



**KUALITAS PELAYANAN KITCHEN BANQUET  
DALAM MENJAMU TAMU ROMBONGAN  
DI HOTEL SAHID SURABAYA**

***THE BANQUET KITCHEN SERVICE QUALITY IN SERVISING  
THE GUESTS IN SAHID HOTEL SURABAYA***

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Oleh :

**Novita Kristiana  
NIM. 100903102008**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2013**



**KUALITAS PELAYANAN KITCHEN BANQUET  
DALAM MENJAMU TAMU ROMBONGAN  
DI HOTEL SAHID SURABAYA**

***THE BANQUET KITCHEN SERVICE QUALITY IN SERVICING  
THE GUESTS IN SAHID HOTEL SURABAYA***

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya  
Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Oleh :

**Novita Kristiana  
NIM. 100903102008**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2013**

## **PERSEMBAHAN**

Dengan setulus hati, Saya persembahkan Karya Tulis ini untuk :

- 1 Ayah dan Ibu ( Suhariadi (Alm) dan Sumarmi ) tercinta, yang telah mendoakan, memberi kasih sayang, membimbing, serta mendukung dengan sepenuh hati baik materi maupun non materi;
- 2 Keluarga besarku yang terus memberi doa dan dukungan disetiap langkahku;.
- 3 Robetr firmanto yang selalu memberikan doa dan dukungan;
- 4 Sahabatku Rina Yunawati yang selalu menghibur dan memberi semangat;
- 5 Teman-teman ku Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Angkatan 2010;
- 6 Almamater Diploma III Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

## MOTTO

Tugas kita bukanlah untuk berhasil tugas kita adalah untuk mencoba,  
Karena dalam mencoba itulah kita menemukan dan belajar  
membangun kesempatan untuk berhasil  
(Mario Teguh)<sup>\*)</sup>

“Pelayanan yang baik membuahkan penjualan yang berlimpah. Jika Anda melayani  
pelanggan dengan baik, mereka akan membukakan  
pintu yang anda sendiri tak bisa buka.”  
(Jim Rohn)<sup>\*\*)</sup>

---

<sup>\*)</sup> <http://www.dutagratis.com/2013/04/1001-kata-kata-bijak-dan-motivasi-mario-teguh.html>

<sup>\*\*)</sup> [http://katakatabijak.com/pelayanan-yang-baik-menuju-kesuksesan-yang-bisa-tanpa-kita-duga?utm\\_jim\\_ohn](http://katakatabijak.com/pelayanan-yang-baik-menuju-kesuksesan-yang-bisa-tanpa-kita-duga?utm_jim_ohn).

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Novita Kristiana

NIM : 100903102008

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “*Kualitas Pelayanan Kitchen Banquet Dalam Menjamu Tamu Rombongan Di Hotel Sahid Surabaya*” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 14 Juni 2013

Yang menyatakan,

Novita Kristiana  
NIM. 100903102008

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

**KWALITAS PELAYANAN KITCHEN BANQUET DALAM  
MENJAMU TAMU ROMBONGAN DI HOTEL SAHID  
SURABAYA**

Oleh

**Novita Kristiana  
NIM 100903102008**

Pembimbing:

**Dosen Pembimbing : Dr. Edy Wahyudi, S.Sos, MM**

**UNIVERSITAS JEMBER**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**JURUSAN ILMU ADMISTRASI**  
**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA**

**PERSETUJUAN**

Telah Disetujui Laporan Hasil Praktek Kerja Nyata Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember

Nama : Novita Kristiana  
NIM : 100903102008  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata  
Judul : “Kualitas Pelayanan Kitchen Banquet Dalam Menjamu Tamu Rombongan Di Hotel Sahid Surabaya”.

