



**KUALITAS PELAYANAN FOOD AND BEVERAGE SERVICE  
DI HOTEL BINTANG MULIA KABUPATEN JEMBER**

***QUALITY OF SERVICES FOOD AND BEVERAGE SERVICE IN  
BINTANG MULIA HOTEL JEMBER***

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Oleh

**Dewi Ayu Fatatul Jannah  
NIM 100903102022**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2013**



**KUALITAS PELAYANAN FOOD AND BEVERAGE SERVICE  
DI HOTEL BINTANG MULIA KABUPATEN JEMBER**

***QUALITY OF SERVICES FOOD AND BEVERAGE SERVICE IN  
BINTANG MULIA HOTEL JEMBER***

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya  
Program Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Oleh

**Dewi Ayu Fatatul Jannah  
NIM 100903102022**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2013**

## **PERSEMBAHAN**

Laporan Praktek Kerja Nyata ini saya persembahkan kepada:

1. Alm. Ayahanda Muhammad Shoid dan Ibunda Islakhur tercinta;
2. Kakek dan Nenek tersayang yang telah memberikan do'a dan semangat;
3. Kakakku Muhammad Ginanjar Priya Utama yang telah memberi dukungan dan do'a sehingga terselesaikannya tugas akhir ini;
4. Adikku tercinta Muhammad Tri Nowo Satriyo yang telah memberi do'a sehingga terselesaikannya tugas akhir ini;
5. Kekasihku tercinta Ferry Firmansyah yang telah membantu serta memberi semangat sehingga tugas akhir ini terselesaikan;
6. Guru-guru sejak masa Taman Kanak-Kanak sampai Perguruan Tinggi, yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran;
7. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

## **MOTTO**

Orang pergi ke tempat yang mereka sukai kerana pelayanan dan bagaimana karyawan memedulikannya dengan memberi salam dan tersenyum. Begitulah pelanggan ingin diperlakukan dengan hormat. Itulah pentingnya pelayanan pelanggan.<sup>1</sup>

(Magic Johnson)

---

<http://otremoles.blogspot.com/2013/06/pelayanan.html>. [on line] [25 Juni 2013]<sup>1</sup>

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Dewi Ayu Fatatul Jannah

NIM : 100903102022

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa laporan praktek kerja nyata yang berjudul “Kualitas Pelayanan *Food and Beverage Service* di Hotel Bintang Mulia Jember” 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.

Demikian 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, 27 Juni 2013

Yang menyatakan,

Dewi Ayu Fatatul Jannah

NIM 100903102022

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

**KUALITAS PELAYANAN *FOOD AND BEVERAGE SERVICE*  
DI HOTEL BINTANG MULIA KABUPATEN JEMBER**

Oleh

Dewi Ayu Fatatul Jannah

NIM 100903102022

Pembimbing

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

## **PENGESAHAN**

Laporan Praktek Kerja Nyata berjudul “Kualitas Pelayanan *Food and Beverage Service* di Hotel Bintang Mulia Jember” telah diuji dan disahkan pada:

hari : Jum’at

tanggal : 28 Juni 2013

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim Penguji

Ketua,

Dra. Sri Wahyuni, M.Si

NIP 19560409 198702 2 001

Sekretaris,

Anggota,

Dr. Edy Wahyudi, S.Sos., MM

NIP 19750825 200212 1 002

Yuslinda Dwi Handini, S.Sos., MAB

NIP 19790919 200812 1 001

Mengesahkan

Dekan,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA

NIP 19520727 198103 1 003

**RINGKASAN**

**Kualitas Pelayanan *Food and Beverage Service* di Hotel Bintang Mulia Jember;**Dewi Ayu Fatatul Jannah ; 100903102022; 2013; 74 halaman; Program Studi Diploma Tiga Usaha Perjalanan Wisata; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk pengusahaan obyek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait dibidang usaha tersebut, baik yang berupa nyata/nampak (*tangible product*) dan yang berupa tidak nyata/tidak tampak (*intangible product*). Hotel n' Resto Bintang Mulia Jember adalah hotel yang bertaraf bintang tiga (\*\*\*) di Jember, yang merupakan salah satu jasa pariwisata yang menyediakan fasilitas penginapan, dan makan dan minum (*food and beverage*). Hotel ini didirikan untuk tujuan berbisnis, didalam hotel ini banyak terdapat bagian struktur organisasi yang terdiri dari yang terdiri dari *Accounting, Front Office Departement, Food and Beverage Departement, Housekeeping Departement, Enginering, dan Store Room* yang masing-masing memiliki wewenang dan tanggung jawab sendiri-sendiri dan saling terkait. Oleh karena itu, dibutuhkan kualitas pelayanan yang sesuai standar bintang tiga yang nantinya agar tercapai tujuan bersama. Kegiatan Praktek Kerja Nyata ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan *Food and Beverage Service*.

