



LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

FUNGSI DAN PERAN BAHASA INGGRIS SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI DALAM  
MEMBERIKAN PELAYANAN PADA SISTEM KERJA FOOD AND BEVERAGE  
DEPARTEMENT DI HOTEL BANDUNG PERMAI JEMBER

Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar  
Ahli Madya pada Program D III Bahasa Inggris  
Fakultas Sastra Universitas Jember

Abel Hadiah  
Pembelian  
Oleh: Verina Tgl. 03 FEB 2004  
No. Induk. fca  
Klass 427  
MAY 8

Jifin Erna Mayanti

NIM. 990103101013

PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS  
FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS JEMBER  
2003

## LEMBAR PENGESAHAN

Pengawas/ Penanggung Jawab



"HOTEL BANDUNG PENJAJI"  
Jl. Hayam Wuruk No. 100  
FAX. (031) 851 1111  
Resident Manager  
J E M B E R

Dosen Pembimbing

Indah Wahyuningsih, SS  
NIP. 132 288 233

Ketua Program D3 Bahasa Inggris

Drs. H.M. Busjairi  
NIP. 130 261 682

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember



Drs. H. Marwoto  
NIP. 130 368 790

## *HALAMAN PERSEMBAHAN*

*Laporan ini khusus kupersembahkan untuk :*

*Ayahandaku Subianto & Ibundaku Murmintatik  
( Terima kasih atas dukungan, pengorbanan, perhatian,  
dan kasih sayangnya )*

*Adindaku Yeni Wahyu Ningtyas  
( Terima kasih atas dukunganmu )*

*Kakandaku Cahyo Hari Widyo Utomo  
( Terima kasih atas dukungan, bantuan, dan  
perhatianmu )*

*Keluargaku di Surabaya & Semboro*

*Diriku Sendiri*

*MOTTO*

*Success never comes to the indolence people.*

*(Writer)*



## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirahimi,

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan atas limpahan rahmat, rizki, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan laporan PKN ini untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program D III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Negeri Jember.

Penulis menyadari bahwa selama penyusunan laporan ini banyak sekali bantuan moril, serta bimbingan dan saran yang tak ternilai harganya. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan laporan ini;

1. Drs. H. Marwoto, selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Negeri Jember.
2. Drs. Busjairi, selaku ketua Program D III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Negeri Jember.
3. Drs. Jadikan. S. MsEd, selaku dosen wali penulis.
4. Indah Wahyuningsih. SS, selaku dosen pembimbing penulis.
5. Segenab karyawan dan karyawan Hotel Bandung Permai Jember.
6. Seluruh dosen dan Karyawan Fakultas Sastra Universitas Negeri Jember.
7. Sahabat-sahabatku yang pernah menemani dalam suka dan duka, Lina, Eka, Dian, Ika, Yolanda, Dedo, Heru, Candra, dan Artha.

Menyadari akan keterbatasan pengertian dan kemampuan, tentunya masih banyak kekurangan dan kelemahan dalam tulisan ini, maka kritik dan saran yang bersifat membangun selalu penulis harapkan demi kesempurnaan langkah selanjutnya

Jember, 21 Juni 2003

Penulis

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Stuktur Oganisasi Hotel Bandung Pennai Jember
2. Sertifikat Job Training
3. Rate Sheet
4. Daftar Menu
5. Function Order
6. Function menu
7. Bill of Coffee Shop
8. Bill of Restaurant
9. Inhouse Guest List



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata ( PKN ).....	2
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata ( PKN ).....	3
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata ( PKN ).....	3
1.4 Jangka Waktu dan Prosedur Praktek Kerja Nyata ( PKN ).....	3
1.4.1 Jangka Waktu Praktek Kerja Nyata ( PKN ).....	3
1.4.2 Prosedur Praktek Kerja Nyata ( PKN ).....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian Hotel.....	5
2.2 Food and Beverage Departement.....	6
2.2.1 Ruang Lingkup Pekerjaan Food and Beverage Departement.....	6
2.2.2 Alur Produk Makanan dan Minuman pada Food and Beverage Departement.....	7
2.2.3 Sistem Kerja Food and Beverage.....	7
2.2.4 Restoran Sebagai Salah Satu Bagian dari Food and Beverage Departement.....	8

2.2.4.1 Pelayanan di Restoran .....	9
2.2.4.2 Room Service .....	11
2.2.4.3 Pelayanan pada Room Service .....	11
2.2.4.4 Jenis-jenis Menu dan Jadwal Makan pada Suatu Hotel .....	13
2.2.4.5 Priority of Concerns of Menu Planner .....	14
2.2.4.6 Pemberian Harga pada Menu .....	15
2.2.4.7 Peralatan-peralatan yang Digunakan di Restoran .....	15
2.2.4.8 Hubungan Kerja Restoran dengan Bagian-bagian lain .....	16
2.3 Media Komunikasi .....	16
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
3.1 Sejarah Berdirinya Hotel Bandung Permai Jember .....	18
3.2 Tujuan Didirikannya Hotel Bandung Permai Jember .....	19
3.3 Lokasi Hotel Bandung Permai Jember .....	19
3.4 Struktur Organisasi Hotel Bandung Permai Jember .....	19
3.5 Departemen-Departemen di Hotel Bandung Permai Jember .....	20
3.6 Sistem Pembagian Jam Kerja .....	21
3.7 Fasilitas-fasilitas Pendukung .....	21
<b>BAB IV FUNGSI DAN PERAN BAHASA INGGRIS SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PADA SISTEM KERJA FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT DI HOTEL BANDUNG PERMAI JEMBER</b>	
4.1 Bidang Kegiatan PKN .....	23
4.2 Fungsi dan Peran Bahasa Inggris Sebagai Media Komunikasi dalam Memberikan Pelayanan Tamu Asing di Restoran .....	24
4.3 Fungsi dan Peran Bahasa Inggris Sebagai Media Komunikasi dalam Memberikan Pelayanan pada Room Service .....	



4.4 Fungsi dan Peran Bahasa Inggris dalam Menangani Keluhan Tamu Asing .....	29
4.5 Fungsi dan Peran Bahasa Inggris Sebagai penunjang Kinerja Food and Beverage Departement .....	30
4.6 Faktor-Faktor Penunjang dan Penghambat dalam Pelaksanaan PKN .....	31

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	33
5.2 Saran .....	34
5.2.1 Saran Untuk Pihak Hotel Bandung Permai Jember .....	34
5.2.2 Saran Untuk Pihak Fakultas .....	34
5.2.3 Saran Untuk Mahasiswa Yang Akan Melaksanakan PKN .....	34

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

BAB I  
PENDAHULUAN



**1.1 LATAR BELAKANG**

Praktek Kerja Nyata (PKN) merupakan salah satu persyaratan akademik bagi mahasiswa Program Diploma III Fakultas Sastra Universitas Negeri Jember untuk memperoleh gelar Ahli Madya (Amd.). PKN sendiri memiliki nilai kredit 4 (empat) Satuan Kredit Semester (SKS) dan wajib diikuti oleh semua mahasiswa Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Negeri Jember.

PKN memiliki tujuan menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah pada dunia kerja. Sehingga, dunia kerja yang akan dimasuki mahasiswa harus sesuai dengan latar belakang pendidikan yang ditekuni yaitu bahasa Inggris. Tempat yang akan digunakan untuk melaksanakan PKN dapat berupa instansi pemerintah atau instansi swasta.

Untuk itu dipilih hotel sebagai salah satu tempat pelaksanaan PKN. Hotel merupakan salah satu industri jasa yang penting dalam dunia kepariwisataan. Bila ditinjau dari segi perekonomian, hotel banyak mendatangkan devisa. Dunia perhotelan sangat identik dengan dunia pariwisata karena didalamnya terdapat suatu hubungan yang sangat erat dan saling menunjang satu sama lainnya. Eksistensi salah satunya akan menentukan kelangsungan kegiatan lainnya. Hotel memberikan pelayanan jasa dalam setiap kegiatan yang berhubungan dengan para pengunjung hotel tersebut dimana produk utama yang ditawarkan pihak perhotelan adalah "service" atau pelayanan. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa falsafah operasional hotel adalah memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada tamu hotel ketika ia tiba, selama berada di hotel, dan saat meninggalkan hotel.

Untuk menjawab persoalan diatas, hotel sebagai sarana akomodasi dan pelayanan informasi tentang daerah wisata dimana hotel tersebut berada, terutama untuk wisatawan mancanegara, harus menggunakan bahasa Inggris dan bahasa asing lainnya dalam berkomunikasi. Oleh karena itu karyawan di suatu hotel

diharuskan memiliki keahlian dan kemampuan berbahasa Asing, terutama bahasa Inggris sebagai bahasa universal, guna memperlancar komunikasi dan memberikan kepuasan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung atau tamu hotel.

Dengan adanya tuntutan untuk menguasai suatu bahasa Asing, maka mahasiswa Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra yang memiliki latar belakang pendidikan bahasa Inggris dan ditunjang bahasa Asing lainnya, diharapkan mampu menerapkan dan mempraktekannya dalam dunia kerja

Dengan memperhatikan hal-hal tersebut diatas maka penulis dapat mengambil manfaat dan dapat menerapkan secara langsung pada dunia kerja. Oleh karena itu, dalam penulisan laporan PKN ini penulis mengambil judul “ **Fungsi dan Peran Bahasa Inggris Sebagai Media Komunikasi dalam Memberikan Pelayanan pada Sistem Kerja Food and Beverage Departement di Hotel Bandung Permai Jember** “.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang diatas maka dapat dirumuskan pokok-pokok permasalahan sebagai berikut :

- a. Bagaimanakah peran dan fungsi bahasa Inggris dalam memberikan pelayanan pada *food and beverage departement* dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
- b. Bagaimanakah peran dan fungsi bahasa Inggris dalam memberikan pelayanan pada suatu restoran
- c. Bagaimanakah peran dan fungsi bahasa Inggris dalam memberikan pelayanan pada *room service*.

### 1.3 Tujuan Dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata ( PKN )

.PKN bagi mahasiswa Program Diploma III Fakultas Sastra Universitas Negeri Jember merupakan bagian pendidikan yang menyangkut proses belajar yang berdasarkan pada pengalaman dan praktek langsung diluar sistem belajar tatap muka. Setelah melaksanakan kegiatan PKN tersebut, diharapkan mahasiswa

tidak hanya akan mendapatkan keterampilan yang bersifat psikomotorik saja, melainkan juga keterampilan yang meliputi keterampilan fisik, intelektual, sosial, dan manajerial.

### **1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata ( PKN )**

Pelaksanaan PKN memiliki beberapa tujuan sebagai berikut :

- a. Menambah wawasan dan pengetahuan serta pengalaman dalam praktek secara langsung dalam suatu perusahaan atau instansi dan memberikan bekal untuk dapat digunakan dalam dunia kerja.
- b. Memenuhi persyaratan akademik pada Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Negeri Jember
- c. Melatih mahasiswa melaksanakan pekerjaan di lapangan.
- d. Menambah pengalaman mahasiswa dalam dunia kerja.

### **1.3.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata ( PKN )**

Pelaksanaan PKN memiliki beberapa kegunaan bagi mahasiswa, yaitu :

- a. Sebagai studi banding antara teori yang didapat di bangku kuliah dengan penerapannya di dunia kerja.
- b. Menambah pengetahuan dan pengalaman dalam dunia pariwisata.
- c. Sebagai bekal memahami dunia kerja.
- d. Mahasiswa dapat menerapkan bahasa Inggris langsung di tempat pelaksanaan PKN.

