travel agent ada dua macam yaitu:
 - ⁸a. FIT (*Free Independent Traveller* atau *Free Individual Traveller*)
 - b. GIT (*Group Inclusive Tour*) atau orang- orang yang mengadakan perjalanan dalam suatu kelompok, biasanya dalam GIT sudah termasuk paket perjalanan.
3. *Airline Companies*
⁵⁶Sumber yang diperoleh dari perusahaan penerbangan, antara lain:

- a. Awak kabin (*captain pilot, co-pilot, steward, dan flight engineer*)
 - b. Kantor perwakilan yang tersebar di dalam dan di luar negeri
 - c. *Passanger* atau penumpang pesawat terbang
4. *Government Officer* (pemerintahan)
 - a. Departemen yang ada dalam pemerintahan, seperti Departemen Luar Negeri
 - b. Pemda (pemerintah daerah)
 5. *Hotel Representative*
 Karyawan hotel yang bertugas di pelabuhan udara dinamakan *airport representative* yang bertugas melayani tamu yang sudah membuat pemesanan kamar untuk hotel atau pun yang belum.
 6. *Hotel Guest* (tamu hotel)
 Tamu hotel juga bisa disebut sebagai sumber pemesanan kamar karena tamu dapat membooking kamar bagi orang lain atau diri sendiri untuk rencana kunjungan berikutnya.
 7. *Car rental Company* (perusahaan penyewaan mobil)
 Contoh *car rental company* antara lain AVIS, HERTZ, BLUE BIRDS dan lain- lain
 8. Central Reservation System
 System pemesanan kamar melalui jaringan komputerisasi yang mana jaringan itu sudah diakses ke komputer sehingga dapat melakukan pemesanan secara langsung.
 9. Individu
 Perorangan adalah sumber pemesanan kamar yang bersifat bebas, siapa saja dapat melakukan pemesanan.
 10. *Inter sells agencies*, perusahaan yang memberikan jasa pelayanan dalam segala sesuatu yang sifat pemesanannya seperti tiket pesawat, sewa mobil dan lain sebagainya.

F. Kategori Pemesanan Kamar

Kategori pemesanan dibagi menjadi empat kelompok yaitu:

1. *Confirmed Reservation*
Pemesanan kamar yang sudah disetujui oleh pihak hotel dengan bukti *confirmation letter* yang dikirimkan kepada tamu yang bersangkutan.
2. *Guaranteed Reservation*
Pemesanan kamar yang sudah dijamin oleh tamu yang bersangkutan, pembatalan berlaku hingga *check-in time*.
3. *Advanced Payment Reservation*
Pemesanan kamar yang dilakukan beberapa waktu sebelumnya, adapun tamu sudah membayar uang muka (*advance deposit*)
4. *Waiting List Reservation*
Pemesanan kamar dimana hotel tidak menjamin tamu memperoleh kamar pada saat *check-in*.

G. Prsedur Pemesanan Kamar

Prosedure pemesanan kamar dibedakan menjadi dua bagian yaitu;

1. Pemesanan kamar secara manual
 - a. Pemesanan kamar yang telah diterima dicatat dalam buku agenda pemesanan.
 - b. Agenda pemesanan data dipindahkan ke *reservation form*.
 - c. Data dari *reservation form* dipindahkan ke *reservation form slip*.
 - d. Masukan *reservation slip* ke dalam *reservation rack*.
 - e. Isi *reservation chart/plan*.
 - f. Kirimkan *confirmation letter* pada pembuat pemesanan kamar.
2. Prosedure pemesanan kamar secara komputerisasi
 - a. Pemesanan yang dilakukan dengan media apapun dimasukkan kedalam buku agenda reservasi
 - b. Agenda resevasi dipindahkan ke ⁴² dalam *reservation form* kemudian dimasukkan ke komputer.

- c. Data lengkap masuk komputer sampai semua data reservation tersebut sudah di-record.
- d. Simpan semua data dokumen reservasi ke dalam *filing cabinet*.
- e. Mengirimkan tanda konfirmasi pemesanan kepada tamu.

H. Penanganan Perubahan dan Pembatalan Pemesanan

1. ⁸⁴ Perubahan pemesanan kamar (*amendment of reservation*)
 Perubahan yang terjadi atas suatu pemesanan kamar sebelum kedatangan tamu di hotel, perubahan ini dilakukan dengan alasan tertentu, perubahan pemesanan ini dapat berupa:
 - a. Perubahan tanggal kedatangan & keberangkatan
 - b. Perubahan jenis kamar
 - c. Penambahan atau pengurangan jumlah tamu & jumlah kamar
 - d. ¹⁰⁷ Perubahan harga
 Langkah- langkah yang harus dilakukan jika terjadi perubahan reservasi
 - 1) ⁵⁹ Mengambil data pemesanan yang telah dilakukan
 - 2) Mengisi perubahan pada formulir *change of reservation/ amendment of reservation*
 - 3) Membuat perubahan pada tabel pemesanan kamar
 - 4) ⁵⁹ Membuat perubahan pada slip pemesanan kamar
 - 5) ⁵⁹ Menyimpan pada arsip sesuai dengan perubahan pada tanggal tiba yang baru
2. ⁵ Pembatalan pemesanan kamar (*cancelation of reservation*)
 Pembatalan terhadap pemesanan kamar yang telah dilakukan sebelum waktu kedatangannya di hotel, kemudian hotel akan memberikan kode/nomer pembatalan reservasi kepada tamu sebagai bukti bahwa telah terjadi pembatalan. Di beberapa hotel yang tingkat hunian kamarnya tinggi akan menetapkan peraturan jika pembatalan kamar terjadi setelah jam 18.00 maka *advance payment for reservation* akan dipotong 50%. Langkah-langkah jika terjadi pembatalan reservasi:

5.
 - a. Mengambil data pemesanan kamar yang telah dilakukan
 - b. Menanyakan alasan pembatalan kamar serta mengisi formulir pembatalan dengan lengkap
 - c. Mencoret *slip* pemesanan kamar
 - d. Hapus data pada tabel pemesanan kamar
 - e. Simpan kembali pada arsip
3. Pemesan kamar tidak datang
Penanganan pemesanan kamar tetapi tidak jadi datang (*no show*) adalah tamu yang telah memiliki pemesanan kamar namun tidak datang tanpa pemberitahuan sebelumnya kepada pihak hotel. Langkah yang harus dilakukan jika terjadi *no show*, yakni:
 - a. *Rack slip* harus disimpan untuk menjaga kemungkinan akan datang/pada hari berikutnya.
 - b. Berdasarkan *rack slip* atau buku harian, data dihapus/dikeluarkan dari tabel pemesanan kamar
 - c. Apabila sudah ada jaminan pembayaran, maka deposit tersebut akan diambil untuk menutupi penjualan
 - d. Jika mereka datang esok harinya, bila ada kamar bisa diberikan tapi kalau kamar penuh usahakan mendapatkan kamar lain.
 - e. Jika memungkinkan diberikan kamarnya maka *slip*nya akan ditambah atau perbaikan pada buku harian dan dikembalikan kedalam tabel sesuai dengan lamanya tinggal serta data dalam korespondensi dirubah pula sesuai dengan tanggal kedatangan
 - f. Bila pemesanan kamar dilakukan oleh salah satu sumber maka sumber yang bersangkutan segera diberitahukan bahwa kliennya *no show*.

I. Permasalahan Reservasi

Berbagai masalah yang dihadapi oleh bagian reservasi atau pemesanan, diantaranya;

1. Data pemesanan kamar tidak akurat
 - a. Terjadinya kesalahan dalam menulis nama tamu sehingga mengakibatkan data tamu tidak diketemukan
 - b. Keliru menuliskan tanggal kedatangan dan keberangkatan, hal ini mungkin terjadi apabila penulisan untuk bulan ditulis dengan angka, sebaiknya ditulis 23-Oktober-2007 dibanding dengan menuliskan 23-10-2007
 - c. Tidak dicatatnya rincian cara pembayarannya, kesalahan ini akan menjadi fatal jika cara pembayaran akan ditagihkan ke perusahaan
2. Pengarsipan yang tidak baik
3. Adanya kesalahpahaman tentang harga kamar antara harga kamar sudah termasuk (net) atau belum termasuk (++) pajak pelayanan
4. Tidak dijelaskannya fasilitas yang diperoleh oleh tamu pada saat pemesanan kamar
5. Kesalahan informasi yang diberikan oleh pihak pemesan kamar
6. Terjadinya kerusakan jaringan alat komunikasi sehingga mengakibatkan data yang diperoleh menjadi lambat dan tidak akurat
7. Komunikasi yang tidak baik antara hotel dengan biro perjalanan, seperti biro perjalanan menjual kamar melebihi dari jumlah kamar yang tersedia untuk dijual atau jumlah kamar yang sudah ada dalam kontrak.



BAB 6

PROSEDUR PENANGANAN KOMPLAIN

Deskripsi Singkat

Bagian ini menyajikan pemahaman mendalam tentang prosedur penanganan keluhan di lingkungan hotel, sebuah aspek kritis dalam memastikan kepuasan tamu dan membangun reputasi positif. Mahasiswa akan diarahkan untuk memahami pentingnya responsif terhadap keluhan tamu sebagai peluang untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan. Mata kuliah ini juga akan membahas strategi pencegahan keluhan dengan merinci langkah-langkah proaktif yang dapat diambil oleh hotel untuk menghindari masalah yang dapat mengarah pada keluhan.

Pada tingkat selanjutnya, mahasiswa akan mempelajari prosedur penanganan keluhan secara sistematis. Ini mencakup keterlibatan berbagai departemen, komunikasi efektif dengan tamu, serta pemahaman terhadap kebijakan dan praktik yang dapat diterapkan untuk menyelesaikan keluhan dengan efisien dan menghasilkan solusi yang memuaskan bagi tamu. Sebagai bagian dari mata kuliah ini, mahasiswa akan diajak untuk menganalisis studi kasus nyata dan mengembangkan keterampilan

komunikasi dan pemecahan masalah yang diperlukan untuk menangani keluhan dengan profesional dan efektif.

Kegiatan ini bertujuan untuk membekali mahasiswa dengan keterampilan manajemen konflik dan pelayanan pelanggan yang unggul, mempersiapkan mereka untuk menghadapi berbagai situasi tantangan dalam industri perhotelan dengan sikap tanggap dan solutif.

Capaian Pembelajaran

1. Mahasiswa diharapkan dapat memahami pentingnya responsif terhadap keluhan tamu sebagai peluang untuk meningkatkan kualitas layanan dan membangun hubungan positif dengan tamu.
2. Mahasiswa diharapkan mampu merancang dan mengimplementasikan strategi pencegahan keluhan di lingkungan hotel.
3. Mahasiswa diharapkan dapat menguasai prosedur penanganan keluhan secara sistematis, termasuk keterlibatan departemen terkait, komunikasi efektif dengan tamu, dan penerapan kebijakan dan praktik yang relevan.
4. Mahasiswa diharapkan dapat menganalisis studi kasus nyata terkait dengan penanganan keluhan di hotel.
5. Mahasiswa diharapkan mampu menerapkan keterampilan yang dipelajari dalam simulasi praktis, seperti berperan sebagai staf hotel dan menanggapi keluhan dari “tamu”.

Uraian Materi

A. Definisi Komplain

Complaint adalah ekspresi formal atau informal dari ketidakpuasan, kekecewaan, atau keluhan seseorang terhadap suatu produk, layanan, kebijakan, atau situasi tertentu. Dalam konteks layanan konsumen pada Hotel, complaint seringkali merujuk pada umpan balik negatif yang diterima oleh organisasi atau penyedia layanan dari pelanggan yang merasa bahwa harapan atau standar yang diharapkan tidak terpenuhi. Keluhan dapat mencakup berbagai hal, seperti ketidakpuasan terhadap kualitas

produk, pelayanan pelanggan yang buruk, atau masalah terkait proses. Pentingnya menanggapi dan menyelesaikan keluhan dengan baik adalah untuk mempertahankan kepuasan pelanggan dan memperbaiki kualitas layanan atau produk. Secara singkat bisa disebut keluhan merupakan ekspresi yang timbul akibat adanya perbedaan antara persepsi harapan dengan kenyataan.

B. Jenis Pelanggan

Pelanggan merujuk kepada individu yang melakukan pembelian dan menggunakan produk serta jasa. Terdapat dua kategori utama pelanggan, yaitu:

1. Internal Customer:

Merupakan individu yang berada di dalam perusahaan, di mana pelayanan yang mereka terima bergantung pada entitas tempat mereka bekerja. Memiliki ketergantungan yang signifikan pada perusahaan dan memiliki sedikit opsi atau bahkan tidak memiliki pilihan sama sekali selain menerima layanan dari organisasi tempat mereka bekerja.

2. External Customer:

Adalah individu di luar perusahaan yang menerima layanan atau berbisnis dengan perusahaan tersebut, bukan karena ketergantungan, melainkan sebagai hasil dari pilihan mereka sendiri. Tidak memiliki ketergantungan yang sama pada perusahaan seperti internal customer, dan mereka memiliki kebebasan untuk memilih untuk berbisnis dengan perusahaan tersebut atau mencari alternatif lain.

Dengan demikian, internal customer terkait erat dengan kegiatan internal perusahaan, sedangkan external customer memiliki hubungan lebih bebas dan independen dengan perusahaan, memilih untuk berinteraksi berdasarkan keputusan dan preferensi pribadi mereka.

C. Tipe Pelanggan

Berikut adalah beberapa tipe pelanggan yang dapat diidentifikasi:

1. **Agresif Customer:**
Merupakan pelanggan yang cenderung mengajukan banyak pertanyaan atau mengemukakan keluhan secara panjang lebar. Mungkin menunjukkan tingkat ekspektasi yang tinggi atau memiliki kebutuhan khusus yang ingin dipenuhi.
2. **Meek Customer:**
Pelanggan ini cenderung tidak banyak mengeluh, bersifat lemah lembut, dan mungkin kurang ekspresif terkait kebutuhan atau keinginan mereka. Mungkin memerlukan dorongan untuk mengungkapkan pendapat atau kekhawatiran mereka.
3. **High Roller Customer:**
Pelanggan yang, meskipun mungkin memiliki keluhan yang wajar, tidak terlalu tertarik atau terpengaruh oleh alasan tertentu. Mungkin memiliki tingkat toleransi yang tinggi terhadap kekurangan atau masalah.
4. **Rip-off Customer:**
Pelanggan ini merasa tidak puas dengan layanan yang mereka terima dan berusaha untuk selalu mendapatkan perhatian atau pelayanan yang lebih baik. Mungkin menggunakan keluhan sebagai strategi agar mereka selalu diperhatikan.
5. **The Chronic Complainer Customer:**
Merupakan pelanggan yang selalu merasa tidak puas dan cenderung menilai bahwa segala sesuatunya selalu salah. Mungkin memerlukan pendekatan khusus dalam menangani keluhan mereka dan mencari solusi yang memuaskan.

Mengidentifikasi tipe pelanggan membantu staf hotel atau penyedia layanan untuk mengenali karakteristik dan preferensi khusus, sehingga mereka dapat memberikan respons yang sesuai dan memastikan kepuasan pelanggan.

D. Alasan Pelanggan Enggan Menyampaikan Keluhan

Pelanggan kadang-kadang enggan menyampaikan keluhan atas berbagai alasan. Beberapa alasan umumnya melibatkan ketakutan atau ketidaknyamanan dalam mengungkapkan ketidakpuasan mereka. Berikut adalah beberapa alasan mengapa pelanggan mungkin enggan menyampaikan keluhan:

1. **Ketakutan akan Retaliasi:**
Pelanggan mungkin khawatir bahwa menyampaikan keluhan dapat menyebabkan perlakuan yang tidak menguntungkan dari penyedia layanan atau perusahaan, seperti diskriminasi atau pelayanan yang lebih buruk.
2. **Kurangnya Keyakinan dalam Perubahan:**
Pelanggan mungkin tidak yakin bahwa menyampaikan keluhan akan membawa perubahan yang signifikan atau perbaikan dalam pelayanan atau produk.
3. **Ketidakpastian Cara Menyampaikan Keluhan:**
Beberapa pelanggan mungkin tidak tahu cara atau saluran yang tepat untuk menyampaikan keluhan mereka, terutama jika prosedurnya tidak jelas atau tersembunyi.
4. **Waktu dan Usaha yang Diperlukan:**
Pelanggan mungkin merasa bahwa menyampaikan keluhan akan memakan waktu dan usaha yang lebih besar daripada manfaat yang mungkin mereka dapatkan sebagai hasilnya.
5. **Ketidakpercayaan pada Respons Positif:**
Pelanggan mungkin meragukan bahwa penyedia layanan atau perusahaan akan merespons secara positif terhadap keluhan mereka, dan bahwa keluhan itu akan diabaikan atau dianggap sepele.

6. Ketakutan Menghadapi Konflik:
Beberapa pelanggan mungkin tidak suka konfrontasi atau menghindari konflik, dan karena itu, mereka memilih untuk tetap diam daripada menghadapi situasi yang mungkin memunculkan ketegangan.
7. Rasa Malu atau Tidak Nyaman:
Pelanggan mungkin merasa malu atau tidak nyaman dalam mengakui bahwa mereka tidak puas, terutama jika mereka merasa bahwa kebutuhan atau harapan mereka terlalu tinggi.
8. Perasaan Apathy atau Rasa Putus Asa:
Beberapa pelanggan mungkin merasa bahwa keluhan mereka tidak akan membuat perbedaan, atau mereka telah mengalami pengalaman sebelumnya di mana keluhan mereka diabaikan.