Jember, 30 Mei 2013

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing,

Dr. Edy Wahyudi, S.Sos, MM  
NIP. 19750825 200212 1 002

## PENGESAHAN

Karya ilmiah Praktek Kerja Nyata berjudul “*Kualitas Pelayanan Kitchen Banquet Dalam Menjamu Tamu Rombongan Di Hotel Sahid Surabaya*” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Jum’at, 14 Juni 2013

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Djoko Susilo, M.Si  
NIP. 19590831 198902 1 001

Dr. Edy Wahyudi, S.Sos, MM  
NIP. 19750825 200212 1 002

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA  
NIP. 19570727 198103 1 003



## RINGKASAN

**Kualitas Pelayanan Kitchen Banquet Dalam Menjamu Tamu Rombongan Di Hotel Sahid Surabaya;** Novita Kristiana, 100903102008; 2013; 46 Halaman; Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi DIII Usaha Perjalanan Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

*Food and beverage department* merupakan suatu department yang mengurus tentang makan dan minum dalam usaha perhotelan. Hotel yang memiliki restoran dan ruang pertemuan seperti hotel Sahid Surabaya, *food and beverage department* tidak hanya melayani tamu yang menginap di hotel tersebut namun juga tamu yang datang untuk melaksanakan acara di Hotel ini.

Praktek Kerja Nyata yang dilaksanakan di hotel Sahid Surabaya pada tanggal 11 Februari-20 April 2013 bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan *kitchen banquet* dalam menjamu tamu rombongan di hotel Sahid Surabaya. Tugas dalam melayani tamu rombongan yang menginap dan tidak menginap di hotel Sahid Surabaya merupakan tanggung jawab dari *food and beverage department*.

Hotel Sahid Surabaya membagi *food and beverage department* dalam dua bagian *food and beverage service* dan *food and beverage product*. Produk dibagi menjadi dua tempat yaitu *main kitchen* dan *banquet kitchen*. Dua tempat tersebut memiliki tugas yang berbeda namun, tetap dalam satu lingkup kerja. *Main kitchen* bertugas melayani pesanan bagi tamu yang tidak rombongan. *Banquet kitchen* bertugas melayani tamu rombongan yang mengadakan acara di hotel Sahid Surabaya.

Hasil yang diperoleh langsung dari praktek kerja nyata ini adalah mengetahui bagaimana tatanan kerja pada *kitchen banquet* yang dilakukan oleh beberapa chef yang bertugas. Mengetahui seperti apa proses pembuatan suatu makanan serta cara menyajikan agar bisa menarik dan menggugah selera makan dari tamu. *Kitchen banquet* bisa dikatakan mempunyai kualitas yang baik karena beberapa prosedur yang telah dilaksanakan dan ditetapkan pada *kitchen banquet* ini memang sudah sesuai standart yang ditetapkan oleh para ahli. Predikat baik untuk kualitas yang dihasilkan

oleh hotel Sahid Surabaya khususnya untuk *food and beverage department*. Mulai dari prosedur kerja, kebersihan tempat kerja, bahan yang digunakan, alat-alat yang dipakai, prosedur pembuatan makanan hingga penyajiannya.

## **PRAKATA**

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan praktek kerja nyata yang berjudul “Kualitas Pelayanan Kitchen Banquet Dalam Menjamu Tamu Rombongan Di Hotel Sahid Surabaya”. Laporan praktek kerja nyata ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan diploma tiga (DIII) pada Jurusan Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan laporan praktek kerja nyata ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
2. Dr. Edy Wahyudi, S.Sos, MM, selaku Dosen Pembimbing Utama;
3. Dra. Sriwahyuni, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik, dan selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata;
4. Wiwik Dwi Mariyani, SST.Par, yang telah membantu dalam penempatan lokasi Praktek Kerja Nyata, Rudy Tri Handoko, SST.Par, yang juga membantu dalam penempatan lokasi Praktek Kerja Nyata;
5. semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat

Jember, 14 Juni 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PEMBIMBING</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	vi
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vii
<b>RINGKASAN</b> .....	viii
<b>PRAKATA</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	2
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata</b> .....	3
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata .....	3
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata .....	3
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	4
<b>2.1 Pengertian Hotel</b> .....	4
<b>2.2 Klasifikasi Hotel</b> .....	4
<b>2.3 Department Yang Ada Di Hotel</b> .....	8
<b>2.4 Tipe Kamar</b> .....	10
<b>2.5 Kode-kode Kamar</b> .....	11
<b>2.6 Kitchen</b> .....	13

