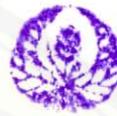


**KUALITAS KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA DI  
TENGGER COFFEE SHOP GRAND BROMO HOTEL  
SUKAPURA-PRÖBOLINGGO**

**LAPORAN HASIL PRAKTEK KERJA NYATA**



Milik UPT Perpustakaan  
UNIVERSITAS JEMBER

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Ahli Madya (A.Md) Pariwisata  
Program Studi Diploma III Pariwisata  
Jurusan Ilmu Administrasi  
Pada  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER



Oleh :

Terima : Hadiah  
Pembelian  
: Tgl. 05 NOV 2003  
No. Induk :

S  
Klass

331

sel

Shid K

**DWI SULISTYANINGSIH**

**NIM: 2000903102022**

**Dosen Pembimbing :**

**Drs. PURWOWIBOWO, M.Si**

**NIP: 131 404 381**

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

**2003**

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI

PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA

PENGESAHAN

Telah dipertahankan di hadapan sidang Panitia Penguji Laporan Hasil Praktek Kerja Nyata Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember:

Nama : DWI SULISTYANINGSIH  
NIM : 2000903102022  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Diploma III Pariwisata

**Kualitas Kinerja Sumber Daya Manusia Di Tengger Coffee Shop Grand Bromo Hotel Sukapura-Probolinggo**

Hari : Senin  
Tanggal : 28 Juli 2003  
Jam : 16.30 WIB  
Bertempat : Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Dan telah dinyatakan lulus

Panitia Penguji

1. Drs. RUDY EKO PRAMONO, M.Si (Ketua) : 1. ....  
NIP. 131 782 188
2. Drs. PURWOWIBOWO, M.Si (Sekretaris) : 2. ....  
NIP. 131 404 381
3. Ir. SISWOYO (Anggota) : 3. ....  
NIP. 080 067 521

Mengesahkan

Universitas Jember  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Dekan,  
Drs. H. MOCH. TOERKI

NIP: 130 524 832

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI

PROGRAM STUDI DIPLOMA PARIWISATA

PERSETUJUAN

Telah disetujui Laporan Hasil Praktek Kerja Nyata Program Studi Diploma III  
Pariwisata

Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Nama : DWI SULISTYANINGSIH  
NIM : 2000903102022  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Diploma III Pariwisata  
Judul : Kualitas Kinerja Sumber Daya Manusia Di Tengger  
Coffee Shop Grand Bromo Hotel Sukapura-Probolinggo

Jember, 12 Juli 2003

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing

  
Drs. PURWOWIBOWO, M.Si

NIP.131 404 381

## Halaman Motto

Keberhasilan bukan impian .....

Keberhasilan adalah kenyataan, yang harus diperjuangkan dengan keberanian.

Keberhasilan bukan sulapan .....

Keberhasilan adalah proses panjang, yang harus ditekuni dengan keuletan.

Keberhasilan bukan hadiah .....

Keberhasilan adalah anugerah hidup, yang harus direbut dengan keteguhan.

(Anonim)

Teman adalah hadiah yang kita berikan kepada diri sendiri.

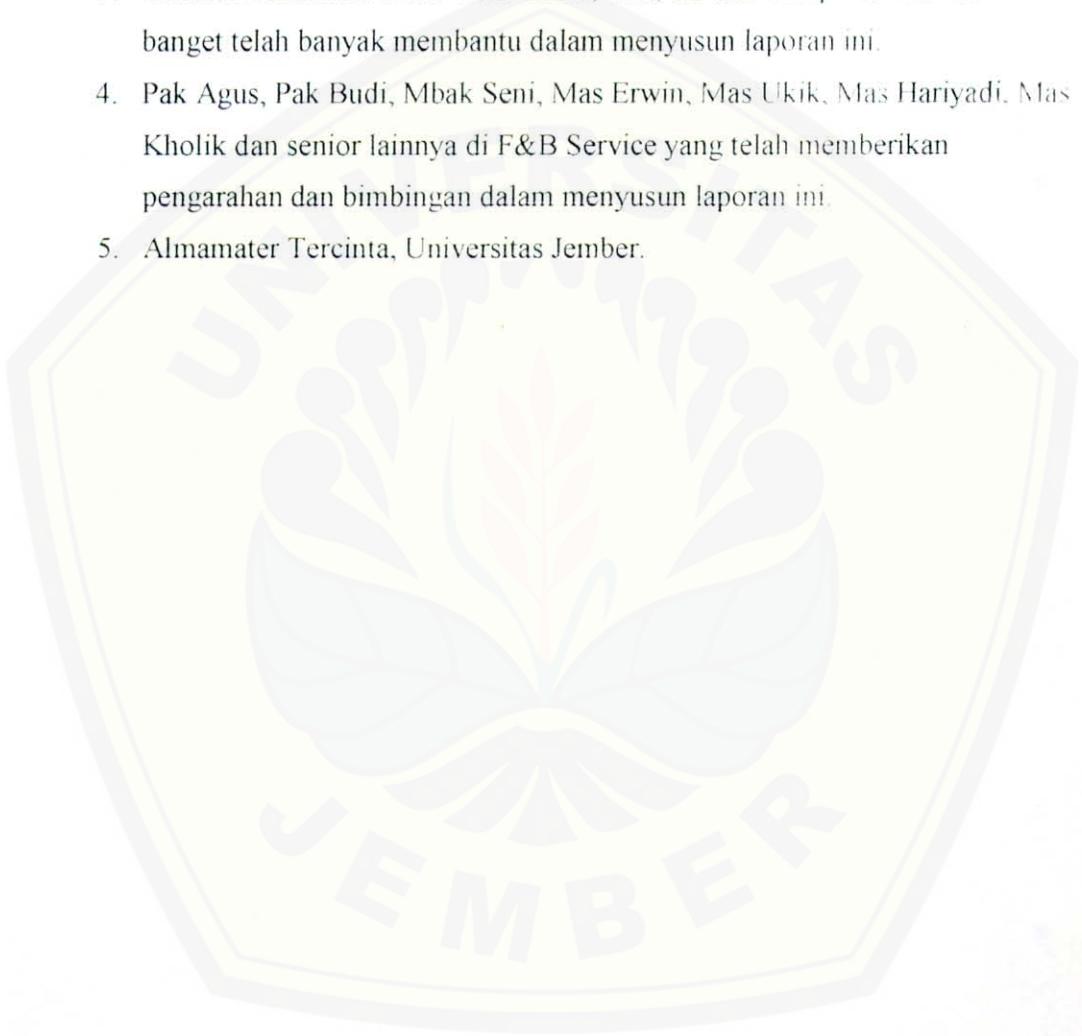
Bersahabat dekat dengan seseorang itu membutuhkan banyak pengertian, waktu, dan rasa percaya diri.

Dengan demikian semakin dekatnya masa hidup yang tidak pasti, teman-temanku adalah hartaku yang paling berharga.

(Erynn Miller)

## **Ku Persembahkan Karya Kecil Ini Kepada**

1. Ayah dan Ibu yang selama ini mencurahkan kasih sayang serta untaian doa dan memberikan motivasi tanpa kenal lelah.
2. Kakak dan Adik-Adikku Andri, Cecil dan Winda yang telah memberikan semangat dan kasih sayang.
3. Sahabat-Sahabatku Dien Vera, Rima, Oca, Ira dan Tauqik terima kasih banget telah banyak membantu dalam menyusun laporan ini.
4. Pak Agus, Pak Budi, Mbak Seni, Mas Erwin, Mas Ukik, Mas Hariyadi, Mas Kholik dan senior lainnya di F&B Service yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan dalam menyusun laporan ini.
5. Almamater Tercinta, Universitas Jember.



## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang dengan kemurahannya melimpahkan karunia dan rahmat kepada penulis dalam menyelesaikan laporan ini yang berjudul: **Kualitas Kinerja Sumber Daya Manusia Di Tengger Coffee Shop Grand Bromo Hotel Sukapura-Probolinggo.**

Mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki, penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari sempurna, maka dengan segala keterbatasan penulis menerima kritik serta saran dari segenap pembaca.

Selanjutnya penulis menyadari pula bahwa karya ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan berupa tenaga, pikiran dan waktu dari berbagai pihak yang telah bersedia membantu penulis. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. H. Moch. Toerki, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Ardianto, M.Si, Ketua Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Rudy Eko Pramono, M.Si, Ketua Program Studi Diploma III Pariwisata, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Bapak Drs. H. Acmad Rosyidi, Dosen Wali yang telah banyak memberikan pengarahan dan bimbingan atas laporan ini.
5. Bapak Drs. Purwowibowo, M.Si, Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan dan bimbingan atas laporan ini.
6. Bapak Hamid Soetomo, selaku Resident Manager Grand Bromo Hotel.
7. Bapak Wimbo Prabowo, selaku Manager Personalia yang telah banyak memberikan kesempatan pada penulis untuk melaksanakan PKN.
8. Bapak Agus Setyo Purnomo, selaku Manager F&B Department.
9. Bapak Budiono beserta Staff dan karyawan Grand Bromo Hotel yang telah membantu serta memberikan saran kepada penulis selama melaksanakan PKN.

Semoga amal dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis akan mendapat limpahan pahala yang lebih besar dari Allah SWT dan semoga karya tulis yang sederhana ini dapat memberikan sumbangsih berarti bagi peningkatan akademik dan almamater tercinta serta semua pembaca.

