

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Prosedur Kerja Dalam Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Selama penulis melaksanakan praktek kerja nyata yaitu dari tanggal 12 september 2017 sampai tanggal 12 maret 2018 di Grand Aston Bali Beach Resort, penulis diberikan kesempatan untuk melaksanakan training di beberapa *outlet*, yaitu Grand Benoa Restaurant, Giorgio Italian Cuisine, Aloha Pool Bar.

1. Grand Benoa Restaurant :

Grand Benoa Restaurant adalah *Restaurant* yang berada dekat dengan *taman*, view mengarah ke *swimming poll* dan *pantai*, dimana restoran ini menawarkan *Asian food*, *Balinese food* dan *Western food*. Restoran ini beroperasi dari pukul 07.00 WITA hingga pukul 23.00 WITA.

Selama penulis melaksanakan praktek kerja nyata di Grand Aston Bali Beach resort, penulis melaksanakan tugas-tugas sebagai berikut :

a. Kegiatan penulis apabila kerja pagi :

1. Tiba di *restoran* sebelum pukul 07.00, kemudian persiapkan semua alat dari *cutleries* sampai *glassware* untuk di tata rapi pada tempatnya.

4.1.1 Prosedur Kerja Dalam Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata di Grand Aston Bali Beach Resort. Penulis harus mengikuti dan melaksanakan prosedur kerja yang

ada di hotel. Prosedur kerja ini dilaksanakan guna membentuk mental dan karakter untuk menjadi pekerja yang professional nantinya. Adapun prosedur kerja yang dimaksud adalah, dapat diklarifikasikan menjadi dua yaitu:

1. Prosedur kerja secara umum

Prosedur kerja secara umum adalah prosedur kerja yang harus dilaksanakan mengenai tingkah laku, penampilan dan kedisiplinan sehari hari. Prosedur kerja yang dimaksud antara lain adalah :

- a. Datang tepat waktu sesuai dengan jadwal kerja yang telah ditetapkan
- b. Berpakaian sesuai dengan standar atau aturan yg telah ditetapkan hotel
- c. Berpenampilan rapi dan bersih
- d. Tidak membuat masalah atau keributan
- e. Mematuhi segala peraturan hotel

2. Prosedur Kerja secara khusus

Prosedur kerja secara khusus ialah prosedur kerja yang dilaksanakan dalam food and beverage service yang menyesuaikan dengan standar atau aturan masing masing *outlet* bar dan restoran, karena di Grand Aston Bali Beach Resort memiliki 6 *outlet* bar dan Restouran yang berbeda beda, maka setiap trainee wajib menyesuaikan diri dengan

aturan disetiap *outlet* bar dan restouran yang berbeda beda khususnya di Grand Aston bali Beach Resort.

4.2 Perbandingan Antara Kegiatan Pembelajaran dengan Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Menurut pandangan penulis, perbandingan antara Teori dan Praktek Kerja Nyata tidaklah begitu berbeda, karena Teori yang selama ini penulis dapat dari kampus ketika diterapkan ditempat Praktek Kerja tidak begitu kesulitan, penulis telah mengetahui beberapa tipe peralatan yang ada, beberapa tipe pelayanan dan lain-lain. Meskipun ada sedikit perbedaan, dalam Praktek Kerja Nyata penulis lebih mendapat pengetahuan yang banyak dibandingkan teori karena apa yang dilihat penulis bisa langsung di praktekan di Tempat Kerja Nyata. Perbedaan antara Teori dan Praktek hanyalah satu pembelajaran dimana di hari berikut penulis dapat mencerna semua hal yang awal mulanya berasal dari Teori, kemudian bisa menerapkan Teori tersebut di Tempat Kerja Nyata

4.3 Kendalan dan Solusi Untuk Permasalahan Yang Ditemukan Selama Praktek Kerja Nyata

4.3.1 Kendala Yang Ditemukan Selama Praktek Kerja Nyata

Dalam pelaksanaan praktek kerja nyata tentu tidak semuanya bisa berjalan sempurna, ada beberapa kendala yang penulis temui di awal menempuh praktek kerja nyata seperti :

- a. Masih bingung dalam mengambil pekerjaan karena belum tahu pekerjaan apa yang harus dikerjakan lebih dulu.

- b. Kurang percaya diri ketika berkomunikasi dengan tamu.
- c. Sulit beradaptasi dengan lingkungan kerja yang baru.
- d. Belum menguasai menu dengan baik.
- e. Kurang cekatan dan teliti saat bekerja.
- f. Kurang konsentrasi saat bekerja.

4.3.2 Solusi Yang Ditemukan Selama Praktek Kerja Nyata

Seiring dengan berjalannya waktu, kendala-kendala tersebut akhirnya bisa penulis atasi dengan beberapa solusi, diantaranya yaitu :

- a. Memperhatikan dengan baik cara kerja senior dan bertanya mengenai hal-hal yang belum jelas
- b. Belajar bahasa inggris lebih giat dan melatih kemampuan berkomunikasi yang baik
- c. Memahami karakter-karakter senior dan memahami standar yang ada
- d. Mempelajari menu dan bertanya pada senior jika ada yang belum jelas
- e. Melatih diri agar bisa lebih cekatan dan teliti dalam bekerja
- f. Melatih konsentrasi dalam melakukan pekerjaan.