## **1.4 Jangka Waktu dan Prosedur Praktek Kerja Nyata ( PKN )**

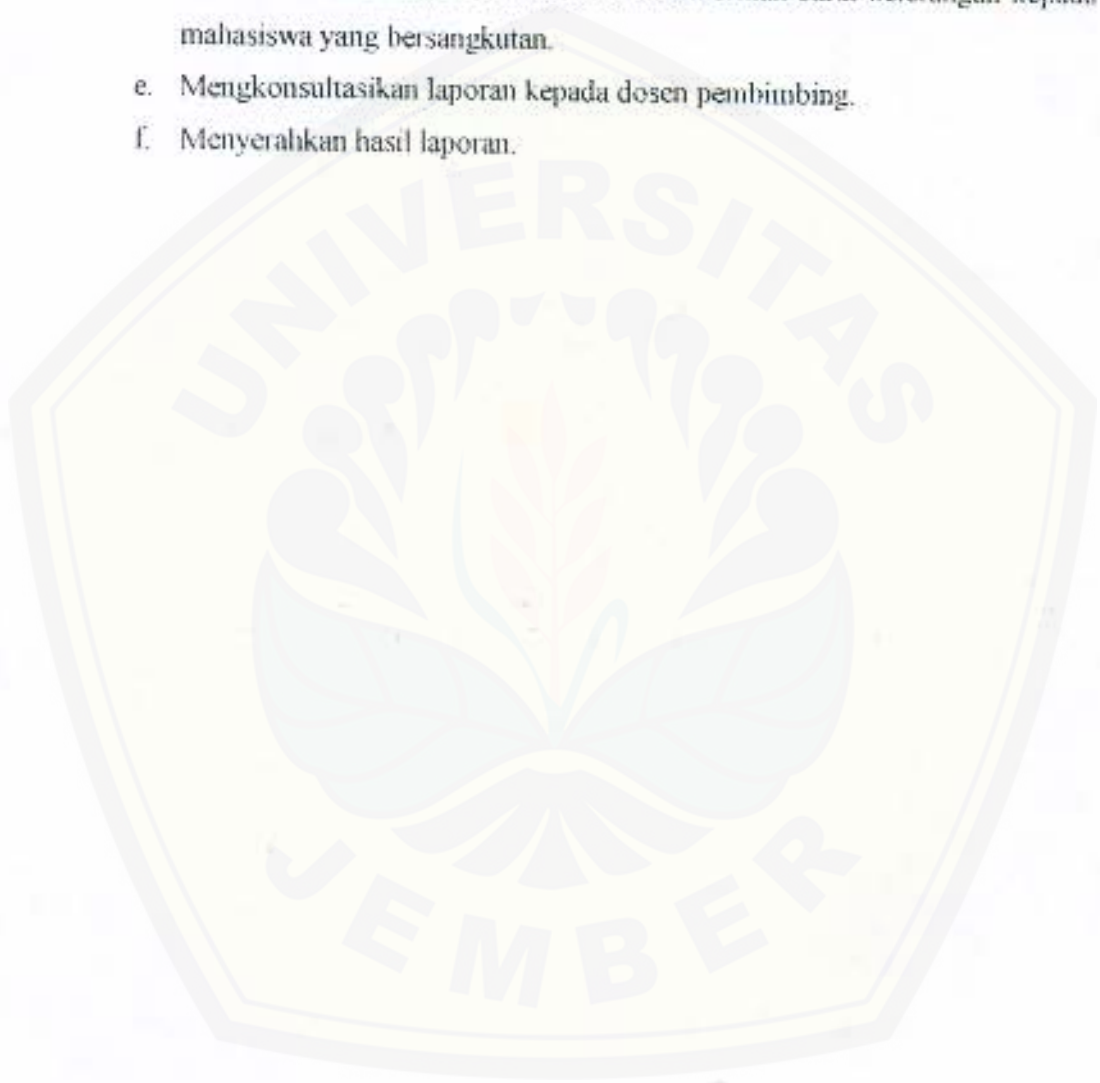
### **1.4.1 Jangka Waktu Praktek Kerja Nyata ( PKN )**

PKN dilaksanakan dalam 2 (dua) periode setiap tahunnya. Serta dilaksanakan pada akhir semester. PKN dilaksanakan pada bulan Januari s/d Februari dan Juli s/d Agustus. Jangka waktu yang diperlukan adalah 240 jam efektif dengan 7-8 jam kerja setiap harinya.

### **1.4.2 Prosedur Praktek Kerja Nyata ( PKN )**

Sebelum melaksanakan PKN mahasiswa harus melewati beberapa tahap sebagai berikut :

- a. Mahasiswa sudah menyelesaikan 80 SKS mata kuliah yang dibuktikan dengan transkrip nilai.
- b. Mengisi formulir pendaftaran PKN pada ketua program.
- c. Mengisi surat pengantar pada instansi yang dijadikan tempat melaksanakan PKN
- d. Setelah melaksanakan PKN Instansi memberikan surat keterangan kepada mahasiswa yang bersangkutan.
- e. Mengkonsultasikan laporan kepada dosen pembimbing.
- f. Menyerahkan hasil laporan.





## BAB. II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Pengertian Hotel

Kata hotel mulai digunakan semenjak abad ke-18 di London Inggris, sebagai *hotel garni* yaitu sebuah rumah besar yang dilengkapi dengan sarana tempat menginap/tinggal untuk penyewaan secara harian, mingguan, atau bulanan. Kata hotel sendiri merupakan perkembangan dari bahasa Perancis yaitu *hostel* diambil dari Bahasa Latin *hospes*, dan mulai diperkenalkan pada masyarakat umum pada tahun 1797. Sebelum kata hotel digunakan di Inggris, penginapan lebih dikenal dengan nama *inn*. Hotel memiliki beberapa pengertian menurut beberapa sumber, sebagai berikut :

1. Menurut SK Menparpostel No:KM 34/HK 103/MPPT-87

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan, dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan didalam keputusan pemerintah.

2. Menurut Charles E.Steadmon dan Michael L. Casavana dalam buku karangan Ir. Endar Sugiarto, "Pengantar Akomodasi dan Restoran"

Hotel adalah sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, barang bawaan, pencucian pakaian, serta dapat menggunakan fasilitas perabotan dan hiasan-hiasan yang ada didalamnya. (1998:8)



## BAB. II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Pengertian Hotel

Kata hotel mulai digunakan semenjak abad ke-18 di London Inggris, sebagai *hotel garni* yaitu sebuah rumah besar yang dilengkapi dengan sarana tempat menginap/tinggal untuk penyewaan secara harian, mingguan, atau bulanan. Kata hotel sendiri merupakan perkembangan dari bahasa Perancis yaitu *hostel* diambil dari Bahasa Latin *hospes*, dan mulai diperkenalkan pada masyarakat umum pada tahun 1797. Sebelum kata hotel digunakan di Inggris, penginapan lebih dikenal dengan nama *inn*. Hotel memiliki beberapa pengertian menurut beberapa sumber, sebagai berikut :

1. Menurut SK Menparpostel No:KM 34/HK 103/MPPT-87

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan, dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan didalam keputusan pemerintah.

2. Menurut Charles E.Steadmon dan Michael L. Casavana dalam buku karangan Ir. Endar Sugiarto, "Pengantar Akomodasi dan Restoran"

Hotel adalah sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, barang bawaan, pencucian pakaian, serta dapat menggunakan fasilitas perabotan dan hiasan-hiasan yang ada didalamnya. (1998:8 )

3. Menurut SK Menhub No:PM/PW.301/PHB.77

Hotel adalah satu bentuk akodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penguapan berikut makan dan minum.

## 2.2 Food and Beverage Departement

*Food and Beverage Departement* sebagai bagian dari hotel merupakan bagian yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak di hotel tersebut dan dikelola secara komersial dan professional.

### 2.2.1 Ruang Lingkup Pekerjaan Food and Beverage Departement

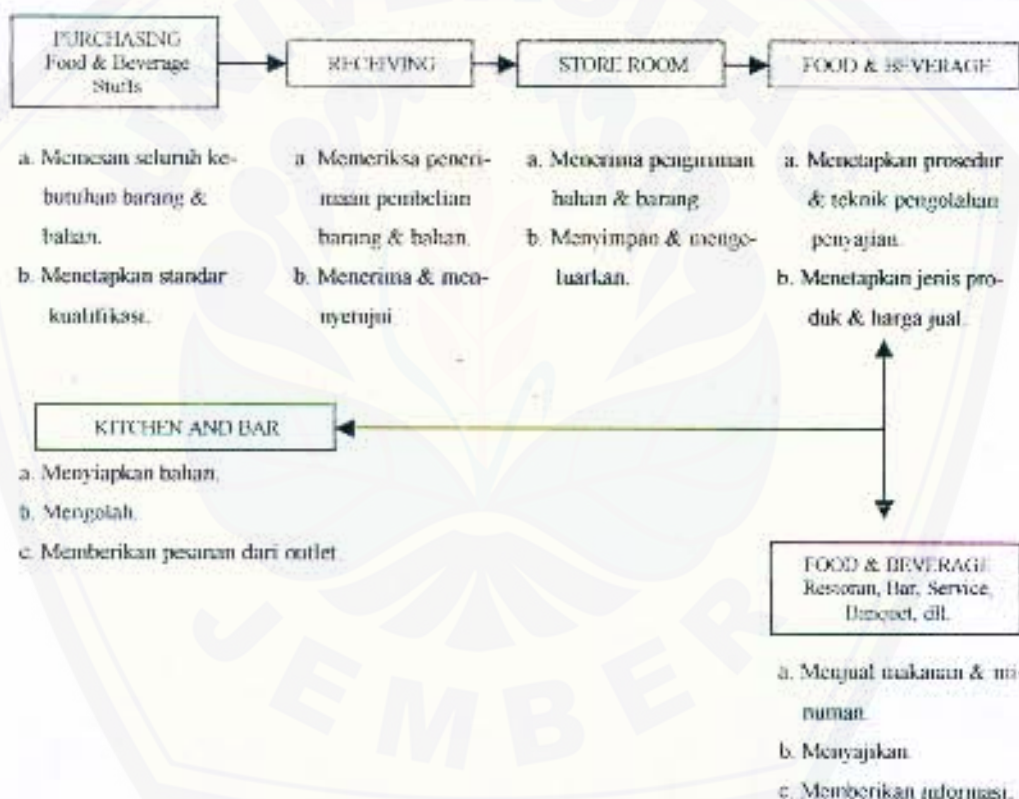
Ruang lingkup pekerjaan pada *Food and Beverage Departement* terdiri dari :

1. Restoran adalah salah satu jenis usaha jasa pangan yang bertempat di sebagian seluruh bangunan yang permanen, dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyajian dan penjualan makanan dan minuman bagi umum di tempat usahanya ( Keputusan Menparpostel No: KM 95/KH.103/MPPT.87 )
2. Room Service/ Pelayanan kamar, merupakan salah satu bagian di bawah *food and beverage departement* yang mengelola penjualan makanan dan minuman yang langsung diantar ke kamar tamu yang menginap di hotel.
4. Banquet, merupakan bagian dari *food and beverage departement* yang menyediakan makanan dan minuman untuk acara-acara besar seperti, prasmanan, dll.
5. Bar, merupakan salah satu bagian pada *food and beverage departement* yang menyediakan berbagai macam jenis minuman beralkohol.
6. Stewarding (seksi peralatan) adalah salah satu bagian hotel yang menangani penyediaan alat saji yang dipergunakan sehari-hari di hotel.



### 2.2.2 Alur Produk Makanan dan Minuman pada Bagian Food And Beverage Departement

*Food and beverage departement* adalah bagaian utama pada suatu restoran yang bertugas mengatur, menyajikan, dan menjual makanan dan minuman tersebut harus melalui beberapa tahapan pengolahan sebelum makanan dan minuman tersebut dinikmati oleh tamu. Berikut ini adalah tahapan atau alur produk makanan dan minuman pada bagian *food and beverage departement* :



### 2.2.3 Sistem Kerja Food and Beverage

Sistem kerja pada bagian *Food and Beverage Departement* adalah memberikan pelayanan kepada tamu-tamu yang ingin menikmati makanan dan

minuman. Pelayanan yang dilakukan oleh petugas *Food and Beverage Department* dapat berupa kata-kata atau gerakan/sikap memberikan pelayanan yang dilakukan dengan sebaik-baiknya dengan tujuan agar seseorang tersebut mendapatkan kepuasan. Pada bagian *food and beverage departement* pelayanan yang baik merupakan modal utama dalam memberikan pelayanan jasa dan salah satu cara dalam memberikan kesan atau citra yang baik. Sehingga dapat menarik tamu untuk datang dan menikmati makanan dan minuman yang ditawarkan pada tamu.

#### 2.2.4 Restoran sebagai Salah Satu Bagian Dari Food and Beverage Department

Restoran merupakan salah satu bagian dari *food and beverage department* yang memberikan pelayanan jasa bagi para tamu restoran. Restoran berasal dari kata "*restore*" yang artinya mengembalikan atau memperbaiki dalam artian mengganti kalori setelah kita bekerja atau beraktivitas dengan makanan atau minuman disuatu tempat. Sedangkan pengertian restoran menurut Keputusan Menparpostel No. KM.95/KH.103/MPPT.87 adalah salah satu jenis usaha jasa pangan yang bertempat di sebagian seluruh bangunan yang permanen dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyajian dan penjualan makanan dan minuman di tempat usahanya.

Pada umumnya restoran di dalam sebuah hotel dikelompokkan dalam tiga bagian besar yaitu:

a. *Formal dining room*

Yang dimaksud dengan *Formal dining room* adalah restoran di dalam hotel yang merupakan *high class restaurant*. Sehingga hanya tamu-tamu tertentu yang dapat menikmatinya. Restoran ini menunjukkan prestise yang tinggi. Contoh untuk *formal dining room* adalah

- *Rotisserie* berupa restoran eksklusif dimana tempat pembakaran dapat dilihat oleh tamu.
- *Grill* berupa restoran untuk *steak* atau *chops*, yang mana makanan tersebut dibakar menurut selera tamu.

- *Cabaret* atau *Supper Club* berupa restoran yang mengadakan pertunjukan pada saat acara makan.

b. *Informal dining room*

*Informal dining room* berupa restoran yang sifatnya tidak formal seperti :

- *Coffee shop* is a commercial food facility designed to offer the customer a meal or snack in an informal atmosphere without the service, variety, or cost associated with restaurant, and at those times when a restaurant may not be open.
- *Tavern* berupa sebuah restoran kecil yang berada di dalam hotel yang minuman utamanya adalah bir dan anggur/ *wine*.
- *Cocktail lounge* berupa sebuah restoran dengan suasana yang cukup santai untuk minum dan disertai pencahayaan yang remang-remang.
- *Pool snack bar* berupa bar kecil di tepi kolam renang sebuah hotel.
- *Room service* berupa pelayanan terhadap tamu hotel, dimana makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu akan diantar dan dinikmati di dalam kamar.

c. *Specialities restaurant*

Restoran ini berada dalam sebuah hotel dan menyediakan makanan serta minuman khusus yang pada umumnya sudah dikenal, seperti masakan Cina, masakan Jepang, dll.

