



**PELAYANAN *FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT* DALAM  
MEMPERTAHANKAN  
KEPUASAN TAMU DI HOTEL SAHID SURABAYA**

*The Service Of Food & Beverage Department To Keep The Satisfaction  
Of Guest In Sahid Hotel Surabaya*

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Oleh :

**Rina Yunawati  
NIM. 100903102004**

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



**PELAYANAN *FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT* DALAM  
MEMPERTAHANKAN  
KEPUASAN TAMU DI HOTEL SAHID SURABAYA**

*The Service Of Food & Beverage Department To Keep The Satisfaction  
Of Guest 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 :

**Rina Yunawati  
NIM. 100903102004**

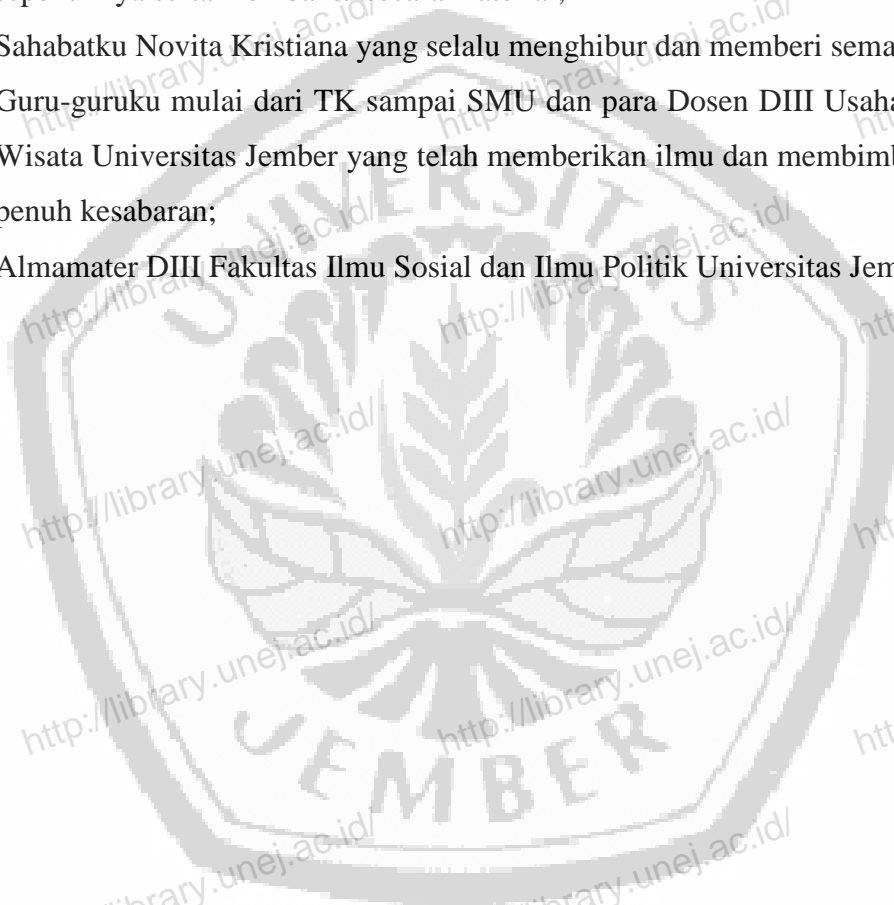
**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2013**

## PERSEMBAHAN

Laporan ini saya persembahkan untuk :

1. Ayahanda Jimat Santoso dan Ibunda Sumarmi tersayang, yang telah mendukung, mendoakan, dan memberi kasih sayang yang tulus, memerikan dukungan sepenuhnya serta membantu secara material;
2. Sahabatku Novita Kristiana yang selalu menghibur dan memberi semangat;
3. Guru-guruku mulai dari TK sampai SMU dan para Dosen DIII Usaha Perjalanan Wisata Universitas Jember yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran;
4. Almamater DIII Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;



## MOTTO

*“Bila kita mencari uang, kita akan dipaksa mengupayakan pelayanan yang terbaik.  
Tetapi jika kita mengutamakan pelayanan yang baik, maka kitalah  
yang akan dicari uang.”*



---

<http://www.sagoeba.net/2012/05/kata-bijak-mario-teguh.html>

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rina Yunawati

NIM : 100903102004

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “*Pelayanan Food & Beverage Department Dalam Mempertahankan Kepuasan Tamu Di Hotel Sahid Surabaya*” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 24 Mei 2013