Mengenali dan mengatasi hambatan-hambatan ini dapat membantu perusahaan atau penyedia layanan menciptakan lingkungan di mana pelanggan merasa nyaman untuk menyampaikan keluhan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memperbaiki hubungan dengan pelanggan.

E. Prosedur Menangani Keluhan

Keluhan yang disampaikan tamu harus ditangani secepat mungkin, dengan cara yang tepat. Adapun prosedur penanganan keluhan, sebagai berikut;

1. Penerimaan Keluhan:
Dengarkan keluhan pelanggan dengan penuh perhatian dan kesabaran. Pastikan bahwa pelanggan merasa didengar dan dihargai.
2. Mengucapkan Terima Kasih:
Ucapkan terima kasih kepada pelanggan karena telah memberikan umpan balik atau keluhan. Jelaskan bahwa perusahaan menghargai masukan mereka.

3. **Validasi Keluhan:**
Konfirmasi pemahaman terhadap keluhan pelanggan untuk memastikan bahwa tidak ada kesalahpahaman. Ajukan pertanyaan tambahan jika diperlukan untuk mendapatkan klarifikasi.
4. **Catat Detail Keluhan:**
Dokumentasikan dengan rinci keluhan pelanggan, termasuk tanggal, waktu, dan semua detail yang relevan. Informasi ini dapat membantu dalam mengevaluasi dan memperbaiki proses di masa depan.
5. **Tawarkan Permintaan Maaf:**
Berikan permintaan maaf secara tulus kepada pelanggan atas ketidaknyamanan atau pengalaman negatif yang mereka alami.
6. **Analisis dan Evaluasi:**
Identifikasi penyebab akar keluhan untuk mencegah terulangnya masalah serupa di masa depan. Lakukan evaluasi menyeluruh terhadap situasi.
7. **Berikan Solusi atau Tindakan Perbaikan:**
Tawarkan solusi atau tindakan perbaikan yang sesuai dengan keluhan pelanggan. Pastikan bahwa solusi tersebut dapat memuaskan pelanggan dan mengatasi masalah yang dihadapi.
8. **Komunikasi Transparan:**
Jelaskan dengan jelas langkah-langkah yang akan diambil untuk menyelesaikan keluhan. Berikan informasi waktu yang realistis jika diperlukan.
9. **Follow-up:**
Lakukan tindak lanjut dengan pelanggan untuk memastikan bahwa solusi yang diberikan memuaskan mereka. Berikan kesempatan kepada pelanggan untuk memberikan umpan balik tambahan.
10. **Pelajari dari Pengalaman:**
Evaluasi proses penanganan keluhan secara internal. Identifikasi peluang perbaikan sistem dan pelatihan staf untuk mencegah keluhan serupa di masa depan.

F. Tipe Guest Complaint

23

Beberapa tipe keluhan yang dihadapi tamu saat menginap di sebuah hotel dan cara menangani keluhannya.

1. Pada saat tamu check-in kamar yang dipesan tidak sesuai dengan yang dipesan sebelumnya yaitu dua kamar *connecting* namun pada saat *check-in* yang diberikan dua kamar yang berhadapan dan keluhan tamu tidak ditanggapi dengan baik oleh manager.
#Permasalahan tersebut termasuk dalam service related problem dan staff/attitudinal complain
2. Pada saat tamu *check-in* kamar yang dipesan mengalami kebanjiran air hujan dan kurang mendapat perlakuan yang baik.
#permasalahan tersebut termasuk dalam fasilitas/mechanical complain dan staff/attitudinal complain
3. Pada saat tamu *check-in*, kamar yang dipesan bermasalah yaitu AC berisik dan *sheet*/sprei yang digunakan tidak bersih. Kemudian hotel memberikan solusi dengan mengganti kamar baru namun tamu tetap komplain karena kamar tetap tidak lebih baik dari yang sebelumnya.
#Permasalahan tersebut termasuk dalam service related problem, staff/attitudinal dan fasilitas/mechanical complain

G. Jenis Complaint

64

Pada dasarnya keluhan pelanggan dapat dikategorikan ke dalam empat bagian utama yaitu:

1. *Facilities/Mechanical Complaint* atau Keluhan Mekanikal
Biasanya keluhan ini disampaikan oleh pelanggan karena barang yang dibelinya mengalami kerusakan pada sebagian atau salah satu peralatan atau barang yang dibeli tersebut. Keluhan mekanikal ini biasanya sering terjadi pada pembelian barang-barang mekanikal dan elektrikal (seperti pembelian TV, tape, radio, AC, laser disc, mobil, motor, dll).

2. *Staff/Attitudinal Complaint* atau **Keluhan Akibat Sikap Petugas**
Biasanya keluhan ini disampaikan oleh pelanggan, karena sikap petugas yang kurang baik atau negatif pada saat melayani pelanggan. Hal ini acapkali dialami pelanggan misalnya:
- Cara bicara yang ketus, terkesan judes.
 - Menampilkan wajah yang masam atau cemberut.
 - Malas-malasan melayani pelanggan (pasif).
 - Menganggap rendah pelanggan.

Yang lebih berbahaya lagi bila petugas pelayanan tersebut memposisikan dirinya ingin menjadi "pusat perhatian" dengan pakaian dan aksesoris keren, make-up yang wah. Biasanya kebanyakan petugas pelayanan tersebut bertugas di *public relations* atau *customer service*. Petugas seperti ini akan kurang sabar melayani pelanggan, bahkan cenderung bersikap diskriminatif, karena mereka kemungkinan berasal dari keluarga yang kurang perasaan melayani. Banyak pelanggan merasa rendah diri bila berhadapan dengan petugas pelayanan seperti ini, lambat laun akan ditinggalkan pelanggannya.

3. *Service Related Problem* atau **Keluhan Akibat Pelayanan Buruk**
Biasanya keluhan pelanggan karena hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan itu sendiri yang buruk. Misal: Pembelian DVD. Pelanggan dijanjikan oleh toko DVD, bahwa apabila DVD mengalami kerusakan, petugas service dalam 1 x 24 jam segera memperbaiki atau menggantinya dengan yang baru, tetapi kenyataannya tidak demikian. Contoh lain seperti di restoran, penyajian hidangan yang terlalu lama membuat tamu bosan dan jengkel, sehingga selera makan menjadi hilang.

4. *Unusual Complaint* atau **Keluhan yang Aneh**
Keluhan yang aneh adalah keluhan pelanggan yang di mata petugas merupakan keluhan yang tidak wajar. Pelanggan yang mengeluh seperti ini secara psikologis mungkin saja hidupnya tidak bahagia, kesepian, atau stress. Keluhan yang disampaikan kadangkala tidak perlu dicarikan jalan keluarnya, cukup didengarkan dengan penuh

perhatian, karena biasanya orang seperti ini hanya menginginkan hubungan yang hangat antarmanusia.

44
Dalam menghadapi keluhan pelanggan, kita harus menyadari bahwa keluhan tersebut adalah salahsatu langkah untuk menuju perbaikan kinerja perusahaan. Keluhan pelanggan tidak berarti penghinaan terhadap produk perusahaan, melainkan merupakan alat koreksi yang efektif yang akan membuat perusahaan semakin matang. Dengan adanya keluhan, para petugas pelayanan akan menjadi lebih profesional dalam bekerja.



BAB 7

PEMASARAN DAN PROMOSI

Deskripsi Singkat

Bagian ini memperkenalkan konsep-konsep pemasaran dan promosi khususnya dalam konteks industri perhotelan. Mahasiswa akan meresapi strategi-strategi pemasaran yang efektif untuk hotel, memahami bagaimana menciptakan dan memposisikan merek hotel agar menarik perhatian pasar. Selain itu, mata kuliah ini membahas peran pemasaran dalam menciptakan diferensiasi dalam lingkungan persaingan yang ketat, memungkinkan mahasiswa mengenali keunggulan kompetitif dan menarik segmen pasar yang sesuai.

Pada tingkat selanjutnya, mahasiswa akan memahami esensi promosi dalam meningkatkan visibilitas dan meningkatkan reservasi hotel. Mereka akan diajarkan untuk merancang kampanye promosi yang efektif, memanfaatkan berbagai saluran media dan strategi pemasaran digital. Dengan memfokuskan pada aspek-aspek kreatif dalam promosi hotel, mahasiswa akan belajar bagaimana merancang pesan yang menarik dan menciptakan pengalaman pemasaran yang positif bagi calon tamu.

Melalui pendekatan yang holistik, mata kuliah ini ⁹⁷ tidak hanya memberikan pemahaman teoritis, tetapi juga membawa mahasiswa untuk terlibat dalam studi kasus nyata dan proyek simulasi. Dengan demikian, mahasiswa akan mendapatkan wawasan praktis yang dapat diterapkan langsung dalam mengelola pemasaran dan promosi di industri perhotelan yang dinamis.

42

Capaian Pembelajaran

1. Mahasiswa diharapkan mampu memahami konsep dan strategi pemasaran yang efektif untuk hotel.
2. Mahasiswa diharapkan mampu menguasai penggunaan berbagai saluran media dan strategi pemasaran digital untuk meningkatkan visibilitas hotel.
3. Mahasiswa dapat merancang dan mengelola kampanye promosi yang efektif, termasuk penggunaan media sosial, situs web, dan platform online lainnya.
4. Mahasiswa diharapkan mampu mengembangkan keterampilan desain pesan dan pengalaman pemasaran yang menarik.
5. Mahasiswa dapat merancang pesan promosi yang efektif, mempertimbangkan estetika visual, dan menciptakan pengalaman pemasaran yang positif bagi calon tamu.
6. Mahasiswa diharapkan mampu menganalisis studi kasus nyata terkait dengan pemasaran hotel.
7. Mahasiswa diharapkan mampu menerapkan konsep-konsep yang dipelajari dalam proyek simulasi pemasaran hotel.

Uraian Materi

Pemasaran pada hotel melibatkan serangkaian strategi dan taktik untuk menarik tamu, memperluas pangsa pasar, dan membangun citra positif. Beberapa aspek utama pemasaran hotel meliputi:

1. Segmentasi Pasar:
 - a. Identifikasi dan pemahaman terhadap segmen pasar yang diinginkan, seperti pelanggan bisnis, wisatawan, atau keluarga.

- b. Kemudian mengenali kebutuhan dan preferensi setiap segmen untuk menyesuaikan penawaran dan promosi.
 2. Branding:
 - a. Membangun dan memelihara identitas merek yang kuat untuk menciptakan pengalaman yang konsisten dan dikenali oleh pelanggan.
 - b. Menonjolkan nilai unik dan keunggulan hotel.
 3. Situs Web dan Media Sosial:
 - a. Mengoptimalkan situs web hotel untuk keberadaan online yang efektif.
 - b. Menerapkan strategi media sosial untuk meningkatkan interaksi dengan pelanggan dan meningkatkan visibilitas.
 - c. Platform sosial media seperti Facebook, Instagram, dan Twitter digunakan untuk mempromosikan hotel, berbagi konten visual, dan berinteraksi dengan calon tamu.
 - d. Iklan berbayar di platform sosial media juga umum digunakan
 - e. Termasuk juga menggunakan google my business sebagai platform social media untuk meningkatkan engagement dengan tamu.
 4. Pemasaran Konten:
 - a. Menciptakan konten yang informatif, menarik, dan relevan, seperti blog, artikel, dan video, untuk menarik perhatian calon tamu.
 - b. Menggunakan SEO untuk meningkatkan visibilitas online.
 5. Kemitraan dan Kerjasama:
 - a. Membangun kemitraan dengan pihak ketiga, seperti agen perjalanan, perusahaan, atau organisasi lokal untuk meningkatkan akses pasar.
 - b. Mengadakan promosi bersama atau kerjasama untuk mendapatkan eksposur tambahan.

6. Memasarkan produk pada Online Travel Agencies (OTA)
 - a. Beberapa platform yang di pakai untuk memasarkan hotel di antaranya adalah : Booking.com, AirBnb, Travelola, Expedia, Tiket.com dan lainnya.
 - b. Hotel membayar komisi kepada OTA atas pemesanan yang diperoleh melalui platform ini.
7. Promosi pada Hotel:

Promosi pada hotel mencakup aktivitas khusus yang bertujuan meningkatkan pemahaman dan minat calon tamu terhadap properti tersebut. Beberapa elemen kunci dari promosi hotel melibatkan:

 - a. Program Diskon dan Penawaran Khusus:
 - 1) Menyediakan diskon atau paket khusus untuk menarik perhatian pelanggan potensial.
 - 2) Menerapkan program loyalitas atau diskon untuk tamu yang sering menginap.
 - b. Pemasaran Acara Khusus:
 - 1) Menyelenggarakan acara khusus, seperti konferensi, pernikahan, atau pesta, untuk meningkatkan penggunaan fasilitas dan menarik perhatian.
 - 2) Menawarkan paket acara yang menarik.
 - c. Iklan Media Tradisional dan Digital:
 - 1) Menggunakan iklan di media cetak, radio, atau televisi lokal.
 - 2) Menerapkan kampanye iklan digital, termasuk iklan Google dan media sosial.
 - d. Email Marketing:
 - 1) Mengirimkan newsletter atau email promosi kepada pelanggan potensial dan pelanggan setia.
 - 2) Menawarkan penawaran eksklusif kepada pelanggan yang berlangganan.

- e. Partisipasi dalam Pameran dan Event Industri:
 - 1) Berpartisipasi dalam pameran perjalanan dan pariwisata untuk meningkatkan visibilitas.
 - 2) Menghadiri dan mendukung event-industri terkait.
- f. Program Referral dan Word-of-Mouth:
 - 1) Mendorong tamu untuk merujuk hotel kepada teman dan keluarga.
 - 2) Meningkatkan word-of-mouth melalui ulasan positif dan testimoni pelanggan.
- g. Penawaran Khusus untuk Grup atau Bisnis:
 - 1) Membuat paket atau penawaran khusus untuk kelompok atau perusahaan yang menginginkan akomodasi kelompok.
- 8. Analisis dan Pengukuran:
 - a. Melakukan analisis efektivitas promosi dengan memantau kinerja iklan, tingkat pemesanan, dan umpan balik pelanggan.
 - b. Menggunakan data untuk menyesuaikan dan meningkatkan strategi promosi.

Penting untuk menyusun strategi pemasaran dan promosi yang holistik dan sesuai dengan tujuan bisnis serta karakteristik pasar target. Integrasi elemen-elemen ini dapat membantu hotel untuk menarik perhatian calon tamu.



BAB 8

RESTORAN

Deskripsi Singkat

Bagian ini merupakan kajian menyeluruh tentang operasional dan manajemen restoran dalam konteks industri perhospitality. Mahasiswa akan dibekali dengan pengetahuan mendalam mengenai aspek-aspek kritis dalam pengelolaan restoran, termasuk perencanaan menu, layanan pelanggan, manajemen staf, dan kontrol biaya. Mata kuliah ini memberikan wawasan tentang bagaimana membangun dan mempertahankan reputasi restoran, serta strategi pemasaran yang efektif untuk menarik dan mempertahankan pelanggan.

Pada tingkat kedua, mahasiswa akan belajar tentang inovasi dalam industri kuliner dan bagaimana menerapkan tren terkini dalam konsep restoran. Mata kuliah ini juga memperkenalkan strategi manajemen yang berfokus pada keberlanjutan, termasuk pemilihan bahan baku dan praktik-praktik ramah lingkungan dalam operasional restoran. Dengan memahami pentingnya adaptasi terhadap perkembangan industri dan kebutuhan pelanggan, mahasiswa akan dilatih untuk menjadi pemimpin yang tanggap dan inovatif di dunia restoran yang dinamis.

Melalui pendekatan yang holistik, mata kuliah ini tidak hanya mengeksplorasi aspek teoritis, tetapi juga melibatkan mahasiswa dalam proyek-proyek praktis dan studi kasus nyata. Ini memberikan pengalaman langsung dan memungkinkan mahasiswa untuk menerapkan konsep-konsep yang dipelajari dalam situasi nyata di industri restoran.

42

Capaian Pembelajaran

1. Mahasiswa diharapkan mampu memahami dan mengelola berbagai aspek operasional restoran, termasuk perencanaan menu, manajemen staf, layanan pelanggan, dan kontrol biaya.
2. Mahasiswa diharapkan mampu mengembangkan strategi pemasaran yang efektif untuk menarik dan mempertahankan pelanggan.
3. Mahasiswa memahami cara membangun dan memelihara reputasi restoran, termasuk penerapan praktik-praktik yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan visibilitas restoran.
4. Mahasiswa diharapkan mampu mengembangkan keterampilan manajemen inovatif dan berkelanjutan dalam industri restoran.
5. Mahasiswa diharapkan mampu menganalisis dan mengevaluasi studi kasus nyata dalam industri restoran.
6. Mahasiswa diharapkan mampu menerapkan konsep-konsep yang dipelajari dalam proyek praktis, termasuk pengelolaan operasional restoran, pengembangan menu, dan perancangan strategi pemasaran.

