

# Tinjauan Standar Operational Prosuder Pada Restaurant The Westin Jakarta

## Overview Procedure Hotel Standards In Restaurant The Westin Jakarta

1<sup>st</sup> Shafana Novianti  
Fakultas Ilmu Terapan  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia

safanovianti@student.telkomunive  
rsity.ac.id

2<sup>nd</sup> Edwin Baharta  
Fakultas Ilmu Terapan  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia

edwinb@telkomuniversity.ac.id

3<sup>rd</sup> Dendi Gusnadi  
Fakultas Ilmu Terapan  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia

Dendigusnadi@telkomuniversity.a  
c.id

**Abstrak**—Program praktik kerja industri adalah hal wajib bagi Telkom University. Hal ini sebagai sarana para mahasiswa dalam mengembangkan wawasan dan menambah pengalaman dalam dunia kerja nyata. Dengan adanya Praktik Kerja Nyata, mahasiswa dapat mengaplikasikan teori yang diperoleh di kampus lalu diterapkan sesuai cara kerja di suatu industri. Berkat program ini, taraf hidup dapat meningkat serta kualitas sumber daya manusia menjadi setingkat lebih baik, dengan begitu maka perekonomian masyarakat juga terangkat. Merupakan sebuah kebanggaan bagi penulis dapat bergabung dalam keluarga besar hotel The Westin Jakarta. Selama menjalani training (atau lebih sering disebut Internship) di The Westin Jakarta, penulis dituntut untuk mampu mengikut alur kerja yang sama persis seperti yang dilakukan oleh *Staffs* dan *Leaders* sebagai upaya penerapan standar operasional prosedur kerja yang berlaku di hotel. Setelah melihat latar belakang yang ada, maka penulis mengidentifikasi dan merumuskan permasalahan yang terdapat pada laporan ini sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada di The Westin Hotel Jakarta.

**Kata kunci**—internship, The Westin Jakarta.

**Abstract**—*The industrial work practice program is mandatory for Telkom University. This is a means for students to develop insight and add experience in the real world of work. With the Real Work Practice, students can apply the theory gained on campus and then apply it according to the way of working in an industry. Thanks to this program, the standard of living can be increased and the quality of human resources will be of a better level, thereby raising the community's economy. It is an honor for the writer to be able to join the big family of The Westin Jakarta hotel. While undergoing training (or more often referred to as Internship) at The Westin Jakarta, the author is required to be able to follow the exact same workflow as that of the Staffs and Leaders as an effort to implement standard operational work*

*procedures that apply at the hotel. After looking at the existing background, the authors identify and formulate the problems contained in this report in accordance with the standard operating procedures at The Westin Hotel Jakarta.*

**Keywords**—internship, The Westin Jakarta.

### I. PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Jakarta atau secara resmi bernama Daerah Khusus Ibukota Jakarta (disingkat DKI Jakarta) atau Jakarta Raya adalah ibu kota negara dan kota terbesar di Indonesia. Jakarta merupakan satu-satunya kota di Indonesia yang memiliki status setingkat provinsi. Jakarta terletak di pesisir bagian barat laut Pulau Jawa. Dahulu pernah dikenal dengan beberapa nama di antaranya Sunda Kelapa, Jayakarta, dan Batavia. Jakarta juga mempunyai julukan *The Big Durian* karena dianggap kota yang sebanding New York City di Indonesia.

The Westin Jakarta merupakan salah satu hotel ternama bintang lima di Jakarta yang mulai beroperasi pada 26 Agustus 2016. The Westin Jakarta memiliki tempat yang strategis ditengah kota Jakarta dengan bangunan setinggi 304 meter, The Westin Jakarta berada di lantai 50 hingga lantai 69 Gama Tower, Memiliki 272 kamar, 11 *meeting rooms*, 3 *outlet restaurants*. karena itu mereka mengklaim sebagai hotel tertinggi di Indonesia. Menyajikan pemandangan 360 derajat kota Jakarta dengan atmosfer yang nyaman dan berkelas. The Westin Jakarta memiliki total 243 kamar dengan 7 tipe kamar seperti Westin Room; Club Room; Premium Room; Renewal Room; Executive Suite; Westin Suite; Presidential Suite, namun hanya 256 kamar yang tersedia untuk dijual kepada para tamu hotel.