Hasil Praktek Kerja Nyata diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai tolak ukur bagi karyawan agar bekerja sesuai standar kerja yang sudah ditetapkan. Untuk menjamin kualitas suatu restoran, selain mutu kelezatan dan pelayanannya, faktor harga yang sesuai dengan suasana sangatlah menunjang.

Penulis melihat kualitas pelayanan dari awal praktek sampai berakhir pada bagian divisi makan dan minum, Hotel Bintang Mulia Jember yang terdiri dari bagian *service* dan *product* sudah sesuai dengan standar yang dimiliki di Hotel Bintang Mulia Jember. Penulis juga melihat karyawan yang kurang sesuai dengan standar yang sudah ditentukan.



## PRAKATA

Puji syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, berkah, karunia, dan ridha-Nya, sehingga karya tulis ilmiah yang berjudul **Kualitas Pelayanan *Food and Beverage Service* di Hotel Bintang Mulia Jember** dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW.

Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu disampaikan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
2. Dr. Sasongko, M.Si, Ketua Jurusan Ilmu Administrasi;
3. Dra. Sri Wahyuni, M.Si, Ketua Program Studi Diploma Tiga Usaha Perjalanan;
4. Dina Suryawati, S.Sos., M.Ap, selaku Dosen Wali Diploma Tiga Usaha Perjalanan Wisata;
5. Dr. Edy Wahyudi, S.Sos., MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, serta perhatiannya dalam memberikan bimbingan, saran yang berharga, doa, dan pengarahan selama penyusunan laporan praktek kerja nyata ini;
6. *Owner* dan *Manager* Hotel Bintang Mulia Jember yang telah memberikan izin untuk menjalankan kegiatan Praktek Kerja Nyata selama dua bulan;
7. Seluruh karyawan Hotel Bintang Mulia Jember yang telah memberikan bantuan dan mengenalkan kerasnya dunia kerja kepadaku;
8. Sahabat saya Ndut, Trya, Bude Anggun, Lophe, dan Siyung yang bersedia menumpangkan kosnya untuk pengerjaan tugas akhir dan memberi semangat dalam pengerjaan tugas akhir ini;
9. Mas Iping terima kasih sudah meluangkan tenaga untuk membantu dalam pengeprintan sehingga terselesaikannya tugas akhir ini;
10. Semua temanku terutama mahasiswa D3 Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2010 yang telah memberi dorongan serta menemani selama 3 tahun ini;

11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih untuk semuanya.

Laporan Praktek Kerja nyata ini telah disusun dengan segenap kemampuan yang dimiliki penulis, harapan penulis semoga laporan praktek kerja nyata ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Jember, 27 Juni 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>v</b>
<b>PEMBIMBINGAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata.....</b>	<b>4</b>
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata .....	4
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata .....	4
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Definisi Hotel.....</b>	<b>5</b>
2.1.1 Jenis-jenis Hotel.....	5
2.1.2 Klasifikasi Hotel .....	7
2.1.3 Klasifikasi Hotel berdasarkan Tujuan Pemakaian .....	9
2.1.4 Klasifikasi Hotel Berdasarkan Daya jual.....	9
2.1.5 Klasifikasi Hotel Berdasarkan Lamanya Tamu Menginap	10
<b>2.2 Departemen Pokok yang Ada di Hotel.....</b>	<b>10</b>