73

Uraian Materi

A. Ruang Lingkup Restoran

20

Pengertian restoran menurut Arief (2005), sebagai berikut: “Restoran adalah suatu industri yang tak terbatas, yaitu industri yang melayani makanan dan minuman kepada semua orang yang jauh dari rumahnya, maupun yang dekat dari rumahnya”. Perkembangan industri penyajian makanan dan minuman yang makin pesat ini di samping menguntungkan, timbul pula beberapa masalah diantaranya adalah;

1. Masalah sanitasi dan hygiene dari restoran atau industri penyajian makanan dan minuman
2. Pengadaan bahan-bahan yang diperlukan oleh industri ini, seperti daging yangbermutu tinggi/baik, bumbu-bumbu atau rempah-rempah yang siap untuk dipakai, dan buah- buahan yang harus disediakan diluar musimnya
3. Pendidikan kejuruan di bidang restoran, catering business, termasuk jurumasak (*cook*), restoran manager, *waiter-waitress*, dan lain-lain.
4. Masalah *accounting* dan *cashiering system*, yang sederhana serta dapat diawasidengan mudah
5. Cara penciptaan *Fast Food Service* untuk makanan Indonesia yang dapat dihidangkan secara cepat, dengan harga yang terjangkau oleh golongan menengah serta dapat dinikmati (dihidangkan) secara informal
6. Management yang terpadu secara menyeluruh yang selain akan menjamin kemajuan perusahaan, juga kepuasan dari para pelanggan (tamu) yang berkunjung ke restoran tersebut.

B. Jenis-Jenis Restoran

Terdapat beberapa jenis restoran, sebagai berikut;

1. *Automat restoran* atau *venditarian*, yaitu restoran yang memakai mesin otomatis dan seseorang dapat mengambil makanan atau minuman sendiri dengan memasukkan koin pada lobang etalase yang tersedia pada restoran tersebut
2. *Bistro*, yaitu restoran kecil ala Perancis (*Small French Restaurant*)
3. *Canteen*, yaitu restoran yang menyediakan makanan kecil atau *refreshment*, atau aslinya restoran ini berada di dalam Camp militer
4. *Café*, yaitu sama dengan restoran, yang fungsinya sebagai tempat makan dan minum untuk umum (*Public Dining Place*)
5. *Cabaret* atau *Nite Club*, yaitu suatu restoran yang mengadakan pertunjukkan (hiburan malam) disamping menjual makanan dan minuman

6. *Cafeteria*, yaitu restoran yang tamunya mengambil makanan/minuman sendiri (*self service restoran*), dan makanan diatur di meja *service* (*display*), harga makanan menurut apa yang diambil atau *di-charge* menurut jenis hidangan yang diambil tamu
7. *Chop steak* atau *steak house*, yaitu restoran yang khusus menjual *special steak* atau *chop*
8. *Coffee pot*, yaitu restoran kecil yang tidak terlalu formal pelayanannya dan harganya cukup murah berada di tepi jalan (model warung kopi ala Tegal)
9. *Coffee shop*, yaitu restoran yang menyediakan dan menghadirkan makanan dan minuman dengan *service informal*, tapi lebih cepat dalam pelayanannya karena umumnya makanan sudah *ready to serve* dan tidak *menghidangkan full course dinner* atau jamuan makan resmi (*formal service*)
10. *Delicatessent*, yaitu spesial restoran yang menjual *delicatessent food*, seperti : *sausage, bacon, ham*, dan sebagainya
11. *Dinner* atau kereta makan, yaitu suatu restoran yang berada diatas kereta api yang berbentuk lokomotif yang menyediakan makanan dan minuman ala *informal service*.
12. *Drive inn*, yaitu restoran yang berada didalam lingkungan *drive inn theatre* (teater mobil) yang menghadirkan makanan dan minuman diantar ke mobil penonton teater, kadang-kadang hanya menjual makanan kecil, seperti *hotdog, sandwich, ice cream* dan sebagainya
13. *Grill restaurant*, yaitu spesial restoran yang khusus menjual *steak* atau *chops*, dimana hidangan tersebut dibakar menurut selera tamu (*cook to order*)
14. *Inn*, yaitu suatu hotel atau motel yang menjual/menyewakan kamar dimana harga kamar sudah termasuk hidangan yang disajikan dan diantar ke kamar tamu yang bersangkutan.
15. *Lunch wagon* atau *wagon restaurant*, yaitu restoran dorong yang menggunakan kereta dorong atau mobil yang biasanya digelar

- ditempat-tempat keramaian dan menghadirkan makanan kecil, seperti bakso, sate, mie ayam, mie goreng dan sebagainya
16. *Rathskeller*, yaitu restoran ala Jerman yang berada atau dibangun dibawah tangga jalan atau jembatan dibawah jalan
 17. *Rotisserie*, yaitu restoran dimana tempat pembakaran daging dapat dilihat oleh tamu yang memesan
 18. *Tavern*, yaitu restoran kecil yang menjual *beer* dan *wines*
 19. *Common*, yaitu restoran yang menghadirkan makanan untuk orang banyak dalam suatu meja panjang, biasanya terdapat pada institusi atau kamp-kamp militer
 20. *Specialities restaurant*, yaitu restoran yang menghadirkan makanan dan minuman istimewa (makanan khas), seperti; *sea food*, masakan padang, masakan khas Jawa Timur, *Chinesse food*, *Japanesse food*, dan sebagainya.

C. Persyaratan Restoran Pada Hotel

Sebuah hotel setidaknya menyediakan dua restoran jenis yang berbeda, salah satunya adalah *coffee shop*. Sebuah restoran yang berada di dalam hotel harus memiliki fasilitas-fasilitas standar. Untuk itu diberikan salah satu contoh yang sesuai dengan SK Menparpostel Nomor Km.37/PW.304/MPPT-86, tanggal 7 Juni 1986, Lampiran IIIA, untuk *City Hotel* dengan bintang empat (****), pada halaman 33-35, berbunyi sebagai berikut: Persyaratan ruang makan, antara lain:

1. Jumlah tempat duduk sebanding dengan luas restoran dengan ketentuan 1,5 m² per tempat duduk.
2. Tinggi restoran tidak boleh lebih rendah dari tinggi kamar tamu (2,60m).
3. Letak restoran berhubungan langsung dengan dapur (induk/tambahan) dilengkapi dengan pintu untuk masuk dan keluar yang berbeda/dipisahkan (satu arah).
4. Tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur udara.

5. Restoran yang letaknya tidak berdampingan dengan lobi harus dilengkapi dengan toilet umum yang terpisah untuk pria dan wanita (WC, *urinoir* dan kamar mandi).
6. Peralatan dan perlengkapan minimal terdiri dari:
 - a. Pisau daging dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
 - b. Pisau ikan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
 - c. Sendok sup (*soup spoon*) dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
 - d. Pisau dan garpu dessert dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
 - e. Sendok kopi dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
 - f. Sendok makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
 - g. Garpu makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
 - h. Garpu ikan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
 - i. Serbet makan dari linen dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
 - j. Meja dilengkapi dengan *place mats*.
 - k. Gelas minum putih bening (*water goblet*), gelas anggur dan gelas juice dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
 - l. Meja dilengkapi dengan asbak, tempat garam dan merica.
 - m. Tersedia meja bantu (*side stand*) untuk peralatan pelayanan.
 - n. Lodor atau piring besar (*platter*) dengan jumlah satu buah untuk setiap empat kursi.
 - o. Teko teh/kopi dengan jumlah sebuah untuk setiap delapan kursi.
 - p. Tempat untuk gula/selai.
 - q. Tersedia daftar makanan dan minuman serta harganya.
 - r. Piring makan pokok dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi
 - s. Piring dessert dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
 - t. Piring sup dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
 - u. Pisin dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
 - v. Cangkir (*cup*) dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.

- w. Cangkir untuk *consomee* (*consomee cup*) dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
- x. *Water pitcher* dengan jumlah satu buah untuk setiap satu kursi.
- y. *Soup toureen* dengan jumlah satu buah untuk setiap empat kursi.
- z. *Vegetable bowl* dengan jumlah satu buah untuk setiap empat kursi.
- aa. *Rechaud* dengan jumlah satu buah untuk setiap empat kursi.
- ab. *Pepper mill* dengan jumlah satu buah untuk setiap empat kursi.
- ac. *Sauce boat* dengan jumlah satu buah untuk setiap empat kursi.
- ad. *Wine basket* dan *wine bucket* dengan jumlah satu buah untuk setiap sepuluh meja.

71

D. Fasilitas Standar Restoran

Sebuah restoran yang baik harus memiliki fasilitas standar yang diperlukan dalam operasional sebuah restoran. Fasilitas-fasilitas tersebut meliputi:

27

1. Ruang, antara lain:
 - a. Ruang makan (*dining room*).
 - b. Ruang gudang (*store room*).
 - c. Ruang penerimaan barang (*receiving area*).
 - d. Ruang kantor (*office space*).
 - e. Ruang pertunjukkan (*dance floor/show stage*).
 - f. Ruang dapur (*kitchen area*).
 - g. Ruang toilet
2. Furniture, antara lain :
 - a. *Guest table* (meja tamu).
 - b. *Guest chair* (kursi tamu).
 - c. *Side board/side stand* (lemari bantu untuk menyimpan alat saji dan alat makan).
 - d. *Cashier counter*.
 - e. *Bar counter*.

3. Dekorasi, antara lain :
 - a. Meja dan kursi makan dengan formasi 2,4, dan 6 kursi.
 - b. Meja *buffet*.
 - c. *Counter cashier*.
 - d. d. Waiter station
 - e. Lantai karpet.
 - f. Dinding *wallpaper*
 - g. *Plafon* (langit-langit atap).



BAB 9

PEMBAGIAN PERAN KARYAWAN RESTORAN

Deskripsi Singkat

Bagian ini memberikan wawasan mendalam tentang organisasi dan pembagian peran karyawan dalam operasional restoran. Mahasiswa akan belajar tentang struktur organisasi restoran, termasuk hierarki manajemen dan fungsi masing-masing departemen. Pemahaman ini menjadi dasar bagi mahasiswa untuk mengenal peran karyawan dari berbagai lapisan, mulai dari manajemen hingga staf operasional, sehingga dapat mengoptimalkan kinerja dan komunikasi di dalam tim.

Pada tingkat kedua, mahasiswa akan memahami pentingnya pembagian peran yang jelas dalam mencapai tujuan operasional dan pelayanan yang sukses. Mata kuliah ini membahas proses rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan karyawan, memberikan penekanan khusus pada pemberdayaan karyawan untuk meningkatkan produktivitas dan keterlibatan. Dengan memahami karakteristik setiap peran dalam konteks restoran, mahasiswa akan dilatih untuk merancang struktur organisasi yang efisien dan memberdayakan setiap anggota tim.

Melalui kombinasi teori dan praktik, mahasiswa akan terlibat dalam studi kasus, simulasi, dan proyek terapan yang memungkinkan mereka untuk menerapkan konsep pembagian peran karyawan dalam situasi nyata di dunia restoran. Mata kuliah ini bertujuan untuk mempersiapkan mahasiswa agar dapat menjadi pemimpin yang efektif dalam manajemen sumber daya manusia di industri restoran yang dinamis.

Capaian pembelajaran

1. Mahasiswa diharapkan mampu memahami struktur organisasi restoran, termasuk hierarki manajemen dan fungsi setiap departemen.
2. Mahasiswa dapat mengidentifikasi bagaimana peran karyawan diintegrasikan dalam kerangka kerja organisasional untuk mencapai tujuan operasional dan pelayanan yang sukses.
3. Mahasiswa diharapkan mampu menguasai proses rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan karyawan dalam konteks restoran.
4. Mahasiswa diharapkan mampu mengembangkan kemampuan untuk merancang struktur organisasi yang efisien dan responsif terhadap kebutuhan restoran.
5. Mahasiswa dapat mengidentifikasi peran karyawan yang diperlukan, menentukan tanggung jawab dan tugas masing-masing, serta memastikan keterlibatan dan kontribusi yang maksimal dari setiap anggota tim.
6. Mahasiswa diharapkan mampu menganalisis dan mengevaluasi studi kasus nyata terkait dengan pembagian peran karyawan dalam restoran.
7. Mahasiswa diharapkan mampu menerapkan konsep-konsep yang dipelajari dalam proyek terapan, seperti perancangan ulang struktur organisasi, perencanaan pelatihan karyawan, atau peningkatan efisiensi operasional.

Uraian materi

A. Kategori Karyawan Restoran

Agar restoran berjalan lancar maka pegawai-pegawai diterima atau dididik menurut beberapa kategori, sebagai berikut:

1. *Support personnel*
Para pegawai yang bekerja di dapur, termasuk dalam golongan ini misalnya: *dishwasher* (tukang cuci piring), *janitor* (bagian kebersihan gudang, lantai dan sebagainya), *porter* (pembantu yang mengangkat barang-barang yang datang) dan sebagainya.
2. *Product personnel*
Pegawai-pegawai yang mempersiapkan hidangan-hidangan yang tertera dalam menu, termasuk *bakers* (tukang roti), *cooks* (juru masak), *meat cutter* (tukang potong daging disebut *butcher*), *salad chef* (bagian hidangan dingin atau salad disebut *garde manger*) dan sebagainya.
3. *Service personnel*
Orang yang bertanggung jawab pada pelayanan/penyajian hidangan kepada tamu, yang termasuk dalam golongan ini adalah :
 - a. *Bus boy/girl, waiter/tress, diningroom supervisor* dan sebagainya
 - b. *Bartender/dress, barboy/girl, barman/maid*, dan sebagainya
 - c. *Reception, cashier* dan sebagainya
4. *Control personnel.*
Mengontrol semua pekerjaan agar berjalan dengan lancar, *service* dan standar kerja yang baik, mengumpulkan uang menurut prosedur yang telah ditetapkan oleh manajemen. Termasuk dalam golongan ini yaitu *food runner, receiving clerk, storeroom attendance, food checker, cashier, purchaser* dan sebagainya.

5. Management personnel

a. Planning

Fungsi manajemen yang bertugas untuk membuat perencanaan tentang:

- 1) *Service* yang akan dijalankan
- 2) Tempat atau lokasi dari restoran
- 3) Merencanakan dan mendesain menu
- 4) Pembelian alat-alat yang diperlukan

b. *Directing*

Fungsi manajemen yang memberikan pengarahan kepada para pegawai agar bisa bekerja dengan baik sesuai dengan rencana dan memberikan pelatihan untuk meningkatkan kualitas SDM yang tangguh.

c. *Staffing*

Fungsi manajemen dengan menempatkan pegawai-pegawai sesuai dengan keahliannya dan menentukan jumlah pegawai yang diperlukan.

d. *Controlling*

Fungsi manajemen yang mempunyai berbagai peranan, sebagai berikut:

- 1) Menjaga agar restoran berjalan dengan baik dan membuat perubahan-perubahan bila diperlukan.
- 2) Menentukan jam kerja atau *operation hours* dari restoran dan bekerja sama dengan bagian lain agar bisa bekerja dengan efisien.
- 3) Mempertahankan standar sanitasi dan kebersihan dari restoran.
- 4) Memperhatikan kebutuhan-kebutuhan tamu, keluhan-keluhan dan kesenangannya, juga kepada pegawai-pegawainya.

- 5) Memperkirakan dan mengontrol biaya, pendapatan dan lain-lain atau membuat *forecasting* dan bertanggung jawab kepada *accounting, sales* dan *expenses*.

B. Pekerjaan Karyawan Restoran

Setiap pengelola restoran harus memberikan pelayanan dengan ramah (*service with smile*) kepada semua tamunya. Adapun pekerjaan dan tanggung jawab karyawan restoran, meliputi:

1. Pembersihan meja makan
2. Mengatur *table set up*
3. Membuat *stock sauce* yang akan dipergunakan
4. Menyapa/menegur tamu-tamu yang datang/masuk restoran
5. Menempatkan dan mempersilakan tamu duduk
6. Memberikan *suggestion* (menawarkan hidangan yang ada)
7. Membuat *garnish* (hiasan) pada hidangan tamu
8. Menawarkan *cocktail* atau minuman lainnya kepada tamu
9. Menerangkan/menjelaskan menu kepada tamu
10. Menerima dan menuliskan pesanan tamu (*taking the order*)
11. Membuat/memposting *check* tamu
12. Menyiapkan dan menghidangkan makanan tamu (*servicing the guest*)
13. Melayani penyelesaian rekening/*check* tamu (*setleling the guest check*)
14. Membersihkan meja makan
15. Menata dan merawat semua *equipment and tols of restaurant*
16. Bertanggung jawab atas kenyamanan dan kebersihan lingkungan restoran
17. Mengantisipasi dan mendata setiap kejadian dan keluhan tamu
18. Memberikan pelatihan dan mengevaluasi kemampuan kerja personelnya
19. Mengatur *schedule* pergantian jam kerja personilnya

20. Membimbing dan membina hubungan kerja para personilnya
21. Mengadakan penataan dan perubahan *lay out restaurant* (minimal sebulan sekali), agar *layout* restoran selalu menarik atau tidak membosankan
22. Mengadakan persiapan sebelum melayani tamu (*pre-service duties*), pekerjaan sampingan (*side work*), dan pekerjaan akhir/*control* sebelum restoran tutup (*closing duties*).