Jember, 12 Juli 2003

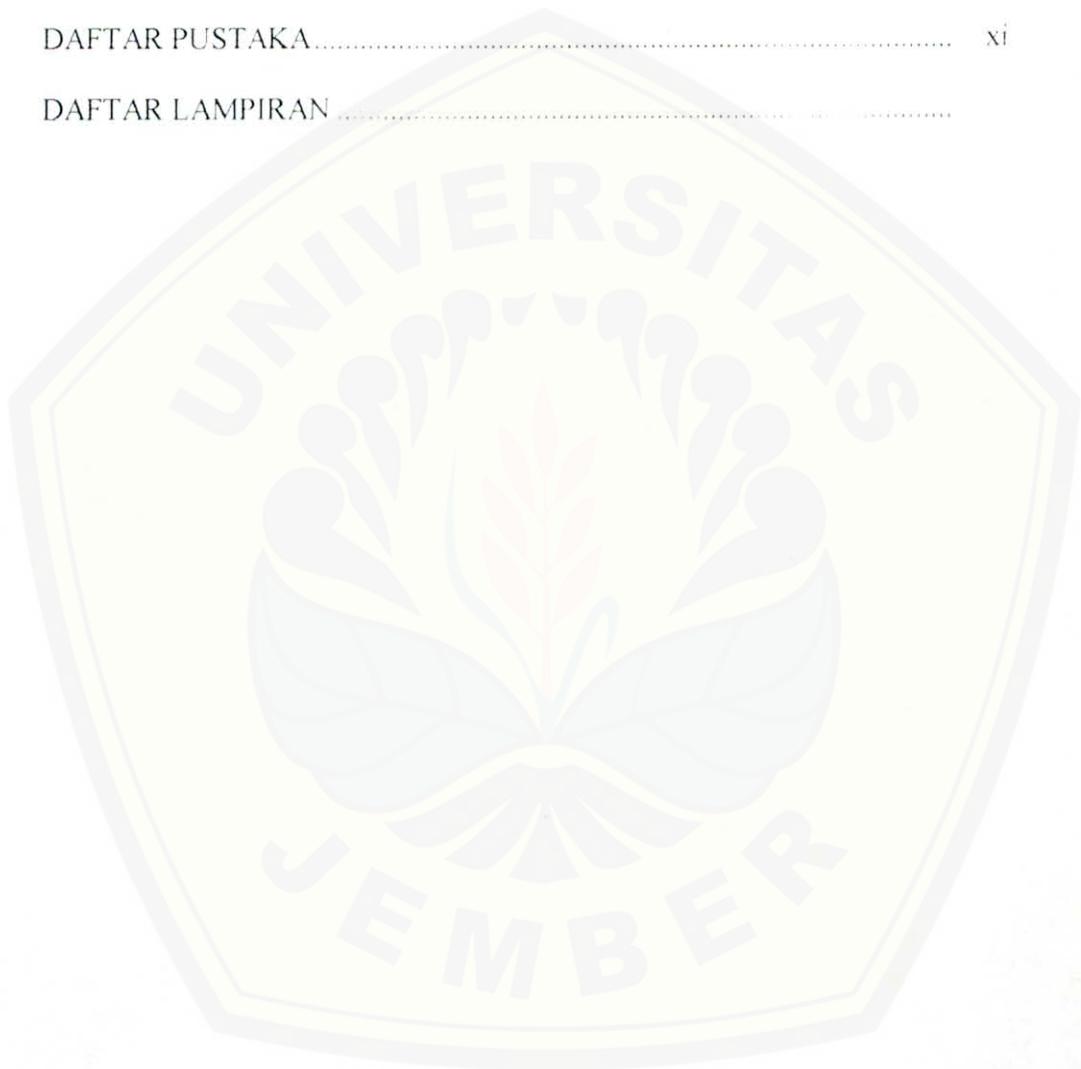
Penulis



## DAFTAR ISI

|   |     |
|---|-----|
| HALAMAN PENGESAHAN .....  | i   |
| HALAMAN PERSETUJUAN .....   | ii  |
| HALAMAN MOTTO.....  | iii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....   | iv  |
| KATA PENGANTAR.....   | v   |
| DAFTAR ISI .....  | vii |
| DAFTAR LAMPIRAN .....   | ix  |
| DAFTAR GAMBAR.....  | x   |
| <br>  |     |
| I. PENDAHULUAN .....  |     |
| 1.1. Latar Belakang .....   | 1   |
| 1.2. Tujuan Dan Manfaat Kuliah Kerja Nyata .....  | 2   |
| 1.2.1. Tujuan Kuliah Kerja Nyata .....  | 2   |
| 1.2.2. Manfaat Kuliah Kerja Nyata .....   | 2   |
| <br>  |     |
| II. GAMBARAN UMUM GRAND BROMO HOTEL .....   |     |
| 2.1. Lokasi Grand Bromo Hotel Sukapura-Probolinggo .....                                | 3   |
| 2.2. Sejarah Pembangunan Grand Bromo Hotel .....  | 3   |
| 2.3. Fasilitas Yang Ada Di Grand Bromo Hotel .....                                      | 5   |
| 2.4. Visi Dan Misi Grand Bromo Hotel .....  | 6   |
| 2.4.1. Visi Grand Bromo Hotel .....   | 7   |
| 2.4.2. Misi Grand Bromo Hotel.....  | 7   |
| 2.5. Struktur Organisasi Grand Bromo Hotel.....   | 7   |
| 2.6. Job Description Grand Bromo Hotel.....   | 9   |
| 2.7. Landasan Teori.....  | 10  |
| 2.7.1. Pengertian Hotel.....  | 10  |
| 2.7.2. Jenis Hotel .....  | 10  |
| 2.7.3. Klasifikasi Hotel.....   | 10  |
| 2.8. Pengertian Food And Beverage.....  | 12  |
| 2.9. Pengertian Restaurant.....   | 12  |
| 2.9.1. Fungsi Restaurant .....  | 15  |
| 2.9.2. Tujuan Restaurant.....   | 13  |
| 2.9.3. Jenis-Jenis Restaurant.....  | 14  |
| 2.9.4. Jenis-Jenis Peralatan Di Restaurant.....   | 15  |
| 2.9.5. Usaha Yang Dilakukan Pramusaji Dalam<br>Memberikan Pelayanan Di Restaurant ..... | 17  |
| 2.9.6. Macam-Macam Peralatan F & B Service.....   | 19  |
| <br>  |     |
| III. PELAKSANAAN KEGIATAN KULIAH KERJA .....  |     |
| 3.1. Deskripsi Pelaksanaan Kuliah Kerja .....   | 21  |
| 3.2. Keadaan Personalia .....   | 21  |
| 3.3. Job Description Food And Beverage Di<br>Tengger Coffee Shop.....                   | 22  |
| 3.4. Struktur Organisasi F&B Service Tengger Coffee Shop .....                          | 24  |
| 3.5. Standart Prosedur Pelayanan Di Restaurant.....                                     | 25  |
| 3.6. Kualitas Kinerja SDM Di Tengger Coffee Shop Belum .....                            |     |

|   |    |
|---|----|
| Sesuai Dengan Standart Yang Telah Ditetapkan<br>Oleh Pihak Grand Bromo Hotel..... | 26 |
| 3.7. Analisis SWOT.....   | 29 |
| 3.8. Upaya Peningkatan SDM Di Grand Bromo Hotel<br>Sukapura-Probolinggo.....      | 30 |
| <br>  |    |
| IV. KESIMPULAN DAN SARAN  |    |
| 4.1. Kesimpulan.....  | 32 |
| 4.2. Saran.....   | 32 |
| <br>  |    |
| DAFTAR PUSTAKA.....   | xi |
| <br>  |    |
| DAFTAR LAMPIRAN.....  |    |



DAFTAR LAMPIRAN

|   |    |
|---|----|
| Lampiran 1 Daftar Hadir Mahasiswa.....  | 33 |
| Lampiran 2 Daftar Nilai.....  | 36 |
| Lampiran 3 Daftar Kegiatan Konsultasi.....  | 37 |
| Lampiran 4 Guest Comments.....  | 38 |
| Lampiran 5 Keadaan Tingkat Pendidikan Karyawan di Tengger Coffee Shop<br>Grand Bromo Hotel..... | 39 |
| Lampiran 6 Lokasi Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo.....                                 | 40 |
| Lampiran 7 Materi Trainer.....  | 41 |
| Lampiran 8 Peta Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo.....                                   | 45 |
| Lampiran 9 Surat Tugas Magang.....  | 47 |



## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1 Struktur Organisasi Grand Bromo Hotel<br>Sukapura Probolinggo.....               | 9  |
| Gambar 2 Struktur Organisasi F & B Service Grand Bromo Hotel<br>Sukapura Probolinggo..... | 24 |





## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pariwisata Indonesia saat ini merupakan sektor andalan yang perlu dikembangkan, upaya identifikasi potensi sumber daya alam yang dapat dijadikan obyek wisata mutlak diperlukan agar obyek tersebut dikelola secara optimal, untuk mencapai kualitas yang memiliki keunggulan kompetitif dan komperaktif yang dapat bersaing dipasar global, begitu juga dengan keramah-tamahan penduduknya menjadi sektor ini mendapatkan perhatian yang serius di Indonesia yang menjadi modal utama untuk menarik wisatawan. Hal ini perlu diarahkan secara mantap agar dapat dicapai hasil dan daya guna lebih tinggi.

Pembangunan sarana Pariwisata yang berupa Hotel merupakan salah satu jenis usaha yang turut mendukung peningkatan sektor Pariwisata di Indonesia, di mana hotel adalah salah satu dari pengertian industri pariwisata yang menyediakan kamar untuk menginap, menyediakan makanan dan minuman juga fasilitas lainnya yang disediakan oleh hotel bagi tamunya direstaurant selama 24 jam.

Pengertian Hotel berdasarkan SK Menteri Perhubungan No 94 / 1987 adalah "satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk memberikan jasa pelayanan penginapan, makanan, minuman serta lainnya yang dikelola secara komersial."

Selain dari hasil penjualan kamar hotel, penjualan makanan dan minuman juga dapat menambah pemasukan (*income*) bagi hotel tersebut, karena itu peranan restaurant sangat penting dalam menunjang pendapatan hotel. Salah satu faktor yang sangat berkaitan dengan keberhasilan tersebut adalah petugas yang menyajikan makanan dan minuman atau melayani tamu ketika tamu datang kerestaurant yang biasa disebut pramusaji atau waiter / waitress, tidak hanya melayani makanan dan minuman para tamu hotel tapi juga menekankan pada kepuasan tamu dan menjaga mutu pelayanan agar citra dan nama baik hotel tetap terjaga.

Maka dari itu untuk menunjang usaha restaurant baik yang berdiri sendiri maupun yang berada dalam hotel harus ditunjang oleh pelayanan yang baik dari semua karyawan restaurant.

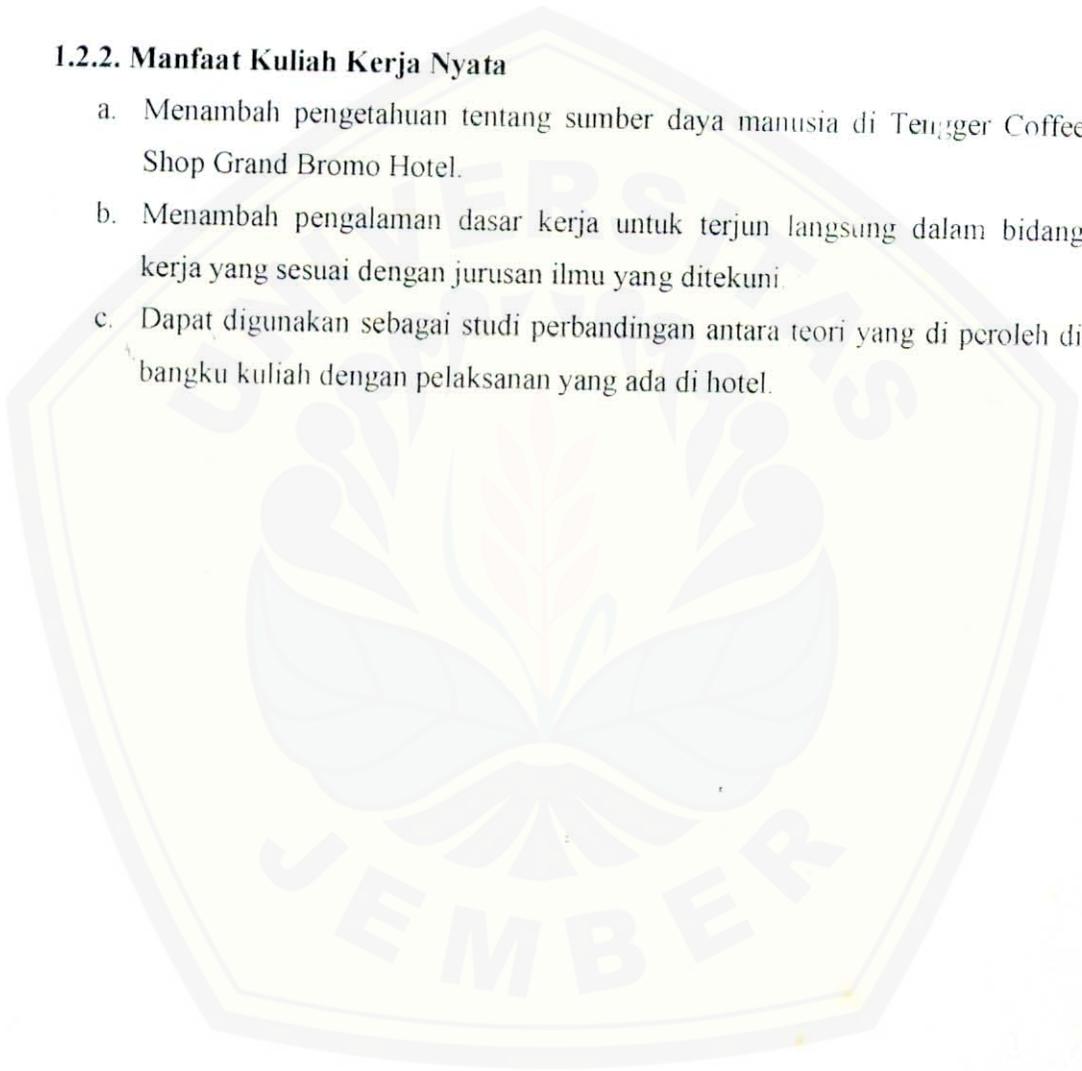
## **1.2. Tujuan Dan Manfaat Kuliah Kerja Nyata**

### **1.2.1. Tujuan Kuliah Kerja Nyata**

- a. Untuk mengetahui kualitas kinerja sumber daya manusia di Tengger Coffee Shop Grand Bromo Hotel.
- b. Untuk mengetahui keahlian dari masing-masing bagian khususnya sumber daya manusianya.

### **1.2.2. Manfaat Kuliah Kerja Nyata**

- a. Menambah pengetahuan tentang sumber daya manusia di Tengger Coffee Shop Grand Bromo Hotel.
- b. Menambah pengalaman dasar kerja untuk terjun langsung dalam bidang kerja yang sesuai dengan jurusan ilmu yang ditekuni.
- c. Dapat digunakan sebagai studi perbandingan antara teori yang di peroleh di bangku kuliah dengan pelaksanaan yang ada di hotel.





## II. GAMBARAN UMUM HOTEL

### 2.1. Lokasi Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo

Grand Bromo Hotel berada dikawasan terkenal Gunung Bromo pada ketinggian 850 meter dari permukaan air laut, adalah Hotel dengan standart bintang tiga yang memiliki 196 kamar suite termasuk dengan youth hostel 16 kamar. Grand Bromo Hotel terletak dilereng Gunung Bromo yaitu Jalan Raya Bromo Sukapura – Probolinggo 67254 Indonesia. Phone: (62-0335) 581103-5, Fax: (62-0335) 581142.

Lokasinya sangat strategis di mana gunung, pertemuan langit dan laut dapat dilihat dari satu tempat. Transportasinya menuju ke Grand Bromo Hotel juga mudah dijangkau baik dari terminal Bayuangga (40 menit dengan naik colt) maupun dari stasiun kereta api (50 menit dengan naik colt).

### 2.2. Sejarah Pembangunan Grand Bromo Hotel

Dibangun mulai bulan Agustus 1989 di Desa Sukapura – Probolinggo oleh PT. Grand Interwisata – Surabaya, salah satu anak perusahaan dari PT. Dharmala Land – Jakarta, terletak pada ketinggian 850 meter diatas permukaan laut. Dibuka oleh Gubernur Jatim Soelarso pada tanggal 21 April 1990 dengan nama Grand Bromo Hotel dan di resmikan oleh Presiden RI Soeharto melalui Menparpostel Soesilo Soedarman pada tanggal 3 Maret 1991. Pada tahun 1994 diubah nama menjadi Hotel Raya Bromo, mengingat nama Grand Bromo Hotel lebih cikenal oleh Trevel Agent serta oleh masyarakat luas maka pada bulan Juli 2000 nama Hotel Raya Bromo dikembalikan kenama asal yaitu “ Grand Bromo Hotel.”

Hotel ini dibangun untuk mengakomodasi wisatawan yang akan melihat panorama keindahan Gunung Bromo dan keunikan budaya masyarakat Tengger serta untuk para pelaku bisnis di daerah Probolinggo dan sekitarnya.