4.4 Keberhasilan Yang Diperoleh Selama Praktek Kerja Nyata

Setelah melewati beberapa kendala, penulis akhirnya menemukan keberhasilan dalam praktek kerja nyata seperti dalam hal pengetahuan menu yang ada di outlet, melayani tamu, menghadapi komplain, lebih percaya diri dalam

berkomunikasi dengan tamu, kecepatan kerja, dan mendapatkan geust coment dari tamu. Selain itu praktek kerja nyata yang berakhir pada tanggal 12 Maret 2017 adalah suatu keberhasilan yang sangat besar karena penulis dianggap mampu melewati masa-masa pengenalan industri pariwisata yang sesungguhnya.

BAB V

PENUTUP

Kesimpulan

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata di Grand Astond Bali Beach Resort merupakan penerapan dari ilmu-ilmu yang didapat selama dikampus baik teori maupun praktek yang sangat berguna untuk mengembangkan kemampuan mahasiswa dalam mempersiapkan diri untuk terjun ke dunia industri.

Kesimpulan yang penulis dapatkan selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata yaitu :

- 5.1.1 Penulis menemui kendala pada awal training, antara lain pengoperasian peralatan yang tidak pernah penulis temukan di kampus, peralatan yang berbeda dengan pada saat praktek di kampus, cara membawa piring kotor yang berbeda dengan pada saat praktek di kampus dan sistem kerja yang efisien juga menjadi kendala besar bagi penulis karena efisiensi kerja sangat diharapkan untuk mempermudah kinerja kerja disuatu outlet. Namun setelah beberapa bulan kendala yang penulis hadapi dapat dikurangi karena telah mempelajari sistem efisiensi kerja dari senior maupun manager. Tidak hanya kendala, penulis juga menemukan beberapa keberhasilan yang sudah dicapai selama Praktek Kerja Nyata seperti dalam hal pengetahuan, penulis sudah mulai menguasai beberapa menu di outlet juga pengoprasian peralatan yang sangat menunjang kelancaran suatu

pelayanan seperti membawa piring kotor dengan standar yang ada di restaurant, coffee machine, Microsoft yang selalu menjadi tumpuan disetiap pesanan datang. Selain itu Praktek Kerja Nyata yang berakhir pada tanggal 12 Maret 2018 adalah suatu keberhasilan yang sangat besar karena penulis dianggap mampu melewati masa-masa pengenalan industri.

5.1.2 Salah satu solusi yang penulis gunakan ketika menghadapi permasalahan adalah menanyakan semua hal yang penulis tidak ketahui kepada senior maupun manager saat bekerja. Komunikasi juga merupakan hal yang sangat penting dalam hal ini untuk mendiskusikan suatu masalah yang ditemukan di outlet. Dan penulis juga menuntut diri untuk secepat mungkin menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja guna mempermudah senior maupun manager pada saat meminta bantuan.

5.2 Saran - Saran

Adapun saran-saran yang penulis berikan kepada pihak Hotel maupun Kampus, untuk meningkatkan program Praktek Kerja Nyata kedepannya yaitu :

5.2.1 Saran Untuk Hotel

- a. Agar setiap trainee lebih diarahkan dan dibimbing lebih banyak lagi agar mempunyai motivasi untuk belajar dan berusaha.

- b. Agar memberikan kesempatan kepada setiap trainee untuk mempraktekan teori yang telah didapat dikampus.
- c. Bagi karyawan hotel agar memperlihatkan ataupun memberikan contoh yang lebih baik lagi kepada trainee masalah cara kerja yang baik.

5.2.2 Saran Untuk Kampus

- a. Tetap menjalani kerja sama dengan pihak Hotel dalam proses pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.
- b. Sebaiknya peralatan yang ada dikampus agar ditambah lagi dan bisa lebih lengkap dari sebelumnya.
- c. Bahan - bahan untuk praktek agar dilengkapi, supaya bisa dipelajari lebih banyak.
- d. Agar para instruktur dapat melatih kedisiplinan kerja dan waktu lebih baik agar nantinya jika mahasiswa terjun ke industri tidak merugikan hotel dan kampus.
- e. Lebih perbanyak praktek kerja di kampus agar mahasiswa lebih percaya diri dalam training di industri.
- f. Didalam praktek di kampus para instruktur harus selalu memperhatikan kekurangan mahasiswa dan harus segera memperbaiki agar mahasiswa dapat mengetahui kekurangannya.

DAFTAR PUSTAKA

A.W Marsum. 2005. Restoran dan Segala Permasalahannya. Edisi Empat. Yogyakarta: Andi.

Definisi Hotel dari Keputusan Menteri Parpes No 94/HK 103/MPPT 1987

Definisi Hotel Endar Sri, 1996 : 8

Definisi Hotel Lawson, 1976 : 27

Pengertian Restaurant Prof Vanco Christian

Menkes RI No 304/Menkes/Per/89 Definisi Restaurant

Fasilitas, Sejarah Grand Aston Bali Beach Resort

Struktur organisasi hotel, Departement Grand Aston Bali Beach Resort

Soekresno dan Pedit. (1998). Pramusaji Food and Beverage service.

Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

LAMPIRAN