C. Tingkatan Jabatan Pada Restoran

Berbagai tingkatan jabatan yang dalam sebuah restoran meliputi;

1. *Restoran Manager*
2. *Asisten restoran Manager*
3. *Supervisor* atau Pengawas
4. Pramusaji
5. Asisten Pramusaji

Karyawan yang paling sering berhubungan dengan para tamu adalah pramusaji, oleh karena itu seorang pramusaji dituntut mempunyai berbagai sikap, sebagai berikut;

1. **Jujur.**
Kejujuran ini berlaku baik pada saat melayani tamu, terhadap rekan sekerja, atasan dan pemilik restoran (manajemen).
2. **Setia.**
Loyalitas yang tinggi dituntut apabila seseorang ingin bekerja dengan produktivitas tinggi dan profesional. Bekerja dengan sungguh-sungguh, disiplin, dan mentaati semua peraturan yang berlaku.
3. **Bekerjasama.**
Dapat bekerja sama, dalam hal positif untuk memajukan perusahaan, tidak mementingkan diri sendiri apabila seorang rekan memerlukan bantuan maka dengan cepat membantu.

4. Berpenampilan bersih.

Tampil secara bersih, dengan memelihara kebersihan sebaik mungkin maka akan tercapai hubungan yang alamiah antar manusia.

5. Berperan sebagai penghubung.

Pramusaji juga sebagai penghubung, antara tamu dengan pihak manajemen, hendaknya dapat bekerja secara cepat, tepat, aman serta ramah terhadap para tamu.

Tugas lain seorang pramusaji, yakni melakukan pekerjaan persiapan sebelum melayani tamu, seperti membersihkan ruangan restoran, membersihkan alat makan/saji, memeriksa kekurangan restoran secara umum dan merapikan kembali restoran setelah tutup. Pramusaji profesional selalu mempersiapkan dan membawa kelengkapan pribadi untuk kelancaran tugasnya. Beberapa perlengkapan pribadi yang harus selalu diingat antara lain :

1. Napkin

Berguna sebagai pelindung tangan *waiter* ketika membawa piring panas dan sejenisnya.

2. Korek api.

Beberapa tamu terkadang menginginkan api untuk menyalakan rokok setelah mereka makan. Pramusaji perlu membawa korek api untuk menghindari kesulitan ketika tamu membutuhkan segera.

3. *Corkscrew/waiter's friend* (pembuka botol minuman)

Berfungsi sebagai pembuka botol minuman, yang sering sekali diperlukan saat pelayanan minuman kepada tamu.

4. Pen dan kartu pemesanan.

Peralatan ini harus selalu dibawa, terutama pada saat *taking order* atau menerima pesanan tamu.

Kelengkapan tersebut diatas dapat diletakkan di tempat yang strategis, sehingga mudah dan cepat diambil ketika dibutuhkan. Pen dipasang disaku serta *corkscrew*, korek api, kartu pemesan diletakkan di meja persiapan (*side board*) dan napkin selalu dipasang di lengan tangan.

D. Syarat dan Sifat Tugas Restoran

Syarat dan sifat yang harus dimiliki oleh petugas restoran yang baik dan berkualitas menurut Marsum (2005) adalah:

1. *Intelligence* (akal budi, kebijaksanaan)
2. *Education* (pendidikan)
3. *Physical & mental health* (fisik dan mental sehat)
4. *Honesty* (kejujuran, ketulusan hati)
5. *Confidence* (kepercayaan pada diri sendiri)
6. *Self respect* (hormat pada diri sendiri, rasa harga diri)
7. *Interest* (kepentingan, perhatian)
8. *Attitude to the guest* (sikap kepada tamu)
9. *Aptitude* (kecakapan, kecenderungan)
10. *Carefulness* (kehati-hatian)
11. *Tolerance* (kesabaran)
12. *Ability to take criticism* (kesanggupan menerima kritik)
13. *Appearance* (tampang atau penampilan)
14. *Manner* (cara, jalan, macam)
15. *Speech* (berbicara)
16. *Manners* (adab, sopan santun)
17. *Quickness* (kecepatan)
18. *Capability* (kecakapan, kesanggupan, kepandaian)
19. *Punctuality* (ketepatan akan waktu)
20. *Memory* (ingatan, kenang-kenangan)
21. *Initiative* (inisiatif, ikhtiar, usaha)
22. *Dependability* (tidak bergantung pada orang lain)
23. *Loyalty* (kesetiaan)
24. *Willingness to accept direction* (kesudian/kesediaan menerima pengarahan)

25. *Resourcefulness* (penuh daya upaya)
26. *Enthusiasm* (kegembiraan, semangat)
27. *Friendliness* (rasa berkawan)
28. *Sense of humor* (perasaan bergurau yang lucu)
29. *Reliable* (dapat dipercaya)
30. *Cooperative* (kerja sama)
31. *Personable* (menarik)
32. *Healthy* (kesehatan)
33. *Knowledgeable* (berpengetahuan banyak)

E. Job Description Karyan Restoran

Job description karyawan pada bagian restoran, sebagai berikut :

1. *Restaurant Manager*
Restaurant manager memimpin seluruh operasi dari semua restoran atau *out let* yang ada di suatu hotel. Tugas seorang *Restorant Manager*, meliputi;
 - a. Mengontrol seluruh personalia restoran
 - b. Mengontrol mengenai pekerjaannya
 - c. Mengontrol jam kerja atau absensi karyawan
 - d. Selalu menjaga mutu pelayanan yang tinggi dan konsisten
 - e. Menyelenggarakan *training course* baik teori maupun secara praktek kepada seluruh bawahannya
 - f. Bertanggung jawab atas operasi seluruh restoran
2. *Head waiter/head waitress* dan asistennya
 - a. Bertanggung jawab atas semua tingkatan pelayanan, termasuk keadaan atau romam dari ruang makan, persyaratan serta tempat duduk bagi para tamu.
 - b. Memelihara ruangan itu serta area restoran agar selalu sehat, bersih, rapi serta menarik.

- c. Roman dari ruangan makan atau *dining room* serta semua stafnya hanya dapat dikontrol dengan inspeksi. Dalam hal ini *head waiter/tress* harus mempunyai cukup waktu
- d. Sebelum *dining room* buka, sebagian besar alat-alat yang perlu dikontrol di dalam kebanyakan restoran, meliputi:
- 1) Daun pintu dan jendela
 - 2) Lantai dan dinding
 - 3) Gordena yang tebal dan tipis
 - 4) Cermin dan gambar-gambar
 - 5) Taplak meja dan serbet makan/napkin
 - 6) *Side stand* atau meja samping
 - 7) Meja dan kursi-kursi
 - 8) Daftar makanan dan minuman
 - 9) Asbak, garam, merica, dan vas bunga
 - 10) Tutup meja atau *table setting* secara keseluruhan
 - 11) Lampu dan lampu-lampu hias
 - 12) Botol tempat sedap-sedapan dan bumbu
 - 13) Absensi dari staf
 - 14) Bagian barang-barang distribusi
 - 15) AC dan alat pemanas
 - 16) Pesanan tempat pada buku khusus dan sebagainya
 - 17) Bila *head waiter* tidak masuk kerja, maka semua tugas ini dilimpahkan kepada asisten *head waiter/tress* termasuk juga dalam melengkapi jumlah dan macam barang *suplay* untuk keperluan operasi sehari-hari.
 - 18) Menerima informasi-informasi spesial yang perlu dilaksanakan dan instruksi-instruksi, baik dari *chef's* maupun manajer restoran.

- 19) Menerima pembukuan atau pesanan tempat pada spesial *event, spesial party*, tamu-tamu penting atau *VIP guest* dan sebagainya
- 20) Menentukan tempat untuk tamu-tamu rombongan dan tamu-tamu *VIP*
- 21) Mengatur para *captain, waiter* dan *busboy* pada station masing- masing
- 22) Apabila di *dining room* tidak ada pertunjukkan maka tidak akan ada masalah yang berat untuk memilihkan lokasi tempat duduk bagi para tamu.
- 23) *Head waiter/tress* atau *captain* harus berusaha untuk membagi para tamu dalam jumlah yang hampir sama untuk tiap-tiap station atau kelompok yang dilayani oleh beberapa orang *waiter* sehingga tiap *waiter* akan mendapat beban kerja yang sama.
- 24) Apabila layanan pesanan tempat atau *reservation* juga menjadi bagian tugas dari *head waiter/tress* maka *head waiter/tress* yang pandai dapat membuat penetapan yang bijaksana.
- 25) *Reservation* juga memberikan kesempatan kepada *head waiter/tress* untuk mempelajari nama-nama tamu. Banyak tamu beranggapan bahwa adalah suatu hal yang istimewa sekali apabila nama mereka dikenal oleh *head waiter/tress*.
- 26) Budi bahasa dan kewaspadaan merupakan tuntutan di dalam mendudukan para tamu. Tamu-tamu harus disambut dengan senang hati, ucapan salam dengan 108 sungguh-sungguh dan dengan hati yang tulus.
- 27) *Head waiter* juga harus berusaha agar dapat memberikan kata-kata perpisahan waktu tamu meninggalkan restoran.

- 28) *Head waiter/tress* juga harus mengawasi jalannya pelayanan atau *servis* secara menyeluruh, serta memperhatikan pula tamu-tamuyang ada di restoran, termasuk kesehatannya.
- 29) Mengadakan inspeksi pada *table setting* secara keseluruhan, apakah sudah bersih, lengkap, dan rapi sesuai dengan standar yang telah ditentukan atau belum.
- 30) Mengontrol *store* atau *steward* atas suplai yang lengkap dari macam- macam *sauce*.
- 31) Mengontrol kehadiran stafnya setiap hari, membuatkan daftar untuk hari-hari libur mereka serta menginstruksikan kerja lembur bila diperlukan, berikut penyelesaiannya.
- 32) Memberi izin kepada *service staff* atau mungkin menolaknya, di dalam hal cuti, meninggalkan tempat karena sakit atau keperluan penting lainnya, tidak masuk kerja karena keperluan keluarga dan sebagainya.
- 33) Mengadakan *briefing*
- 34) Menampung saran-saran serta ide-ide yang baik dari para bawahan demi kemajuan operasi, serta meneruskannya kepada manajer restoran secepatnya
- 35) Menampung saran-saran serta keluhan-keluhan dari tamu serta berusaha untuk menangani keluhan-keluhan itu secara bijaksana.
- 36) Selalu menjaga keserasian dan keharmonisan hubungan antar bawahan dan membina kerja sama yang baik sehingga *team work* yang selalu penuh gairah kerja dapat terbentuk.
- 37) Secara kontinyu mengadakan pertemuan dengan semua bawahan untuk membahas kesulitan-kesulitan atau hambatan yang dialami selama operasi.
- 38) Kelancaran servis dan kepuasan tamu adalah tanggung jawab *head waiter/tress* sepenuhnya.

- 39) Perselisihan yang terjadi antara staff, *head waiter* lah yang menyelesaikannya secara kekeluargaan dan musyawarah.
- 40) *Head waiter* mengawasi jalannya investorisasi pada persediaan semua alat-alat yang dipergunakan untuk operasi sehari-hari.

3. *Captain*

- a. Sebelum restoran buka, secara kontinyu memeriksa ruang makan untuk meyakinkan apakah ruangan makan tersebut benar-benar telah bersih, rapi, udaranya segar, dan telah dapat berfungsi sebagaimana mestinya.
- b. Segera setelah masuk restoran, tamu harus disambut dengan ucapan salam atau *greeting's* dengan sungguh-sungguh, penuh rasa bersahabat dan ramah tamah. Tamu tersebut kemudian diantar ke tempat duduknya yang sesuai.
- c. *Captain* bertanggung jawab terhadap jalannya *servis* secara keseluruhan, yaitu dengan melakukan *servis* yang baik dan konsisten.
- d. Tutup meja atau *table setting*-nya secara keseluruhan, barangkali ada yang kurang lengkap, kurang rapi, atau ada alat yang cacat, flek, retak dan sebagainya.
- e. Memeriksa secara kontinyu bahwa *waiter* selalu berada di stationnya dalam keadaan siap dan rapi.
- f. Sewaktu penggantian *shift* sebelum meninggalkan restoran, bersihkan segala sesuatunya sebagaimana saudara menerimanya waktu saudara masuk kerja. Susun dan aturlah semua alat sebaik-baiknya.
- g. *Captain* akan melaporkan kepada *head waiter* semua keluhan atau hal-hal yang tidak menyenangkan tamu.
- h. *Captain* harus mempunyai pengetahuan yang mendalam mengenai semua macam bahan di dalam menu, dan dapat menjelaskan kepada *waiter* bagaimana cara menghidangkannya secara baik dan benar.

- i. *Captain* merupakan “mata telinga” dari *head waiter*, ia harus dapat mengatur para *waiter* yang berhubungan dengan tugasnya, meliputi:
 - 1) Bagaimana cara membawa baki yang benar
 - 2) Makanan yang panas harus dihidangkan dalam keadaan panas
 - 3) Pelayanan yang cepat dan benar serta efisien
 - 4) Pemakaian seragam dinas yang rapi, necis dan bersih
 - 5) Penampilan yang segar dan sempurna
 - j. *Captain* juga harus dapat memberikan contoh kepada *waiter* dan *busboy* dalam hal kedisiplinan, kerapian, keramah-tamahan, gairah kerja yang tinggi, kemauan kerja yang baik, kemauan belajar, serta caramelayani tamu secara cepat dan sebaik mungkin.
4. *Waiter/tress*
- a. Tugas dan tanggung jawab *waiter/tress* sebelum restoran buka atau *pre- opening*
 - 1) Memeriksa tutup meja atau *table setting* secara keseluruhan.
 - 2) Memeriksa meja samping atau *side stand*. *Side stand* merupakan tempat *mise en place*, yakni tempat persiapan alat-alat yang sudah siap pakai dan disusun secara rapi.
 - 3) Memberi petunjuk kepada *busboy* cara membersihkan alat-alat, sedap- sedapan, juga cara kerja yang lain setiap hari.
 - 4) Mempersiapkan daftar makanan, minuman serta daftar minuman anggur
 - 5) Melengkapi tutup meja sesuai dengan makanan yang dipesan oleh tamu, apabila tamu itu telah pesan makanan terlebih dahulu.
 - b. Tugas *waiter/tress* waktu restoran buka atau *during operation*
 - 1) Membantu *captain* atau *head waiter* dalam hal menyambut dan mengantarkan tamu ke tempat duduk yang sesuai atau ke meja yang sudah dipesannya

- 2) Mengambil pesanan minuman ke bar atau makanan ke dapur dengan dibantu oleh *busboy* kalau perlu, serta menghidangkannya kepada tamu yang memesannya
 - 3) Memeriksa apakah *busboy* selama membantu tugasnya bertindak cukup teliti
 - 4) Memeriksa apakah mungkin *soup* sudah dapat dihidangkan karena tamunya telah selesai dengan makanan pembuka
 - 5) Melayani para tamu secara keseluruhan dengan baik
 - 6) Dalam waktu-waktu tertentu mengadakan penghitungan atau *inventory* terhadap semua alat di restoran, termasuk juga taplak meja, serbet makan, lap gelas dan sebagainya
- c. Tugas *waiter /tress* sesudah restoran tutup atau *after closing*, meliputi;
- 1) Merapikan meja-kursi serta kereta yang tadi dipakai untuk melayani tamu, mengatur dan menyusunnya ditempatnya masing-masing.
 - 2) Gantilah taplak meja yang perlu diganti
 - 3) Membersihkan meja dan kursi dari remah-remah makanan
 - 4) Membersihkan dan mengeringkan semua alat yang habis dicuci dari tempat pencucian,
 - 5) Menutup kembali meja makan dengan lengkap dan rapi
 - 6) Menyimpan kembali daftar makanan, minuman dan anggur ditempatnya dengan rapi.
 - 7) Membersihkan mulut botol sedap-sedapan
 - 8) Merapikan dan membersihkan *side stand* secara keseluruhan
 - 9) Menyingkirkan semua sisa makanan dan minuman dari daerah restoran
 - 10) Mengantarkan seluruh alat yang kotor ke tempat pencucian
 - 11) Menghubungi *houseman* untuk membersihkan karpet serta bak-bak sampah yang ada didalam restoran.
 - 12) Menghubungi bagian *engineering* untuk mematikan AC

- 13) Mematikan lampu, memutuskan atau mematikan hubungan listrik yang sudah tidak dipakai lagi.
- 14) Melaporkan kepada *captain* atau *head waiter* apabila terjadi kesulitan- kesulitan, pernyataan tidak puas, komentar atau saran-saran dari para tamu.
- 15) Mengusahakan agar saat-saat berikutnya segala sesuatunya akan menjadi lebih baik dan lebih lancar atau *smooth*
- 16) Waktu meninggalkan restoran mau pulang, periksalah sekali lagi apakah semua laci dan pintu sudah dikunci semuanya dengan baik.