<b>2.3 Pengertian Kualitas .....</b>	<b>11</b>
<b>2.4 Pengertian Pelayanan .....</b>	<b>13</b>
<b>2.5 Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>13</b>
<b>2.6 Kualitas Bagian di Restoran .....</b>	<b>15</b>
<b>2.7 Restoran .....</b>	<b>18</b>
2.7.1 Pengertian Restoran .....	18
2.7.2 Jenis-jenis Restoran .....	18
2.7.3 Macam-macam Tipe Restoran .....	20
<b>2.8 Peralatan-Peralatan di Restoran .....</b>	<b>24</b>
2.8.1 Cara Pelayanan di Restoran .....	26
<b>2.9 Food and Beverage Department .....</b>	<b>26</b>
2.9.1 Fungsi <i>Food and Beverage Department</i> .....	27
2.9.2 Pembagian <i>Food and Beverage Department</i> .....	27
2.9.3 Tujuan <i>Food and Beverage Department</i> .....	28
2.9.4 Ruang Lingkup Pekerjaan <i>Food and Beverage Service</i> ....	28
2.9.5 Sistem Dasar Pelayanan <i>Food and Beverage Department</i>	29
2.9.6 Standar Prosedur Pelayanan di Restoran.....	31
<b>BAB 3. GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>33</b>
<b>3.1 Sejarah Hotel Bintang Mulia Jember .....</b>	<b>33</b>
3.1.1 Alamat Hotel Bintang Mulia Jember .....	34
3.1.2 Kepemilikan Hotel Bintang Mulia Jember .....	34
3.1.3 Luas Lahan dan Luas Bangunan Hotel .....	34
<b>3.2 Visi dan Misi Hotel Bintang Mulia Jember .....</b>	<b>35</b>
3.2.1 Visi Hotel Bintang Mulia Jember .....	35
3.2.2 Misi Hotel Bintang Mulia Jember .....	35
<b>3.3 Jam Kerja .....</b>	<b>35</b>
<b>3.4 Fasilitas Hotel Bintang Mulia Jember .....</b>	<b>37</b>
3.4.1 Fasilitas Pokok .....	37
3.4.2 Fasilitas Penunjang .....	38

3.4.3 Fasilitas <i>Food and Beverage Service</i> .....	38
<b>3.5 Struktur Organisasi Hotel Bintang Mulia Jember .....</b>	<b>38</b>
3.5.1 Fasilitas <i>Food and Beverage Service</i> .....	41
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
<b>4.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....</b>	<b>44</b>
4.1.1 Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	44
<b>4.2 Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata .....</b>	<b>44</b>
<b>4.3 Prosedur Tata Cara <i>Breakfast</i> di Hotel Bintang Mulia.....</b>	<b>46</b>
4.3.1 Tata Cara <i>Lunch</i> dan <i>Dinner</i> di Hotel Bintang Mulia .....	46
<b>4.4 Hasil Pembahasan Praktek Kerja Nyata .....</b>	<b>48</b>
4.4.1 Kualitas <i>Food and Beverage Service</i> di Hotel Bintang Mulia Jember.....	48
<b>4.5 Hasil Pembahasan.....</b>	<b>49</b>
<b>4.6 Kualitas Setiap Bagian di Hotel Bintang Mulia Jember .....</b>	<b>51</b>
<b>4.7 Prosedur Pelayanan <i>Room Service</i> di Hotel         Bintang Mulia Jember .....</b>	<b>53</b>
<b>4.8 Hubungan Kerja <i>Food and Beverade Service</i> di Hotel         Bintang Mulia Jember .....</b>	<b>54</b>
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>56</b>
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>56</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>56</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>58</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Struktur Organisasi Hotel Bintang Mulia.....	39
Tabel 3.2 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Department</i> di Hotel Bintang Mulia.....	40
Tabel 4.1 Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	44

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. Foto Depan Hotel Bintang Mulia Jember .....	58
B. Foto Restoran di Hotel Bintang Mulia Jember.....	58
C. <i>Cafe Lounge</i> di Hotel Bintang Mulia Jember.....	59
D. <i>Set Up Buffet</i> .....	59
E. Foto Resepsionis di Hotel Bintang Mulia Jember.....	60
F. Foto Kolam Renang di Hotel Bintang Mulia Jember.....	60
G. Foto <i>Regency Room</i> .....	61
H. Foto Menu di Hotel Bintang Mulia Jember.....	61
I. Foto Menu di Hotel Bintang Mulia Jember.....	62
J. Foto Menu di Hotel Bintang Mulia Jember.....	62
K. Foto Menu di Hotel Bintang Mulia Jember.....	63
L. Foto Menu di Hotel Bintang Mulia Jember.....	63
M. <i>Breakfast Coupon</i> .....	64
N. <i>Bill Restaurant</i> .....	65
O. Hasil Wawancara ke Tamu.....	66
P. <i>Order Slip</i> .....	67
Q. <i>Breakfast List</i> .....	68
R. Daftar Tamu yang Menginap.....	69
S. Rencana <i>Check in</i> .....	70
T. Surat Balasan Praktek Kerja Nyata.....	71
U. Surat Tugas Praktek Kerja Nyata.....	72
V. Nilai Praktek Kerja Nyata.....	73
W. Sertifikat Praktek Kerja Nyata.....	74