



**KEGIATAN DEPARTEMEN MAKANAN DAN MINUMAN GUNA
MENINGKATKAN PENGUNJUNG DI BINTANG MULIA HOTEL & RESTO
KABUPATEN JEMBER**

*The Activity of Food and Beverage Department to Increase
Visitors in Bintang Mulia Hotel & Resto
Jember Regency*

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Oleh:

**Eva Untari
110903102005**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMISNISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2014**



**KEGIATAN DEPARTEMEN MAKANAN DAN MINUMAN
GUNA MENINGKATKAN PENGUNJUNG
DI BINTANG MULIA HOTEL & RESTO KABUPATEN JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

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

Oleh:

**Eva Untari
NIM 110903102005**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2014**

PERSEMBAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata ini saya persembahkan kepada:

1. Ayahanda H. Hasan Fauzi dan Alm. Ibu Hj. Siti Mukaromah yang sudah bersedia dan berjuang merawat dan membesarkan saya sehingga menjadi seperti saat ini.
2. Kakak kandung saya Endang Fitriyawati S.Ag., yang selalu memberi saya semangat, motivasi untuk terus menata masa depan yang lebih baik lagi. Dan selalu menjadi tempat saya berkeluh kesah selama saya menuntut ilmu di Universitas Jember.
3. Guru-guru saya mulai dari Taman Kanak-kanak Gendoh Banyuwangi, SD 2 Cantuk Singojuruh, SMP 1 Singojuruh, dan SMA Khadijah Surabaya yang sudah membimbing saya dengan penuh kesabaran.
4. Dosen pembimbing saya, Dra. Sri Wahyuni, M.Si.
5. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTTO

“Berangkat dengan penuh keyakinan, Berjalan dengan penuh keikhlasan,
Istiqomah dalam menghadapi cobaan”

“ YAKIN, IKHLAS, ISTIQOMAH “
(TGKH. Muhammad Zainuddin Abdul Madjid)

<http://tersingelisasi.blogspot.com/2012/02/motto-hidup-kumpullan-motto-untuk.html>

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama: Eva Untari

NIM: 110903102005

menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa laporan praktek kerja nyata yang berjudul "Kegiatan Departemen Makanan dan Minuman Guna Meningkatkan Pengunjung di Hotel Bintang Mulia Jember" adalah benar-benar 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, 2 Juni 2014

Yang Menyatakan,

Eva Untari

NIM 110903102005

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**KEGIATAN DEPARTEMEN MAKANAN DAN MINUMAN GUNA
MENINGKATKAN PENGUNJUNG DI BINTANG MULIA HOTEL & RESTO
KABUPATEN JEMBER**

Oleh:

Eva Untari

110903102005

Pembimbing:

Dosen Pembimbing : Dra. Sri Wahjuni. M, Si.

PENGESAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata berjudul “Kegiatan Departemen Makanan dan Minuman Guna Meningkatkan Pengunjung Bintang Mulia Hotel & Resto Kabupaten Jember” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Selasa, 23 Juni 2014

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji:

Ketua,

Yuslinda Dwi Handini, S.Sos., M.AB

NIP 197909192008122001

Sekretaris,

Anggota II

Dra. Sri Wahjuni, M.Si

NIP 195604091987022001

Job Pamungkas, SST.Par.

NIP 197310182002121005

Mengesahkan
Dekan,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A.

NIP 195207271981031003

RINGKASAN

Pelayanan Makanan dan Minuman terhadap Pengunjung di Bintang Mulia Hotel & Resto Kabupaten Jember; Eva Untari , 110903102005; 2014: 87 halaman; Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Hotel adalah sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan menyediakan sebuah jasa penginapan serta makanan dan minuman yang dibutuhkan tamu selama menginap. Dalam sebuah hotel tidak serta merta memberikan pelayanan kepada tamu. Pelayanan itu diberikan sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan oleh tamu hotel. Didalam hotel ada dua bagian yang memiliki prioritas utama untuk meningkatkan tingkat kunjungan tamu terhadap hotel. Bagian itu adalah bagian *front office* dan *restaurant*. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui departemen makanan dan minuman di Bintang Mulia hotel & resto. Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan sebuah dampak positif kedepannya, yaitu memiliki pengalaman dan ilmu bagaimana memberikan sebuah pelayanan yang baik.

Food and Beverage department di Bintang Mulia hotel & resto memiliki beberapa bagian. Yang pertama adalah bagian *front service* atau restoran, ialah bagian yang menyediakan jasa pelayanan makanan dan minuman yang dibutuhkan oleh tamu. Baik tamu yang menginap dalam hotel maupun tamu dari luar yang hanya sekedar makan malam disana. Tugas yang dilakukan oleh petugas restoran adalah sebagai *waiter/waitress* yaitu seorang pramusaji yang melayani tamu selama berada di restoran. Kedua, yaitu bagian *back service* atau dapur, ialah bagian yang bertugas menyediakan makanan yang awalnya dari bahan mentah menjadi makanan yang siap disajikan.