BAB 10

MENU DAN TABLE MANNER

Deskripsi Singkat

Bagian ini memberikan pemahaman mendalam tentang dua aspek kunci dalam pengelolaan restoran, yaitu manajemen menu dan etiket meja. Mahasiswa akan belajar bagaimana merancang dan mengelola menu yang efektif, mempertimbangkan kebutuhan pasar, tren kuliner, dan ketersediaan bahan. Dengan fokus pada strategi pricing, variasi menu, dan konsep kreatif, mahasiswa akan dilatih untuk mengoptimalkan penawaran menu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan pendapatan restoran.

Pada tingkat kedua, mahasiswa akan memahami pentingnya etiket meja dalam memberikan pengalaman makan yang menyenangkan bagi pelanggan. Mata kuliah ini membahas norma-norma sosial dan bisnis terkait perilaku di meja, termasuk cara menggunakan peralatan makan, tata cara berbicara, dan penanganan situasi tertentu. Dengan memahami etiket meja yang baik, mahasiswa akan dilatih untuk memberikan layanan pelanggan yang superior, menciptakan lingkungan yang ramah, dan meningkatkan citra positif restoran.

Melalui pendekatan kombinasi teori dan praktek, mahasiswa akan terlibat dalam sesi demonstrasi, simulasi, dan proyek terapan yang memungkinkan mereka untuk menerapkan pengetahuan tentang manajemen menu dan etiket meja dalam pengaturan restoran yang nyata. Mata kuliah ini bertujuan untuk membekali mahasiswa dengan keterampilan yang diperlukan untuk sukses dalam memimpin operasional restoran dari perspektif kuliner dan pelayanan.

42

Capaian Pembelajaran

1. Mahasiswa diharapkan mampu memahami konsep dan strategi dalam merancang, mengelola, dan memperbarui menu restoran.
2. Mahasiswa diharapkan mampu menguasai strategi pricing yang efektif dan variasi menu yang menarik.
3. Mahasiswa mampu menentukan harga yang sesuai, menciptakan kombinasi menu yang seimbang, dan menyesuaikan penawaran untuk mencapai diferensiasi dan daya tarik bagi pelanggan.
4. Mahasiswa diharapkan mampu memahami dan menerapkan etiket meja yang baik dalam konteks restoran. Ini mencakup pengetahuan tentang tata cara berbicara, penggunaan peralatan makan, dan perilaku yang diharapkan dari pelanggan dan staf restoran. Mahasiswa harus dapat menciptakan lingkungan yang nyaman dan profesional di meja makan.
5. Mahasiswa diharapkan mampu menerapkan keterampilan etiket meja yang dipelajari dalam situasi praktis, termasuk simulasi pelayanan pelanggan dan demonstrasi.

Uraian Materi

A. Menu Restoran

Ada beberapa jenis menu yang dipergunakan di dalam restoran, antara lain;

1. *A la carte*

Daftar makanan dalam menu dimana masing-masing jenis makanan dapat dipesan, dipersiapkan dan diberi harga yang terpisah. Pada jenis menu ini tersedia daftar makanan dari *appetizer* (makanan pembangkit selera), *main course* (makanan utama), *dessert* (makanan penutup) dan jenis-jenis minuman lainnya. Dalam *a la carte* menu ini ada waktu menunggu untuk makanan yang akan disajikan pada tamu. *A la carte* menu biasanya disajikan di *coffee shop*, *room service*, dan lain-lain.

2. *Table d'hote* adalah makanan dengan harga tetap. Suatu makanan lengkap yang digambarkan sebagai satu set harga menu, sebagai perbandingannya adalah bahwa *a la carte* harganya per masing-masing makanan yang dipesan. Pada *table d'hote* ini satu set lengkap makanan, dimulai dari appetizer, main course, lalu *dessert*. Dari setiap masing-masing bagian tersebut terdapat beberapa pilihan hidangan, biasanya ada tiga atau empat macam hidangan. Tamu dapat memilih masing-masing kelompok dari *table d'hote* menu tersebut.

3. Set menu adalah menu pilihan yang biasanya bukan untuk *dinner*, hanya menawarkan sedikit pilihan. Set menu biasanya diadakan pada *banquet* atau pada saat tur. Tamu dalam hal ini tidak banyak pilihan untuk mendapatkan menu.

4. *Children* menu adalah menu yang diperuntukkan bagi anak-anak. Biasanya terpisah dengan menu untuk orang dewasa, disamping itu jumlah makanan tidak sebanyak orang dewasa dalam satu porsi dan harganya lebih murah dari menu untuk orang dewasa.

5. *Plate de jour/carte de jour/special to day/chef suggestion* adalah menu yang disediakan oleh restoran sebagai menu istimewa pada hari

itu. Jenis hidangan ini tidak tercantum dalam daftar menu setiap harinya. Hal ini bertujuan untuk menimbulkan suasana baru dan menghilangkan rasa kebosanan tamu terhadap menu-menu yang ada.

6. *Pool side* menu adalah menu yang disediakan untuk restoran yang berada di area kolam renang, disediakan bagi mereka yang sedang lelah dan dalam keadaan basah yang tidak mungkin ke *coffee shop* untuk mendapatkan makanan. Menu biasanya yang ringan, bila menginginkan makanan tertentu maka *waiter/waitress* akan meng-order ke main kitchen.
7. *Continental breakfast* adalah makan pagi yang ringan, biasanya terdiri dari minuman, *toast* atau *rolls*. Harga *continental breakfast* biasanya lebih murah daripada *American breakfast*. Untuk lebih jelasnya *continental breakfast* ini terdiri dari :
 - a. *Juice* (bisa dalam bentuk sari buah segar, sirup atau *extract*)
 - b. Buah (dapat dalam bentuk buah segar atau *compote*)
 - c. Roti (manis atau tawar/*croissant & danish pastry*)
 - d. *Preserved* (berbagai jenis rasa selai)
 - e. Mentega
 - f. Minuman (bisa memilih teh, kopi atau coklat)
8. *American breakfast* adalah menu makan pagi yang biasanya lebih berat dari *continental breakfast*, karena di dalam *American breakfast* ada *egg* atau *meat dishes*. Adapun hidangan *American breakfast*, terdiri dari:
 - a. *Juice*
 - b. Buah
 - c. *Cereal* (contoh: *corn flakes*)
 - d. *Egg dishes* (boleh memilih macam-macam cara memasak telur, apakah direbus, digoreng dan lain-lain)
 - e. *Meat dishes* (biasanya berupa *ham, bacon* atau *sausage*)
 - f. Pancake
 - g. Minuman

Dalam sebuah hotel atau akomodasi lainnya ada batas-batas waktu untuk menikmati hidangan makan. Sebab mungkin saja seseorang yang

mendapatkan kartu makan (*meal coupon*) untuk *buffet breakfast* apabila terlambat datang ke *coffee shop*, maka kemungkinan menu tersebut sudah habis. Oleh karena batas waktu breakfast sudah terlewati. Oleh karena itu kita harus mengetahui jadwal makan berikut ini:

Jenis makan	Jadwal makan (pukul)
<i>Breakfast</i>	07.00-10.00
<i>Brunch</i>	10.00-12.00
<i>Lunch</i>	12.00-15.00
<i>Afternoon tea</i>	15.00-17.00
<i>Dinner</i>	18.00-22.00
<i>Supper</i>	24.00-02.00

100

B. Tata Cara Makan Di Restoran

Tata cara makan di restoran berbeda sekali dengan tata cara makan di rumah sehari-hari. Adapun tata cara makan di restoran tahapannya adalah sebagai berikut:

1. Tamu memasuki ruangan/restoran akan disambut oleh *Greeter* di depan pintu masuk.
2. Kemudian mencarikan meja sesuai dengan pesanan tamu atau mencarikan meja yang sudah bersih.
3. Pramusaji akan mempersilakan duduk kepada tamu wanita terlebih dahulu, kemudian baru tamu laki-laki.
4. Pramusaji akan membukakan *napkin* (serbet makan) juga kepada wanita lebih dahulu, atau tamu dapat melakukannya sendiri.
5. Setelah itu pramusaji menuangkan air es ke dalam *water goblet*
6. Jika sudah disediakan *toast/roll* (roti) dan mentega, makanlah yang berada disebelah kiri Anda, potonglah roti dengan tangan (bukan dengan alat) sesuai dengan kapasitas mulut, kemudian baru diolesi dengan mentega (menggunakan alat yang ada diatas piring roti tadi (*bread & butter knife/butter spreader*). Makan sedikit demi sedikit sambil menunggu hidangan berikutnya datang.

7. Hidangan pertama adalah *appetizer* (makanan pembangkit selera). Hidangan ini mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:
 - a. Pembangkit selera makan
 - b. Porsi menu sedikit/ringan
 - c. Rasa yang ditonjolkan asam, asin dan sedikit pedas
 - d. Bentuk hidangan biasanya *salad* atau *cocktail*
8. Gunakan alat makan yang berbeda di sebelah luar lebih dahulu.
9. Setelah *salad/cocktail* selesai baru hidangan sup disajikan.

Cara menyantap sup masukkan sendok sup (*soup spoon*) setengah bagian ke dalam mulut. Tidak boleh dihirup (jangan berbunyi). Jika sup dalam keadaan panas sebaiknya diaduk-aduk lebih dahulu (bukan ditiup-tiup). Miringkan kearah keluar badan Anda, jika Anda ingin mengambil sup yang sudah tinggal sedikit agar apabila tumpah tidak mengenai pakaian Anda.
10. Hidangan utama (*main course*).

Pada saat makan makanan utama (*main course*) tiba, jika terdapat makanan yang mengganggu buanglah di atas piring makan, bukan di atas taplak meja. Jangan sekali-kali alat makan diacung-acungkan pada saat berbicara dengan teman makan, sebaiknya alat diletakkan di atas piring. Gunakan garpu sebagai pengantar makanan ke dalam mulut, jangan menggunakan pisau. Makanan pada saat akan dimakan, dipotong-potong dahulu baru dimakan.
11. Semua alat makan yang sudah digunakan letakkan diatas piring dengan posisi terbuka, sejajar kira-kira menunjukkan pukul 04.00.
12. Pada saat makan terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, diantaranya :
 - a. Tidak berbunyi, baik alat makan dan piring saling beradu, begitu juga dalam mengunyah makanan tidak boleh berbunyi (mengecap).
 - b. Mata tidak mengarah ke meja lain
 - c. Tidak menggunakan alat makan untuk menunjuk arah

- d. Setelah kenyang usahakan jangan mengeluarkan suara dari mulut (bersendawa)
13. Jika akan meninggalkan ruangan yang harus diperhatikan adalah :
 - a. Pada saat pergantian penyajian hidangan
 - b. Napkin dilipat dan bagian yang terkena lipstick atau makanan sebaiknya diletakkan disebelah dalam dan letakkan disebelah kiri.
14. Letakkan kaki sejajar, bukan ditumpang
15. Jika ingin bersin, tutup mulut dengan *napkin* (serbet makan)
16. Jika ada makanan yang terselip di sela-sela gigi sebaiknya jangan menggunakan tusuk gigi untuk mengeluarkan. Lebih baik izin meninggalkan tempat lebih dahulu, baru diambil di kamar kecil (*rest room*).
17. Pada saat menikmati hidangan, sebaiknya tangan yang tidak dipergunakan untuk memegang alat sebaiknya diletakkan diatas pangkuan.
18. Bagi pria yang bersama teman wanitanya pada saat makan, sebaiknya hidangan dihabiskan hampir bersamaan. Jangan biarkan teman wanitanya masih makan sendirian.
19. Jika minum teh atau kopi, angkat cangkirnya saja tidak usah dengan tatakannya, minumlah tanpa mengeluarkan bunyi (dihirup). Sendok teh yang ada di tatakan bukan untuk minum, tapi berfungsi sebagai penghancur/pengaduk gula atau susu. Jika teh atau kopi masih panas jangan ditiup-tiup, tapi diaduk-aduk dengan sendok teh. Kemudian sendok teh yang sudah digunakan tetap diletakkan diatas tatakannya.
20. Jika ingin merokok sebaiknya setelah makan selesai. Asap rokok jangan diarahkan ke muka yang lainnya. Untuk abu dan puntung rokok dibuang di asbak yang telah disediakan di atas meja.
21. Bagi pria harus membantu teman wanita menggeserkan kursi, jika teman wanitanya ingin meninggalkan tempat atau ingin duduk kembali.

22. *Guest bill* (bon) sebaiknya diminta kepada pramusaji apabila akan meninggalkan restoran, karena pramusaji tidak dibenarkan untuk memberikan *guest bill* kepada tamu sebelum tamu memintanya.

C. Tata Cara Makan Resmi

Tata cara makan resmi menurut Pendit (2004) sebagai berikut :

1. Posisi kursi.
Tidak terlalu jauh ataupun terlalu dekat, posisi duduk agar tidak membungkuk.
2. Posisi tangan.
Tetap menggantung, kedua siku tidak berada diatas meja, kecuali pergelangan tangan.
3. Posisi kaki tidak dilipat.
4. Penggunaan alat makan, sebagai berikut;
 - a. Pisau hanya untuk memotong makanan, bukan untuk membawa makanan ke mulut
 - b. Garpu untuk menusuk dan mengambil makanan untuk disuap
 - c. Sendok untuk makanan yang mengandung cairan (*soup*).

D. Ketertiban Saat Makan

Tertib waktu makan menurut Pendit (2004) diuraikan sebagai berikut:

1. Mengunyah makanan dengan mulut tertutup
2. Mengunyah tidak sambil berbicara
3. Tubuh tidak terlalu membungkuk, karena bukan mulut yang dibawa kemakanan tetapi sebaliknya
4. Selesai makan sendok/ pisau dan garpu diletakkan sejajar dan terlentang diataspiring di sebelah kanan
5. Bila soup/makanan yang dihidangkan menggunakan piring, maka alat yangselesai dipergunakan diletakkan dalam piring.
6. Bila soup/makanan menggunakan mangkuk, maka alat yang selesai dipakaidiletakkan di tatakan mangkuk

7. Bila tamu utama telah mulai makan, maka tamu lainnya baru boleh mulaimakan

Tata cara minum yang baik, meliputi;

1. Bila mulut telah bebas dari makanan
2. Bibir dibersihkan dulu sebelum minum
3. Minuman tidak dipakai untuk berkumur

Tata cara makan roti yang baik, meliputi;

1. Dihadangkan mendahului makanan lainnya
2. Disiapkan untuk menemani soup
3. Tidak dimasukkan ke dalam mangkuk soup
4. Pisau tidak digunakan untuk memotong roti
5. Roti akan diangkat oleh pramusaji bila makanan pokok selesai dihadangkan.

E. Etiket Menikmati Hidangan

Etiket waktu makan menurut Pendit (2004) sebagai berikut:

1. Jangan memakan hidangan yang tersedia dengan sekali banyak
2. Sewaktu makan mulut harus tertutup agar teman makan tidak terganggu oleh suara-suara dari mulut Anda
3. Telanlah makanan yang ada di mulut Anda sebelum menjawab pertanyaan-pertanyaan atau turut memberi komentar atas senda gurau yang sedang berlangsung di meja makan
4. Jangan memberikan pertanyaan-pertanyaan/menyodorkan makanan kepadateman makan yang baru saja menyuapkan makanannya
5. Jangan berkumur-kumur dengan air sewaktu masih berada di meja makan
6. Selama makan berlangsung siku tangan tidak boleh berada diatas meja
7. Tangan kiri yang tidak digunakan untuk makan, sebaiknya diletakkan diataspangkuan/diatas paha, tidak diletakkan/disandarkan diatas meja

8. Jangan mempergunakan jari untuk melepas makanan yang melekat di garpu untuk ini gunakanlah pisau
9. Letakkan alat-alat makan yang sudah dipakai diatas piring
10. Etiket pada saat Minum, meliputi:
 - a. Janganlah mencicip minuman dengan sendok, kecuali minuman yang harus memakai gula
 - b. Jangan minum dengan membiarkan sendok dan bungkus teh masih beradadi dalam gelas
 - c. Usahakan agar pada waktu minum tidak menimbulkan suara sedotan
 - d. Apabila Anda menemukan lipstick atau flek pada gelas minum Anda, maka gunakanlah bagian yang bersih untuk minum, untuk menghindarkantimbulnya kekecewaan tuan rumah bila Anda tidak mau meminum minuman yang telah disediakan. Kalau di restoran, boleh minta ganti seketika.
11. Etiket makan Soup, sebagai berikut:
 - a. Waktu makan soup, sendoklah yang harus didekatkan ke mulut, bukan sebaliknya dan jangan menunduk
 - b. Waktu menghirup soup, usahakan tidak bunyi hirupan
 - c. Selesai makan soup, sendok soup harus diletakkan di tatakan soup
 - d. Apabila mangkok soup itu bertangkai pada kedua sisinya, itu berarti bahwa bagi yang berminat, boleh menghirup soup tersebut dengan mengangkat mangkok tersebut (kedua telingan mangkok dipegang)
 - e. Janganlah meniup soup agar dapat lebih cepat dingin. Sebaiknya tunggu saja sejenak
 - f. Janganlah mengangkat mangkok soup dari tatakannya, apabila mangkok tidak memakai tangkai
12. Etiket menikmati Salad, sebagai berikut:
 - a. Pada jamuan makan bersama, salad Anda terletak di sebelah kiri piring makan Anda

- b. Apabila salad dihidangkan lebih dulu disebelah kiri piring makan Anda, dan tidak diletakkan diatas piring hiasan (*show plate*) ini berarti kita harus menunggu sejenak sampai makanan pokok siap dihidangkan diatas *show plate*, baru boleh mulai makan dan makan makanan pokok, kecuali apabila anda makan salad itu tanpa memindahkan letak piring salad itu.
 - c. Salad itu dihidangkan terpisah dari makanan pokok apabila piring salad diletakkan langsung diatas *show plate*. *Show plate* dan piring salad akan diangkat sekaligus apabila makanan pokok akan dihidangkan.
 - d. Daun selada yang dihidangkan boleh dimakan tetapi daun selada yang dibuat hiasan, jangan dimakan kecuali bila selada itu dapat dimakandengan menggunakan garpu
13. Etiket menikmati Roti, sebagai berikut:
- a. Jangan menggunakan garpu untuk mengambil roti
 - b. Roti dipotong-kecil-kecil dengan tangan diberi mentega (apabila) diinginkan langsung dimakan.
 - c. Pisau roti tidak digunakan untuk membelah/memotong roti, kecuali sandwich dan hamburger
14. Etiket menikmati hidangan Daging/ayam/ikan, sebagai berikut:
- a. Daging/ayam/ikan yang hendak dimakan jangan dipotong-potong dulusekaligus, cukup 1-2 iris saja
 - b. Hidangan ayam dapat dimakan langsung dengan tangan, misalnya *Fried chicken*
 - c. Jangan makan daging dalam potongan yang besar
 - d. Pada jamuan makan di rumah sahabat, janganlah menambah *sauce* pada makanan pokok karena menurut perhitungan tuan rumah hidangan tersebuttelah disiapkan secara istimewa
 - e. Pada jamuan resmi, makanlah ayam itu dengan menggunakan pisau dan garpu
15. Pada waktu memakan makanan Eropa atau Amerika diharuskan makan menurut tata cara Internasional, yaitu memakai pisau dan

garpu, pisau dipegang dengantangan kanan dan garpu dipegang dengan tangan kiri. Cara memegangnya adalah sekadarnya saja, tidak boleh terlalu erat atau kaku dan tidak pula bolehdikepal atau dipegang dengan jari kita menunjuk ke atas. Daging atau ikan yangakan dimakan, ditahan dengan garpu dan dipotong dengan pisau, tidak boleh dipotong-potong sekali banyak/seluruhnya, tetapi dipotong sepotong demisepotong tiap kali cukup untuk sekali suap. Mulut menerima seisi garpusekaligus, tidak boleh dimakan sedikit demi sedikit, jaga jangan sampai ada yang kececeran.