Luas seluruh area  $\pm$  34 ha, saat ini mempunyai kamar sebanyak 196 room / 390 bed terdiri dari 29 double bed room, 156 twin bed room, 16 triple bed room ( youth hostel ) dan kamar driver di VIP cottage 1 bed, luas bangunan dan fasilitas lainnya  $\pm$  24 ha, sisanya  $\pm$  10 ha dijadikan lahan garapan tadah hujan oleh masyarakat sekitar hostel dengan sistem kontrak.

### Tahap – Tahap Pembangunan Grand Bromo Hotel

Tahun 1990: Operasional dengan 17 *room* yang terbagi dari beberapa blok yaitu:

1. Blok I, bangunan berlantai dua dengan 12 *room* ( 2 *doubel* dan 10 *twin* / 22 *bed* ).
2. Blok II, bangunan berlantai dua dengan 14 *room* ( 2 *doubel* dan 12 *twin* / 26 *bed* ).
3. Blok III, bangunan berlantai dua dengan 13 *room* ( 2 *doubel* dan 11 *twin* / 24 *bed* ).
4. Blok IV, bangunan berlantai dua dengan 14 *room* ( 2 *doubel* dan 12 *twin* / 26 *bed* ).
5. Blok V, bangunan berlantai dua dengan 14 *room* ( 2 *doubel* dan 12 *twin* ).
6. Bangunan kamar lantai I sebelah menyebelah dan berhadap-hadapan.
7. Bangunan kamar lantai II sebelah menyebelah dan berhadap-hadapan.
8. *Cottage* I sampai dengan IV, 4 *room* ( 4 *doubel* dan 4 *twin* atau 12 *bed* ).
9. Bangunan setiap *cottage* satu lantai ( satu bangunan untuk 2 *cottage* ).

Tahun 1991: *Youth Hostel* dioperasikan dengan 16 *room* ( 16 *tripel* atau 48 *bed* ).

1. Bangunan ini merupakan renovasi dari bangunan lama rencana pembangunan Rumah sakit milik Pengusaha lain yang dibeli oleh Dharmala.
2. Bangunan kamar sebelah menyebelah dan saling bertolak belakang.
3. Kamar mandi berada dibangunan tersendiri, digunakan bersama-sama ( pria dan wanita dipisahkan ).

Tahun 1992: Dibangun *VIP cottage*, satu bangunan berlantai dua untuk satu *cottage* ( 1 *doubel*, 1 *twin plus* 1 *room* ( 1 *bed* ) untuk *driver*, jumlah 4 *bed* ).

Tahun 1995 / 1996: Dibangun hotel blok VI, tiga lantai sebanyak 29 *room* ( 3 *doubel*, 26 *twin* atau 55 *bed* ).

1. Bangunan kamar lantai I sebelah menyebelah.
2. Bangunan kamar lantai II sebelah menyebelah dan berhadap-hadapan.
3. Bangunan kamar lantai III sama dengan lantai II.
4. Blok VII, 3 lantai sebanyak 41 kamar ( 5 *doubel*, 36 *twin* atau 77 *bed* )

5. Bangunan kamar tiap lantai sebelah menyebelah dan berhadap-hadapan.
6. Blok VIII, 3 lantai sebanyak 38 kamar ( 6 *doubel*, 32 *twin* atau 70 *bed* )
7. Bangunan kamar tiap lantai sebelah menyebelah dan berhadap-hadapan.

### 2.3. Fasilitas Yang Ada Di Grand Bromo Hotel

Setiap halnya dengan hotel berbintang lainnya Grand Bromo Hotel juga menyediakan beberapa fasilitas untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan tamu. Fasilitas tersebut meliputi:

#### 1. Tengger Coffee Shop

Dengan kapasitas kurang lebih 160 orang, Tengger Coffee Shop menyediakan *A'la Carte Menu* dan *Menu Buffet* setiap harinya untuk tamu dengan group yang berbeda. Sedangkan tamu yang tidak termasuk paket makan disediakan *A'la Carte* dengan menu masakan Indonesia, Eropa dan Cina

Sedangkan jadwal makan di Tengger Coffee Shop adalah:

- a. *Breakfast* : 06.00 – 10.00 WIB
- b. *Lunch* : 11.00 – 15.00 WIB
- c. *Dinner* : 17.00 – 22.00 WIB
- d. *Supper* : 24.00 – 04.00 WIB

#### 2. Batok Bar

Merupakan bar utama Grand Bromo Hotel. Batok Bar dengan daya tampung 20 orang, menyediakan minuman beralkohol dan minuman yang tidak beralkohol, juga minuman campuran kreasi dari bartender. Ruangan Batok Bar sengaja di desain terbuka dengan pembatas kaca sehingga dari dalam ruangan bar tamu dapat merasakan langsung udara luar ruangan.

Tiap malam minggu di Batok Bar ada *happy hour* yang menjual minuman dengan harga 50 % *discount*. Batok Bar juga melayani *coffee shop*, *room service*, *swimming pool*, karaoke dan *billiard* pada waktu bar sedang buka yaitu jam 17.00 – 24.00 WIB.

#### 3. Ringgit Room

*Ringgit Room* adalah ruangan yang digunakan untuk *metting* dengan daya tampung 50 orang, ruangan ini dilengkapi dengan peralatan *metting* seperti *OHP*, *slider projector*, *flip chart*, *white board*, *metting sound sistem*.

## Digital Repository Universitas Jember

### 4. Madakaripura Swimming Pool

*Madakaripura Swimming Pool* adalah kolam renang yang ada di Grand Bromo Hotel yang dilengkapi dengan *whirl pool*, *Jacuzzi* dan *pool bar* untuk memberikan kemudahan kepada tamu yang menikmati makanan dan minuman di kolam renang tersebut.

Setiap hari minggu ada "*Sunday pool snack*" di Madakaripura Swimming Pool, yaitu acara special yang mana tamu tidak menginap di hotel dan akan berenang tidak membayar tapi membeli makanan atau snack dengan harga

### 5. Sukapura Hall

*Sukapura Hall* adalah ruangan yang digunakan untuk pertemuan baik formal maupun tidak formal, ruangan ini berkapasitas  $\pm 200$  orang.

### 6. Jabung Room

*Jabung Room* adalah ruangan yang digunakan untuk pertemuan, ruangan ini berkapasitas  $\pm 20$  orang.

### 7. Widodaren Karaoke

*Widodaren Karaoke* adalah fasilitas hiburan yang disediakan oleh pihak hotel bagi tamu, ruangan ini berkapasitas  $\pm 30$  orang.

### 8. Children Play Ground

*Children Play Ground* adalah sarana tempat bermain bagi anak-anak dan dilengkapi dengan aneka mainan yang diperuntukkan bagi anak-anak.

### 9. Tennis Court

*Tennis Court* adalah fasilitas yang dimiliki oleh Grand Bromo Hotel untuk tamu yang suka olah raga tennis.

### 10. Beach Volly Ball Court

*Beach Volly Ball Court* adalah fasilitas yang dimiliki Grand Bromo Hotel untuk tamu yang suka olah raga volley.

### 2.4. Visi Dan Misi Grand Bromo Hotel

Grand Bromo Hotel memiliki visi dan misi kedepanyang hendak dicapai dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hamid Soetomo ( Grand Manager ) Grand Bromo Hotel, visi dan misi dari Grand Bromo Hotel adalah sebagai berikut:

#### 2.4.1. Visi Grand Bromo Hotel

Meningkatkan produktifitas pelayanan secara professional dan meminimalkan komplain, yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih bagus lagi.

#### 2.4.2. Misi Grand Bromo Hotel

- a. Menciptakan relasi yang baik antara karyawan dengan pelanggan hotel.
- b. Mengadakan *drifing* dan *metting* yang kontinyu kepada karyawan.
- c. Menberikan penghargaan kepada karyawan yang berprestasi dalam melayani tamu.

#### 2.5. Job Description Grand Bromo Hotel

Seperti tergambar di bawah ini, tugas dan tanggung jawab pada setiap jabatan berbeda-beda sesuai dengan jabatan yang dipegang. Berikut ini adalah tugas dan tanggung jawab masing-masing jabatan di bawah ini:

##### 1. General Manager

Adalah jabatan yang mempunyai posisi tertinggi dalam satu perusahaan, jabatan ini bertanggung jawab terhadap segala keputusan yang diambil dalam menentukan hidup matinya suatu perusahaan.

##### 2. Resident Manager

Adalah suatu jabatan yang bertanggung jawab atas kegiatan operasional semua Departement di hotel dan juga mewakili kegiatan General Manager saat tidak ada ditempat.

##### 3. Sales Manager

Adalah suatu jabatan yang bertanggung jawab atas pencapaian target ( tamu, kamar, *revenue* ) yang sudah ditetapkan.

##### 4. Chief Enginer

Adalah suatu jabatan yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap perbaikan dan perawatan barang atau peralatan yang ada di hotel.

##### 5. Front Office Manager

Adalah suatu jabatan yang bertanggung jawab atas kelancaran operasional *front office* dan *house keeping*, bertanggung jawab atas kualitas kamar sesuai dengan standart yang akan di jual kepada tamu dan bertanggung jawab terhadap segala keputusan yang berhubungan dengan *front office* department.

#### **6. Duty Manager**

Adalah suatu jabatan yang bertanggung jawab atas kegiatan operasional hotel dan menggantikan semua kegiatan department *head* pada waktu malam hari.

#### **7. F&B Manager**

Adalah suatu jabatan yang bertanggung jawab atas kelancaran operasional F&B ( *service* dan *product* ) dalam menjual makanan dan minuman, meningkatkan kemampuan bawahannya dan pengawasan inventaris.

#### **8. Human Resources and Development Manager**

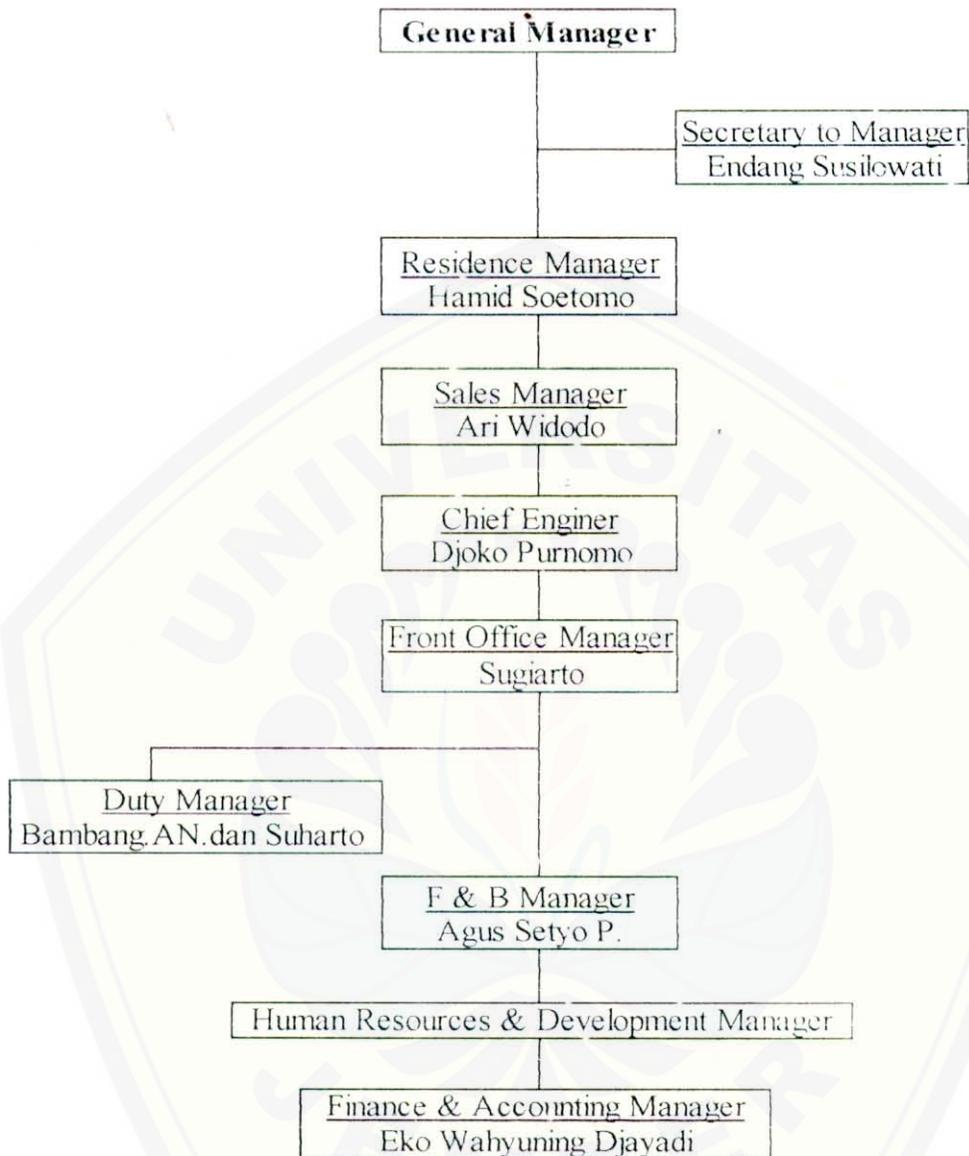
Adalah suatu jabatan yang bertanggung jawab atas penerimaan karyawan baru, *training* karyawan, kegiatan sosial dan penegakan tata tertib hotel.