## II. LANDASAN TEORI

Hotel Westin adalah salah satu produk hotel yang berada dibawah naungan perusahaan perhotelan Marriott International. The Westin merupakan salah satu bagian dari Marriot International yang merupakan premium hotel. Westin memiliki 2 hotel di 39 negara dan sebagian besar, yaitu sebanyak 105 hotel berada di Amerika Serikat. The Westin dikenal dengan produk *Heavenly Bed dan Heavenly Bath* yang tidak hanya ada di setiap hotel tetapi dijual juga di situs webnya.

The Westin sendiri memiliki tagline yaitu "*For a Better You*" dan juga memiliki *core values "Personal, Instinctive, Renewal"*. Servis yang ditawarkan The Westin sendiri adalah servis yang *memorable (personalized & differentiated) dan foundational (operational skills and service basics)* karena setiap tamu yang datang akan diperlakukan sesuai dengan preference tamu itu masing-masing jadi setiap tamu yang datang akan mendapatkan *experience* yang berbeda-beda dan juga para *associate* yang bekerja sudah pasti memahami bagaimana cara melayani tamu yang datang. Awalnya Hotel Westin hanya punya *pillar of well-being initiatives* yang ditujukan hanya untuk tamu saja, tetapi pada tahun 2014 Hotel Westin memperkenalkan *6 pillar of well-being* sebagai *standart* yang ditawarkan Hotel Westin pada tamu. *Sixpillar of well-being* terdiri dari "*feel well,*" "*work well,*" "*move well,*" "*eat well,*" "*sleep well*" and "*play well.*"

The Westin Jakarta merupakan salah satu hotel ternama bintang lima di Jakarta yang mulai beroperasi pada 26 Agustus 2016. The Westin Jakarta memiliki tempat yang strategis ditengah kota Jakarta dengan bangunan setinggi 304 meter, The Westin Jakarta berada di lantai 50 hingga lantai 69 Gama Tower, Memiliki 272 kamar, 11 meeting rooms, 3 outlet restaurants. karena itu mereka mengklaim sebagai hotel tertinggi di Indonesia. Menyajikan pemandangan 360 derajat kota Jakarta dengan atmosfer yang nyaman dan berkelas.

Meeting room di The Westin Jakarta dipakai untuk acara yang bersifat corporate private meeting, gathering kecil atau untuk food tasting bagi klien yang ingin mencicipi makanan yang sesuai untuk event mereka. Adapun ruang tersebut juga dipergunakan untuk technical meeting. Di setiap meeting room terdapat internet akses untuk menunjang jalannya meeting dengan baik.

## III. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi deskriptif sebagaimana diungkapkan oleh Deddy Mulyana yang di kutip dari bukunya "*Metodologi Penelitian Kualitatif*". Metode penelitian kualitatif dalam arti penelitian kualitatif tidak mengandalkan bukti berdasarkan logika matematis, prinsip angka, atau metode statistik. Penelitian kualitatif bertujuan mempertahankan

bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitas- kualitasnya, alih-alih mengubah menjadi entitas-entitas kuantitatif. (Mulyana, 2003:150).

Dalam buku Furchan (2004:21-22), menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Melalui penelitian kualitatif, peneliti dapat mengenali subjek dan merasakan apa yang mereka alami dalam kehidupan sehari-hari.

Maka penelitian kualitatif selalu mengandaikan adanya suatu kegiatan proses berpikir induktif untuk memahami suatu realitas, peneliti yang terlibat langsung dalam situasi dan latar belakang fenomena yang diteliti serta memusatkan perhatian pada suatu peristiwa kehidupan sesuai dengan konteks penelitian. Bagi peneliti kualitatif, satu-satunya realita adalah situasi yang diciptakan oleh individu individu yang terlibat dalam penelitian. peneliti melaporkan realita di lapangan secara jujur dan mengandalkan pada suara dan penafsiran informan.