#### 2.2.4.1 Pelayanan di Restoran

Ada bermacam-macam cara pelayanan makanan dan minuman di suatu restoran. Pelayanan ini sendiri tergantung pada jenis restoran itu sendiri. Adapun jenis-jenis pelayanan di restoran itu adalah :

1. *Table Service*

Yang dimaksud dengan *table service* adalah suatu sistem pelayanan restoran dimana para tamu duduk di kursi menghadap meja makan, dan kemudian makanan dan minuman diantarkan, disajikan kepada tamu tadi. *Table service* dibedakan menjadi empat macam, yaitu :

- a. *American service*; jenis pelayanan ini sangat terkenal dan biasa digunakan di Amerika. Umumnya, pemorsian makanan sudah dilaksanakan sejak dari

dapur. Para pelayan mengambil makanan di piring yang sudah diporsi tersebut lalu disajikan pada tamu. Hotel Bandung Permai Jember menggunakan jenis pelayanan ini.

- b. *English service*; dapat juga disebut sebagai *family* atau *butter-style service*. Pada saat ini jenis pelayanan tersebut jarang digunakan, karena merupakan jenis pelayanan yang tertua. Kekhasan yang menonjol dari pelayanan ini adalah bahwa makanan sudah dipersiapkan dan dibawa ke meja dengan menggunakan *serving platters* atau *serving bowls*. *Host/hostess* yang bertanggung jawab pada pelayanan, *host* atau *waiter* yang memotong daging, mengatur hidangan di piring kemudian mengedarkan hidangan tersebut ke semua tamunya atau tamunya yang mengambil sendiri.
- c. *Russian service*; merupakan suatu jenis pelayanan dasar. Pelayanan ini sangat terkenal pada hotel yang berkelas internasional, terutama pada saat acara *banquet*. Pelayanan ini lebih cepat dan tidak begitu elegan, serta terlihat lebih sederhana bila dibandingkan dengan *French service*.
- d. *French service*; merupakan salah satu jenis pelayanan yang mahal dengan beberapa alasan. Karena dalam pengaturan ruangan harus diatur sedemikian rupa dengan menyisakan ruang yang cukup luas untuk kereta dorong. Dimana makanan yang disajikan dalam tiga bagian yang berbeda. Makanan pertama dan kedua berupa sup, *game*, dan *roasts*, yang terdapat dalam menu. Makanan ketiga adalah *dessert* atau makanan penutup.

## 2. Counter Service

Yang dimaksud dengan *counter service* ialah suatu sistem pelayanan restoran dimana para tamu yang datang terus duduk di *counter*. Apabila makanan dan minuman yang dipesannya sudah siap maka akan disajikan pada tamu tadi diatas *counter*.

## 3. Tray Service

Yang dimaksud dengan *tray service* adalah penyajian makanan dengan sebuah nampan besar, diatas nampan terdapat makanan dan minuman yang telah dipesan, pelayanan jenis ini merupakan pelayanan informal. Untuk di hotel

dapur. Para pelayan mengambil makanan di piring yang sudah diporsi tersebut lalu disajikan pada tamu. Hotel bandung permai jember menggunakan jenis pelayanan ini.

- b. *English service*; dapat juga disebut sebagai *family* atau *butler-style service*. Pada saat ini jenis pelayanan tersebut jarang digunakan, karena merupakan jenis pelayanan yang tertua. Kekhasan yang menonjol dari pelayanan ini adalah bahwa makanan sudah dipersiapkan dan dibawa ke meja dengan menggunakan *serving platters* atau *serving bowls*. *Host-hostess* yang bertanggung jawab pada pelayanan, *host* atau *waiter* yang memotong daging, mengatur hidangan di piring kemudian mengedarkan hidangan tersebut ke semua tamunya atau tamunya yang mengambil sendiri.
- c. *Russian service*; merupakan suatu jenis pelayanan dasar. Pelayanan ini sangat terkenal pada hotel yang berkelas internasional, terutama pada saat acara *banquet*. Pelayanan ini lebih cepat dan tidak begitu elegan, serta terlihat lebih sederhana bila dibandingkan dengan *French service*.
- d. *French service*; merupakan salah satu jenis pelayanan yang mahal dengan beberapa alasan. Karena dalam pengaturan ruangan harus diatur sedemikian rupa dengan menyisakan ruang yang cukup luas untuk kereta dorong. Dimana makanan yang disajikan dalam tiga bagian yang berbeda. Makanan pertama dan kedua berupa sup, *game*, dan *roasts*, yang terdapat dalam menu. Makanan ketiga adalah *dessert* atau makanan penutup.

## 2. Counter Service

Yang dimaksud dengan *counter service* ialah suatu sistem pelayanan restoran dimana para tamu yang datang terus duduk di *counter*. Apabila makanan dan minuman yang dipesannya sudah siap maka akan disajikan pada tamu tadi diatas *counter*.

## 3. Tray Service

Yang dimaksud dengan *tray service* adalah penyajian makanan dengan sebuah nampan besar, diatas nampan terdapat makanan dan minuman yang telah dipesan, pelayanan jenis ini merupakan pelayanan informal. Untuk di hotel

pelayanan ini dapat kita lihat pada pelayanan *room service*. Sedangkan untuk diluar hotel adalah pelayanan di pesawat terbang, rumah sakit, dan *cafeteria*.

#### 4. Self Service

Yang dimaksud dengan *self service* adalah pelayanan yang dilakukan oleh diri sendiri, biasanya pada pelayanan ini para tamu dapat memilih hidangan yang diinginkan. Untuk jenis pelayanan ini dapat digolongkan menjadi beberapa bagian diantaranya adalah:

- a. *Cafeteria service*; jenis pelayanan ini biasanya dilakukan di daerah-daerah yang ramai dan tamu dapat mengambil hidangan sendiri, dimana hidangan sudah disiapkan di *counter*. Setelah itu tamu membayar hidangannya di kasir.
- b. *Buffet service*; jenis pelayanan ini biasanya digabungkan pada pelayanan di *caffee shop*, pada acara *banquet* juga menggunakan pelayanan ini.
- c. *Take out service*; jenis pelayanan ini jarang dipakai di hotel-hotel karena hidangan ini dipesan dan di bungkus lalu dibawa keluar. Bahkan sekarang untuk *take out service* orang cukup menelepon dari rumah.

#### 2.2.4.2 Room Service

*Room service* adalah salah satu bagian pada *food and beverge service* yang mengelola penjualan makanan dan minuman yang diantar langsung ke kamar tamu yang menginap di hotel. Letak *room service* adalah dekat dengan *main kitchen* atau dapur utama atau dekat dengan *service bar*.

#### 2.2.4.3 Pelayanan Pada Room Service

Cara pemesanan hidangan di *room service* ada dua cara, yaitu melalui telepon atau *doorknop menu*. Berikut ini penjelasan mengenai tata cara pemesanan di *room service* :

##### a. Melalui Telepon

Jika tamu memesan hidangan melalui telepon, pemesanan tersebut langsung diterima langsung oleh petugas yang disebut *order taker*. *Order taker* akan menulis pesanan tamu di *order slip* sebanyak rangkap tiga, masing-masing *order slip* terdiri dari :

- Lembar ke satu dikirim ke kasir untuk dibuatkan *guest bill* ( bon makanan untuk tamu ).
- Lembar kedua dikirim ke dapur.
- Lembar ketiga untuk pramusaji.

Dalam menerima telepon, petugas *room service*, memiliki tata cara sebagai berikut :

- Tidak dibenarkan telepon berdering lebih dari satu kali.
- Mengucapkan jati diri yaitu *room service*.
- Mengucapkan selamat pagi, siang, atau sore ketika menerima telepon.
- Pada saat menerima telepon tidak dibenarkan mengunyah makanan, permen, dll.
- Memperhatikan pembicaraan tamu.
- Memberi saran kepada tamu jika tamu merasa kesulitan dalam memilih jenis makanan.
- Mengulangi sekali lagi pesanan tamu agar tidak terjadi kesalahan.
- Mengucapkan terima kasih sebelum menutup telepon.
- Membiarkan telepon ditutup tamu terlebih dahulu, baru kemudian *order taker*. Hal ini untuk menghindari apabila tamu akan memesan hidangan lainnya masih dapat diterima oleh *order taker* tanpa harus memutar kembali nomor *room service*.

#### b. Doorknob Menu

*Doorknob menu* sudah disediakan *room boy* di kamar tamu, dan tamu mengisi *doorknob menu* pada malam hari, yaitu sebagai berikut :

- Hidangan apa saja yang diinginkan.
- Banyaknya hidangan yang diinginkan.
- Tanggal pemesanan.
- Jam pengantaran makanan.
- Nomor kamar.
- Tanda tangan menu.

Setelah *doorknob menu* diisi oleh tamu, maka *doorknob menu* tersebut oleh tamu digantungkan pada handle pintu kamar tamu di sebelah luar. Kemudian

petugas *room service* mengambilnya di setiap kamar tamu yang memesan. Dan diserahkan kepada *order taker* untuk dibuatkan *guest bill* dan dipilah-pilah sesuai dengan jam.

#### 2.2.4.4 Jenis-Jenis Menu dan Jadwal Makan Pada Suatu Hotel

Dalam sebuah restoran dikenal bermacam-macam jenis menu makanan. Menu makanan adalah daftar makanan yang telah dipersiapkan dan tersedia di hotel tersebut. Ada pun beberapa menu yang dipergunakan di dalam restoran adalah sebagai berikut :

- b. *Menu A la carte*, menu ini menyediakan makanan dengan harga berbeda-beda pada setiap jenis makanan yang ditawarkan.
- c. *Menu table d'hote*, berupa satu rangkaian menu makanan yang lengkap dengan satu harga tertentu. Pada *table d'hote* ini satu set lengkap makanan dimulai dari *appetizer*, *main course*, lalu *desert* dan pada masing-masing bagian tersebut terdapat beberapa pilihan hidangan. Biasanya ada tiga atau empat macam hidangan.
- d. *Menu A Special Party*, berupa daftar hidangan yang khusus untuk *banquet*, *coctail party*, dll.
- e. *Menu buffet*, berupa menu yang diberlakukan pada meja hidangan makanan yang telah disajikan untuk makan pagi, makan siang, dan makan malam.
- f. *Set menu*, berupa menu pilihan yang biasanya bukan untuk makan malam. Biasanya diadakan pada saat *banquet* dan *tour*.
- g. *Children menu*, berupa menu yang diperuntukkan untuk anak-anak porsi nya lebih sedikit dari porsi dewasa dengan harga lebih murah.
- h. *Plate de jour carte de jour/special to day/ chef suggestion*, berupa menu yang disediakan oleh restoran sebagai menu istimewa hari itu. Tujuannya adalah menimbulkan suasana baru dan menghilangkan rasa kebosanan tamu terhadap menu-menu yang ada.
- i. *Pool side menu*, berupa menu yang disediakan untuk restoran yang berda di areal kolam renang, disediakan bagi mereka yang sedang kelelahan dan keadaan basah yang tidak mungkin ke *coffee shop*.



- j. *Continental breakfast*, berupa menu makan pagi ringan, biasanya terdiri dari minuman, *toast* atau *rolls*.
- k. *American breakfast*, berupa menu makan pagi yang biasanya lebih berat dari *continental breakfast*, karena di dalam *American breakfast* ada telur atau daging panggang.

Dalam sebuah hotel/akomodasi lainnya ada batasan waktu untuk menikmati hidangan makanan. Sebab mungkin saja seseorang mendapatkan *meal coupon* untuk *buffet breakfast* terlambat datang ke *coffee shop*, maka kemungkinan menu tersebut sudah habis. Sehingga jadwal makan pun dibuat sebagai berikut :

<u>Jenis Makanan</u>	<u>Jadwal makan (jam)</u>
- <i>Breakfast</i>	07.00 – 10.00
- <i>Brunch</i>	10.00 – 12.00
- <i>Lunch</i>	12.00 – 15.00
- <i>Afternoon tea</i>	15.00 – 17.00
- <i>Dinner</i>	18.00 – 22.00
- <i>Supper</i>	24.00 – 02.00

#### 2.2.4.5 Priority Concerns of Menu Planner

Agar menu yang disusun dapat mencapai sasarnya maka penyusun menu harus memperhatikan beberapa hal sebagai berikut :

- Kepentingan pelanggan yang menentukan hidup-matinya suatu restoran.
- Quality of item* soal mutu makanan
- Cost*, yakni perbandingan antara biaya pembuatan dibagi harga jual dikalikan 100%.
- Availability* atau persediaan, yaitu bahan- bahan apa yang tersedia untuk membuat suatu menu.
- Peak volume production & operating concerns* hubungan banyaknya produksi dan yang berkaitan dengan operasi, yaitu seberapa banyak makanan yang dapat diproduksi selama jam buka dapur dan variasi makanan yang dihidangkan.