#### **9. Finance and Accounting Manager**

Adalah suatu jabatan yang bertanggung jawab atas kegiatan *financial* hotel dan hal lain yang berhubungan dengan keuangan hotel.



2. 6. Struktur Organisasi Grand Bromo Hotel



Sumber : Dari Grand Bromo Hotel 2003

## 2.7. Landasan Teori

### 2.7.1. Pengertian Hotel

Menurut Agustinus Darsono ( 1992 ) dijelaskan bahwa hotel adalah badan usaha yang bergerak di bidang jasa dan dikelola secara komersial. Di hotel, para tamu mendapatkan pelayanan penginapan, makanan, minuman dan fasilitas lainnya.

Untuk lebih menguatkan pengertian Hotel, ada baiknya definisi hotel dalam Surat Keputusan Menparpostel yaitu SK: KM 34 / HK 103 / MPPT-87, sebagai berikut :

**“ Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman, serta jasa lainnya yang di kelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam surat keputusan.”**

### 2.7.2. Jenis Hotel

Dijelaskan pula bahwa hotel dapat dibedakan menjadi 3 bagian, antara lain :

- a. **Business Hotel** adalah yang dirancang untuk orang-orang yang mempunyai kepentingan usaha atau dagang, biasanya hotel jenis ini terletak di pusat kota atau pusat perdagangan dan lama tamu yang tinggal hanya satu atau dua hari saja.
- b. **Residen Hotel** adalah hotel yang dirancang untuk tamu-tamu yang akan tinggal lama. Hotel jenis ini berada di tengah kehidupan masyarakat dengan tarip khusus sesuai dengan lama tamu tinggal.
- c. **Resort Hotel** adalah yang dirancang untuk tamu yang mempunyai tujuan khusus ( istirahat dan rekreasi ). Letak hotel biasanya berada di kawasan pegunungan dan pedalaman ( kawasan wisata ) dengan tarif kamar umumnya mahal.

### 2.7.3. Klasifikasi Hotel

Kriteria klasifikasi hotel di Indonesia secara resmi ditentukan oleh peraturan Pemerintah dalam hal ini di bawah pengawasan Deparpostel yang dibuat oleh Dirjen Pariwisata dengan SK. Kep-22 / U / VI / 78, yaitu :

- a. Kriteria klasifikasi hotel berdasarkan bintang adalah sebagai berikut :

**1. Hotel Bintang Satu ( \* )**

Hotel yang memiliki persyaratan sebagai berikut :

- 1) Jumlah kamar standart minimal 15 kamar.
- 2) Kamar mandi ada di dalam.
- 3) Luas kamar standart minimal 20 meter per-segi.

**2. Hotel Bintang Dua ( \*\* )**

Hotel yang memiliki persyaratan sebagai berikut :

- 1) Jumlah kamar standart minimal 20 kamar.
- 2) Kamar mandi ada di dalam.
- 3) Kamar suite minimal 1 kamar.
- 4) Luas kamar standart minimal 22 meter per-segi.
- 5) Luas kamar suite minimal 44 meter per-segi.

**3. Hotel Bintang Tiga ( \*\*\* )**

Hotel yang memiliki persyaratan sebagai berikut :

- 1) Jumlah kamar standart minimal 30 kamar.
- 2) Jumlah kamar suite minimal 2 kamar.
- 3) Kamar mandi ada di dalam.
- 4) Luas kamar standart minimal 24 meter per-segi.
- 5) Luas kamar suite minimal 48 meter per-segi.

**4. Hotel Bintang Empat ( \*\*\*\* )**

Hotel yang memiliki persyaratan sebagai berikut :

- 1) Jumlah kamar standart minimal 50 kamar.
- 2) Jumlah kamar suite minimal 3 kamar.
- 3) Kamar mandi ada di dalam.
- 4) Luas kamar standart minimal 24 meter per-segi.
- 5) Luas kamar suite minimal 48 meter per-segi.

**5. Hotel Bintang Lima ( \*\*\*\*\* )**

Hotel yang memiliki persyaratan sebagai berikut :

- 1) Jumlah kamar standart minimal 100 kamar.
- 2) Jumlah kamar suite minimal 4 kamar.
- 3) Kamar mandi ada di dalam.
- 4) Luas kamar standart minimal 26 meter per-segi.
- 5) Luas kamar suite minimal 52 meter per-segi.

b. Kriteria klasifikasi hotel berdasarkan lama tamu tinggal adalah sebagai berikut:

1. *Transient Hotel*, dirancang untuk tamu yang akan meneruskan perjalanan menuju tempat lain. Di sana tamu akan tinggal hanya sebentar.

2. *Residen Hotel*, dirancang untuk tamu yang menginap akan menetap lama minimal selama satu bulan.

3. *Semi Residen Hotel*, hotel yang menerima tamu yang tinggal harian di samping tamu yang menginap lama.

## 2.8. Pengertian Food And Beverage

Food and Beverage Department adalah salah satu Department terpenting dalam sebuah hotel, karena Department ini mampu memberikan pendapatan (*income*) yang cukup besar setelah penjualan kamar serta pelayanan yang memuaskan dan lezat makanan sangat penting dalam operasional sehari-hari. Di dalam Food and Beverage Department terhadap juga beberapa *outlet* yang menyediakan makanan dan minuman seperti : *restaurant, room service, banquet* dan *bar*.

Menurut Soekresno dan I.N.R. Pendit (1994) menjelaskan bahwa Food and Beverage Department merupakan :

**“Suatu bagian dari hotel yang mengurus dan tanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait dari para tamu yang tinggal di hotel dan di kelola secara profesional dengan tujuan komersial.”**

## 2.9. Pengertian Restaurant

Restaurant adalah salah satu *outlet* yang berada di bawah lingkup Food and Beverage Department. *Outlet* ini karyawannya langsung berhubungan dengan para tamu (*guest contact*). Karena langsung berhubungan dengan para tamu maka keahlian pramusaji dalam melayani tamu harus benar-benar diterapkan dan pramusaji harus mengerti tentang makanan dan minuman yang di jual.

Menurut Soekresno dan I.N.R. Pendit (1994) pengertian restaurant adalah :

**“Salah satu bagian Food and Beverage yang menjual, melayani makanan dan minuman kepada tamu yang menginap di hotel maupun yang tidak menginap di hotel.”**

Dilihat dari pengertian di atas penulis dapat menarik kesimpulan bahwa restaurant adalah salah satu fasilitas hotel yang menjual makanan dan minuman kepada tamu hotel yang di kelola secara komersial untuk menambah pendapatan hotel.

### **2.9.1. Fungsi Restaurant**

Restaurant mempunyai fungsi yang sangat penting dalam suatu hotel karena restaurant adalah salah satu kebutuhan dari para tamu yang tinggal di hotel. Tamu yang datang ke restaurant selain untuk menikmati makanan dan minuman mereka juga ingin melepas lelah sambil menikmati makanan dan minuman yang disajikan juga pelayanan dari pramisaji.

Menurut Soekresno dan I.N.R. Pendit (1994) fungsi restaurant adalah :

**“ Sebagai sarana yang harus ada di Hotel yang keberadaannya merupakan salah satu sumber pendapatan bagi hotel yang bersangkutan.”**

### **2.9.2. Tujuan Restaurant**

Restaurant adalah bagian dari hotel yang merupakan industri yang bergerak dalam bidang jasa yang bertujuan memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada tamu.

Seperti yang dikemukakan oleh Soekresno dan I.N.R. Pendit (1994) tujuan restaurant adalah :

- a. Menjual makanan dan minuman sebanyak-banyaknya dengan harga yang sesuai.
- b. Memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada tamu hingga tamu merasa puas.
- c. Menerima pesanan tempat bagi tamu yang ingin makan di restaurant tersebut.
- d. Menerima keluhan tamu yang ada hubungannya dengan pelayanan restaurant.

### 2.9.3. Jenis-Jenis Restaurant

Tiap hotel mempunyai jenis restaurant yang berbeda-beda yang mana antara hotel yang satu dengan hotel yang lain tidak sama. Hal ini karena ukuran hotel itu sendiri dan standart pelayanan yang diterapkan. Ada beberapa jenis restaurant menurut Sudhir Andrews (1993) yaitu :

- a. *Coffee Shop*
- b. *Continental Restaurant*
- c. *Specialty Restaurant*
- d. *Grill Room (Rottisserie)*
- e. *Dinning Room*
- f. *Snack Bar / Café Milk Bar*
- g. *Discotheque*
- h. *Night Club*

Adapun pengertian dari jenis-jenis Restaurant di atas antara lain :

#### a. *Coffee Shop*

Konsep yang diambil dari Amerika Serikat yang berbeda karena pelayanannya yang cepat. Makanan yang disajikan masih belum di tata di piring-piring dan suasananya informasi atau tidak resmi. Penataan meja tidak terlalu rumit dan hanya bagian-bagian dasar saja yang di tata di atas.

#### b. *Continental Restaurant*

Restaurant dengan suasana agak rumit di dibandingkan dengan *Coffee Shop*. Restaurant ini sangat tepat bagi mereka yang ingin makan dengan suasana santai. Kelebihannya adalah pada makanan *continental* yang disajikan dan pelayanan yang rumit.

#### c. *Specialty Restaurant*

Suasana dan dekorasi restaurant ini disesuaikan dengan jenis makanan atau tema tertentu. Pelayanan yang diberikan disesuaikan dengan gaya Negara dari mana makanan tersebut berasal.

#### d. *Grill Room ( Rottisserie )*

Berbagai potongan daging di panggang dan di baker dari sini. Biasanya ruang panggang ini memiliki "dinding" pemisah dari kaca yang memisahkan bagian Restaurant dengan dapur sehingga tamu dapat menikmati potongan daging yang dikehendaki dan melihat proses penyimpanan aktual makanan tersebut.

e. *Dinning Room*

Ruang makan yang biasanya khusus untuk para pengunjung atau penghuni hotel kemungkinan juga terbuka bagi selain pengunjung ( penghuni hotel )

f. *Snack Bar / Café / Milk Bar*

Merupakan restaurant dengan suasana informal dan pelayanan cepat. *Snack Bar* memiliki suatu *counter* khusus *snack*, minuman soda, es krim dan sebagainya dan biasanya pengunjung melayani diri mereka sendiri.

g. *Discotheque*

Restaurant yang khusus dimaksudkan untuk menari dengan di iringi musik rekaman. Selain itu mungkin juga ditampilkan musik band secara live bagian mendasar dari diskotik adalah bar, sedangkan sebagian besar makan yang disajikan adalah *snack*.

h. *Night Club*

Restaurant yang buka pada malam hari untuk tempat makan malam, berdansa atau pertunjukan *cabaret* juga pertunjukan band secara live.

#### 2.9.4. Jenis-Jenis Peralatan Di Restaurant

Pelayanan dalam suatu restaurant mempunyai peranan yang sangat penting karena tamu yang datang ke restaurant selain ingin menikmati makanan dan minuman juga menginginkan pelayanan yang baik dan memuaskan. Karena itu pelayanan yang diberikan kepada tamu harus professional dan standart yang sudah ditetapkan agar mutu pelayanan restaurant tetap terjaga.

Jenis-jenis pelayanan restaurant menurut Jeffery Puckeridge dan Peter Howard (1995) yaitu :

- a. *Plate Service*
- b. *Semi Silver Service*
- c. *Silver Service*
- d. *Buffet or Self Service*
- e. *Room Service*
- f. *Gueridon / Voiture Service*

Adapun pengertian dari cara pelayanan restaurant di atas antara lain :

**a. *Plate Service***

Adalah pelayanan yang sangat sederhana di mana makanan yang sudah di pesan tamu langsung di tata di piring oleh karyawan *kitchen* dan waiter / waitress tinggal menghidangkan makanan pada tamu dari sebelah kanan tamu.

**b. *Semi Silver service***

Pelayanan ini sangat populer yang mana makanan sudah disiapkan di *silver plate*, sudah di *garnish* oleh bagian *kitchen* dan sudah di tata dimeja *buffet*, waiter / waitress kemudian menanyakan pada tamu mengenai makanan yang disukai, kemudian waiter / waitress memperlihatkan makanan tersebut pada tamu setelah tamu tersebut menyetujui, dan memorsikan makanan tersebut dari *silver plate* ke piring tamu, waiter / waitress melayani dari sebelah kiri tamu. Setelah selesai memorsikan makanan tamu *silver plate* diletakkan di depan piring tamu.

**c. *Silver Service***

Pelayanan di mana piring yang bersih diletakkan di depan tamu dari sebelah kiri tamu. Waiter / waitress memperlihatkan makanan yang akan dihidangkan dengan *silver plate* dan bila tamu sudah meyetujuinya maka waiter / waitress memorsikan makanan dari *silver plate* ke piring tamu dengan menggunakan sendok dan garpu setelah selesai *silver plate* di bawa kembali ke belakang.

**d. *Buffet or Self Service***

Adalah pelayanan yang dilakukan oleh diri sendiri di mana tamu dapat memilih dan mengambil makanan yang disukai dan sudah di tata di meja *buffet*. Pelayanan ini sangat cepat karena makanan sudah disiapkan dan waiter / waitress tinggal mengambil piring kotor dari meja tamu dan menambah makanan yang sudah di tata di meja *buffet* juga menambah peralatan makan yang kurang.

