

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Surabaya merupakan kota terbesar ke dua setelah Jakarta yang mengandalkan perekonomian khususnya bisnis di Indonesia. Karena semakin banyaknya wisatawan dari luar kota atau manca Negara yang datang untuk keperluan bisnis maka sekarang banyak bermunculan hotel-hotel berbintang di Surabaya untuk memberikan kenyamanan untuk wisatawan atau pebisnis yang datang ke Surabaya.

Hotel Santika Premiere Gubeng merupakan salah satu hotel berbintang empat yang ada di kawasan pusat kota Surabaya. Hotel Santika Premiere Gubeng didirikan dengan unsur kental khas Indonesia. Hotel Santika Premiere Gubeng terletak sekitar 45 menit berkendara dari Bandara Internasional Juanda. Tempat ini menyediakan 232 kamar yang sangat ideal untuk pelaku bisnis dan wisatawan dengan kenyamanan khas hotel berbintang empat, dimana standar pelayanan kelas dunia terkombinasi secara sempurna dengan sentuhan khas Indonesia.

Hotel Santika Premiere Gubeng memiliki beberapa department, Food & Beverage merupakan department yang banyak memberikan income khususnya food and beverage service. Food and beverage service (FBS) adalah salah satu departemen yang ada di hotel yang bertanggung jawab menyajikan makanan dan minuman kepada tamu secara profesional dengan tujuan mendapatkan income dan profit. Food and beverage sendiri merupakan departemen yang berperan penting dalam suatu hotel, karena baik buruknya, berhasil tidaknya, dan populer tidaknya suatu hotel sangat dipengaruhi oleh F&B Service. Selain itu, FBS juga memberikan kontribusi kepada hotel, baik itu kontribusi berupa revenue, jumlah tamu, maupun image. Bahkan pada jaman sekarang hotel tidak hanya bisa mengandalkan revenue dari penjualan kamar saja tetapi revenue utama juga berasal dari penjualan Food and beverage. Hotel Santika Premiere Gubeng

memiliki beberapa outlet yang dikelola oleh Food and beverage yaitu: The Travelodge Restaurant, Lobby Lounge, dan Banquet.

The Travelodge Restaurant merupakan restaurant yang ada di Hotel Santika Premiere Gubeng yang berada di lantai 2 yang memberikan berunsur khas Indonesia dengan menyajikan menu khas Indonesia, restaurant ini memiliki kapasitas indoor dan outdoor 210 tempat duduk dengan view pusat kota Surabaya.

Lobby lounge Hotel Santika Premiere Gubeng merupakan tempat tunggu atau tempat santai yang ada di hotel Santika yang berkapasitas sampai 80 tempat duduk dengan menu yang menyajikan makanan, minuman dan snack. Di Lobby Lounge sendiri terdapat live music yang menambah suasana menjadi santai sambil menikmati hidangan yang disajikan

Banquet ialah penyelenggaraan functions yang kegiatannya terpisah dari kegiatan restaurant sehari-hari dengan proses dan cara penyajian tersendiri yang disajikan untuk acara resmi seperti acara wedding, birthday party, meeting room dan lain sebagainya. Di Hotel Santika Premiere Gubeng menyediakan 8 tempat meeting room antara lain Airlangga room, 10 Nopember room, Sriwijaya room, Diponegoro 1 room, Diponegoro 2 room, Brawijaya room, Gajah mada room dan Udayana room. Adapun Ballrom yang biasa di bagi menjadi tiga tempat yaitu Premiere 1, Premiere 2 dan Premiere 3

Berdasarkan latar belakang diatas maka saya dapat mengambil judul dari tugas akhir saya yaitu „Mekanisme Breakfast, Lunch, dan Dinner di Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya“

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan yaitu:

1. Bagaimana SOP (Standard Operating Procedure) pelayanan Food and Beverage di Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya?
2. Bagaimana tanggapan tamu tentang kualitas pelayanan Food and Beverage di Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya?

1.2 TUJUAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Tujuan dilakukannya praktik kerja lapangan ini bagi penulis adalah untuk prasyarat memperoleh sebutan Ahli Madya pada Program Diploma III Manajemen Perhotelan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga, untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab department food and beverage dalam sebuah perusahaan, juga untuk mengaplikasikan teori – teori yang diberikan pada saat kuliah dan dipraktikan secara langsung dalam dunia kerja, dan juga untuk melatih mentalitas yang bersangkutan sebelum terjun langsung dalam dunia kerja, seperti melatih kedisiplinan, keahlian agar menjadi calon tenaga kerja yang professional.