- f. *Sanitation concerns* berkaitan dengan sanitasi, yaitu kebersihan secara luas di dapur, dimana makanan disiapkan, meliputi kebersihan bahan dan bumbu, peralatan, tempat, petugas, dll.
- g. *Layout concerns* berkaitan dengan pengaturan ruangan.
- h. *Equipment concerns* berkaitan dengan peralatan.

#### 2.2.4.6 Pemberian Harga pada Menu

Ada empat cara terkenal pada pemberian harga pada menu makanan, namun pada umumnya kurang efektif dalam memberikan harga pada menu. Keempat cara tersebut adalah sebagai berikut :

- a. *The reasonable price method*; yaitu cara memberikan harga yang pantas sesuai dengan kualitas dan kuantitas makanan dan minuman tersebut.
- b. *The highest price method*; yaitu pemberian harga tertinggi dengan anggapan pembeli dapat membayar harga makanan dan minuman yang ditawarkan.
- c. *The loss leader price method*; pemberian harga terendah dengan tujuan agar tamu lebih banyak membeli makanan dan minuman yang ditawarkan.
- d. *The intuitive price method*; pemberian harga oleh pimpinan sedikit lebih tinggi dari harga kasar.

#### 2.2.4.7 Peralatan- Peralatan yang Digunakan di Restoran

Di hotel-hotel yang memiliki restoran, menggunakan peralatan-peralatan khusus dalam penyajian makanannya. Peralatan-peralatan itu antara lain adalah sebagai berikut :

- a. *Silver ware*; merupakan peralatan makanan yang terbuat dari bahan perak seperti sendok, garpu, dll.
- b. *China ware*; merupakan peralatan yang terbuat dari bahan keramik, alat makan tersebut seperti mangkuk, piring, dll
- c. *Glass ware*; berupa peralatan makan yang terbuat dari bahan kaca seperti aneka macam gelas.
- d. *Table accessories*, adalah alat-alat yang diletakkan di tengah-tengah meja makan. Adapun peralatan tersebut adalah tempat garam, merica, vas, asbak, nomor meja, daftar menu, dan serbet makan.

#### 2.2.4.8 Hubungan Kerja Restoran dengan Bagian-Bagian Lain dalam Hotel

Pada sebuah hotel, restoran tidak dapat bekerja sendiri, melainkan ada bagian-bagian lain yang berhubungan dengan operasional kerja di hotel. Bagian-bagian tersebut adalah sebagai berikut :

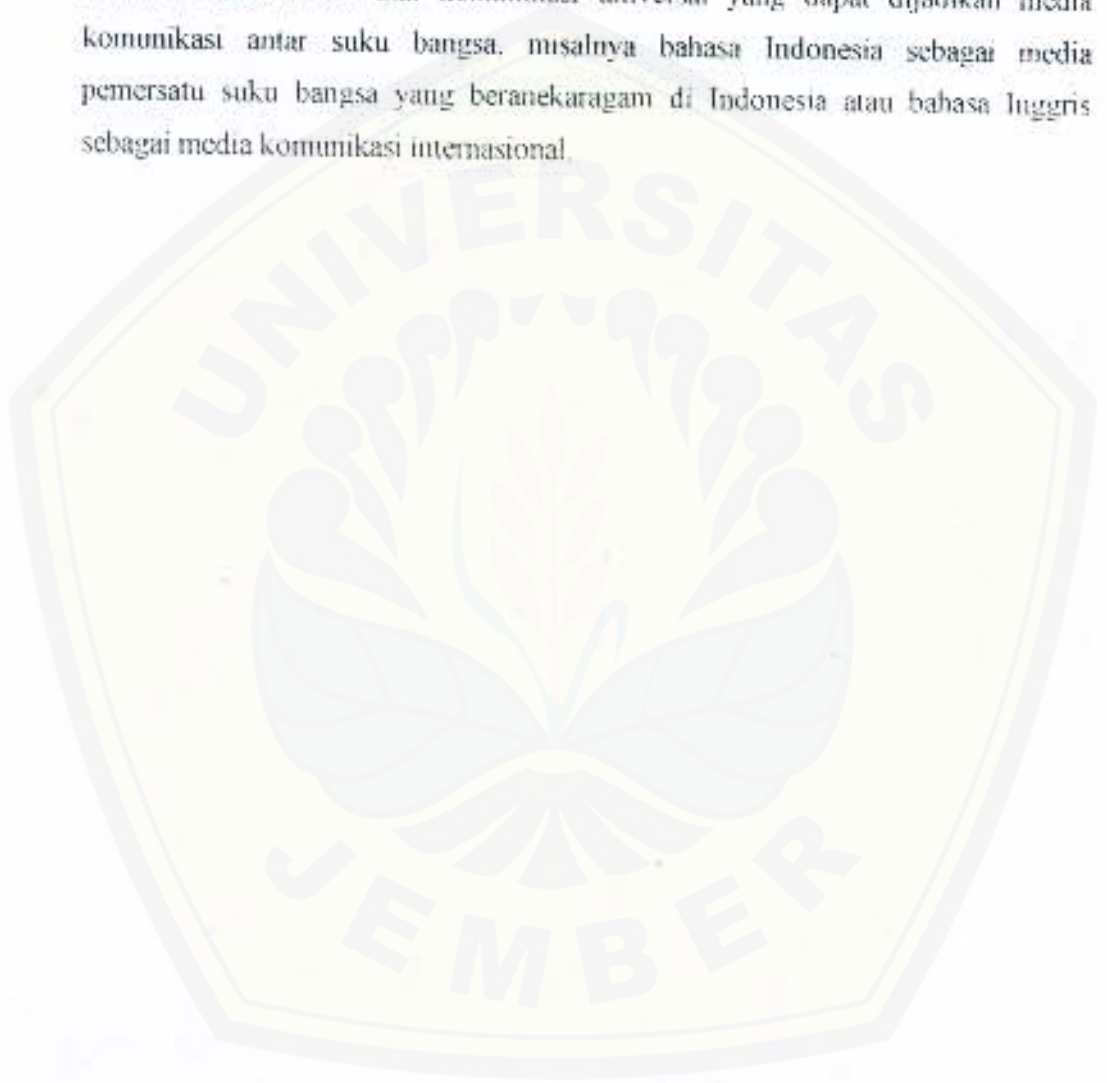
- a. *Dapur/kitchen*, merupakan bagian yang menyiapkan dan menolah makanan yang dijual dan disajikan restoran,
- b. *Front office*, tamu yang menginap di hotel pada saat menikmati hidangan di restoran pembayaran dapat dimasukkan ke rekening kamar. Dan dibayar pada saat *check out*.
- c. *House keeping* : melalui *laundry* menyediakan taplak dan serbet bersih
- d. *Stewarding*; mensuplai alat-alat makan dan alat-alat saji yang bersih setelah dipakai.
- e. *Store room*; menyediakan bahan makanan yang diolah beserta bumbu-bumbu seperti saos tomat, kecap, garam,dll.
- f. *Purchasing*; bagian ini mengelola pembelian barang-barang restoran untuk keperluan sehari-hari.
- g. *Engineering & maintenance*; bagian ini akan bekerja apabila ada peralatan restoran yang mengalami kerusakan teknis seperti lampu mati, alat pendingin yang tidak berfungsi, dll.
- h. *Accounting* ; tamu-tamu yang makan di restoran membayar makanan yang di pesan di kasir, dimana bagian ini berada di bawah *Accounting departement*.

### 2.3 Media Komunikasi

Media komunikasi menurut Dennis Murphy dalam buku "*Better Business Communication*" adalah

*The mere utterance of sounds or making bodily movements has no significance for men until they bring forth similar reactions in the person making the sounds of movements and in other person. (91:1965)*

Media komunikasi adalah suatu alat atau jembatan yang digunakan oleh manusia agar dapat mengerti keinginan dan maksud seseorang dengan individu lainnya saat berbicara atau berkomunikasi, dalam hal ini media yang digunakan adalah bahasa. Dan perlu untuk diketahui setiap bangsa di dunia ini memiliki bahasa sendiri-sendiri. Hal ini dapat mempersulit komunikasi antar bangsa. Oleh sebab itu dibutuhkan alat komunikasi universal yang dapat dijadikan media komunikasi antar suku bangsa, misalnya bahasa Indonesia sebagai media pemersatu suku bangsa yang beranekaragam di Indonesia atau bahasa Inggris sebagai media komunikasi internasional.





### BAB. III

## GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

### 3.1 Sejarah Berdirinya Hotel Bandung Permai Jember

Pada tahun 1982 di areal seluas 900 m<sup>2</sup> berdiri sebuah restoran yang menawarkan menu masakan Cina. Restoran ini mulai beroperasi pada tanggal 3 Agustus 1983. Semakin hari usaha restoran ini mulai menampakkan kemajuan yang pesat dan pada tahun 1984 usaha restoran ini berkembang menjadi usaha perhotelan. Dengan memilih nama Bandung Permai, pemilik hotel ini ingin menciptakan suasana sejuk, tenang, dan nyaman sehingga dapat menarik tamu dan pengunjung.

Pemilik pertama Hotel Bandung Permai Jember adalah Bapak Anjar Wiyono yang dibantu oleh Bapak Mulyono Hamid sebagai direktur. Dan pada tahun 1986 Hotel Bandung Permai Jember dipindahtangankan pada seorang pengusaha sukses yang bernama Bapak Ongkoharjo.

Pada awalnya kegiatan operasional hotel dikelola sendiri oleh putra-putri Bapak Ongkoharjo. Namun, Hotel Bandung Permai Jember dinilai kurang menampakkan hasil yang memuaskan. Sementara pada saat itu, dunia perhotelan di Jember sedang mengalami perkembangan dan kemajuan yang begitu pesat. Sehingga untuk mengimbangi persaingan tersebut pada pertengahan Mei 1997 Bapak Ongkoharjo mempercayakan tugas tersebut kepada Bapak Eddy Lumanto sebagai direktur dan Bapak Andyk Sunarto sebagai General Manager untuk mengelola Hotel Bandung Permai Jember.

Dengan adanya pergantian pimpinan dan manajemen, Hotel Bandung Permai Jember mulai menampakkan kemajuannya. Kerja sama antar karyawan juga terjalin dengan baik. Hotel Bandung Permai Jember juga menjalin hubungan yang baik dengan perusahaan sejenis. Bahkan pada tahun 1998 Hotel Bandung Permai Jember meraih piala Adi Karya Kencana sebagai pemenang kedua tingkat Propinsi Jawa Timur.



### BAB. III

## GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

### 3.1 Sejarah Berdirinya Hotel Bandung Permai Jember

Pada tahun 1982 di areal seluas 900 m<sup>2</sup> berdiri sebuah restoran yang menawarkan menu masakan Cina. Restoran ini mulai beroperasi pada tanggal 3 Agustus 1983. Semakin hari usaha restoran ini mulai menampakkan kemajuan yang pesat dan pada tahun 1984 usaha restoran ini berkembang menjadi usaha perhotelan. Dengan memilih nama Bandung Permai, pemilik hotel ini ingin menciptakan suasana sejuk, tenang, dan nyaman sehingga dapat menarik tamu dan pengunjung.

Pemilik pertama Hotel Bandung Permai Jember adalah Bapak Anjar Wiyono yang dibantu oleh Bapak Mulyono Hamid sebagai direktur. Dan pada tahun 1986 Hotel Bandung Permai Jember dipindahtangankan pada seorang pengusaha sukses yang bernama Bapak Ongkoharjo.

Pada awalnya kegiatan operasional hotel dikelola sendiri oleh putra-putri Bapak Ongkoharjo. Namun, Hotel Bandung Permai Jember dinilai kurang menampakkan hasil yang memuaskan. Sementara pada saat itu, dunia perhotelan di Jember sedang mengalami perkembangan dan kemajuan yang begitu pesat. Sehingga untuk mengimbangi persaingan tersebut pada pertengahan Mei 1997 Bapak Ongkoharjo mempercayakan tugas tersebut kepada Bapak Eddy Lumanto sebagai direktur dan Bapak Andyk Sunarto sebagai General Manager untuk mengelola Hotel Bandung Permai Jember.

Dengan adanya pergantian pimpinan dan manajemen, Hotel Bandung Permai Jember mulai menampakkan kemajuannya. Kerja sama antar karyawan juga terjalin dengan baik. Hotel Bandung Permai Jember juga menjalin hubungan yang baik dengan perusahaan sejenis. Bahkan pada tahun 1998 Hotel Bandung Permai Jember meraih piala Adi Karya Kencana sebagai pemenang kedua tingkat Propinsi Jawa Timur.

Pada saat penulis melaksanakan PKN, posisi *General Manager* yang dipegang oleh Bapak Andyk Sunarto digantikan oleh Bapak Wardo Adi sebagai *Resident Manager*. Dengan digantikannya posisi ini diharapkan Hotel Bandung Permai Jember semakin menunjukkan eksistensinya di dunia perhotelan.