**e. *Room Service***

Adalah pelayanan yang diantarkan ke tamu di mana dari kamar tamu, tamu memesan makanan melalui telpon dan waiter / waitress mencatat pesanan tersebut kemudian memberikan pesanan tersebut ke *kitchen* setelah makanan dibuatkan waiter / waitress mengantarkan makanan tersebut ke kamar.

**f. *Gueridon / Voiture Service***

Adalah pelayanan di mana makanan yang sudah disiapkan di porsi dan dimasak di *trolley* atau meja kecil di depan meja tamu. Pelayanan yang formal atau

*dinning room*. Pada pelayanan ini membutuhkan keahlian dari waiter / waitress karena tamu akan melihat langsung waiter / waitress mempersiapkan makanan yang di pesan tamu dan perhidangannya.

### 2.9.5. Usaha Yang Dilakukan Pramusaji Dalam Memberikan Pelayanan

#### Di Restaurant

Dalam pengoperasian sebuah restaurant seorang waiter / waitress yang professional harus dapat melayani kebutuhan makanan dan minuman dengan baik dan memuaskan. Lewat komunikasi dengan para tamu, seorang waiter / waitress harus dapat mendeteksi keinginan dan kebutuhan tamu. Di hadapan tamu jabatan apapun tidak menjadi penting karena tamu datang ke restaurant dengan harapan mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan bukan untuk mengetahui jabatan karyawan.

Dalam hal ini karyawan yang paling sering berhubungan dengan para tamu adalah pramusaji. Beberapa sikap yang harus dilakukan pramusaji dalam memberikan pelayanan bertanggung jawab dan dituntut untuk bersikap :

- a. Penampilan pribadi
- b. Sikap dan tingkah laku
- c. Kejujuran
- d. Ketepatan waktu
- e. Loyalitas pada atasan
- f. Kemampuan untuk bekerja dalam tim
- g. Sikap yang positif

Adapun penjelasan dari tanggung jawab dan sikap seorang pramusaji adalah:

#### a. Penampilan pribadi

Penampilan seorang waiter menjadi sangat penting karena industri ini sangat ditentukan oleh penampilan seorang waiter. Karena itu perlu diberikan perhatian khusus kepada komponen penampilan seperti : sepatu, sikap mental, gerak, wajah, seragam dan tangan.

#### b. Sikap dan tingkah laku

Cara gerak seorang waiter di restaurant akan memberikan gambaran kepada tamu tentang seberapa besar kebanggaan waiter kepada dirinya sendiri dan pada pekerjaannya.

Waiter yang cenderung berlari menunjukkan bahwa waiter tersebut tidak memiliki pembawaan yang tenang maka bergeraklah dengan cepat, tapi jangan berlari.

**c. Kejujuran**

Karena waiter / waitress banyak berurusan dengan uang maka kejujuran sangat penting artinya karena bila kejujuran sudah tidak dipertahankan lagi reputasi seorang waiter akan hancur.

Kejujuran ini berlaku baik pada melayani tamu, terhadap rekan, atasan dan kejujuran harus di atas segalanya.

**d. Ketepatan waktu**

Seorang waiter / waitress harus tiba ditempat kerja 10 menit sebelum jam kerja dimulai karena sampai ditempat, seorang waiter masih harus menyiapkan dirinya untuk melayani tamu dan masih harus melakukan persiapan pekerjaan sebelum melayani tamu.

**e. Loyalitas pada atasan**

Apabila seorang ingin bekerja dengan produktifitas tinggi dan professional maka seseorang itu dituntut untuk memiliki loyalitas yang tinggi pula. Bekerja dengan sungguh-sungguh disiplin dan mentaati peraturan yang berlaku.

**f. Kemampuan untuk bekerja dalam tim**

Anda dapat belajar dengan cepat bahwa bekerja di bisnis restaurant merupakan personal kerja tim. Pekerjaan dalam bisnis tidak membutuhkan "promadona" yaitu orang yang tidak mau mengerjakan pekerjaan tertentu atau menolak mengerjakan sesuatu.

Karena kerja sama yang dimaksudkan disini bekerja sama dalam positif untuk memajukan perusahaan.

**g. Sikap yang positif**

Selain sikap di atas seorang waiter / waitress dituntut untuk bersikap positif seperti ramah dalam melayani setiap tamu yang datang ke restaurant dan mengetahui setiap jenis makanan yang dijual agar bias menjelaskan bila tamu bertanya.

### 2.9.6. Macam-Macam Peralatan F&B Service

Ada banyak peralatan F&B Service yang digunakan dalam operasional sehari-hari dan tiap jenis peralatan itu harus ditekuni kegunaannya oleh seorang waiter / waitress. Peralatan hendaknya disesuaikan

Menurut Soekresno dan I.N.R. Pendit (1994) menyebutkan jenis-jenis peralatan yang digunakan dalam suatu restaurant yaitu :

- a. Peralatan meja
- b. Peralatan *silverware*
- c. Peralatan *glassware*
- d. Peralatan *chineware*

Adapun penjelasan dari jenis-jenis peralatan di atas adalah :

#### a. Peralatan meja terdiri dari :

1. *Cocktail table* ( meja untuk *cocktail* )
2. *Coffee table* ( meja untuk kopi )
3. *Buffet table* ( meja *buffet* atau prasmanan )
4. *Coference table* ( meja untuk acara konferensi )
5. *Dinning table* ( meja makan ) untuk dua orang, empat orang dan lain-lain.

#### b. Peralatan *silver / cutlery* :

1. **Knife** : *Steak knife* ( pisau untuk *steak* )  
*Dinner knife* ( pisau untuk daging )  
*Fish knife* ( pisau untuk ikan )  
*Dessert knife* ( psau untuk buah )
2. **Fork** : *Dinner fork* ( garpu untuk makan )  
*Fish fork* ( garpu untuk ikan )  
*Dessert fork* ( garpu untuk buah )  
*Oyster fork* ( garpu untuk tiram )  
*Shrimp fork* ( garpu untuk udang )  
*Butter fork* ( garpu untuk mentega )
3. **Spoon** : *Dinner spoon* ( sendok untuk makan )  
*Dessert spoon* ( sendok untuk buah )  
*Soup spoon* ( sendok untuk sup )

*Tea coffee spoon* ( sendok untuk teh dan kopi )

*Ice tea spoon* ( sendok es teh )

*Ice cream spoon* ( sendok es krim )

c. **Peralatan glassware :**

1. *Water goblet* ( gelas untuk minum )
2. *Juice glass* ( gelas untuk *juice* )
3. *Higball glass* ( gelas untuk minuman *soft drink* )
4. *Cocktail glass* ( gelas untuk *cocktail* )
5. *Brandy glass* ( gelas untuk minuman jenis *brandy* )
6. *Red wine glass* ( gelas untuk penyajian anggur merah )
7. *White wine glass* ( gelas untuk penyajian anggur putih )
8. *Champagne glass* ( gelas untuk minuman *champagne* )
9. *Sherry glass* ( gelas untuk minuman anggur *port* dan *sherry* )
10. *Old fashioned glass* ( gelas untuk minuman keras yang dicampur dengan es batu )
11. *Sour glass* ( gelas untuk minuman campuran yang termasuk jenis *sour* )
12. *Liqueur glass* ( gelas untuk minuman jenis *liqueur* )

d. **Peralatan chinaware :**

1. *Dinner plate* ( piring ceper besar untuk penyajian *main course* )
2. *Dessert plate* ( piring ceper sedang untuk penyajian *appetizer* atau *dessert* )
3. *Soup plate* ( piring makan cekung untuk penyajian makanan atau hidangan yang berkuah )
4. *Consume cup & saucer* ( mangkuk sup dan pisinnya untuk penyajian sup )
5. *Tea and coffee cup and saucer* ( cangkir tea dan pisinnya, untuk penyajian kopi dan teh )
6. *Bread and butter plate* ( piring untuk penyajian roti dan mentega )



### 3.1. Deskripsi Pelaksanaan Kuliah Kerja

Kegiatan yang penulis lakukan berkaitan dengan kegiatan pelaksanaan kuliah kerja selama dua bulan terhitung mulai tanggal 10 Maret sampai dengan 10 Mei 2003 di bagian F&B Service Tengger Coffee Shop Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo.

Kegiatan tersebut sangat berguna bagi penulis dalam hal pengenalan lingkungan kerja serta lebih mengetahui dan memahami tugas-tugas dan masalah yang ada dibagian tersebut, sehingga kegiatan ini mempermudah penulis memperoleh data dalam penyusunan Tugas Akhir.

### 3.2. Keadaan Personalia

Personalia adalah bagian yang sangat berpengaruh mengenai administrasi kepegawaian ( *adsent, over time, charge, schedule, casual requisition* ) dan membantu memberikan gaji pokok ditambah uang service yang dibagi rata setiap tanggal 15 tiap bulan pada semua karyawan.

#### 1. Sistem Kerja di Grand Bromo Hotel Sukapura - Probolinggo

Di Grand Bromo Hotel sistem kerja di Tengger Coffee Shop buka 24 jam. Maka dalam pengaturan jam kerja terbagi atas tiga *shiff*. Setiap *shiff*nya terbagi atas 8 jam kerja yaitu :

- a. *Shiff* I : 07.00-15.00 WIB
- b. *Shiff* II : 15.00-23.00 WIB
- c. *Shiff* III : 23.00-07.00 WIB

Karyawan wanita dikenakan *shiff* I dan II. Jadwal yang dibuat sesuai dengan ketentuan pemerintah, yaitu 40 jam kerja dalam 1 minggu yang penerapannya menjadi 6 hari kerja 1 hari libur, kemudian apabila bertugas pada hari libur Nasional akan mendapatkan ganti libur pada hari kerja yang disebut DP ( *day of payment* ).

#### 2. Jumlah Karyawan

Jumlah karyawan yang ada di Grand Brono Hotel saat ini berjumlah 123 karyawan tetap yang berhak mendapat uang service tiap bulan dan 22 tenaga harian lepas yang tidak berhak mendapatkan uang service.

**Keadaan Jumlah Karyawan F&B Service Grand Bromo Hotel  
Sukapura – Probolinggo Tahun 2003**

**1. Tengger Coffee Shop :**

- a. Siti Uswatun
- b. Senilawati
- c. Suharso
- d. Suntono Hadi
- e. Yuda Sumarwin
- f. Masril

**2. Room Service :**

- a. Pujianto
- b. Sugeng Prianto
- c. Erwin
- d. Irawan

**3. Batok Bar :**

- a. Ukik
- b. Slamet Hariyadi

**4. F&B Cashier :**

- a. Agus waskito
- b. Mukti
- c. Suharyanto

**3.3. Job Description Food and Beverage Departmet**

Seperti tergambar di bawah berikut ini adalah tugas dan tanggung jawab masing-masing jabatab, yaitu :

**1. Food and Beverage Manager**

Bertanggung jawab atas kelancaran operasional F&B ( *service* dan *product* ) dalam menjual makanan dan minuman, meningkatkan kemampuan bawahannya dan pengawasan inventaris.

**2. Ass. Food and Beverage Manager**

Adalah satu jabatan yang bertugas membantu pekerjaan F&B Service

**3. Restaurant and Bar Manager**

Bertanggung jawab atas kelancaran F&B Service pada saat restaurant dan bar beroperasi serta persiapannya.

**4. Head Waiter**

Bertanggung jawab atas kelancaran operasional F&B Service khususnya restaurant.

**5. Captain**

Adalah suatu jabatan yang mempunyai tugas mengatur persiapan peralatan dan inventaris di F&B Service.

**6. Waiter / Waitress**

Adalah yang bertugas melayani pesanan tamu.

**7. Bartender**

Bertanggung jawab atas ketepatan persiapan ( *preparation bar stock* ) dan pembuatan minuman *cocktail*.