Dalam melakukan suatu penelitian sangat diperlukan perencanaan dan perancangan dalam penelitian, agar penelitian dapat berjalan dengan lancar, baik dan sistematis. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan desain penelitian studi deskriptif kualitatif. Artinya penelitian deskriptif hanyalah memaparkan situasi atau peristiwa. Penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi.

Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Fenomena itu bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya (Sukmadinata, 2006:72). Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasikan sesuatu, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang berkembang, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi, atau tentang kecenderungan yang tengah berlangsung.

## IV. DATA DAN PEMBAHASAN

The Westin Jakarta menerapkan sistem 5 hari kerja dan 2 hari libur. Dalam 1 hari, penulis bekerja selama 9 jam yang terdiri dari 8 jam kerja dan 1 jam istirahat. Tanggal merah ataupun peringatan hari tertentu trainee diliburkan, jika trainee masuk, maka hari libur akan diganti dengan 2 hari di hari tertentu (extra off). Untuk trainee diberlakukan waktu kerja 3 shift yaitu, morning shift 2, morning shift 3 dan middle shift.

Adapun tugas dan tanggung jawab sebagai waiter/waitress adalah sebagai berikut :

A. Set up table

- B. Prepare all the ingredient needed
- C. Taking order
- D. Clear up table
- E. Closeing buffet
- F. Set up cutlery buffet
- G. Wipe the glassware, chinaware and cutleries
- H. Inventory
- I. Serving guest breakfast, lunch, dinner
- J. Reffill sugar
- K. Reffill salt and paper
- L. Making a pocket cutleries

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Praktek Kerja Nyata atau training merupakan awal yang sangat penting untuk melatih dan menanamkan attitude, skill & knowledge demi terlatihnya sumber daya manusia yang bergerak di bidang hospitaliti yang kompeten, berdaya saing tinggi dan siap kerja di dunia Industri Pariwisata. Pelayanan yang baik kepada tamu, akan memberikan citra yang baik bagi hotel sehingga tamu tersebut merasa puas dan nyaman ketika berada di hotel. Hubungan antar departemen dilakukan demi kelancaran pelayanan yang akan diberikan kepada tamu hotel. Selain itu, untuk mengingat pentingnya industri pariwisata ini khususnya bidang F&B Service yang berhubungan langsung dengan tamu, maka ada baiknya kerja sama perlu ditingkatkan dan dikembangkan lagi demi tercapainya operasional yang memuaskan. Mengingat besarnya manfaat yang didapat melalui Praktek kerja Nyata, maka penulis dapat mengatakan bahwa program, ini sangat bermanfaat dalam menumbuhkan profesionalisme diri sebelum terjun langsung ke dunia kerja

### B. Saran

Setelah penulis menyelesaikan Praktek Kerja Nyata di The Westin Jakarta dan mengetahui kelebihan dan kekurangan, berikut adalah saran yang dapat penulis berikan :

1. Hendaknya staff memberikan contoh yang baik untuk trainee.
2. Dapat lebih mengapresiasi kinerja trainee.
3. Selalu bekerjasama antar departemen untuk meminimalisir complain.
4. Memberi nasihat yang lebih membangun ketika trainee melakukan kesalahan atau melaksanakan tugas yang kurang efisien

## REFERENSI

- [Ahttp://eprints.unram.ac.id/11865/1/KTI%20ABD%20GAFUR%20JAE%20ANI%2028A0E015001%29.pdf](http://eprints.unram.ac.id/11865/1/KTI%20ABD%20GAFUR%20JAE%20ANI%2028A0E015001%29.pdf)
- [https://id.wikipedia.org/wiki/Hotel\\_Westin](https://id.wikipedia.org/wiki/Hotel_Westin)
- <https://venuemagz.com/hotel/westin-hotels-resorts-resmi-beroperasi-dijakarta/>
- <https://www.poole-associates.com/Westin-Jakarta.htm>
- <https://www.henshinjakarta.com/menu>
- <https://www.henshinjakarta.com/gallery>
- <https://marriottbonvoyasia.com/restaurants-bars/the-westin-jakarta-seasonaltastes>
- <https://id.hotels.com/ho614773/the-westin-jakarta-jakartaindonesia/?modal=dp>
- <https://aboyinahotelroom.wordpress.com/2019/03/06/review-the-westinjakarta/>