### **3.2 Tujuan Didirikannya Hotel Bandung Permai Jember**

Hotel Bandung Permai Jember memiliki beberapa tujuan, yaitu tujuan jangka pendek dan tujuan jangka panjang. Tujuan jangka pendek Hotel Bandung Permai Jember adalah mencapai target penjualan kamar dan peningkatan pendapatan yang sebesar-besarnya dengan meningkatkan mutu pelayanan terhadap tamu yang datang dan tinggal di Hotel Bandung Permai Jember. Sedangkan tujuan jangka panjangnya adalah mempertahankan citra hotel yang baik diantara persaingan yang begitu pesat saat ini.

Untuk mempertahankan citra hotel yang baik, Hotel Bandung Permai Jember menambahkan beberapa fasilitas untuk menarik minat tamu hotel, seperti *Coffee Shop*, restoran, kolam renang, persewaan *hall*, dll.

### **3.3 Lokasi Hotel Bandung Permai Jember**

Hotel Bandung Permai Jember terletak di Jl. Hayam Wuruk 38 Jember dengan nomor Telp. (0331) 484528, 484529, 484530, dan nomor fax. (0331) 486500. Hotel Bandung Permai Jember berjarak kurang lebih 5 Km dari pusat kota. Hotel Bandung Permai Jember memiliki letak yang sangat strategis, karena dekat dengan pusat kota, pusat perbelanjaan Alfa, terminal, stasiun KA, serta mudah dijangkau dengan kendaraan umum ataupun kendaraan pribadi.

### **3.4 Struktur Organisasi Hotel Bandung Permai Jember**

Organisasi suatu hotel berdasarkan atas besar kecilnya operasional hotel dan jumlah kamar yang ditawarkan. Semakin banyak kamar yang ditawarkan maka semakin banyak pula karyawan yang bekerja di hotel tersebut. Demikian pula bila hotel tersebut kecil operasionalnya maka semakin sedikit karyawan yang dibutuhkan.

Dengan adanya struktur organisasi yang jelas, maka tugas dan tanggung jawab serta wewenang yang dimiliki oleh masing-masing karyawan dapat diketahui dan dilaksanakan sesuai tempatnya. Sehingga setiap fungsi dan tanggung jawab dapat diarahkan dan koordinasi dapat dilaksanakan dengan mudah untuk menunjukkan kerja sama dan kekompakan dalam bekerja

### 3.5 Departemen-Departemen di Hotel Bandung Permai Jember

Hotel Bandung Permai Jember memiliki 7 departemen dengan tugas masing-masing departemen itu adalah sebagai berikut :

a. *Front Office Departement*

Departemen ini merupakan pusat dari semua operasional hotel, merupakan bagian terdepan dalam memberikan pelayanan dan kesan pertama terhadap tamu hotel.

b. *Accounting and Personal Departement*

Departemen ini memiliki tugas mengurus administrasi seluruh karyawan hotel dan kinerja secara menyeluruh.

c. *Marketing Departement*

Departemen ini berfungsi sebagai bagian pemasaran produk-produk dan fasilitas yang dimiliki Hotel Bandung Permai Jember.

d. *House Keeping Departement*

Departemen ini bertanggung jawab menyediakan kamar yang bersih dan siap dihuni tamu serta fasilitas-fasilitas di sekitar Hotel Bandung Permai Jember.

e. *Food and Beverage Departement*

Departemen ini mengurus seluruh hal yang berhubungan dengan pelayanan makanan dan minuman, *kitchen bar*, *room service*, dan ruang kerja di restoran.

f. *Engineering Departement*

Departemen ini bertanggungjawab dalam merawat, mengoperasikan, dan memperbaiki semua peralatan yang dimiliki Hotel Bandung Permai Jember.



g. *Security Departement*

Departemen ini bertanggungjawab dalam menjaga keamanan serta menciptakan ketenangan bagi tamu, karyawan, dan fasilitas Hotel Bandung Permai Jember.

### 3.6 Sistem Pembagian Jam Kerja

Berdasarkan Peraturan Pemerintah mengenai Ketenagakerjaan jam kerja maksimal dalam sehari adalah 8 jam termasuk satu jam istirahat. Hotel Bandung Permai Jember mengoperasikan bisnisnya selama 24 jam penuh dengan pembagian shift sebagai berikut:

- *Morning Shift* 07.00 – 15.00
- *Afternoon Shift* 15.00 – 23.00
- *Evening Shift* 23.00 – 07.00

Khusus untuk karyawan perempuan, jam kerja hanya terbagi dalam 2 shift, yaitu

- *Morning Shift* 07.00 – 15.00
- *Afternoon Shift* 13.00 – 21.00

Untuk karyawan kantor jam kerja tetap yaitu:

- Senin – Jumat 08.00 – 16.00
- Sabtu 08.00 – 14.00
- Minggu dan hari besar libur

Masing-masing karyawan mendapatkan satu hari libur (*Off*) dalam satu minggunya. Selain itu terdapat juga jam kerja lembur di Hotel Bandung Permai Jember. Untuk mendapatkan jam kerja lembur, harus dikonfirmasi terlebih dahulu dengan *Chief Departement* untuk dapat disesuaikan dengan jadwal yang telah disusun. Karyawan yang mendapatkan upah lembur sebagai ganti kerja lembur.

### 3.7 Fasilitas-fasilitas Pendukung

Untuk menunjang keberhasilan usahanya, Hotel Bandung Permai Jember menyediakan beberapa fasilitas pendukung untuk menarik dan memberikan kepuasan bagi tamu hotel:

- a. *Drugstore* merupakan fasilitas yang menyediakan produk obat-obatan bagi tamu hotel.
- b. *Laundry service* merupakan fasilitas penerimaan jasa pencucian pakaian tamu. Bila order diterima sebelum jam 09.00 pagi pengirimannya akan dilakukan hari itu juga. Bila order diterima di atas jam 09.00 pengiriman dilakukan keesokan harinya.
- c. *Lounge bar* sebagai tempat memesan minuman segar dan makanan ringan.
- d. *Nirwana hall* berupa ruangan untuk rapat, acara tertentu yang berkapasitas 400 – 800 orang.
- e. *Paradiso room* berkapasitas 20 – 30 orang.
- f. *Parking area* untuk tempat parkir kendaraan tamu dan karyawan hotel dengan daya tampung 80 – 90 kendaraan bermotor.
- g. *Maribaya restaurant* menyajikan makanan dengan menu masakan Cina dan Indonesia serta makanan ringan.
- h. *Tirta nirwana swimming pool* merupakan fasilitas hotel berupa kolam renang gratis untuk tamu yang menginap di Hotel Bandung Permai Jember.
- i. *Telephone calls* merupakan fasilitas hotel berupa fasilitas telepon (langsung dari kamar bagi tamu yang ingin menelpon ke luar hotel melalui operator)

Selain beberapa fasilitas pendukung di atas Hotel Bandung Permai Jember juga menyediakan *bed* tambahan atau "*extra bed*" dengan biaya tambahan Rp 50.000 + tax (10%). Untuk instansi atau perusahaan yang bekerjasama dengan pihak hotel, Hotel Bandung Permai Jember memberikan potongan harga sebesar 10% sampai dengan 30%. Khusus bulan April – Mei Hotel Bandung Permai Jember memberikan potongan harga 30% untuk tamu yang menginap tanpa kecuali.



#### BAB.IV

### FUNGSI DAN PERAN BAHASA INGGRIS SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PADA FOOD AND BEVERAGE DEPARTEMENT DI HOTEL BANDUNG PERMAI JEMBER

#### 4.1 Bidang Kegiatan PKN

Pada pelaksanaan PKN, penulis ditempatkan sebagai *waitress* pada bagian *Food and Beverage Departement* yang bertugas memberikan pelayanan jasa pada bagian penyediaan makanan dan minuman bagi tamu di Hotel Bandung Permai Jember. *Food and Beverage Departement* merupakan bagian yang juga mempunyai peranan penting dalam pembentukan citra hotel yang baik. Karena kepuasan tamu atas pelayanan pihak hotel juga dipengaruhi oleh cita rasa makanan dan minuman yang disediakan oleh pihak hotel. Rasa makanan dan minuman yang lezat dan nikmat dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi tamu. Dengan kepuasan yang diberikan pihak hotel ini tamu-tamu tentunya tidak akan segan-segan untuk datang kembali dan tinggal di Hotel Bandung Permai Jember.

Tamu-tamu hotel dan restoran juga memperhatikan sikap dan tata cara pelayanan setiap petugas di Hotel Bandung Permai Jember. Begitu juga bila pelayanan seorang *waiter/waitress* dianggap cukup baik, tamu-tamu tidak akan segan-segan untuk memberikan tip sebagai bentuk penghargaan bagi *waiter/waitress*.

Petugas yang terlibat dalam pengoperasian sebuah restoran memiliki komitmen yang kuat yaitu memberikan pelayanan yang paling baik terhadap tamu hotel, agar mereka merasa puas saat meninggalkan hotel. Karyawan yang paling sering berhubungan dengan para tamu adalah pramusaji. Oleh karena itu seorang pramusaji dituntut untuk bersikap :

- a. Jujur, kejujuran ini berlaku baik saat melayani tamu, terhadap rekan kerja, atasan, dan pemilik restoran.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

*Food and Beverage Departement* merupakan salah satu bagian dari hotel yang mempunyai arti dan tugas yang sangat penting. Kesan pertama dan terakhir dari kunjungan tamu saat makan di hotel dimana mereka tinggal sangat tergantung pada keramahan, keakraban, keterampilan, dan sopan santun petugas *Food and Beverage Departement* serta cita rasa masakannya pun turut menunjang.

Selain itu agar proses operasional di *Food and Beverage Departement* dapat berjalan dengan lancar dalam persiapan penerimaan dan pelayanan terhadap tamu, diperlukan persiapan-persiapan khusus sebelumnya. Dimulai dari persiapan bagian dapur (*kitchen*) sebagai divisi penyediaan makanan dan minuman, kemudian *waiter/wattress* diwajibkan datang 15 menit sebelum *shift*-nya. Hal ini dilakukan dengan maksud agar tidak terjadi kesalahan pelayanan pada saat pergantian *shift*. Mengingat bisnis perhotelan beroperasi selama 24 jam penuh setiap harinya. Sehingga untuk itu diadakan pembagian kerja.

Dalam hal ini peran dan fungsi Bahasa Inggris dan beberapa Bahasa Asing lainnya sebagai alat komunikasi, akan mempermudah dalam memberikan pelayanan terhadap tamu asing yang datang dan tinggal di Hotel Bandung Permai Jember. Walaupun jumlah kunjungan tamu asing cukup kecil yang datang di Hotel Bandung Permai Jember.

Dengan sistem kerja yang baik Hotel Bandung Permai Jember bisa memperoleh citra yang baik dan dari segi keuntungan juga meningkat. Sehingga Hotel Bandung Permai Jember dapat meningkatkan mutu/kualitas dan kuantitasnya menjadi hotel berbintang yang lebih tinggi. Tentunya berkat adanya kerja sama yang baik antara *Food and Beverage Departement* dan departemen lainnya.

## 5.2 Saran

Setelah melaksanakan PKN di Hotel Bandung Permai Jember, penulis mulai mengerti dan memahami akan tugas seorang petugas *Food and Beverage Departement*. Segala bentuk kegiatan pasti ada kesulitan dan hambatan yang ditemui. Begitu pula dalam hal pelayanan terhadap tamu yang makan di Hotel Bandung Permai Jember. Dengan adanya kerja sama segala bentuk kesulitan dapat diselesaikan. Kedisiplinan kerja pun akan menambah kualitas pelayanan di Hotel Bandung Permai Jember. Sehubungan dengan hal tersebut diatas penulis mengemukakan beberapa saran yang mungkin bermanfaat bagi pihak Hotel Bandung Permai Jember, fakultas, dan mahasiswa pada umumnya.

### 5.2.1 Saran Untuk Pihak Hotel Bandung Permai Jember

Pihak Hotel Bandung Permai Jember diharapkan lebih kooperatif dalam menjalankan kerja sama dengan instansi atau perusahaan diluar kota Jember dengan cara mengadakan pembuatan brosur tentang keberadaan Hotel Bandung Permai Jember disertai tempat wisata di Jember. Serta untuk menambah citra hotel yang baik, pihak Hotel Bandung Permai Jember sudah selayaknya mendapat peremajaan untuk meningkatkan kualitas hotel.

Selain itu dalam memberikan pelayanan, *waiter waitress* harus lebih baik lagi agar tamu hotel mendapatkan kepuasan yang lebih maksimal. Tentunya mereka tidak akan segan untuk datang dan menikmati pelayanan dan produk-produk jasa yang ditawarkan oleh Hotel Bandung Permai Jember. Dan pihak Hotel Bandung permai Jember seharusnya sudah memiliki petugas *food and beverage* yang menguasai Bahasa Asing dengan baik.

### 5.2.2 Saran Untuk Pihak Fakultas

Penulis berharap agar pihak fakultas memberikan mata kuliah yang lebih khusus agar mempermudah mahasiswa lebih mudah menerapkannya pada saat PKN. Sehingga mahasiswa dapat bekerja secara langsung pada tempat pelaksanaan PKN dengan sebaik-baiknya.