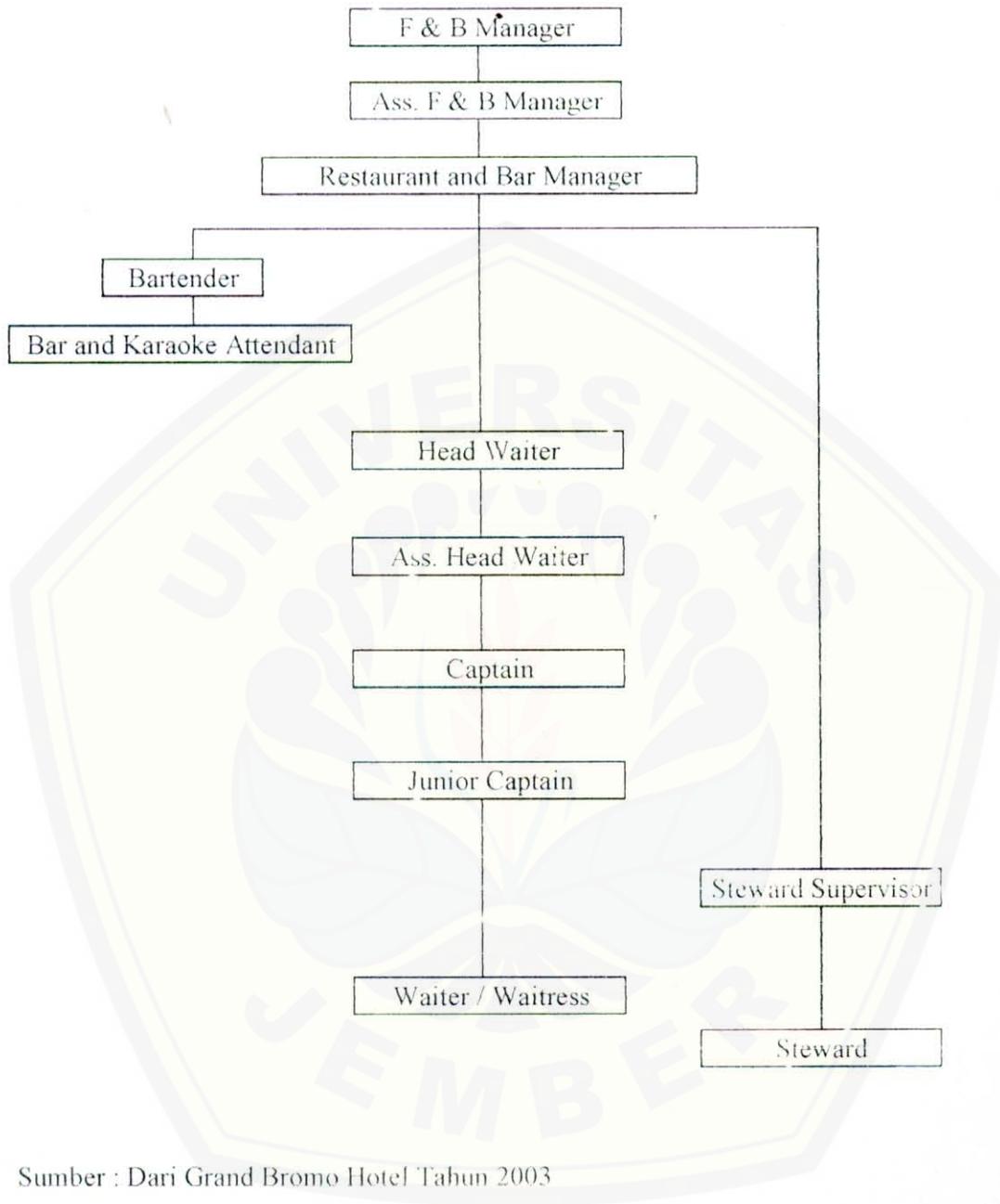
**8. Bar and Karaoke Attendent**

Bertanggung jawab atas penyajian minuman dan operasional ruang karaoke.

**9. Stewart Supervisor**

Bertanggung jawab atas kebersihan, persiapan peralatan F&B Service.

3.4. Struktur Organisasi F&B Service Tengger Coffee Sliop



Sumber : Dari Grand Bromo Hotel Tahun 2003

### 3.5. Standart Prosedur Pelayanan Di Restaurant

Standart prosedur pelayanan di restaurant terlihat dari cara waiter / waitress melayani tamu mulai dari tamu datang memasuki restaurant sampai tamu meninggalkan restaurant. Pelayanan yang baik merupakan faktor yang sangat penting dan tidak bias diabaikan begitu saja terutama oleh perusahaan yang bergerak dibidang jasa dalam hal ini adalah restaurant.

Prosedur berikut ini adalah tata cara yang bersifat standart / umum yang dalam pelaksanaan dapat bervariasi sesuai dengan kebutuhan. Menurut Soekresno dan I.N.R. Pendit (1994) langkah-langkah prosedur pelayanan di restaurant adalah :

1. Pada saat tamu memasuki restaurant, tamu disambut ramah oleh penerima tamu.
2. Tamu di antar ke meja yang sudah dipesan, bantulah tamu menarik kursi ketika tamu duduk.
3. Pramusaji menuangkan air es ke *water goblet* dari sebelah kanan tamu, sementara pramusaji lainnya membuka dan meletakkan napkin ke pangkuan serta menyajikan roti dan mentega sebagai hidangan pendamping.
4. Captain datang untuk menawarkan minuman jenis *before meal drink* (minuman sebelum makan yang dicatat oleh captain di *order book* untuk kemudian diserahkan ke pramusaji).
5. Captain datang dan memberikan menu dari sisi kiri tamu, tunggu beberapa menit untuk dibaca agar tamu dapat melakukan *take order* (mencatat pesanan), kemudian diserahkan catatan *order* tersebut ke pramusaji.
6. Pramusaji menyerahkan *order* ke pihak terkait untuk di proses.
7. Sementara pesanan makanan di proses, pramusaji menawarkan pengiring makanan kepada tamu dengan menyodorkan *wine list* (daftar wine) untuk di pilih, lalu menanyakan kapan *wine* boleh di buka.
8. Pramusaji menyajikan makanan melakukan *clear-up* sesuai tahapan makan dan minum. Menyajikan *wine* dengan menunjukkan botol *wine* kepada tamu terlebih dahulu untuk disetujui, lalu di buka di depan tamu dan dicicipi oleh tamu sebelum *wine* datang.
9. Setelah tamu selesai menyantap *dessert* ( hidangan penutup ) captain waiter menawarkan *drink after meal* ( minuman sesudah makan ) sementara pramusaji mengganti *art ray* agar selalu dalam keadaan bersih.

10. Setelah tamu selesai minum tea / kopi dan *drink after meal*, captain menanyakan komentar tamu mengenai rasa makanan dan minuman serta pelayanan, untuk pengembangan dan perbaikan di masa mendatang.
11. Berikan *bill* ( bon ) kepada tamu dengan menggunakan *check tray*.
12. Captain siap membantu menarik kursi ke belakang sewaktu-waktu tamu berdiri untuk meninggalkan restaurant, sambil mengucapkan terima kasih kepada tamu.
13. Pramusaji segera melakukan *table setting* kembali seperti semula.

### **3.6. Kualitas Kinerja Sumber Daya Manusia Di Tengger Coffee Shop Belum Sesuai Dengan Standart Yang Telah Ditetapkan Oleh Pihak Grand Bromo Hotel**

Di dalam Tengger Coffee Shop, ada beberapa hal yang menyebabkan kualitas kinerja sumber daya manusia belum sesuai dengan standart yang telah ditetapkan oleh pihak hotel. Hal tersebut antara lain :

#### **1. Latar Belakang Pendidikan Karyawan F&B Service**

Sangat penting karena dalam operasional sehari-hari karyawan F&B Service akan langsung berhadapan dengan para tamu yang datang ke restaurant. Suatu restaurant dalam sebuah hotel membutuhkan pelayanan yang bagus dan profesional dari para pramusajinya, dalam hal ini latar belakang pendidikan karyawan sangat berpengaruh pada pelayanan yang diberikan kepada tamu, karena karyawan yang memiliki latar belakang pendidikan perhotelan dengan karyawan yang tidak memiliki latar belakang pendidikan perhotelan akan memiliki perbedaan pelayanan dalam melayani tamu. Karyawan yang memiliki latar belakang pendidikan perhotelan mempunyai dasar pengetahuan tentang pelayanan dalam sebuah hotel dan juga pelayanan dalam suatu restaurant. Dalam pelayanannya mereka akan lebih tanggap dengan kebutuhan dan keinginan tamu. Begitu juga dengan kegunaan peralatan mereka akan lebih tahu tentang fungsi dan kegunaan peralatan tersebut.

Dalam suatu restaurant memiliki berbagai macam peralatan yang akan digunakan dalam pelayanan dan tiap jenis peralatan tersebut memiliki fungsi sendiri-sendiri. Hal ini harus dipahami betul oleh karyawan F&B Service karena pelayanan yang akan diberikan pada tamu adalah pelayanan restaurant di sebuah hotel.

Karyawan yang tidak memiliki latar belakang pendidikan perhotelan cenderung memberikan pelayanan seadanya dan cenderung menggunakan peralatan seadanya pula dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Di mana penataan peralatan (*set-up*) dan penggunaan peralatan seperti *cutlery* tidak digunakan sebagai mana mestinya.

Karena itu latar belakang pendidikan perhotelan sangat penting dalam pelayanan restaurant karena pelayanan akan lebih bermutu dan pada akhirnya berpengaruh juga pada mutu dari restaurant itu sendiri.

## 2. Pengalaman / Masa Kerja Karyawan Di F&B Service

Masa kerja karyawan pada F&B Service tidak terlepas dari tingkat pendidikan. Maka dari itu sumber daya manusia merupakan inti dari setiap pelaksanaan kegiatan pelayanan terhadap tamu yang datang di Tengger Coffee Shop.

Karena itu latar belakang pendidikan sangat penting di dalam Tengger Coffee Shop. Sehingga karyawan yang bekerja dapat digolongkan atas tingkat pendidikan, cara kerjanya yang baik dan lama mereka bekerja.

Nama-nama karyawan di Tengger Coffee Shop sebagai berikut :

- a. Agus Setyo Purnomo, masa kerja sudah 3 tahun sebagai F&B Manager. Pernah bekerja di Bandung ( hotel ) menjadi waiter dan kemudian pindah ke Grand Bromo Hotel dan menjadi F&B Manager.
- b. Budiyono, masa kerja sudah 3 tahun sebagai Ass. F&B Manager. Pernah bekerja di Bali ( hotel ) menjadi waiter dan kemudian pindah ke Grand Bromo Hotel dan menjadi Ass. F&B Manager.
- c. Siti Uswatun, masa kerja sudah 10 tahun sebagai Head Waitress. Sebelum menjadi Head Waitress pernah menjadi waitress selama 5 tahun dan kemudian di angkat menjadi Head Waitress.
- d. Yuda Sumarwin, masa kerja sudah 12 tahun sebagai Banquet Captain. Sebelum menjadi Banquet Captain pernah menjadi waiter selama 6 tahun dan kemudian di angkat menjadi Banquet Captain.
- e. Suharso, masa kerja sudah 13 tahun sebagai Banquet Koordinator. Sebelum menjadi Banquet Koordinator pernah menjadi waiter selama 7 tahun dan kemudian di angkat menjadi Banquet Koordinator.

- f. Suntono Hadi, masa kerja sudah 8 tahun sebagai Captain Waiter. Sebelum menjadi Captain Waiter pernah menjadi waiter selama 3 tahun dan kemudian menjadi Captain Waiter
- g. Sugeng Prianto, masa kerja sudah 8 tahun sebagai Junior Captain. Sebelum menjadi Junior Captain pernah menjadi waiter selama 3 tahun dan kemudian menjadi Junior Captain.
- h. Pujiyanto, masa kerja sudah 13 tahun sebagai Waiter.
- i. Slamet Hariyadi, masa kerja sudah 12 tahun sebagai Bartender. Sebelum menjadi Bartender pernah menjadi waiter selama 5 tahun dan kemudian menjadi Bartender.
- j. Ukik, masa kerja sudah 8 tahun sebagai Bartender.
- k. Erwin, masa kerja sudah 1 tahun sebagai waiter.
- l. Irawan, masa kerja sudah 1 tahun sebagai waiter.
- m. Senilawati, masa kerja sudah 1 tahun sebagai waitress.

#### **4. Kurangnya Pengawasan**

Pramusaji memiliki karakter yang berbeda-beda. Ada pramusaji yang bias disiplin bila diawasi oleh Atasan, ada pula pramusaji yang bias disiplin dalam menjalankan tugasnya meskipun tanpa pengawasan dari Atasan.

Dalam hal ini, bagaimana karakter pramusaji seorang Atasan harus selalu memberikan pengawasan pada bawahannya juga harus selalu mengecek kelengkapan peralatan yang akan digunakan untuk pelayanan.

Masalah yang sering penulis jumpai dalam operasional sehari-hari adalah pramusaji yang menghadirkan makanan dengan peralatan dan pelayanan yang salah. Dengan pelayanan seperti ini tamu akan merasa tidak dilayani dengan baik dan akhirnya akan membuat tamu komplain dengan pelayanan yang diberikan oleh pramusaji. Seharusnya hal tersebut tidak akan terjadi apabila seorang pimpinan selalu memberikan pengawasan mengenai kerja bawahannya dan mengenai perlengkapan peralatan.

### 3.7. Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah analisis terhadap kegiatan usaha hotel sendiri untuk mengidentifikasi kekuatan dan peluang dan peluang serta meminimalkan kelemahan dan ancaman yang ada. Analisis SWOT dalam pengembangan Tengger Coffee Shop adalah sebagai berikut :

#### 1. *Stenghtning* (Kekuatan)

- a. Dengan adanya sumber daya manusia yang berpotensi dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang maksimal dalam melayani tamu, sehingga tamu tersebut merasa puas akan pelayanannya.
- b. Dengan adanya sumber daya manusia yang berpotensi dapat meningkatkan kekreatifitasan dalam mengolah makanan agar lebih baik dan rasanya lebih enak. Sehingga tamu yang datang ke hotel merasa senang akan hidangan yang telah disajikan oleh pihak restaurant, sehingga dapat menjadikan tamu tersebut kembali lagi ke hotel pada kesempatan lain.

#### 2. *Weaknes* (Kelemahan)

- a. Jumlah karyawan yang bekerja di F&B Service sangat sedikit sehingga hal ini akan menyulitkan dalam melayani tamu yang datang dalam jumlah banyak, terutama pada event-event ceremonial seperti kasodo. Sebagian besar karyawan yang bekerja di F&B Service kurang profesional, karena banyak dari mereka yang berlatar belakang pendidikan SMU.
- b. Kurangnya pengetahuan tentang restaurant sehingga dalam melayani tamu tidak maksimal, misalnya dalam menyajikan makanan peralatan yang di gunakan tidak sesuai dengan makanannya yang disajikan ke tamu.