Yang menyatakan,

Rina Yunawati

NIM 100903102004

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

**PELAYANAN *FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT* DALAM  
MEMPERTAHANKAN KEPUASAN TAMU DI HOTEL SAHID SURABAYA**

Oleh

**Rina Yunawati**  
**NIM 100903102004**

Pembimbing

**Dosen Pembimbing : Dra Sri Wahyuni M,Si**

## PENGESAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata berjudul :

*“Pelayanan Food & Beverage Department Dalam Mempertahankan Kepuasan Tamu Di Hotel Sahid Surabaya”* telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan

Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari :Senin

Tanggal : 24 Juni 2013

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Drs. DjokoSusilo, M.Si  
NIP. 19590831 198902 1 001

Dra. Sri Wahyuni, M.Si  
NIP. 1956040091987022001

Anggota

Job Pamungkas, SST Par.

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Prof. Dr. HaryYuswadi, MA  
NIP. 19570727 198103 1 003

## RINGKASAN

**Pelayanan *Food & Beverage Department* Dalam Mempertahankan Kepuasan Tamu di Hotel Sahid Surabaya;** Rina Yunawati, 100903102004; 2013; 42 Halaman; Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik; Universitas Jember.

*Food & Beverage Department* merupakan departemen dalam sebuah hotel yang bertugas dan bertanggung jawab dalam menyediakan makanan dan minuman untuk tamu baik yang tinggal di hotel maupun yang tidak tinggal di hotel yang dikelola secara komersil. Tujuan pelaksanaan praktek kerja nyata di Hotel Sahid Surabaya, yang dilaksanakan pada tanggal 11 February – 20 April 2013 adalah ingin mengetahui kualitas pelayanan *food & beverage department* dalam penyajian makanan dan minuman serta pelayanan terhadap tamu.

Hotel Sahid Surabaya *food & beverage department* dibagi menjadi dua bagian, yaitu *food & beverage service* dan *food & beverage produk*. Bagian *food & beverage service* merupakan bagian *food & beverage* yang melayani langsung berhadapan dengan tamu seperti *waiter/waitress*, sedangkan *food & beverage produk* bagian yang mengatur pengadaan dan pemeliharaan peralatan, makanan, saji, dan masak, yang terdiri dari *kitchen* dan *stewarding*. *Food & Beverage Department* merupakan salah satu departemen penting dalam hotel, karena di hotel selain menyediakan jasa penginapan juga menyediakan jasa makan dan minum yang disediakan oleh departemen *food & beverage*.

Hasil yang diperoleh langsung dari praktek kerja nyata ini yaitu dalam melayani tamu seorang *waiter/waitress* harus bersikap ramah serta siap menerima keluhan dan ketidakpuasan tamu. Kelemahan di hotel Sahid Surabaya ini adalah hotel ini tidak memiliki menu andalan yang dapat menjadi daya tarik tamu untuk berkunjung di hotel ini, walaupun tidak tinggal di Hotel Sahid Surabaya, selain menu, uniform yang digunakan oleh *waiter/waitressnya* sudah lama tidak ada pembaharuan, sehingga tidak ada nuansa yang berbeda dalam pelayanan yang digunakan dalam melayani tamu yang berkunjung.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini yang berjudul “Kualitas Pelayanan *Food & Beverage Department* Dalam Mempertahankan Kepuasan Tamu Di Hotel Sahid Surabaya”. Karya tulis ilmiah ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA, selaku Dekana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
2. Drs. Sasongko, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Dra. Sri Wahyuni, M.Si., selaku Ketua Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata; Dosen Pembimbing Penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta memberikan bimbingan dan pengarahan bagi selesainya laporan ini, serta Dosen Wali yang telah memberikan saran selama masa study;
4. Wiwik Dwi Mariani, SST.Par, dan Rudy Trihandoko, SST.Par., selaku dosen yang membantu penempatan tempat Praktek Kerja Nyata;
5. Segenap dosen, karyawan dan karyawan di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada umumnya;
6. Sahabat-sahabatku DIII Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2010;
7. Ibu Erni Sulistyowati selaku *General Manager* Hotel Sahid Surabaya;
8. Semua pihak yang membantu dalam proses penyusunan laporan ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis juga mendapatkan kritik dan saran dari semua pihak demi semua kesempurnaan laporan tugas akhir ini. Akhirnya dengan penuh harapan, semoga penulis laporan ini bermanfaat bagi penyusun pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Jember, 24 Mei 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 PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>RINGKASAN</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<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> .....	4
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata</b> .....	4
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata .....	4
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata .....	4
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	5
<b>2.1 Pengertian Hotel</b> .....	5
<b>2.2 Departemen - departemen yang Ada di Dalam Hotel</b> .....	6
<b>2.3 Klasifikasi Hotel</b> .....	8
<b>2.4 Pengertian <i>Food &amp; Beverage</i> (Makanan dan Minuman)</b> .....	11
<b>2.5 Ruang Lingkup Kegiatan <i>Food and Beverage</i></b> .....	12
<b>BAB 3. GAMBARAN UMUM</b> .....	13
<b>3.1 Sejarah Singkat Hotel Sahid Surabaya</b> .....	13