### 5.2.3 Saran Untuk Mahasiswa Yang Akan Melaksanakan PKN

Penulis menyarankan kepada mahasiswa yang akan melaksanakan PKN di Hotel Bandung Permai Jember untuk lebih mempersiapkan diri. Agar pada saat

## 5.2 Saran

Setelah melaksanakan PKN di Hotel Bandung Permai Jember, penulis mulai mengerti dan memahami akan tugas seorang petugas *Food and Beverage Departement*. Segala bentuk kegiatan pasti ada kesulitan dan hambatan yang ditemui. Begitu pula dalam hal pelayanan terhadap tamu yang makan di Hotel Bandung Permai Jember. Dengan adanya kerja sama segala bentuk kesulitan dapat diselesaikan. Kedisiplinan kerja pun akan menambah kualitas pelayanan di Hotel Bandung Permai Jember. Sehubungan dengan hal tersebut diatas penulis mengemukakan beberapa saran yang mungkin bermanfaat bagi pihak Hotel Bandung Permai Jember, fakultas, dan mahasiswa pada umumnya.

### 5.2.1 Saran Untuk Pihak Hotel Bandung Permai Jember

Pihak Hotel Bandung Permai Jember diharapkan lebih kooperatif dalam menjalankan kerja sama dengan instansi atau perusahaan diluar kota Jember dengan cara mengadakan pembuatan brosur tentang keberadaan Hotel Bandung Permai Jember disertai tempat wisata di Jember. Serta untuk menambah citra hotel yang baik, pihak Hotel Bandung Permai Jember sudah selayaknya mendapat peremajaan untuk meningkatkan kualitas hotel.

Selain itu dalam memberikan pelayanan, *waiter waitress* harus lebih baik lagi agar tamu hotel mendapatkan kepuasan yang lebih maksimal. Tentunya mereka tidak akan segan untuk datang dan menikmati pelayanan dan produk-produk jasa yang ditawarkan oleh Hotel Bandung Permai Jember. Dan pihak Hotel Bandung permai Jember seharusnya sudah memiliki petugas *food and beverage* yang menguasai Bahasa Asing dengan baik.

### 5.2.2 Saran Untuk Pihak Fakultas

Penulis berharap agar pihak fakultas memberikan mata kuliah yang lebih khusus agar mempermudah mahasiswa lebih mudah menerapkannya pada saat PKN. Sehingga mahasiswa dapat bekerja secara langsung pada tempat pelaksanaan PKN dengan sebaik-baiknya.

### 5.2.3 Saran Untuk Mahasiswa Yang Akan Melaksanakan PKN

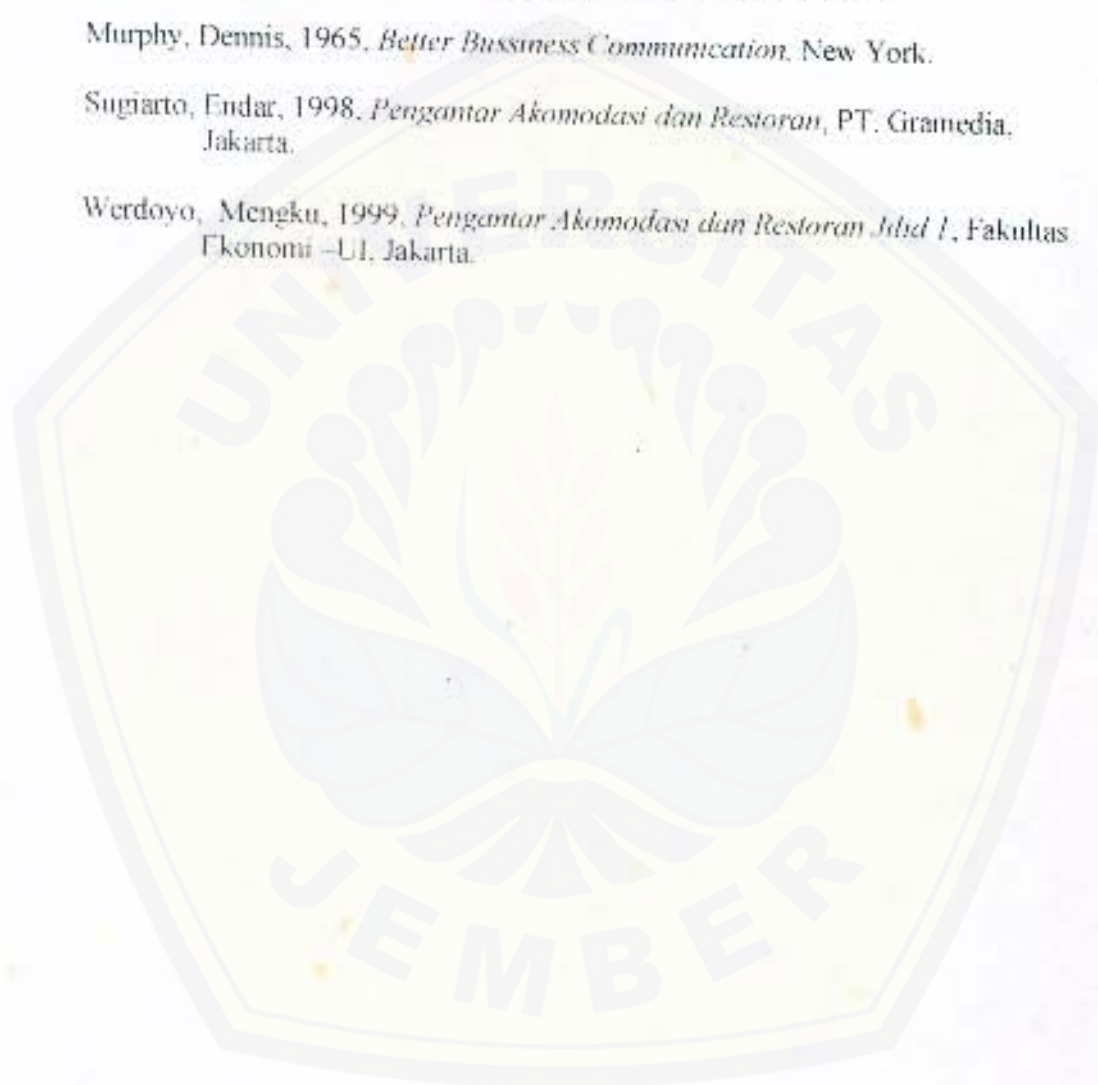
Penulis menyarankan kepada mahasiswa yang akan melaksanakan PKN di Hotel Bandung Permai Jember untuk lebih mempersiapkan diri. Agar pada saat

melaksanakan tugas di Hotel Bandung Permai Jember, mahasiswa sudah siap dan mengerti bagaimana cara melakukannya. Dengan demikian mahasiswa benar-benar dapat menempatan dirinya pada dunia kerja sesuai dengan keahliannya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Marsum, W.A, 2001, *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Mequal, Denis, 1987, *Teori Komunikasi Massa*, Erlangga Jakarta.
- Murphy, Dennis, 1965, *Better Bussiness Communication*, New York.
- Sugiarto, Endar, 1998, *Pengantar Akomodasi dan Restoran*, PT. Gramedia, Jakarta.
- Werdoyo, Mengku, 1999, *Pengantar Akomodasi dan Restoran Jilid 1*, Fakultas Ekonomi -UI, Jakarta.