1.3 MANFAAT PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Manfaat praktik kerja lapangan ini bagi penulis adalah memberikan peluang kepada peneliti untuk menerapkan ilmu yang sudah diperoleh dalam proses belajar mengajar dikampus, memperoleh ilmu dari kegiatan food and beverage department secara langsung dan memperoleh pengalaman dunia kerja yang nyata di Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya, menambah wawasan, pengetahuan dan mengembangkan kedisiplinan yang berhubungan langsung dengan dunia perhotelan, dan juga untuk menambah rekan atau partner kerja agar memudahkan penulis untuk mendapatkan informasi mengenai dunia kerja.

1.4 PERENCANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Tabel 1.4

Jadwal Kegiatan Praktik Kerja Lapangan

No	Kegiatan	Desember				Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan permohonan ijin lokasi																												
2.	Penentuan tempat PKL																												
3.	Masa orientasi																												
4.	Pelaksanaan PKL																												
5.	Penentuan dosen pembimbing																												
6.	Penyusunan laporan PKL																												
7.	Pengumpulan laporan PKL																												

Keterangan :

1. Pengajuan permohonan praktik kerja lapangan.

Pengajuan permohonan ijin praktik kerja lapangan ini dilakukan akhir bulan desember 2014. Yang bersangkutan akan mengisi form yang disediakan akademik kemudian diisi dengan tempat dan lokasi praktik kerja lapangan yang akan ditujuh. Hingga 1 minggu surat pengantar dari kampus jadi, surat pengantar ini akan dilampirkan dalam pengajuan CV kepada tempat yang akan ditujuh.

2. Penentuan tempat praktik kerja lapangan

Pada awal januari setelah berkas-berkas lengkap semua penulis mengajukan lamaran praktik kerja lapangan ke Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya untuk melamar di bagian food and beverage department. Setelah melalui proses interview, seminggu kemudian mendapat kabar dari HRD (Human Resource Department) bahwa penulis diterima On The Job Training yang akan dimulai tanggal 19 januari 2015

3. Masa orientasi

Masa orientasi ini dilakukan pada hari pertama masuk On The Job Training yang bertepatan pada tanggal 19 januari 2015. Masa orientasi ini dilakukan selama 1 (satu) hari. Pada masa orientasi ini penulis diajak berkeliling, diperkenalkan, dan dijelaskan fungsi dan kegunaan ruangan yang ada di hotel dan sekitarnya, dan diperkenalkan kepada karyawan atau staf yang berada di Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya.

4. Pelaksanaan praktik kerja lapangan

Pada awal pelaksanaan praktik kerja lapangan yang di mulai 19 januari 2015 penulis ditempatkan di department food and beverage pada bagian service, penulis diajarkan bagaimana cara kerja food and beverage service dalam perusahaan perhotelan dan diberi pengalaman tentang dunia kerja yang nyata. Penulis menjalani praktik kerja lapangan selama 4 (empat) bulan yang berakhir pada tanggal 20 mei 2015.

5. Penentuan dosen pembimbing

Penentuan dosen pembimbing ini dilakukan pada pertemuan ke 2 (dua) kuliah pada semester 6 (enam).Pemilihan dosen pembimbing ini dilakukan oleh ketua Program Studi Manajemen Perhotelan yaitu Dr. Fitri Ismiyanti dan penulis mendapat dosen pembimbing yaitu Agung Gede Satya. Dosen pembimbing sangatlah penting bagi penulis karena yang telah mengarahkan penulis tentang tata cara penyusunan Tugas Akhir kuliah ini.

6. Penyusunan laporan praktik kerja lapangan

Penyusunan laporan praktik kerja lapangan ini merupakan salah satu syarat kelulusan program studi D3 Manajemen Perhotelan.Bahan untuk menyusun laporan praktik kerja lapangan adalah praktik kerja penulis selama berada di Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya. Penulis membuat laporan praktik kerja lapangan dengan judul "*Mekanisme Breakfast, Lunch, dan Dinner di Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya*"

7. Pengumpulan praktik kerja lapangan

Deadline pengumpulan laporan praktik kerja lapangan ini adalah minggu terakhir sebelum ujian akhir semester.Syarat pengumpulan laporan praktik kerja lapangan ini apabila mendapat ACC dari dosen pembimbing.