#### 3. *Opportunity* (Peluang)

- a. Peningkatan kualitas pelayanan pada masing-masing Department pada F&B Service akan membuat wisatawan merasa nyaman atau terkesan, sehingga wisatawan akan datang kembali ke Grand Bromo Hotel pada kesempatan lain.
- b. Dengan diadakannya pelatihan / *briffing* yang kontinyu pada karyawan khususnya karyawan yang bekerja di F&B Service, diharapkan dapat meningkatkan skill dan keahlian karyawan tersebut.

#### 4. *Treatment* (Ancaman)

- a. Kualitas pelayanan yang rendah akan mempengaruhi reputasi dari Grand Bromo Hotel. Sehingga perlu adanya studi banding dengan hotel-hotel yang pelayanannya sudah bagus.

Kekuatan serta peluang yang dimiliki oleh Grand Bromo Hotel merupakan potensi handalan dalam meningkatkan anemo kunjungan wisatawan yang menginap di Grand Bromo Hotel. Dengan memanfaatkan peluang dan kekuatan tersebut akan membuat tamu merasa nyaman dengan menginap di Grand Bromo Hotel. Mengenai kelemahan yang ada dapat diminimalkan yaitu dengan cara mengadakan pelatihan-pelatihan terhadap karyawan hotel dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan.

Selain itu ancaman yang ada sedapat mungkin diminimalkan agar pengembangan Grand Bromo Hotel memberikan profit yang besar. Hal ini dapat di atasi dengan kualitas pelayanan yang profesional tidak saja di F&B Service tetapi di semua Department.

### 3.8. Upaya Peningkatan Sumber Daya Manusia Di Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo

Untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas pada F&B Department menjadi lebih profesional, Grand Bromo Hotel mempunyai beberapa aturan umum yang harus ditetapkan pada karyawan ( waiter / waitress ) yaitu :

#### 1. Meningkatkan dan menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas

Upaya peningkatan pelayanan pada F&B Department tidak terlepas dari peran dan kondisi obyektif sumber daya manusia. Selain itu sumber daya manusia merupakan inti dari setiap pelaksanaan kegiatan pelayanan.

Faktor-faktor pendukung peningkatan pelayanan pada Grand Bromo Hotel, yaitu :

- a. Pengoptimalan semangat kerja.
- b. Memberikan training kepada karyawan.
- c. Penempatan tenaga kerja yang berlatar belakang pendidikan perhotelan / pariwisata.

## 2. Memberikan kesempatan berkeaktifitas bagi karyawan

Untuk mencapai target yang optimal setiap industri pariwisata (hotel) memerlukan ide, inovasi baru yang berkait dengan kreatifitasan masing-masing karyawan. Selain itu, kekreatifitasan setiap karyawan tergantung pada motivasi, inisiatif serta kedinamisan seorang waiter / waitress, seperti pada factor-faktor yang mempengaruhi :

- a. Penetapan idealisme dan wawasan tentang perhotelan pada karyawan.
- b. Membangkitkan kreatifitasan dan inovasi pada karyawan.
- c. Meningkatkan dan merangsang kemampuan serta keterampilan.

## 3. Pemasaran

Peningkatan pelayanan berjalan maksimal jika faktor penunjangnya (pemasaran) berjalan optimal dan seimbang. Upaya-upaya yang dapat ditempuh, yaitu :

- a. Promosi yang dilaksanakan baik dalam maupun luar daerah.
- b. Promosi pada *event* wisata tingkat nasional maupun internasional.
- c. Pembuatan brosur hasil produk.
- d. Mengadakan kerjasama promosi dengan instansi pemerintah, swasta, pengelola obyek wisata, usaha jasa pariwisata dan hotel-hotel lain di dalam atau di luar daerah.
- e. Promosi melalui media cetak dan elektronik.

## 4. Penghargaan dan evaluasi pada karyawan

Dalam upaya menciptakan dan meningkatkan pelayanan dan persaingan yang sehat antar karyawan, dilakukan langkah-langkah, sebagai berikut :

- a. Untuk melihat sejauh mana tingkat kinerja karyawan, perlu dilakukan penilaian secara periodek.
- b. Mengadakan pemantauan, evaluasi, dan pengawasan pengelolaan hasil produk.
- c. Mengevaluasi dan membina karyawan serta dalam penekrutan karyawan.
- d. Pemantauan terhadap infrastruktur penunjang kegiatan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 1993. *Etika Pembicaraan Telepon*. Biro Humas Hubungan Masyarakat Deparpostel. Jakarta : PT. Telkom dan PT. Indosat.
- Darsono Agustinus. 1992. *Kantor Depan Hotel / Front Office*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Jeffery Puckeridge and Peter Howord. 1995. *Jenis -jenis Pelayanan Restaurant*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- M. Manullang. 1998. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Soekresto dan I. N. R. Pendit. 1994. *Pramusaji Food and Beverage Service*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sudhir Andrews. 1993. *Jenis-Jenis Restaurant*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama

UNIVERSITAS JEMBER  
 FAKULTAS HUKUM  
 JURUSAN HUKUM PERDATA

GRAND BRANO HOTEL  
 SUKARAJA

| No | NAMA                 | NO      | MARET | 2003 |
|----|----------------------|---------|-------|------|
| 1  | BENI BINEAR SARUPRA  | 20-1030 |       |      |
| 2  | BENI CAHONINGTIAS    | 20-2051 |       |      |
| 3  | DIPIN EKA MULAN      | 20-2010 |       |      |
| 4  | TOFIR YUNANTO        | 20-1020 |       |      |
| 5  | EMPANE MUSTIKOWATI   | 20-2052 |       |      |
| 6  | DAVI SUWISTYANINGSIH | 20-2022 |       |      |
| 7  |                      |         |       |      |
| 8  |                      |         |       |      |
| 9  |                      |         |       |      |
| 10 |                      |         |       |      |

Handwritten signature: Grand Brano  
 Grand Brano (KAFAM)

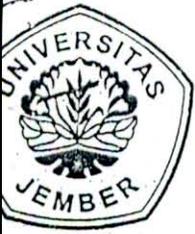


UNIVERSITAS JEMBER  
 FAKULTAS ILMU HUKUM DAN ILMU POLITIK  
 PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

DAFTAR HUKUM NEGARA BERTAMBAH  
 DI ...  
 ...  
 ...

| No | Nama                 | NPM | Tanggal    |
|----|----------------------|-----|------------|
| 1  | BENNY BANGAR SURUTRA |     | 20-10-2010 |
| 2  | DEVI CAHYOMINGTYAS   |     | 20-10-2010 |
| 3  | DIVIN EKA WULAN      |     | 20-10-2010 |
| 4  | TOFIQ. IUNANTO       |     | 20-10-2010 |
| 5  | EMPANG MUSTIKOWATI   |     | 20-10-2010 |
| 6  | Dwi Sulistyawimih    |     | 20-10-2010 |
| 7  |                      |     |            |
| 8  |                      |     |            |
| 9  |                      |     |            |
| 10 |                      |     |            |

Megeatani  
  
 141111



Digital Repository Universitas Jember  
 DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
 UNIVERSITAS JEMBER  
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Kalimantan - Kampus Tegalboto, ☎ (0331) 335586-331342, FAX. (0331) 335586 JEMBER 6812

Email : [fislpunej@jember.wasantara.net.id](mailto:fislpunej@jember.wasantara.net.id) ☎ (0331) 332736

DAFTAR NILAI

Magang di Instansi : GRAND BROMO HOTEL  
 SUKAPURA

Mata Kuliah : Kuliah Kerja

Jurusan : Ilmu Administrasi

Program Studi : D-III Pariwisata

Tahun Akademik : 2002 - 2003

| NO. | NAMA                 | NIM     | NILAI AKHIR | ANGKA MUTU | TANDA TANGAN |
|-----|----------------------|---------|-------------|------------|--------------|
| 1.  | BENNY BINGAR SAPTRA  | 20-1030 | GOOD        | 85         | 1.           |
| 2.  | BEMI CAHYOMINGTYAS   | 20-2051 | GOOD        | 81         | 2.           |
| 3.  | DIDIN EKA WULAN      | 20-2010 | GOOD        | 85         | 3.           |
| 4.  | TOFIR YUNANTO        | 20-1020 | GOOD        | 85         | 4.           |
| 5.  | ENDANG MUSTIKOWATI   | 20-2052 | GOOD        | 81         | 5.           |
| 6.  | DWI SULISTYAININGSIH | 20-2022 | GOOD        | 83         | 6.           |
| 7.  |                      |         |             |            | 7. ....      |
| 8.  |                      |         |             |            | 8. ....      |
| 9.  |                      |         |             |            | 9. ....      |
| 10. |                      |         |             |            | 10. ....     |

Pembina,

Grand Bromo  
 KAMPUS TEGALBOTO

KAPIM





The General Manager  
Grand Bromo Hotel  
Jl. Raya Bromo  
Sukapura 67254  
Probolinggo  
East Java  
Indonesia

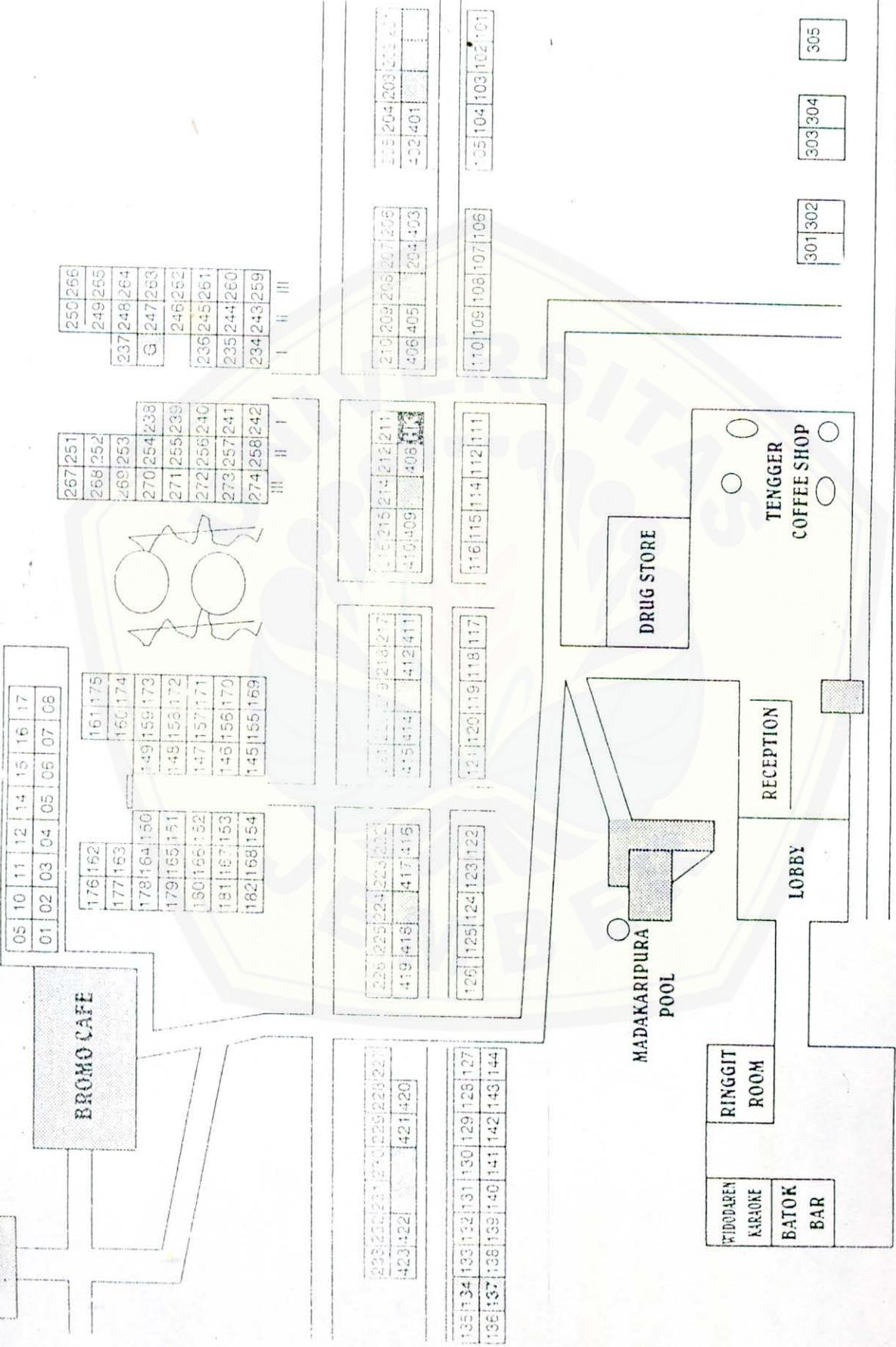


## Keadaan Tingkat Pendidikan Karyawan Di Tengger Coffee Shop Grand Bromo Hotel

| No | Nama            | Bagian Tugas        | Pendidikan    | Keterangan                                |
|----|-----------------|---------------------|---------------|---|
| 1  | Agus Setyo      | F&B Manager         | D3 Perhotelan | Pernah mengikuti training di BPLP Bandung |
| 2  | Budyono         | Ass.F&B Manager     | D3 Perhotelan | Pernah mengikuti training di BPLP Bandung |
| 3  | Siti Uswatun    | Head Waitress       | D1 Pariwisata | Pernah mengikuti training di BPLP Bandung |
| 4  | Suntono Hadi    | Captain Waiter      | MAN           | Pernah mengikuti training di BPLP Bandung |
| 5  | Senilawati      | Waiter              | D3 Perhotelan | Pernah mengikuti training di BPLP Bandung |
| 6  | Erwin           | Waiter              | D3 Perhotelan | Tidak pernah mengikuti training           |
| 7  | Irawan          | Waiter              | D1 Pariwisata | Tidak pernah mengikuti training           |
| 8  | Slamet Hariyadi | Bartender           | D1 Ekonomi    | Pernah mengikuti training di BPLP Bandung |
| 9  | Yuda Sumarwin   | Banquet Captain     | STM           | Pernah mengikuti training di BPLP Bandung |
| 10 | Suharso         | Banquet Koordinator | MAN           | Pernah mengikuti training di BPLP Bandung |
| 11 | Sugeng Prianto  | Junior Captain      | MAN           | Pernah mengikuti training di BPLP Bandung |
| 12 | Pujianto        | Waiter              | PGA           | Tidak pernah mengikuti training           |
| 13 | Uqik            | Bartender           | MAN           | Pernah mengikuti training di BPLP Bandung |
| 14 | Masril          | Waiter              | MAN           | Tidak pernah mengikuti training           |
| 15 | Suharyanto      | Kasir               | D1 Ekonomi    | Tidak pernah mengikuti training           |
| 16 | Mukti           | Kasir               | SLTA          | Tidak pernah mengikuti training           |
| 17 | Agus Waskito    | Kasir               | SLTA          | Tidak pernah mengikuti training           |