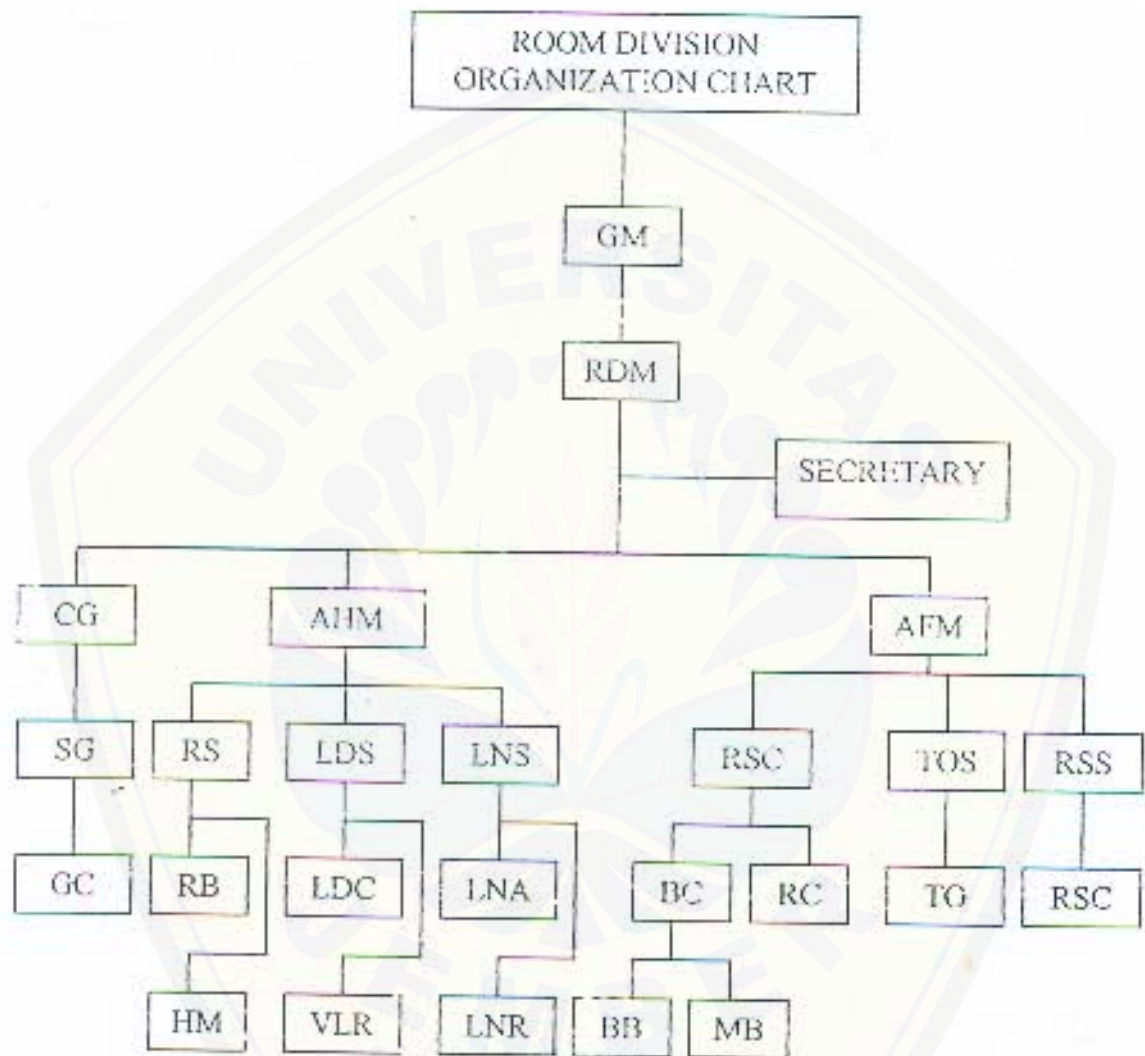








### STRUKTUR ORGANISASI HOTEL BANDUNG PERMAL JEMBER

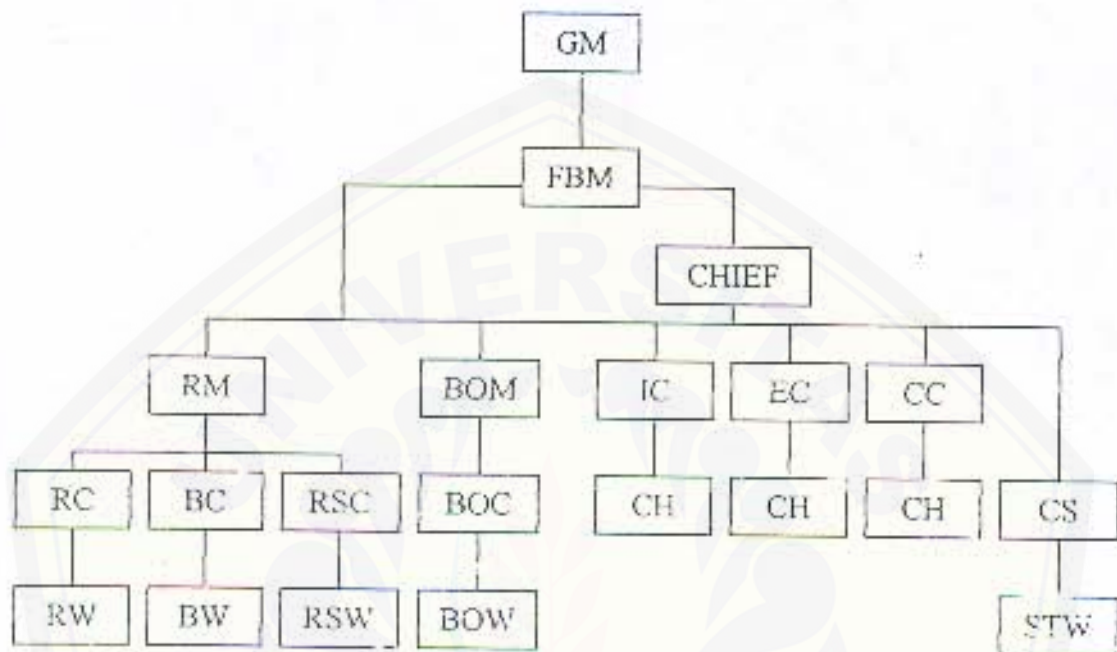


### Keterangan Struktur Organisasi Hotel Bandung Permai Jember :

- a. *General Manager (GM)*, bertugas mengarahkan dan mengawasi seluruh bawahan secara langsung dan menjamin bahwa operasional sehari-hari di hotel berjalan lancar.
- b. *Room Division Manager (RDM)*, bertugas mengarahkan dan mengawasi *Front Office* dan *Housekeeping*.
- c. *Secretary*, bertugas memproses pekerjaan administrasi di *Front Office* untuk membantu operasional *Front Office* dalam hal surat menyurat.
- d. *Chief Gardener (CG)*, bertugas merawat taman.
- e. *Assistant Housekeeping Manager (AHM)*, yaitu wakil kepala bagian *Housekeeping* dan mengatur keadaan kamar hotel.
- f. *Assistant Front Office Manager (AFM)*, bertugas menjalankan seluruh tugas dan tanggung jawab *Front Office Manager* bila yang bersangkutan berhalangan.
- g. *Laundry Supervisor (LDS)*, bertugas mengawasi pelaksanaan bagian binatu.
- n. *Linen Supervisor (LNS)*, mengawasi bagian cucian dan memilih cucian mana yang baik dan jelek.
- i. *Reception Captain (RCS)*, karyawan yang bertugas mengawasi dan mengkoordinir para *receptionist* agar dapat menjalankan fungsinya untuk melayani tamu.
- j. *Telephone Operation Supervisor (TOS)*, bertugas mengawasi dan mengkoordinir pekerjaan para operator telepon.
- k. *Reservation Supervisor (RSS)*, bertugas mengawasi dan mengontrol pekerjaan para petugas reservasi sesuai dengan *standart operating procedure*.
- l. *Supervisor Gardener (SG)*, bertugas membantu tugas-tugas *chief gardener*.
- m. *Roomboy (RB)*, bertugas membersihkan kamar.
- n. *Laundry Crew (LDC)*, bertugas melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan binatu.
- o. *Linen Attendant (LNA)*, bertugas melaksanakan tugas-tugas administrasi dari *laundry crew*.

- p. *Bell Captain* (BC), bertugas mengawasi dan mengkoordinir pekerjaan sehari-hari *Bellboy*, *Doorman* dan *Entrance doorboy girl* sesuai dengan standart pelayanan hotel.
- q. *Receptionist* (RC), bertugas melayani tamu terutama pada saat kedatangan sehingga bisa diperoleh kesan yang baik.
- r. *Telephone Operator* (TO), bertugas melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan penggunaan telepon.
- s. *Reservation Crew* (RSC), bertugas menerima pemesanan kamar sehari-hari dengan akurat dan efisien.
- t. *Garden Crew* (GC), bertugas melaksanakan dan membantu tugas-tugas *Chief Gardener*.
- u. *House Man* (HM), bertugas membersihkan dan menyiapkan kamar dan koridor.
- v. *Valet Runner* (VLR), bertugas mengambil cucian.
- w. *Linen Runner* (LNR), bertugas mengantar cucian ke loker-loker karyawan.
- x. *Bellboy* (BB), bertugas membantu mengangkut barang bawaan tamu pada saat *check-in* maupun *check-out*.
- y. *Mailing boy* (MB), bertugas membantu menangani surat-surat yang masuk dan keluar.

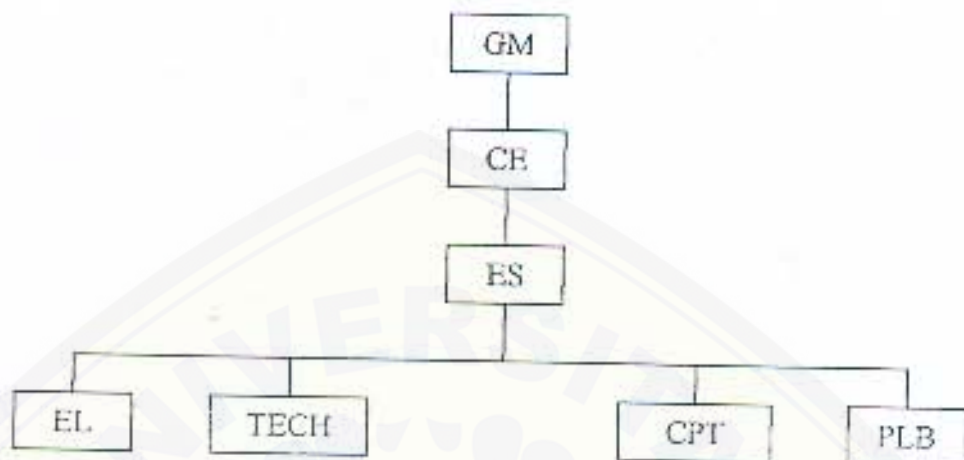
**FB AND RESTAURANT DEPARTMENT**



**KETERANGAN :**

- |                            |                           |
|----------------------------|---------------------------|
| RM : Restaurant Manager    | CHIEF : Chief Cook        |
| RC : Restaurant Captain    | IC : Indonesian Food Cook |
| RW : Restaurant Waiter     | EC : European Food Cook   |
| BC : Bar Captain           | CC : Chinese Food Cook    |
| BW : Bar Waiter            | CH : Cook Helper          |
| RSC : Room Service Captain | SG : Steward Captain      |
| RSW : Room Service Waiter  | STW : Stewards            |
| BQM : Banquet Manager      |                           |
| BQC : Banquet Captain      |                           |
| BQW : Banquet Waiter       |                           |

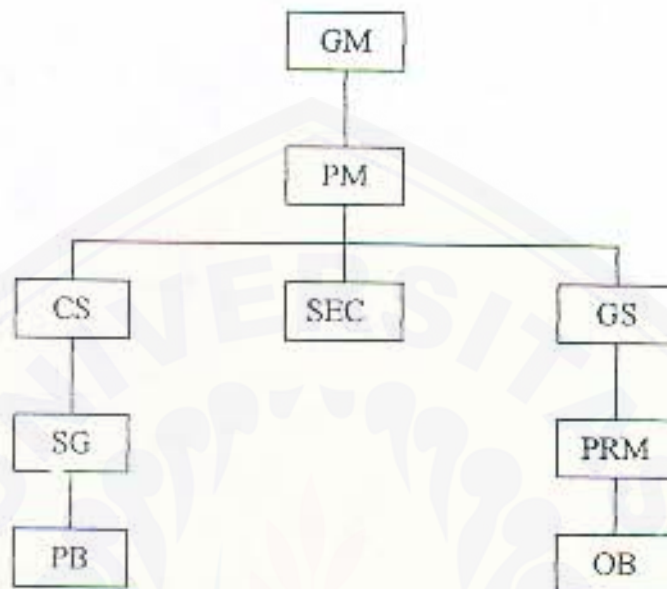
## ENGINEERING DEPARTMENT



**KETERANGAN :**

- CE : Chief Engineering
- ES : Engineering Supervisor
- EL : Electrician
- TECH : Technician
- CPT : Carpenter
- PLB : Plumber

## PERSONEL DEPARTMENT



### KETERANGAN :

- PM : Personel Manager
- CS : Chief Security
- SG : Security Guard
- PB : Parking Boy
- SECR : Secretary
- GS : General Affair Supervisor
- PRM : Payroll Master
- OB : Office Boy





hotel  
BANDUNG PERMAI

# certificate

## TO WHOM IT MAY CONCERN

This is to certify that *Miss. Fifin Erna Mayanti* Had done On The Job Training in Bandung Permai Hotel at Housekeeping and Food & Beverage Department from February 1<sup>st</sup>, 2003 until March 31<sup>th</sup>, 2003 for her outdoors school activity.

During the period *Miss. Fifin Erna Mayanti* was with us she was honest and cooperative.

Therefore I herewith thank her and wish her a success in her future career.

Jember, March 31<sup>th</sup>, 2003

WARTO ADI  
Resident Manager

*A Hotel With Heart*



Jl. Hayam Wuruk No. 38

☎ 0331 - 484 528, 484 530, 484 531, 484 532 Fax : 0331 - 486 500 Jember - East Java - Indonesia



**h t e l**  
**BANDUNG PERMAI**

## **RATE SHEET**

( Effective June 1, 2000 )

### **Room Rate (Quoted in Rupiah)**

<b>Types</b>	<b>Rate</b>
Standard	120.000,-
Superior	170.000,-
Executive Suite	350.000,-
Extra Bed	50.000,-

Above Rates are subject to 10 % service charge.  
Included Breakfast (Indonesian) served in a Buffet  
style at the Coffee shop from 05 : 00 - 09 : 00 a.m.

## **LONG STAYING & GROUP RATES**

Available upon request

## **FAMILY PLAN**

No Extra charge for a maximum two children  
under 12 years old sharing the room with parents.

## **CHECK - OUT TIME**

Check - out time is 01 : 00 p.m. A 50 % of  
published rates will be charged for late check  
out between 01 : 00 p.m. and 06 : 00 p.m.  
Full charged after 06 : 00 p.m.

## **GENERAL INFORMATION** **GUEST ROOM**

70 Centrally and Individually Air Conditioner rooms  
with individual temperature control, private bath tub,  
shower with hot and cold water,  
channeled music, radio, telephone, refrigerator  
and TV video and parabola system.

## LOCATION

By the Gateway of the city, easily to reach from  
the Main Business Center, Interesting Places,  
Government Offices and Entertainment CENTER.

## MARIBAYA COFFEE SHOP

Serving Indonesian, European and Chinese Food,  
Open 24 hour.

## LOUNGE BAR

Serving fresh drinks and light meals  
from 06 : 00 p.m. - 11 : 00 p.m.

## NIRWANA CONVENTION HALL

Available for Big Events with capacity  
of 800 - 1000 delegates.

## HEVANA ROOM

Small Meeting Room with capacity  
of 100 - 150 delegates.

## PARADISO ROOM

A discussion room Available for 20 - 30 delegates.

## OTHER FACILITIES

Swimming Pool for Children and Adults,  
Business Center and Internet Room.

## CREDIT CARDS

BCA, MASTER, VISA

## ELECTRONIC POWER

220 volt 50 cycle

## RESERVATION

Phone : 62 - 0331 - 484528, 484530

Fax : 62 - 0331 - 486500

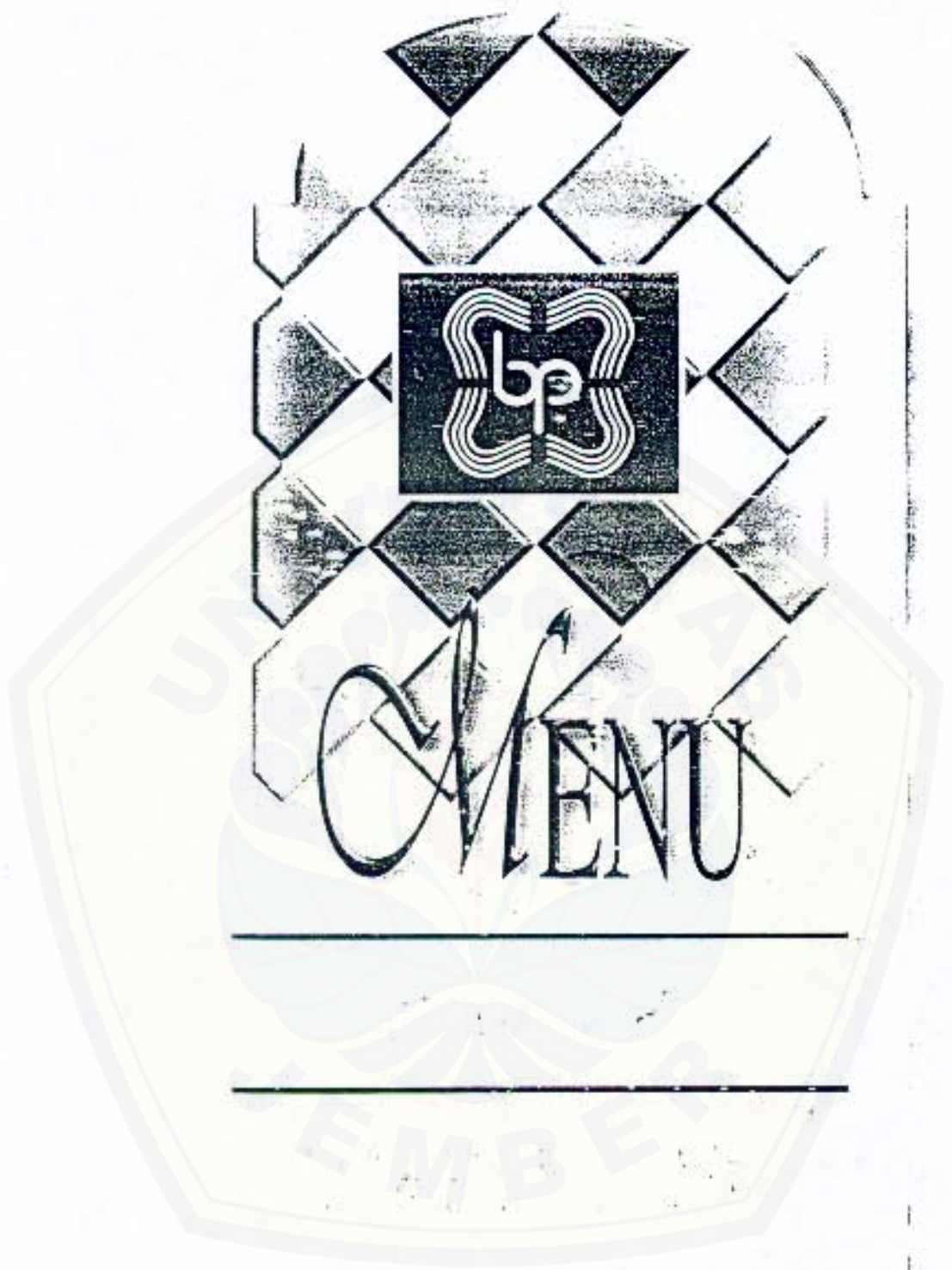


hotel

**SANDUNG PERMAI**

*A Hotel With Heart*  
★ ★ ★

Jl. Hayam Wuruk No. 38, Phone (0331) 484528, 484530  
Fax : (0331) 486500 Jember - East Java - Indonesia