F. Larangan Di Tempat Jamuan Makan

118

Beberapa hal yang sebaiknya tidak dilakukan di tempat perjamuan menurut Soekresno (2005), sebagai berikut:

1. Membersihkan hidung dan kuku
2. Menguap (tutuplah mulut dan katakana “maaf” apabila terjadi dengan tidaksengaja)
3. Memasukan tangan ke saku
4. Batuk dan bersin
5. Meludah selain ditempat yang semestinya
6. Menggaruk kepala
7. Memainkan kuku atau menggigit kuku
8. Memainkan dasi atau kancing baju
9. Merapikan rambut
10. Mengelus-elus jerawat, jenggot, kumis
11. Sering-sering melihat jam
12. Bersenandung, bersiul & komat-kamit
13. Mengetuk-ngetuk kaki dilantai
14. Memegang peralatan makan selagi tidak makan
15. Mengorek gigi sehabis makan
16. Menaruh tas, korek api, telepon genggam, dan lainnya diatas meja makan
17. Berkomunikasi dengan menggunakan telepon gengga

18. Tertawa terbahak-bahak
19. Berteriak sehingga menimbulkan perhatian banyak orang
20. Berbicara dengan berbisik-bisik
21. Mengerlingkan mata dengan orang lain
22. Menggeliat badan
23. Memotong pembicaraan orang lain
24. Mengunyah permen karet
25. Merokok ketika jamuan makan berlangsung
26. Mendominasi pembicaraan
27. Datang terlambat
28. Mengucapkan ungkapan dengan bahasa tertentu yang hanya dimengerti oleh sekelompok orang
29. Membaca koran, novel, majalah dan lain sebagainya
30. Meletakkan tangan dimeja
31. Menaruh barang pribadi di atas meja makan
32. Mengunyah makanan sampai berbunyi
33. Menyandarkan kepala disandaran kursi makan
34. Memperlihatkan rasa ingin tahu jumlah pembayaran ketika ditaraktir makandirestoran
35. Mencelek atau memegang bahu, ketika hendak meminta teman untuk memesan makanan/minuman
36. Menerima atau menggegam telpon genggam

G. Hal-Hal Sebaiknya Dilakukan Di Jamuan Meja Makan

Hal-hal yang sebaiknya dilakukan pada saat perjamuan, meliputi:

1. Berbicara dengan suara sedang
2. Percakapan dengan selalu melibatkan orang disekelilingnya
3. Mendengarkan pembicaraan orang lain dengan memperlihatkan perhatian danksabaran
4. Berdiri saat diperkenalkan atau memperkenalkan diri

5. Memberi senyum, salam, tegur dan sapa khususnya terhadap orang yang berada disekelilingnya
6. Menyesuaikan diri menggunakan waktu untuk menyantap makanan, usahakan dapat selesai bersamaan dalam satu meja
7. Datang tepat waktu sesuai undangan
8. Berpakaian sesuai dengan acara yang dihadiri
9. Memberi konfirmasi kehadiran atau ketidakhadiran kepada panitia yang mengundangnya
10. Mengikuti tahapan seluruh tahapan acara perjamuan sesuai ketentuan protokoler
11. Menunjukkan kekaguman penataan makanan, dan memberi pujian kepada jurumasa yang sedang menjaga makanan dalam acara makan prasmanan
12. Memajang setiap bunga pemberian yang diterima dari kolega agar dapat dilihat oleh para hadirin
13. Melap atau membersihkan mulut sesudah makan dengan menempelkan napkin perlahan-lahan
14. Memberi ucapan terima kasih kepada pramusaji yang telah melayani Anda
15. Memberi ucapan terima kasih kepada tuan rumah atas jamuan makan yang menyenangkan

H. Fungsi etiket makanan

Table manner merupakan standar sopan santun, tata krama dan aturan di meja makan yang disepakati dan berlaku secara internasional. Adapun fungsi etiket makan antara lain:

1. Sebagai ilmu yang harus dikuasai oleh insan pariwisata
2. Mengatur pergaulan dalam masyarakat
3. Menghindari kecanggungan dan keraguan dalam pergaulan
4. Mencapai kenyamanan dan kenikmatan dalam acara makan
5. Melancarkan kegiatan lobby-lobby dalam kegiatan bisnis



BAB 11

PERANCANGAN MENU

Deskripsi Singkat

Bagian ini merupakan eksplorasi mendalam terhadap seni dan ilmu dalam merancang menu restoran. Mahasiswa akan dipandu melalui proses kreatif dalam merencanakan dan mengembangkan menu yang beragam, sesuai dengan identitas restoran, tren kuliner terkini, dan selera pelanggan. Pemahaman mendalam tentang konsep pemasaran dan strategi pricing akan diintegrasikan dalam perancangan menu untuk menciptakan penawaran yang tidak hanya memikat selera, tetapi juga mendukung keberlanjutan dan keuntungan restoran.

Pada tingkat kedua, mahasiswa akan belajar tentang manajemen inventaris dan aspek keberlanjutan dalam pemilihan bahan-bahan. Mata kuliah ini mempertimbangkan aspek nutrisi dan preferensi konsumen, mengajarkan mahasiswa cara menciptakan menu yang seimbang dan responsif terhadap kebutuhan pasar. Dengan fokus pada penggunaan bahan lokal dan praktik keberlanjutan, mahasiswa akan dilatih untuk merancang menu yang tidak hanya memanjakan lidah pelanggan, tetapi juga mempertimbangkan dampak ekologis dan ketersediaan bahan.

Melalui kombinasi antara teori dan proyek praktis, mahasiswa akan memiliki kesempatan untuk merancang menu aktual yang dapat diterapkan dalam situasi nyata di industri restoran. Dengan demikian, mata kuliah ini bertujuan untuk membekali mahasiswa dengan keterampilan kreatif dan manajerial yang diperlukan untuk sukses dalam merancang menu yang inovatif dan berdaya saing.

42

Capaian Pembelajaran

1. Mahasiswa diharapkan mampu memahami secara mendalam seni dan ilmu di balik perancangan menu restoran.
2. Mahasiswa dapat mengidentifikasi faktor-faktor kunci, seperti identitas restoran, tren kuliner, dan selera pelanggan, untuk menciptakan menu yang beragam dan menarik.
3. Mahasiswa diharapkan mampu menguasai konsep pemasaran yang efektif dan strategi pricing dalam konteks perancangan menu.
4. Mahasiswa diharapkan mampu menerapkan prinsip-prinsip manajemen inventaris dan keberlanjutan dalam perancangan menu.
5. Mahasiswa dapat mengenali cara mengelola stok bahan dengan efisien, mempertimbangkan aspek keberlanjutan dalam pemilihan bahan, dan menciptakan menu yang seimbang dari segi nutrisi dan preferensi konsumen.
6. Mahasiswa diharapkan mampu mengembangkan keterampilan merancang menu yang responsif terhadap kebutuhan pasar.
7. Mahasiswa diharapkan mampu menerapkan konsep-konsep yang dipelajari dalam proyek praktis, seperti merancang menu aktual yang dapat diimplementasikan dalam restoran.

Uraian Materi

A. Perioritas Penyusunan Menu

Beberapa prioritas yang berkaitan dengan penyusun menu menurut Marsum (2005), sebagai berikut :

1. Kepentingan *customer* atau tamu-tamu langganan.
Customer dalam hal ini sebagai konsumen, yang akan menentukan hidup atau matinya suatu restoran. Faktor-faktor yang perlu diperhatikan menyangkut kepentingan langganan yakni:
 - a. *Wants and Needs.*
Penyusun menu harus dapat menyesuaikan dengan apa yang menjadi keinginan tamu, dan apa yang dibutuhkannya. Misalnya saja makanan yang enak, pelayanan yang baik, petugasnya ramah, sopan, luwes, tempat yang bersih dan nyaman dan sebagainya.
 - b. *Concept of Value.*
Pengertian tentang nilai dari makanan yang disajikan. Nilai tentang gizi, faktor kerapian, keindahan dan sebagainya.
 - c. *tem price.*
Yang dimaksudkan bukan suatu harga murah yang dituntut oleh konsumen, namun harga yang setaraf, sesuai atau *reasonable*.
 - d. *Object of property visit.*
Sasaran dari sifat kunjungan *customer*, maksudnya apakah tujuan *customer* datang untuk bersenang-senang pesta syukuran, karena habis kenaikan pangkat atau mendapat kebahagiaan yang lain. Dalam hal ini perlu disusun suatu menu istimewa walaupun harganya sedikit lebih mahal tidak ada masalah, dan seterusnya
 - e. *Socio economic factor.*
Faktor sosial ekonomi, artinya dalam menyusun suatu menu juga harus diperhitungkan faktor sosial lingkungan dan tamu.

f. *Demographic concerns.*

Yang berkaitan dengan demografis, maksudnya menu yang disajikan harus mempertimbangkan terlebih dahulu dari mana asal tamu itu. Misalnya tamu-tamu yang datang dari daerah dingin senang sekali dengan hidangan segar, misalnya sayuran dan buah-buahan segar.

g. *Ethnic factor.*

Yang berkaitan dengan kesukuan. Kita perlu mempertimbangkan suku atau kebangsaan orang yang akan kita layani. Misalkan saja, orang Itali gemar roti, orang Jepang gemar *seafood*.

h. *Religious factor* (faktor agama).

Faktor agama ini sifatnya sangat pribadi dan sensitive. Misalnya, dilingkungan orang muslim, jangan menyajikan makanan yang terbuat dari daging babi. Untuk orang-orang Hindu, jangan menyajikan hidangan dari daging sapi, dan seterusnya.

2. *Quality of item* (soal mutu makanan), yang perlu diperhatikan adalah:

a. *Flavor* (rasa/bau) harus diperhatikan bahwa rasanya harus enak dan baunya pun harus sedap.

b. *Consistency* (kemantapan, ketetapan). Mutu hidangan/menu yang disajikan harus dijaga supaya mantap atau tetap baik, baik mutu, rasa maupun aromanya.

c. *Texture/form/shape* (susunan/bentuk/potongan). Hidangan harus seimbang baik dari tekstur, irisan/potongan makanan yang disajikan.

d. *Nutritional content* (kandungan gizi). Makanan yang disajikan tetap harus diperhatikan kandungannya. Walaupun didalam *Food service* industri yang bersifat komersial (yaitu didalam semua restoran) penyajian makanan yang diutamakan penampilannya, gizi dinomerduakan, namun tidak berarti bahwa dalam menyusun menu boleh mengabaikan soal gizi ini.

e. *Visual appeal* (daya penarik lewat ketajaman mata). Di dalam menyusun suatu hidangan perlu diperhatikan penampilannya.

Hidangan harus diatur, disusun dengan rapi, seni dan baik agar benar-benar menarik sehingga menimbulkan selera makan bagi para tamu.

- f. *Aromatic appeal* (daya penarik lewat bau harum)
Di dalam menyusun suatu hidangan perlu diperhatikan juga makanan yang disajikan harus sedap/harum aromanya sehingga lebih membangkitkan selera makan para tamu. Menurut penyelidikan ternyata bahwa daya penarik lewat mata lebih kuat daripada daya penarik lewat bau harum makanan itu.
 - g. *Temperature* (panas/suhu)
Artinya di dalam menyajikan makanan harus diperhatikan suhunya. Makanan panas harus disajikan dalam keadaan benar-benar panas, dengan piring yang panas. Untuk makanan dingin dengan piring atau tempat yang dingin pula.
3. Cost
- Cost* mempunyai arti perbandingan antara biaya pembuatan dibagi harga jual, dikalikan 100%, rumus dituliskan sebagai berikut;
- Semakin tinggi *food cost*, perusahaan semakin kecil keuntungannya, dan seterusnya.
4. *Availability* (tersedianya), yaitu bahan-bahan apa yang tersedia untuk membuat suatu menu. Semakin lengkap persediaan bahan-bahan, semakin besar kemungkinan untuk membuat menu yang bervariasi.
 5. *Peak Volume Production and Operating Concerns* (hubungan banyaknya produksi dan yang berkaitan dengan operasi), yaitu seberapa banyak makanan yang dapat diproduksi selama jam buka dapur dan juga berapa variasi yang mungkin dapat ditampilkan.
 6. *Sanitation Concerns* (yang berkaitan dengan sanitasi), yaitu kebersihan secara luas di dapur, dimana makanan disiapkan. Ini meliputi:
 - a. Kebersihan bahan dan bumbu.
 - b. Alat-alat
 - c. Tempat

- d. Lingkungan
 - e. Dan pribadi (petugas)
7. *Layout concerns* (yang berkaitan dengan pengaturan ruangan), yaitu bahwa hidangan harus diatur dan disusun sedemikian rupa sehingga rapi-menarik serta praktis menghemat gerak dan waktu untuk memasaknya.
 8. *Equipment concerns* (yang berkaitan dengan peralatan). Penyusunan hidangan sangat tergantung pada besar kecilnya ruangan dapur dan lengkap tidaknya peralatan. Juga tergantung pada besar kecilnya ruangan restoran serta lengkap tidaknya peralatan. Cara penyusunan hidangan tergantung pada beberapa faktor, antara lain ;
 - a. Waktu makannya, seperti
 - 1) 1) akan pagi (*breakfast*)
 - 2) 2) Makan siang (*lunch*)
 - 3) 3) Makan malam (*dinner*)
 - b. Macam restorannya :
 - 1) Restoran hotel
 - 2) Restoran airport (lapangan terbang)
 - 3) Sekolah perhotelan
 - c. Musim atau macam acara tahun itu;
 - 1) Hari-hari spesial, misalnya:
 - a) Hidangan malam natal harus memakai kalkuk
 - b) Hidangan Lebaran memakai ketupat
 - c) Hidangan Paskah harus ada telur rebus, dan sebagainya
 - 2) Hidangan pada musim itu:
 Pada musim panas, lebih cocok kalau dihidangkan hidangan segar dan dingin.
 9. Kemampuan staf dapur
 10. Kemampuan staf pelayanan
 11. Besar kecilnya ruangan dapur dan komplit tidaknya peralatan
 12. Besar kecilnya restoran dan komplit tidaknya peralatan

13. Harga, kalau harga lebih mahal, menunya harus lebih komplit, dan variasinya pun harus lebih banyak
14. *Balance* atau keseimbangan
15. Pengadaan bahan (*supplies of material*)
16. Macam orang-orangnya, dan sebagainya

B. Makan Pagi (*breakfast*)

Beberapa contoh makan pagi (*breakfast*), disajikan sebagai berikut:

1. *Continental breakfast*, terdiri dari:
 - a. *Fresh fruit or juice*, meliputi: *papaya, apple, orange, grapefruit, tomato, mango*
 - b. *Bread and jam/marmalade/ honey and butter*, meliputi: *toast, croissant, Danish pastry, breakfast roll, sweet roll*
 - c. *Coffee/tea/chocolate/milk*, meliputi: *coffee/tea/chocolate/milk*
2. *American breakfast*, terdiri dari:
 - a. *Fresh fruit or juice*, meliputi: *papaya, pineapple, banana, tomato, apple, orange, starfruit*
 - b. *Hot or cold cereal*, meliputi: *oatmeal, porridge, corn flake*
 - c. *Egg of any style with ham or bacon or sausage*, meliputi: *fried egg, omelette, scrambled, soft boiled egg, hard boiled egg, poached egg*
 - d. *Bread and jam/marmalade/honey and butter*, meliputi: *toast, croissant, Danish pastry, breakfast roll, sweet roll*
 - e. *Coffee/tea/chocolate/milk*, meliputi: *coffee/tea/chocolate/milk*
3. *Indonesian breakfast*, terdiri dari:
 - a. Sari buah/buah segar
 - b. Nasi goreng, Kerupuk, sambal dan acar
 - c. Nasi putih, Soto Madura, Sambal dan acar, Kerupuk ikan atau emping
 - d. Buah segar
 - e. Kopi/teh

4. *Full English breakfast*, terdiri dari:
 - a. Juice or stewed fruit
 - b. Cold cereal or hot cereal
 - c. Steamed fish or original fish or fried fish
 - d. Egg of any style with bacon or ham or mushroom on toast or grilled kidney and bacon
 - e. Fresh fruit
 - f. Bread With jam/marmalade/honey and butter
 - g. Tea or coffee

C. Menu Indonesia

Beberapa contoh menu Indonesia dengan 1-4 *course*, diuraikan sebagai berikut:

Satu hidangan atau <i>course</i>	Nasi rames atau nasi goreng Kopi atau teh
Dua hidangan atau <i>course</i>	Sate, nasi putih, kerupuk dan sambal, buah- buahan segar, kopi atau teh
Tiga hidangan atau <i>course</i>	Soto rumbuk, ayam panggang kecap, nasi putih, lalapan segar, kerupuk dan sambal, es cendol, kopi atau teh
Empah hidangan atau <i>course</i>	Soto Lombok, lumpia guring, ikan bumbu bali, nasi putih, tumis sayur, kerupuk dan sambal, es puter atau es doger, kopi atau teh

D. Menu Eropa

Beberapa contoh menu Eropa atau Barat dengan 1-5 *course* atau hidangan, diuraikan sebagai berikut:

Satu hidangan atau <i>course</i>	Sirloin steak, Baked potatoes, Broccoli, Mixes green salad, Mixes green salad, coffee or tea
Dua hidangan atau <i>course</i>	Shrimp cocktail, Spring chicken, French fried potatoes, Green garden bean, coffee or tea
Tiga hidangan atau <i>course</i>	Smoked salmon, Sirloin steak, Baked potatoe, Green peas, Chocolate cake, coffee or tea
Empah hidangan atau <i>course</i>	Cream of chicken soup, Kakap meuniere, Fillet mignon, French fried potatoes, Broccoli,
	Cassata napolitaine, coffee or tea
Lima hidangan atau <i>courses</i>	Part a. Fruit cocktail, Consommé royal, Poached kakap, T bone steak, Baked potatoes, Tomato clamart, Apple pie ala mode, coffee or tea. Part b. Seafood cocktail, French onion soup, Orange sherbet, Grilled spring chicken, Anna potatoes, Broccoli, Mixed green salad, Tropical fresh fruit, Coffee or tea.



BAB 12

LAYANAN MAKANAN DAN MINUMAN

Deskripsi Singkat

Bagian ini merupakan eksplorasi menyeluruh tentang berbagai tipe layanan makanan dan minuman yang dapat diterapkan dalam konteks restoran. Mahasiswa akan belajar tentang perbedaan antara layanan a la carte, layanan prasmanan, dan layanan buffet, serta strategi implementasinya. Fokus utama mata kuliah ini adalah memberikan pemahaman mendalam tentang bagaimana memilih dan menerapkan tipe layanan yang sesuai dengan konsep restoran, kebutuhan pelanggan, dan tujuan bisnis.

Pada tingkat kedua, mahasiswa akan dibimbing dalam memahami konsep layanan khusus seperti room service, layanan cepat saji, dan layanan katering. Mata kuliah ini akan membahas tantangan dan peluang unik yang terkait dengan setiap tipe layanan, termasuk manajemen staf, kebutuhan operasional, dan strategi pelayanan pelanggan. Mahasiswa akan dilatih untuk merancang dan mengimplementasikan tipe layanan yang efektif sesuai dengan situasi dan target pasar.

Melalui kombinasi teori dan praktik, mahasiswa akan terlibat dalam simulasi, studi kasus, dan kunjungan lapangan yang memungkinkan mereka untuk mengamati dan menerapkan tipe layanan makanan dan minuman dalam konteks restoran yang nyata. Kegiatan ini bertujuan untuk mempersiapkan mahasiswa agar dapat memimpin dan mengelola berbagai tipe layanan dengan efektif, meningkatkan pengalaman pelanggan, dan mendukung kesuksesan operasional restoran.

Capaian pembelajaran

1. Mahasiswa diharapkan mampu memahami dengan mendalam berbagai tipe layanan makanan dan minuman, termasuk layanan a la carte, prasmanan, buffet, room service, layanan cepat saji, dan katering.
2. Mahasiswa diharapkan mampu menguasai strategi implementasi berbagai tipe layanan dalam konteks restoran.
3. Mahasiswa diharapkan mampu mengembangkan keterampilan manajemen khusus yang diperlukan untuk layanan tertentu seperti room service, layanan cepat saji, dan katering.
4. Mahasiswa diharapkan mampu menerapkan konsep-konsep yang dipelajari dalam simulasi dan proyek terapan, termasuk merancang dan mengimplementasikan tipe layanan makanan dan minuman dalam konteks restoran.
5. Mahasiswa diharapkan mampu menganalisis dan mengevaluasi efektivitas tipe layanan yang diimplementasikan dalam restoran.

Uraian Materi

A. Tipe Pelayanan Restoran

Cara-cara pelayanan di restoran (*types of restaurant service*) dapat dibedakan menjadi :

36

1. *Table service*, yaitu pelayanan restoran yang menggunakan meja makan.

2. *Counter service*, yaitu *service* yang menggunakan meja tinggi atau *counterservice*
3. *Tray service*, yaitu pelayanan makanan dan minuman yang menggunakan nampan atau baki.
4. *Self service*, yaitu *service* yang tamunya mengambil makanan sendiri yang sudah disediakan di atas meja etalase atau *food condiment*.

B. Macam-macam Table Service

Berbagai macam *table service* diuraikan sebagai berikut;

1. *English service*

Cara penyajian makanan dan minuman ala Inggris, *service* ini juga disebut “*family service*”, dan sekarang sudah jarang kita jumpai karena jenis *service* ini merupakan permulaan dari jenis *restaurant service* (yang tertua). Cara pelayanannya, yakni: *host/hostess* yang bertanggung jawab (*incharge*) pada pelayanan, *host* atau *waiter* yang memotong daging, mengatur hidangan di piring, atau mempromosikan hidangan, kemudian mengedarkan hidangan tersebut ke semua tamu atau tamunya mengambil hidangan sendiri.

2. *French service*.

Jenis *service* yang paling mahal, biasanya terdapat di restoran yang formal, atau *dining room* atau *grill room* dan biasanya membutuhkan dua *waiter* dan *sommelier*. *Waiter* yang pertama disebut *Chef de Rang* yang dibantu oleh *Commis de Rang* (*bus boy*). Pada *French Service* ini dipergunakan kereta dorong (*trolley*) atau kereta masak (*Guiridon*) untuk membantu *service*. *Chef de Rang* selalu di station, mengambil pesanan tamu, menghidangkan minuman dan melayani tamu. Kadang-kadang juga memasak di depan tamu (*Flambee*), membuat salad atau menawarkan *dessert* dari kereta dorong (*dessert cart*), sedangkan *commis de rang* (*bus boy*) yang membawa pesanan makanan ke dapur, membawa makanan yang sudah disiapkan oleh *chef* dari dapur. Hidangan atau makanan diletakkan di atas *platter* yang telah dihias oleh *chef*, diperlihatkan kepada tamu sebelum disajikan.

Kemudian *platter* yang berisi hidangan tersebut diletakkan diatas kereta dorong, dan *chef de rang* memindahkan hidangan ke piring tamu. Hidangan yang panas bisa dipanaskandi depan tamu dengan menggunakan alat pemanas (*rechaud*) dan hidangan yang setengah matang dimasak (di *flambee*) di depan tamu.

3. *Russian service*

Russian Service hampir sama dengan *French service*, oleh karena itu disebut juga *modified French service*, dan orang-orang Amerika sering menyebutnya *French service* saja. *Russian service* dipergunakan pada restoran-restoran lux atau restoran yang mahal saja, cara penyajiannya: pertama-tama *waiter/waitress* menyajikan piring kosong di depan tamu dari sebelah kanan, dan selanjutnya menyajikan hidangan dari sebelah kiri. *Waiter* memindahkan hidangan yang telah diatur di *platter* oleh *chef* atau tamu mengambil sendiri hidangan yang disajikan oleh *waiter*. *Russian service* ini banyak pula dipergunakan pada acara-acara jamuan makan resmi atau *state function* atau *banquet reception*.

4. *American service*.

Cara pelayanan ala Amerika, disebut juga *plate service* atau *ready plate service*. *Waiter/waitress* menyajikan hidangan yang telah siap di piring dan sudah dihias oleh *chef*. *American service* ini mudah dan praktis, tidak mempergunakan banyak personil dan tidak memerlukan banyak tempat. *American service* ini dipergunakan di restoran-restoran kecil, besar dan bahkan banyak dipergunakan di *banquet* dalam suatu hotel.

C. Self-Service

Berbagai macam Self service, sebagai berikut:

1. *Cafeteria service*.

Service yang biasanya dilakukan di daerah-daerah ramai, yaitu tamu mengambil hidangan sendiri, dimana hidangan disiapkan di meja *counter* dan tamu membayar hidangannya di *cashier*, hidangan diberi harga menurut apa yang diambil oleh tamu.

2. Buffet service.

Hidangan diletakkan diatas meja *buffet*, tamu mengambil hidangan yang disenangi. *Waiter/waitress* membantu melayani roti, mentega dan air es serta mengambil piring yang telah kosong. Pada *buffet service* ini kadang-kadang disajikan hidangan yang dibakar (*grilled items*) yang diletakkan dibarisan belakang *buffet* atau ditempatkan tersendiri. Biasanya diberi harga (*charged*) setelah tamu selesai makan.

3. Take out service

Hidangan dibawa keluar restoran atau dibungkus. *Take out service* ini biasanya dilakukan dengan melalui telepon atau diantar oleh restoran ke pemesan.

D. Prinsip Dasar Pelayanan Makanan dan Minuman

Ada beberapa prinsip dasar di dalam pelayanan makanan dan minuman yang harus dikuasai oleh seorang *waiter/waitress* menurut Marsum (2005), yaitu :

1. Bila makanan disajikan oleh *waiter/waitress* di meja dari sebuah *platter* (piring lodor/besar dari logam) ke piring tamu, pelayanan dilakukan dari sebelah kiri.
2. Bila makanan sudah siap diatas piring, pelayanan kepada tamu biasanya dilakukan dari sebelah kanan, kecuali bila memakai konvensi modern yang memperbolehkan pelayanan dari sebelah kiri (sebagaimana dalam *American service*).
3. Semua minuman, baik yang panas maupun yang tidak panas, baik yang mengandung alkohol maupun yang tidak beralkohol, penyajiannya dari sebelah kanan tamu.
4. *Soup* disajikan dari sebelah kanan, kecuali bila *soup* tadi dituangkan oleh seorang *waiter/waitress* dari *soup turen* (tempat *soup* besar dari logam yang mempunyai pegangan kanan-kiri yang bentuknya seperti lampu aladin) ke mangkok *soup* di depan tamu. Dalam hal ini pelayanannya dilakukan dari sebelah kiri tamu.

5. Tamu-tamu wanita dilayani terlebih dahulu, dan tamu-tamu lainnya dilayani kemudian dengan urutan searah jarum jam.
6. Piring-piring kotor harus diangkat dari meja makan dari sebelah kanan tamu.
7. Piring-piring bersih dan kosong, dan juga pisau-pisau selalu disajikan/diletakkan dari sebelah kanan tamu.
8. Tangan *waiter/waitress* tidak boleh menyilang di hadapan tamu. Bila tamu sudah datang dan duduk menghadap meja makan, maka semua alat dan barang yang terletak di sebelah kanan tamu harus diletakkan dari sebelah kanan dan yang di sebelah kiri harus diletakkan dari sebelah kiri.



BAB 13

RANCANGAN PROJECT-BASED LEARNING

A. Deskripsi Proyek

Dalam bagian ini, akan dijelaskan secara rinci mengenai proyek yang akan dilakukan. Deskripsi proyek melibatkan penjelasan tujuan proyek, ruang lingkup, serta dampak yang diharapkan. Pembaca akan diperkenalkan dengan latar belakang proyek, permasalahan yang ingin dipecahkan, dan nilai tambah yang diharapkan dari hasil akhir proyek atau portofolio.

B. Langkah-langkah Proyek

⁹² Pada bagian ini, akan dipaparkan langkah-langkah yang akan diambil dalam pelaksanaan proyek. Mulai dari perencanaan awal, analisis kebutuhan, desain solusi, implementasi, hingga pengujian. Langkah-langkah tersebut akan dijabarkan secara sistematis untuk memberikan pemahaman yang komprehensif kepada pembaca mengenai jalur yang akan ditempuh dalam merealisasikan proyek.

C. Presentasi Proyek

Setelah pelaksanaan proyek, tahap presentasi menjadi kunci untuk berkomunikasi efektif kepada pemangku kepentingan. Bagian ini akan membahas bagaimana menyusun presentasi proyek yang informatif dan meyakinkan. Termasuk di dalamnya adalah pemilihan materi presentasi, strategi penyampaian, dan penggunaan visualisasi yang efektif untuk memaparkan pencapaian dan dampak proyek.

D. Evaluasi dan Refleksi

Setelah implementasi dan presentasi proyek, penting untuk melakukan evaluasi menyeluruh. Pada bagian ini, akan dijelaskan metode evaluasi yang digunakan, hasil evaluasi, dan refleksi terhadap keseluruhan proses proyek. Evaluasi dan refleksi membantu untuk mengidentifikasi keberhasilan, hambatan, serta pelajaran yang dapat diterapkan pada proyek mendatang.

E. Implementasi Proyek/Portofolio

Bagian ini memfokuskan pada tahap implementasi hasil proyek atau portofolio. Dijelaskan secara rinci bagaimana hasil proyek akan diterapkan dalam konteks praktis atau industri. Termasuk di dalamnya strategi implementasi, penyesuaian yang diperlukan, dan interaksi dengan pemangku kepentingan terkait.

F. Peluncuran Hasil Akhir Proyek

Peluncuran hasil akhir proyek menjadi penutup yang penting. Pada bagian ini, akan dibahas rencana peluncuran, komunikasi kepada publik atau pihak terkait, serta tindakan-tindakan pascapeluncuran. Peluncuran yang baik akan memberikan dampak positif dan memaksimalkan manfaat dari hasil akhir proyek atau portofolio.

G. Project-Based Learning (PBL) Pada Pembelajaran Akomodasi dan Restoran

Semester V Program Studi Pariwisata, Universitas Hamzanwadi

A. Judul Proyek:

Pengembangan Kampung Homestay Tetebatu Sebagai tempat tinggal ramah lingkungan dan wisata kesehatan.

B. Pertanyaan Dasar

1. Apa saja hambatan utama dalam mengembangkan homestay sebagai tempat tinggal ramah lingkungan?
2. Bagaimana tantangan keberlanjutan lingkungan dapat memengaruhi pengembangan homestay sebagai destinasi wisata?
3. Apa strategi yang dapat diambil untuk memastikan bahwa homestay tetap ramah lingkungan dalam konteks pertumbuhan kegiatan wisata kesehatan?
4. Apa kendala yang mungkin muncul dalam mengintegrasikan konsep kesehatan ke dalam pengalaman homestay?
5. Bagaimana memastikan partisipasi dan dukungan masyarakat lokal dalam upaya mengembangkan homestay sebagai tempat tinggal ramah lingkungan dan kegiatan wisata kesehatan?.

C. Tujuan Pembelajaran:

1. Memahami konsep ramah lingkungan dan praktik-praktik berkelanjutan.
2. Menerapkan pengetahuan ramah lingkungan dalam pengembangan homestay.
3. Mengembangkan keterampilan perencanaan, desain, dan pemasaran.
4. Mengembangkan darik wellness tourism
5. Menjaga dan bersama memelihara ekosistem alam disekitar

D. Langkah-langkah Proyek:

1. Penentuan Tujuan:

Identifikasi tujuan proyek, seperti mengembangkan homestay yang ramah lingkungan, mengurangi dampak lingkungan, meningkatkan keberlanjutan, dan mengembangkan kegiatan wisata Kesehatan.