<b>2.7 Banquet</b> .....	15
<b>2.8 Indikator Kualitas Pelayanan</b> .....	16
<b>BAB 3. GAMBARAN UMUM</b> .....	19
<b>3.1 Sejarah Hotel</b> .....	19
<b>3.2 Visi dan Misi Hotel</b> .....	21
<b>3.3 Informasi Umum Hotel</b> .....	21
<b>3.4 Fasilitas</b> .....	22
3.4.1 Fasilitas Pokok.....	23
3.4.2 Fasilitas Pendukung.....	23
<b>3.5 Pembagian Jam Kerja</b> .....	24
<b>3.6 Department Yang Ada Di Hotel Sahid Surabaya</b> .....	25
<b>3.7 Gambaran SDM hotel sahid</b> .....	27
<b>3.8 Struktur Organisasi</b> .....	29
3.8.1 Struktur Organisasi di Hotel Sahid Surabaya .....	29
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	31
<b>4.1 Diskripsi Pelaksanaan Prakter Kerja Nyata</b> .....	31
<b>4.2 Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata</b> .....	31
<b>4.3 Hasil Praktek Kerja Nyata</b> .....	32
<b>4.4 Kualitas Kitchet Banquet</b> .....	33
<b>4.5 Pastry</b> .....	37
<b>4.6 Standar Operasional Prosedur</b> .....	38
<b>4.7 Indikator Kualitas Pelayanan</b> .....	39
<b>BAB 5. PENUTUP</b> .....	46
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	46
<b>5.2 Saran</b> .....	46
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	47
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1 Jumlah Karyawan Hotel Sahid .....	28
4.1 Jadwal Kegiatan Praktek Kerja Nyata .....	31
4.2 Daftar Peralatan <i>Banquet Kitchen</i> .....	40
4.3 Bahan Masakan.....	44

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
3.1 Struktur Organisasi di Hotel Sahid Surabaya .....	29
3.2 Struktur Organisasi <i>F &amp; B Product</i> di Hotel Sahid Surabaya .....	30
<b>GAMBAR</b>	
1. Gedung Hotel Sahid Surabaya .....	48
2. Main kitchen .....	48
3. <i>Fruits</i> Untuk Kamar .....	49
4. Salad Untuk <i>Table Manner</i> .....	50
5. Set-Up Room <i>Table Manner</i> .....	50
6. Pastry Room .....	51
7. Proses Membuat Kue .....	52
8. Presidential Suite Room .....	52
9. Presidential Suite Room dan Deluxe Business Room .....	53
10. Fasilitas Kamar dan Kitchen Banquet .....	54
11. Bar dan Coffee Shop .....	55
12. Tempat Karaoke di Coffee Shop .....	56
13. Daftar Menu Makanan .....	57
14. Daftar Menu Minuman .....	60
15. Menu Order .....	64
16. Tabel Penentuan Harga .....	67
17. Contoh Brosur .....	68
18. Kompor Kitchen Banquet .....	71
19. Absensi Kehadiran .....	72
20. <i>Chiller</i> Penyimpanan Sayur dan Bumbu .....	73
21. Penerangan <i>Kitchen Banquet</i> dan Saluran Pembuangan Air .....	74
22. Tempat Pencuci dan Ventilasi Udara .....	75
23. Transkrip Wawancara .....	76

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Surat Permohonan Tempat Magang
- Lampiran 2. Surat Ijin Tempat Magang
- Lampiran 3. Surat Tugas Magang
- Lampiran 4. Sertifikat Magang
- Lampiran 5. Nilai Magang Dari Instansi
- Lampiran 6. Nilai Magang Dari Kampus
- Lampiran 7. Form Pengajuan Judul
- Lampiran 8. Form Pengajuan Pembimbing
- Lampiran 9. Surat Tugas Pembimbingan