<b>3.2 Informasi Umum Hotel</b> .....	14
<b>3.3 Visi dan Misi Hotel Sahid Surabaya</b> .....	15
3.3.1 Visi Hotel Sahid Surabaya.....	15
3.3.2 Misi Hotel Sahid Surabaya.....	15
<b>3.4 Fasilitas yang Disediakan</b> .....	16
3.4.1 Fasilitas Kamar.....	16
3.4.2 Status Kamar.....	19
3.4.3 Fasilitas Restoran Candi Bentar.....	20
3.4.4 Fasilitas Banquet.....	20
3.4.5 <i>Parking Area</i> .....	21
3.4.6 Mushola.....	21
3.4.7 <i>Laundry Service</i> .....	21
3.4.8 <i>Lobby</i> .....	21
3.4.9 <i>Pestry</i> .....	21
3.4.10 <i>Kitchen</i> .....	21
3.4.11 <i>Office</i> .....	21
3.4.12 <i>Front Office</i> dll.....	21
<b>3.5 Klasifikasi Hotel Sahid Surabaya</b> .....	21
<b>3.6 Struktur Organisasi</b> .....	23
3.6.1 Struktur Organisasi di Hotel Sahid Surabaya.....	23
3.6.2 Struktur Organisasi Food and Beverage di Hotel Sahid Surabaya.....	24
3.6.3 Tugas dan Tanggung Jawab Masing- Masing Departemen di Hotel Sahid Surabaya.....	24
<b>3.7 Pembagian Jam Kerja</b> .....	26
3.7.1 Jumlah Karyawan Hotel Sahid Surabaya.....	27
3.7.2 Sistem Upah/ Gaji.....	27
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	28
<b>4.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata</b> .....	28

4.1.1 Kegiatan Harian Dibagian <i>Food &amp; Beverage Service Department</i> .....	33
4.1.2 Kegiatan Harian Dibagian <i>Housekeeping Department</i> .....	34
4.1.3 Kegiatan Dibagian <i>Food &amp; Beverage Kitchen Department</i> ....	35
<b>4.2 Kualitas Pelayanan <i>Food &amp; Beverage Department</i> di Hotel Sahid Surabaya Dalam Mempertahankan Kepuasan Tamu</b> .....	35
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	40
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	40
<b>5.2 Saran</b> .....	41
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	42
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1 Jumlah Karyawan Hotel Sahid Surabaya.....	27
4.1 Jadwal Kegiatan Di Bagian <i>Food &amp; Beverage Department</i> .....	28



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
3.1 Struktur Organisasi di Hotel Sahid Surabaya .....	23
4.1 Contoh Data Kunjungan Pengunjung Pada Bulan April 2013 .....	39



## DAFTAR LAMPIRAN

Hotel Sahid Surabaya  
Bar Hotel Sahid Surabaya  
Area Cofee Shop Hotel Sahid Surabaya  
Smoking Area Coffee Shop Hotel Sahid Surabaya  
Meeting Room Hotel Sahid Surabaya  
Set-Up Table Maner  
Main Kitchen  
Cupon Breakfast  
Daftar Menu  
Daftar Hadir  
Contoh Bill Banguet  
Daftar Tamu Breakfast.  
Presidential Suite Room  
Deluxe Business  
Surat Permohonan Tempat Magang  
Surat Balasan Tempat Magang  
Surat Tugas Magang  
Sertifikat Magang  
Nilai Magang  
Surat Pengajuan Judul  
Surat Tugas Pembimbing