2. Pemilihan Lokasi Homestay:

Mahasiswa memilih lokasi homestay yang sesuai, mempertimbangkan aspek-aspek lingkungan seperti akses ke transportasi umum, ketersediaan fasilitas hijau, dampak lingkungan, potensi, dan keterwakilan kualitas sumber daya manusia.

3. Desain Ramah Lingkungan:

- 1) Mahasiswa merancang dan membuat konsep homestay dengan memperhatikan efisiensi energi, penggunaan air yang hemat, dan bahan ramah lingkungan.
- 2) Mahasiswa mempertimbangkan cara mengurangi limbah dan menerapkan daur ulang.
- 3) Membuat sistem informasi edukasi lingkungan
- 4) Memperhatikan aspek bahan dan fasilitas ramah lingkungan

4. Design Kegiatan wellness tourism

Mahasiswa menganalisis potensi kemudian merancang konsep wellness

- 1) potensi sumber daya alam
- 2) Potensi kualitas sumber daya manusia
- 3) Potensi fasilitas penunjang
- 4) Potensi pelayanan
- 5) Potensi social-budaya

5. Sumber Daya dan Perizinan:

Mahasiswa menyelidiki persyaratan hukum dan perizinan yang diperlukan untuk operasi homestay dan untuk memastikan ketaatan terhadap regulasi lingkungan.

6. Pemasaran dan Penjualan:

Mahasiswa merencanakan strategi pemasaran homestay dengan fokus pada keberlanjutan, termasuk promosi sebagai tempat tinggal ramah lingkungan dan wisata kesehatan.

7. Operasi Harian:

- 1) Diskusikan bagaimana homestay akan dioperasikan sehari-hari dengan mempertimbangkan praktik-praktik berkelanjutan, seperti penggunaan energi terbarukan dan pengelolaan limbah.
- 2) Diskusikan bagaimana kegiatan wisata Kesehatan (wellness tourism) di terapkan pada Kawasan wisata kampung homestay Tetebatu.
- 3) Diskusikan bagaimana mapping stakeholders untuk membantu pelaksanaan kegiatan.

8. Diskusikan bagaimana kelayakan kondisi setempat.

Pelaksanaan:

Mahasiswa menerapkan rencana mereka dalam pengembangan dan operasi homestay secara nyata atau dalam simulasi yang di buat dalam bentuk matrikulasi kegiatan dan jadwal sehingga mampu melakukan projek sesuai dengan peran dan tanggung jawab masing-masing dari waktu yang telah di sepakati.

9. Evaluasi dan Pemantauan:

- 1) Mahasiswa mengumpulkan data tentang dampak lingkungan homestay dan hasilnya terhadap tujuan proyek.
- 2) Mahasiswa mengumpulkan data tentang wellness tourism pada kampung homestay dengan rancangan yang telah di buat.
- 3) Mahasiswa memonitor dan mengevaluasi respon tuan rumah dan tamu.

10. Presentasi:

Mahasiswa mempresentasikan hasil proyek, termasuk desain homestay, rencana operasi, dan hasil evaluasi kepada kelas atau panel penilai sebagai penilaian UTS.

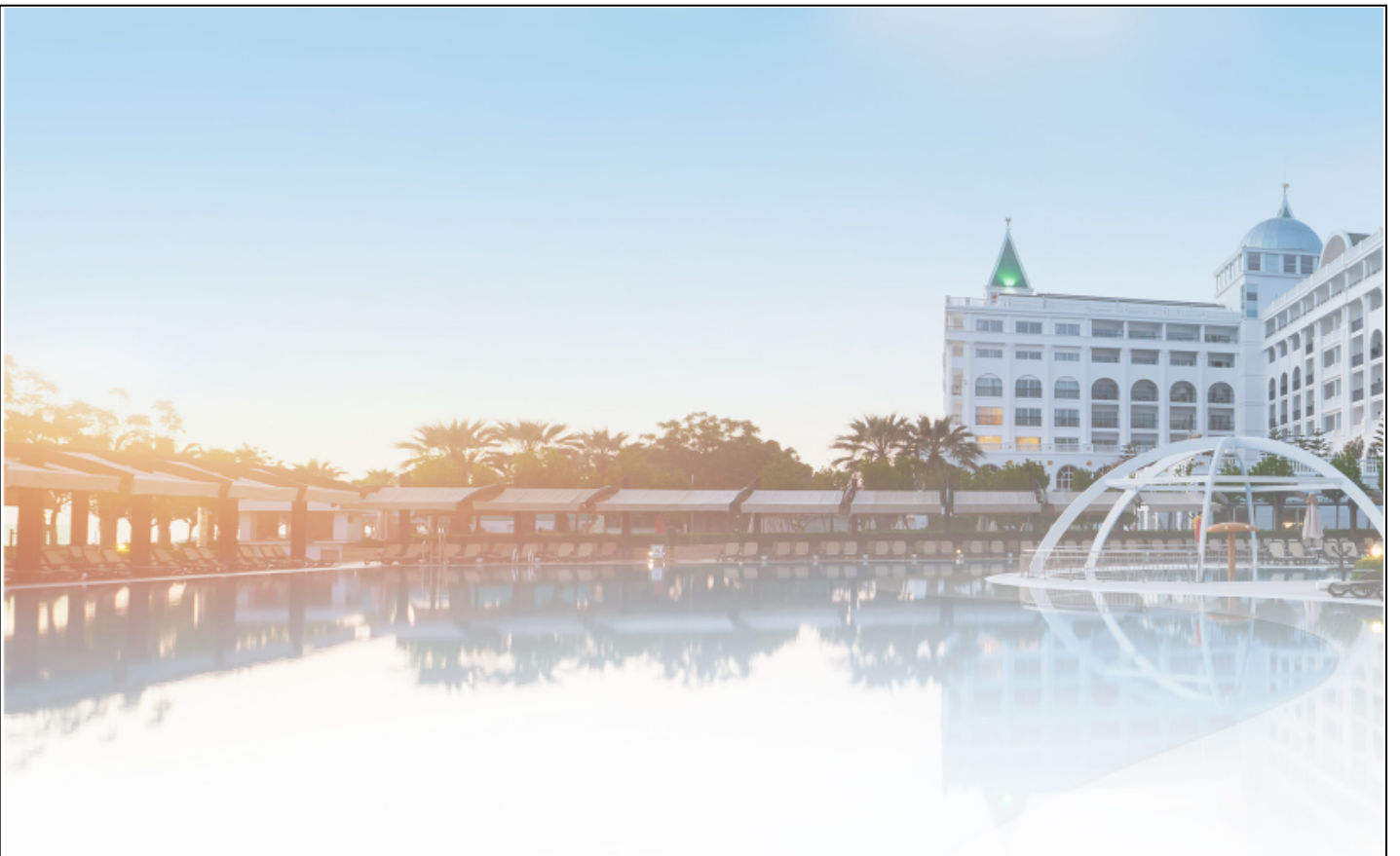
11. Refleksi dan Perbaikan:

Mahasiswa merenungkan pembelajaran mereka selama proyek dan mengidentifikasi perbaikan yang mungkin dilakukan jika proyek dijalankan di dunia nyata.

12. Dokumentasi dan Portofolio:

Mahasiswa membuat portofolio yang mencakup semua dokumen, rencana, presentasi, dan evaluasi yang terkait dengan proyek dan hasil. Kegiatan ini merupakan fase terakhir yang menjadi penilaian UAS.

Proyek ini memberikan pengalaman praktis dalam pembelajaran akomodasi dan restoran yang dilaksanakan di Kampung Homestay Tetebatu. Menggabungkan konsep ramah lingkungan dan wisata kesehatan dalam bisnis homestay, menjadi tren perkembangan akomodasi dewasa ini. Selain itu, mahasiswa akan mengembangkan keterampilan perencanaan, desain, operasi bisnis, pemecahan masalah, merancang pelayanan tamu, kemudian memahami manajemen akomodasi tipe homestay berbasis masyarakat. Proyek ini juga dapat berkontribusi pada kesadaran lingkungan mahasiswa dan memberikan wawasan tentang bagaimana praktik berkelanjutan dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari pun dengan menginterasikannya dalam industri akomodasi.



DAFTAR PUSTAKA

- ⁹⁴ ⁸⁰ Pendit, N.S. 2004. *Ilmu Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita
- Marsum, A.W. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Edisi Empat. Yogyakarta: Andi Offset
- Sugiarto, E dan Sulartiningrum, S. 2003. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*.⁵⁵ Jakarta: Gramedia Pustaka
- Soekresno. 2005. *Table Manners Etiket Jamuan Makan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suwithi, N.W., Erwi, C., dan Boham. 2008. *Akomodasi Perhotelan*. Jakarta: Direktorat Pembinaan

Akomodasi dan Restoran

ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.poltekkes-denpasar.ac.id Internet Source	<1 %
2	documents.mx Internet Source	<1 %
3	juniorsuryadilaga.wordpress.com Internet Source	<1 %
4	ygakutau.blogspot.com Internet Source	<1 %
5	erinasari.blogspot.com Internet Source	<1 %
6	www.ejournal.dewantara.ac.id Internet Source	<1 %
7	armiyanti.blogspot.com Internet Source	<1 %
8	thinietale.blogspot.com Internet Source	<1 %
9	Submitted to Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Gadjah Mada Student Paper	<1 %
10	ditasyakieb.wordpress.com Internet Source	<1 %
11	henbuk.com Internet Source	<1 %
12	e-journal.sari-mutiara.ac.id Internet Source	<1 %

infosahabatdosis.blogspot.com

13	Internet Source	<1 %
14	openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id Internet Source	<1 %
15	dianayuli.wordpress.com Internet Source	<1 %
16	repository.unika.ac.id Internet Source	<1 %
17	dspace.hangtuah.ac.id:8080 Internet Source	<1 %
18	repository.stptrisakti.ac.id Internet Source	<1 %
19	ilmuakuntansi.web.id Internet Source	<1 %
20	Submitted to UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Student Paper	<1 %
21	I Made Arlan Mardiana Putra. "Penerapan standar operasional prosedur (sop) protokol kesehatan covid-19 pramusaji di sabeen restoran the haven seminyak bali application", Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis, 2022 Publication	<1 %
22	elibrary.bsi.ac.id Internet Source	<1 %
23	chara.my.id Internet Source	<1 %
24	Submitted to Syntax Corporation Student Paper	<1 %
25	dkijakarta.co Internet Source	<1 %
26	krisnawanadikusuma.blogspot.com	

Internet Source

<1 %

27

neviaindriani.blogspot.com

Internet Source

<1 %

28

jurnal.unimed.ac.id

Internet Source

<1 %

29

indriawansite.wordpress.com

Internet Source

<1 %

30

mode.ok-rek.com

Internet Source

<1 %

31

Submitted to Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi
Indonesia Jakarta

Student Paper

<1 %

32

wayansujana1994.wordpress.com

Internet Source

<1 %

33

www.sapadiaciwidey.com

Internet Source

<1 %

34

www.alfan.id

Internet Source

<1 %

35

conference.binadarma.ac.id

Internet Source

<1 %

36

journal.uc.ac.id

Internet Source

<1 %

37

jurnalfe.ustjogja.ac.id

Internet Source

<1 %

38

www.powershow.com

Internet Source

<1 %

39

journal.lppmunindra.ac.id

Internet Source

<1 %

40

doaj.org

Internet Source

<1 %

41	journal.fkm.ui.ac.id Internet Source	<1 %
42	repository.penerbiteureka.com Internet Source	<1 %
43	jurnal.umj.ac.id Internet Source	<1 %
44	ASEP ROKHYADI. "Analisis Multivariat Ketidakpuasan Dalam Sektor Kesehatan Di Daerah Istimewa Yogyakarta", Jurnal Perilaku dan Strategi Bisnis, 2017 Publication	<1 %
45	1library.co Internet Source	<1 %
46	addictionresearchchair.com Internet Source	<1 %
47	repository.unp.ac.id Internet Source	<1 %
48	retsant.blogspot.com Internet Source	<1 %
49	smkn3malang.sch.id Internet Source	<1 %
50	skripsi-konsultasi.blogspot.com Internet Source	<1 %
51	eprints.polsri.ac.id Internet Source	<1 %
52	lux.lawrence.edu Internet Source	<1 %
53	wahyuanggayuda.blogspot.com Internet Source	<1 %
54	Submitted to Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Student Paper	<1 %

55	gedesurata26.files.wordpress.com Internet Source	<1 %
56	the-pujink.blogspot.com Internet Source	<1 %
57	eprints.umsb.ac.id Internet Source	<1 %
58	mm.feb.trisakti.ac.id Internet Source	<1 %
59	universityofhotel.blogspot.com Internet Source	<1 %
60	baberita.blogspot.com Internet Source	<1 %
61	Submitted to stipram Student Paper	<1 %
62	tugasputriira.blogspot.com Internet Source	<1 %
63	alguna-realidad.blogspot.com Internet Source	<1 %
64	lpiamallklender.blogspot.com Internet Source	<1 %
65	jurnalfakta.com Internet Source	<1 %
66	tin.ipb.ac.id Internet Source	<1 %
67	asrulpkg.blogspot.com Internet Source	<1 %
68	351999.blogspot.com Internet Source	<1 %
69	jurnal.stpss.ac.id Internet Source	<1 %

Submitted to St. Ursula Academy High School

70

Student Paper

<1 %

71

contohmarketingplan.blogspot.com

Internet Source

<1 %

72

inba.info

Internet Source

<1 %

73

Golan Hasan, Jenny Lim, Nicholas Fernandes, Raymond Raymond, Thomas Eddison.

"Analisa Penerapan Manajemen Hubungan Pelanggan Pada UMKM MM. Gemini di Kota Batam", Jurnal Minfo Polgan, 2023

Publication

<1 %

74

books.google.com

Internet Source

<1 %

75

bpm.umg.ac.id

Internet Source

<1 %

76

tempatcatatan.blogspot.com

Internet Source

<1 %

77

www.allmenus.com

Internet Source

<1 %

78

simdos.unud.ac.id

Internet Source

<1 %

79

repository.maranatha.edu

Internet Source

<1 %

80

journal.stieamkop.ac.id

Internet Source

<1 %

81

Elis Tri Wahyuni. "Pengaruh segmentasi pasar terhadap kepuasan pelanggan (nasabah) pada Bank BPR Jatim Cabang Ponorogo", EQUILIBRIUM : Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya, 2017

Publication

<1 %

82	Student Paper	<1 %
83	jurnal.untan.ac.id Internet Source	<1 %
84	masrukismk2.blogspot.com Internet Source	<1 %
85	Submitted to Universitas Jenderal Soedirman Student Paper	<1 %
86	nurwulan123.blogspot.com Internet Source	<1 %
87	repository.usahid.ac.id Internet Source	<1 %
88	www.haryhermawan.com Internet Source	<1 %
89	www.migrantcare.net Internet Source	<1 %
90	publication.umsu.ac.id Internet Source	<1 %
91	Kadek Ratna Adelia Pratiwi, Komang Trisna Pratiwi Arcana. "Implementasi Standard Operating Procedure Receptionist dalam Penanganan Check-in dan Check-out", Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis, 2023 Publication	<1 %
92	eprints.uty.ac.id Internet Source	<1 %
93	journal.ubm.ac.id Internet Source	<1 %
94	jurnal.isbi.ac.id Internet Source	<1 %
95	pdffox.com Internet Source	<1 %

96	psikologi.ui.ac.id Internet Source	<1 %
97	repository.uindatokarama.ac.id Internet Source	<1 %
98	ar.scribd.com Internet Source	<1 %
99	collabor.upj.ac.id Internet Source	<1 %
100	desainbloghebat.blogspot.com Internet Source	<1 %
101	dewapos.blogspot.com Internet Source	<1 %
102	dinashopy.blogspot.com Internet Source	<1 %
103	dokumen.pub Internet Source	<1 %
104	ejournal.unitomo.ac.id Internet Source	<1 %
105	eprints.ubhara.ac.id Internet Source	<1 %
106	global.yamaha-motor.com Internet Source	<1 %
107	indoinfo.wordpress.com Internet Source	<1 %
108	induk-kud.com Internet Source	<1 %
109	islamicmarkets.com Internet Source	<1 %
110	lintas-sumut.com Internet Source	<1 %

mahasiswa.ut.ac.id

111	Internet Source	<1 %
112	martinusadyh.web.id Internet Source	<1 %
113	nicolaskusuma.blogspot.com Internet Source	<1 %
114	pudjo88.wordpress.com Internet Source	<1 %
115	repo.iain-tulungagung.ac.id Internet Source	<1 %
116	repo.ugj.ac.id Internet Source	<1 %
117	reportaseinvestigasi.com Internet Source	<1 %
118	www.anakregular.com Internet Source	<1 %
119	www.sablonmanual.com Internet Source	<1 %
120	tokopastri.com Internet Source	<1 %
121	obertustong.blogspot.com Internet Source	<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off



Digital Receipt

This receipt acknowledges that Turnitin received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.

The first page of your submissions is displayed below.

Submission author: turnitin turnitin
Assignment title: Yuha
Submission title: Akomodasi dan Restoran
File name: 34_Buku_Akomodasi_dan_Restoran-SUDAH_PUBLISH.pdf
File size: 1.38M
Page count: 138
Word count: 23,506
Character count: 155,533
Submission date: 12-May-2024 10:23PM (UTC+0700)
Submission ID: 2377385606