Grand Bromo  
HOTEL

SRKAPURA  
HALL



Jl. Raya Bromo  
Desa Sukapura, 67254 Probolinggo  
East Java - Indonesia  
Phone : 581 103-5, 581 061-2  
Fax : 52-335-581 142

**PARKING AREA**

**TENNIS COURT**

**PARKING AREA**

Dear,

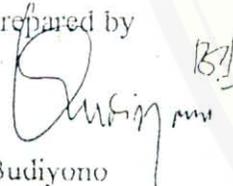
Regarding with human resources development and improving our services to customer,

Here some modul of trainee program will be trained start in january till december 2003.

Hoping this modul will be able to back up our services at restaurant, bar and banquet.

Sukapura . January 25. 2003

prepared by

 Budiyo

Acknowledged by

 Wimbo prabowo

Approved by

 Hamid sutomo

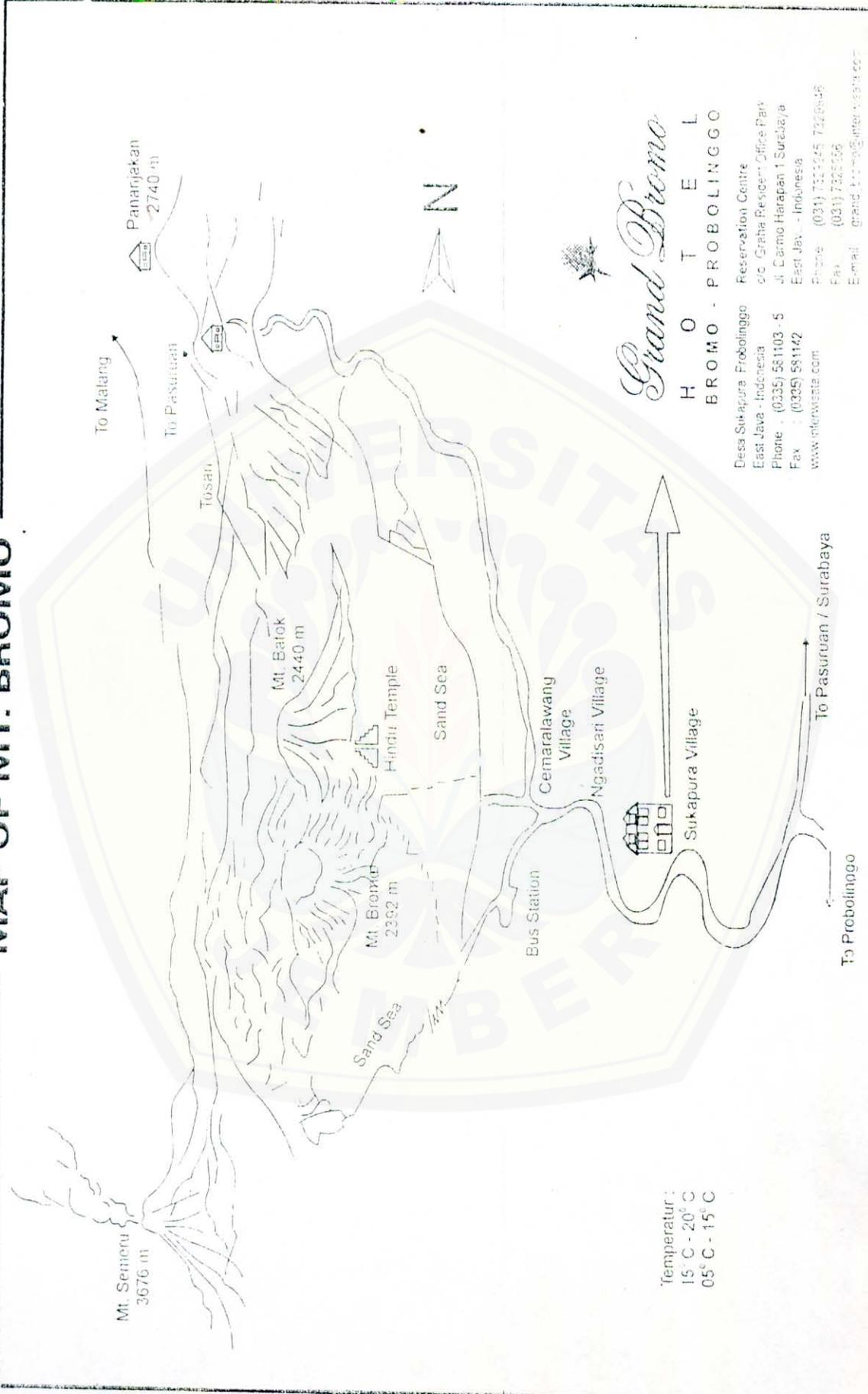
TWO MONTHLY OF BEVERAGES PROMOTION 2003

| MONTH               | NAME OF LONGDRINK     | INGGREDIENT   | GLASS & GARNISH                  | METODE   |
|---------------------|-----------------------|---|----------------------------------|----------|
| January - February  | ROZZY                 | Apple jc<br>Lime Jc<br>Grenadine<br>Sprite                      | Cillin & Slice Apple             | Blending |
| March - April       | SEVEN PM              | Mango Jc<br>Pineapple Jc<br>Passion Jc<br>Grenadine<br>Soda     | Collin & Pineapple<br>Red Cherry | Blending |
| May - June          | STRAWBERRY TEMPTATION | Strawberry Fruif<br>Strawberry Ice Cream<br>Sirup               | Collin & Pineapple<br>Red Cherry | Blending |
| July - August       | DEEP PURPLE           | Nescafe<br>Sawo Fruit<br>Vanila Ice Cream<br>Sirup              | Collin                           | Blending |
| September - October | SEVEN G               | Guava Jc<br>Sour Soup Jc<br>Sprite                              | Collin & Slice Lime              | Blending |
| November - December | RED MANGGO            | Melon Fruit<br>Water Melon<br>Manggo Jc<br>Guava Jc<br>Grenadin | Collin & Water Melon             | Blending |

| MONTH  | MODUL                                      | ITEM   | TRAINER              | DUE TIME  | PARTICIPANT            |
|--------|--|--|----------------------|-----------|------------------------|
| April  | Wine Service                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparation</li> <li>- Showing the wine to the guest</li> <li>- Opening Wine</li> </ul>   | AgusSetyo P Budiono  | April 15  | All Waiter and Captain |
| May    | Banquet New Ledged                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Banquet Reservation</li> <li>- Banquet Preparation</li> <li>- Banquet Service</li> </ul>  | Agus Setyo P Budiono | May 27    | All Waiter and Captain |
| June   | Telephone Courtesy                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Answering telephone</li> <li>- Taking Reservation by phone</li> <li>- Taking order by phone</li> </ul>  | Agus Setyo P Budiono | June 24   | All waiter and Captain |
| July   | Grooming and Waiter & Waitress performance | Grooming and Higinie of: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hand</li> <li>- Eyes</li> <li>- Noise:Moth/Tooth</li> <li>- Hair</li> <li>- Face</li> <li>- Body</li> <li>- Shirt/Blouse</li> <li>- Trouser/Shirt</li> <li>- Shoes</li> <li>- shock</li> </ul> | Agus SP Budiono      | July 29   | All Waiter and Captain |
| August | Handling Complaint                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Listening</li> <li>- Emptaty</li> <li>- Appologize</li> <li>- Follow Up</li> </ul>  | Agus Setyo P Budiono | August 27 | All Waiter and Captain |

| MONTH     | MODUL              | ITEM  | TRAINER            | DUE TIME     | PARTICIPANT            |
|-----------|--------------------|---|--------------------|--------------|------------------------|
| September | Building Team Work | <ul style="list-style-type: none"> <li>- What is team work</li> <li>- Games</li> </ul>  | Agus SP<br>Budiono | September 19 | All Waiter and Captain |
| October   | Supervision I      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Supervision Knowledge Supervisor Qualification</li> </ul>  | Agus SP<br>Budiono | October 24   | Captain and Supervisor |
| November  | Supervision II     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Supervisor Responsibility</li> <li>- Type of Supervisor</li> </ul>                                   | Agus SP<br>Budiono | November 14  | Captain and Supervisor |
| December  | Supervision III    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agresif, Pasif and Asertif</li> <li>- Communication</li> <li>- How to Infkluence Our Crew</li> </ul> | Agus SP<br>Budiono | December 19  | Captain and Supervisor |

# MAP OF MT. BROMO



Temperatur :  
 15° C - 20° C  
 05° C - 15° C

*Grand Bromo*  
 H O T E L  
 BROMO - PROBOLINGGO

Desa Sukapura, Probolinggo  
 East Java - Indonesia  
 Phone : (0335) 581103 - 5  
 Fax : (0335) 581142  
 www.intrawisata.com

Reservation Centre  
 c/o Graha Residex Office Park  
 Jl. Carmo Harapan 1 Surabaya  
 East Java - Indonesia  
 Phone : (031) 7525245, 7275556  
 Fax : (031) 7305556  
 E-mail : grand\_bromo@intrawisata.com



UNIVERSITAS JEMBER  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jl. Kalimantan - Kampus Tegalboto, Telp. (0331) 335586 - 331342, Fax. 0331 - 335586 Jember 68121

Email : Fisipunej@jember, wasantara.net.id

Nomor : /J.25.1.2/PP.9/2003  
Lampiran : 1 (satu) lembar  
Perihal : **Pelaksanaan Praktek  
Kerja Nyata**

Jember, 5 Maret 2003

Kepada Yth : Human Resources Manager  
Grand Bromo Hotel  
Jl. Raya Bromo  
Di  
Probolingo

Dengan Hormat,

Menindaklanjuti surat saudara, Nomor: 041 /GBH/HRGA/PKN/III/2003 tertanggal 4 Maret 2003 perihal seperti pada pokok surat, maka pelaksanaan Praktek Kerja Nyata mahasiswa Program Studi D-III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pada Grand Bromo Hotel Probolinggo yang akan berlangsung selama 30 (tiga puluh) hari.

Selanjutnya pengaturan Jadwal dan pelaksanaan Praktek Kerja Nyata sepenuhnya kami serahkan kepada saudara sesuai dengan tata tertib dan disiplin kerja yang berlaku.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.



H. Moch. Toerki  
NIP. 130 524 832

Tembusan kepada:

1. Ketua Program D-III Pariwisata FISIP UNEJ
2. Kasubag. Pendidikan FISIP UNEJ



**SURAT TUGAS**  
**No. 0480 /J.25.1.2/PP.9/2003**



MILIK UPT Perpustakaan  
 UNIVERSITAS JEMBER

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum dibawah ini:

| NO. | NAMA                 | NIM      | JURUSAN           | PROGRAM STUDI    |
|-----|----------------------|----------|-------------------|------------------|
| 1.  | Endang Mustikowati   | 20-2052  | Ilmu Administrasi | D-III Pariwisata |
| 2.  | Dwi Sulistyoningsih  | 20-2022  | Ilmu Administrasi | D-III Pariwisata |
| 3.  | Tofiq Yuwanto        | 20-1020  | Ilmu Administrasi | D-III Pariwisata |
| 4.  | Didin Eka Wulan      | 20-2010  | Ilmu Administrasi | D-III Pariwisata |
| 5.  | Sahrul               | 20-1040  | Ilmu Administrasi | D-III Pariwisata |
| 6.  | Banny Bingar Suputra | 20-1010  | Ilmu Administrasi | D-III Pariwisata |
| 7.  | Renni Cahyoningtyas  | 20- 2051 | Ilmu Administrasi | D-III Pariwisata |

Untuk mengikuti Program Praktek Kerja Nyata Pada Grand Bromo Hotel Probolinggo selama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal yang ditetapkan sampai dengan selesai.

Selama melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata diwajibkan mengikuti tata tertib dan disiplin kerja yang berlaku ditempat Praktek Kerja.

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dilaksanakan sebaik-baiknya.

Jember, 4 Maret 2003



Drs. H. Moch. Toerki  
 NIP. 130 524 812