Pelayanan ini disediakan selama 24 jam. Sehingga tamu hotel maupun tamu dari luar hotel yang hanya akan makan malam di restoran bisa datang dan menikmati sajian makanan dan minumannya. Biasanya hotel selalu menyediakan sebuah *voucher breakfast* untuk tamu yang bisa digunakan esok harinya ketika sebelum *check out*.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah Swt, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul “Departemen Makanan dan Minuman Guna Meningkatkan Pengunjung Bintang Mulia Hotel & Resto Kabupaten Jember”. Laporan ini disusun untuk memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan diploma tiga (D III) pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.

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

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
2. Drs. Sasongko, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi
3. Drs. Sri Wahjuni, M.Si., selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata sekaligus Dosen pembimbing akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa.
4. Ayahanda H. Hasan Fauzi dan Alm. Ibunda Hj. Siti Mukaromah sekeluarga yang telah memberikan dorongan dan do'anya demi terselesaikannya laporan ini;
5. rekan kerjaku Bpk. Sigit Wibowo selaku captain restoran dan senior-senior saya ditempat saya praktek kerja nyata yang sudah membantu dalam penyelesaian laporan ini;
6. sahabatku Ferdiyan Ramdhani, Elok Riknawati, dan Umi Akroma Sapii yang selalu memberi saya semangat dan do'a selama penyelesaian laporan ini;
7. semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan lapuran tugas akhir ini. Akhirnya penulis berharap, semoga laporan tugas akhir ini bermanfaat.

Jember, Juli 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBING	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat	4
1.3.1 Tujuan.....	4
1.3.2 Manfaat.....	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Pengertian pelayanan	5
2.1.1 Tipe-tipe dasar pelayanan.....	5
2.1.2 Tipe-tipe perilaku pelanggan.....	7
2.1.3 Tipe-tipe perilaku petugas/pelayan.....	8
2.2 Pengertian Restoran	9
2.2.1 Jenis menu dalam restoran.....	10
2.2.2 Alat-alat di Restoran.....	12
2.2.3 Hubungan kerja restoran dengan bagian lain di dalam sebuah hotel.....	13

2.3 Pengertian <i>Food and Beverage</i> (Makanan dan Minuman)	15
2.4 Ruang Lingkup Kegiatan <i>Food and Beverage</i>	15
2.5 Pengertian hotel	16
2.5.1 Department-department yang ada di dalam hotel.....	17
2.5.2 Klasifikasi Hotel.....	19
BAB 3. GAMBATAN UMUM	28
3.1 Sejarah Bintang Mulia	28
3.2 Lokasi Bintang Mulia	29
3.3 Visi dan Misi Hotel	30
3.3.1 Visi.....	30
3.3.2 Misi.....	30
3.4 Tipe dan Fasilitas Kamar	30
3.5 Fasilitas Penunjang Lainnya	32
3.6 Departemen-departemen di Bintang Mulia	33
3.7 Operasional Kerja di Bintang Mulia	36
3.8 Struktur Organisasi Mulia Resto	37
3.9 Diskripsi Pekerjaan	38
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Diskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	40
4.1.1 Kegiatan Harian di <i>F&B</i> Department.....	47
4.2 Hasil Praktek Kerja Nyata	49
4.2.1 Diskripsi Mulia Resto.....	49
4.2.2 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Weiter / Waitress</i> di Mulia Resto di Bintang Mulia Hotel & Resto.....	52
4.2.3 Perlengkapan dan Peralatan Mulia Resto di Bintang Mulia Hotel & Resto.....	53
4.2.4 Prosedur Kerja <i>Weiter / Waitress</i> di Mulia Resto..... di Bintang Mulia Hotel & Resto	55

4.3 Faktor yang Mempengaruhi Tamu Senang	
Makan di Mulia Resto.....	57
4.4 Departemen Makanan dan Minuman terhadap Pengunjung	
Bintang Mulia hotel & resto.....	60
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	
GAMBAR	
LAMPIRAN	

DAFTAR PUSTAKA

Bagyono. 2005. *Pariwisata dan Perhotelan*. Surakarta: Alfabeta.

Marsum. 1993. *Restoran & Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: ANDI

Sugiarto Endar & Sri Sulartiningrum. 1996. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: PT Gramedia.

Suherlan Herlan & Yono Budhiono. 2013. *Psikologi Pelayanan*. Bandung: Penerbit Media Perubahan.

Sulastiyono. 1999. *Menejemen Penyyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta

<http://assharrefdino.blogspot.com/2013/11/pengertian-pariwisata.html>

<http://blog-pariwisata.blogspot.com/2012/01/konsep-hotel-dan-klasifikasi-kelas-hotel.html>

<http://madebayu.blogspot.com/2009/10/penggolongan-kelas-hotel-dan-kriteria.html>

<http://ricooktama.blogspot.com/2012/09/pengertian-food-beverage-service.html>

<http://tersingelisasi.blogspot.com/2012/02/motto-hidup-kumpullan-motto-untuk.html>