## Masakan Tionghoa Pilihan

### SALAD

	Per Porsi
01. Salad Dingin Kombinasi (S/M/L) Ham Ayam, Ham Sapi, Ubur-Ubur, Telur, Lidah Sapi, Udang, Kuning Telur, Babi Merah	Rp
02. SALAD PELANGI (S/M/L) Ham Ayam, Lidah Sapi, Ubur-Ubur, Udang, Kuning Telur	Rp
03. SALAD UDANG (S/M/L) Udang, Aneka Buah	Rp
04. SALAD PANAS (S/M/L) Falcal, Haisam, Pacific Clams, Jamur, Wortel, Ayam, Udang	Rp

### SOUP

	Per Porsi
01. SUP HISIT TELUR KEPITING Hisit, Kepiting, Telur	Rp
02. SUP HISIT AYAM Sup Hisit dengan Ayam	Rp
03. SUP ANGIU HISIT Hisit	Rp
04. SUP BIBIR IKAN (S/M/L) Bibir Ikan, Haisam, Ayam, Tungku, Hiwan	Rp
05. SUP ASPARAGUS KEPITING (S/M/L) Asparagus dengan Daging Kepiting	Rp
06. SUP ASPARAGUS AYAM (S/M/L) Asparagus dengan Daging Ayam	Rp
07. SUP BURUNG DARA SPESIAL (S/M/L) Daging Burung, Jamur, Wortel	Rp
08. SUP JAGUNG TELUR KEPITING (S/M/L) Jagung, Telur, Kepiting	Rp
09. SUP JAGUNG AYAM (S/M/L) Jagung, Daging Ayam	Rp
10. SUP SPESIAL BANDUNG PERMAI (S/M/L) Ayam, Cumi-Cumi, Udang, Haisam, Tungku, Blonceng, Jagung, Karang Polong, Uaging Ikan	Rp
11. SUP ASAM PEDAS SHECHUAN (S/M/L) Ayam, udang, Cumi-Cumi, Tahu, Rebung, Cacai, Tungku, Seon	Rp

Above prices are subject to % service charge





## Masakan Tionghoa Pilihan

### SALAD

	Per Porsi
01. Salad Dingin Kombinasi (S/M/L) Ham Ayam, Ham Sapi, Ubur-Ubur, Telur, Lidah Sapi, Udang, Kuning Telur, Babi Merah	Rp
02. SALAD PELANGI (S/M/L) Ham Ayam, Lidah Sapi, Ubur-Ubur, Udang, Kuning Telur	Rp
03. SALAD UDANG (S/M/L) Udang, Aneka Buah	Rp
04. SALAD PANAS (S/M/L) Fascai, Haisom, Pacific Claims, Jamur, Wortel, Ayam, Udang	Rp

### SOUP

	Per Porsi
01. SUP HISIT TELUR KEPITING Hisit, Kepiting, Telur	Rp
02. SUP HISIT AYAM Sup Hisit dengan Ayam	Rp
03. SUP ANGSIU HISIT Hisit	Rp
04. SUP BIBIR IKAN (S/M/L) Bibir Ikan, Haisom, Ayam, Tungku, Hewan	Rp
05. SUP ASPARAGUS KEPITING (S/M/L) Asparagus dengan Daging Kepiting	Rp
06. SUP ASPARAGUS AYAM (S/M/L) Asparagus dengan Daging Ayam	Rp
07. SUP BURUNG DARA SPESIAL (S/M/L) Daging Burung, Jamur, Wortel	Rp
08. SUP JAGUNG TELUR KEPITING (S/M/L) Jagung, Telur, Kepiting	Rp
09. SUP JAGUNG AYAM (S/M/L) Jagung, Daging Ayam	Rp
10. SUP SPESIAL BANDUNG PERMAI (S/M/L) Ayam, Cumi-Cumi, Udang, Haisom, Tungku, Bioncong, Jagung, Kacang Polong, Traging Ikan	Rp
11. SUP ASAM PEDAS SHECHUAN (S/M/L) Ayam, Udang, Cumi-Cumi, Tahu, Rebung, Cacao, Tungku, Soun	Rp

Above prices are subject to % service charge





## Masakan Tionghoa Pilihan

	Per Porsi
12. SUP ASAM PEDAS THAILAND (S/M/L) Udang, Cumi-Cumi, Ayam, Ikan	Rp
13. SUP SEHAT (S/M/L) Ayam, Udang, Cumi-Cumi, Jamur, Wortel, Sawi, Daging, Telur Puyuh	Rp

## SAJIAN UTAMA (MAIN COURSE)

	Per Porsi
01. PAT PO KEE (Pesan Dulu) Ayam Kampung, Lianchi, Lakchi, Haisom, Ham, Tungku, Jamur, Campiran, Ampela	Rp 65.000
02. AYAM JAMUR KUAH Ayam, Jamur, Wortel, Bawangkol	Rp 15.000
03. CAP CAY KUAH Ayam, Udang, Bakwan, Hiwan, Cumi-Cumi, Rempelo, Aji, Sawi Hijau, Sawi Putih, Bawangkol	Rp 15.000
04. TAHU SAYUR ASIN KUAH Ayam, Udang, Cumi-Cumi, Hiwan, Tahu, Sayur Asin	Rp 20.000
05. DAGING IKAN TAHU SAYUR ASIN KUAH	Rp 20.000
06. SEA FOOD KUAH Udang, Cumi-Cumi, Daging, Ikan, Hiwan, Sawi Putih	Rp 15.000
07. AYAM CA CAY KUAH	Rp 50.000
08. HIPIO KUAH Perut, Ikan, Hiwan, Ayam, Sawi Putih	Rp 50.000

## IKAN

	Per Porsi
01. IKAN TIM HONGKONG	Rp 20.000
02. IKAN TIM TAUSI	Rp 20.000
03. IKAN TIM TIO CIU	Rp 20.000
04. IKAN MASAK LIMA RAS.	Rp 20.000
05. IKAN MASAK TAHU TAUSI	Rp 20.000
06. IKAN GORENG HONGKONG	Rp 20.000
07. IKAN ASAM MANIS	Rp 20.000
08. IKAN MASAK BASAH KERING	Rp 20.000
09. IKAN MASAK AYAM PEDAS	Rp 20.000

Above prices are subject to % service charge





*Masakan Tionghoa Pilihan*

**CUMI-CUMI**

	Per Porsi
01. CUMI CABE GARAM	Rp 15.000
02. CUMI LIMA RASA	Rp 25.000
03. CUMI MASAK SHE CHUAN	Rp 25.000
04. CUMI MASAK CHUAN CHIO	Rp 25.000
05. CUMI GORENG TEPUNG	Rp 25.000
06. CUMI LAPIS UDANG	Rp 25.000
07. CUMI CABE KERING	Rp 25.000
08. CUMI CAH PAPRIKA	Rp 25.000
09. CUMI CAH SAYUR	Rp 25.000
10. CUMI CAH KOMBINASI	Rp 25.000
10. CUMI SAUS ASAM MANIS	Rp 25.000
12. CUMI SAUS MENTEGA	Rp 25.000

**SAPO**

	Per Porsi
01. TAHU JEPANG SEAFOOD	Rp 25.000
02. SAPO IKAN	Rp 25.000
03. SAPO HATSOM	Rp 25.000
04. SAPO KEPITING	Rp 25.000

**KEPITING**

	Per Porsi
01. KEPITING BANDUNG PERMAI	Rp 50.000
02. KEPITING LADA HITAM	Rp 50.000
03. KEPITING LIMA RASA	Rp 50.000
04. KEPITING SAUS TIRAM	Rp 40.000
05. KEPITING SAUS MENTEGA	Rp 50.000
06. KEPITING SAUS ASAM MANIS	Rp 50.000
07. KEPITING SAUS INGGRIS	Rp 50.000
08. KEPITING TIM	Rp 50.000
09. KEPITING CABE GARAM	Rp 50.000
10. FO YUNG HAI	Rp 15.000

Above prices are subject to % service charge







*Masakan Tionghoa Pilihan*

**UDANG**

	Per Porsi
01.UDANG LIMA RASA	Rp 30.000
02.UDANG BANDUNG PERMAT	Rp 30.000
03.UDANG LADA HITAM	Rp 30.000
04.UDANG SAUS INGGRIS	Rp 30.000
05.UDANG SHE CHUAN	Rp 30.000
06.UDANG CHUAN CHIO	Rp 30.000
07.UDANG CABE KERING	Rp 30.000
08.UDANG SAUS ASAM MANIS	Rp 20.000
09.UDANG CABE GARAM	Rp 20.000
10.UDANG GORENG TEPUNG	Rp 20.000
11.UDANG CAH PAPRIKA	Rp 20.000
12.UDANG CAH JAMUR	Rp 20.000
13.LOMPTA UDANG BANDUNG PERMAT	Rp 30.000

**BELUT**

	Per Porsi
01.BELUT MASAK LIMA RASA	Rp
02.BELUT MASAK GARAM CABE	Rp
03.BELUT SHE CHUAN	Rp
04.BELUT CABE KERING	Rp
05.BELUT CHUAN CHIO	Rp
06.BELUT LADA HITAM	Rp
07.BELUT CAH SAWI WANGI	Rp
08.ANGSIO HAISSOM	Rp
09.ANGSIO PACIFIC CLAMS	Rp

**SAPI**

	Per Porsi
01.SAPI LADA HITAM	Rp 25.000
02.SAPI CABE KERING	Rp 20.000
03.SAPI SHE CHUAN	Rp 20.000
04.SAPI CHUAN CHIO	Rp 20.000
05.SAPI SAUS TIRAM	Rp 20.000
06.SAPI CAH PAPRIKA	Rp 20.000
07.SAPI CAH JAGUNG MUDA	Rp 20.000

Above prices are subject to % service charge





*Masakan Tionghoa Pilihan*

**AYAM**

	Per Porsi
01. AYAM TIM DINASTI MING	Rp 50.000
02. AYAM MASAK DINASTI MING	Rp 65.000
03. AYAM REBUS	Rp 17.500
04. AYAM HONGKONG	Rp 17.500
05. AYAM LIMA RASA	Rp 17.500
06. AYAM CABE KERING	Rp 17.500
07. AYAM LADA HITAM	Rp 17.500
08. AYAM WANGI	Rp 17.500
09. AYAM GORENG SAUS INGGRIS	Rp 17.500
10. AYAM GORENG SAUS MENTEGA	Rp 17.500
11. AYAM SAUS LEMON	Rp 15.000
12. AYAM ASAM MANIS (KOLOKE)	Rp 15.000
13. AYAM NGOHIANG	Rp 17.500
14. AYAM NANKING	Rp 17.500
15. AYAM SHE CHUAN	Rp 15.000
16. AYAM CHUAN CHIO	Rp 15.000
17. AYAM CAH JAMUR	Rp 15.000
18. AYAM CAH SAYURAN	Rp 15.000

**BIHUN / SO'UN**

	Per Porsi
01. BAKMIE GORENG / BAKMIE KUAH	Rp 10.000
02. BAKMIE CAP CAY	Rp 12.500
03. IFU MIE	Rp 12.500
04. TAMIE GORENG	Rp 10.000
05. TAMIE CAP CAY	Rp 12.500
06. LOMIE	Rp 12.500
07. BIHUN GORENG/BIHUN KUAH	Rp 10.000
08. BIHUN CAP CAY	Rp 12.500
09. SO'UN GORENG	Rp 12.500

**NASI**

	Per Porsi
01. NASI GORENG YANG CHOU	Rp 10.000
02. NASI GORENG IKAN ASIN	Rp 10.000
03. NASI GORENG BANGKOK	Rp 10.000
04. NASI GORENG SOSIS	Rp 10.000
05. NASI CAP CAY	Rp 12.500
06. NASI AYAM JAMUR	Rp 12.500
07. NASI UDANG JAMUR	Rp 12.500

Above prices are subject to % service charge





*Masakan Tionghoa Pilihan*

**HOT PLATE**

	Per Porsi
01.HOT PLATE DAGING SAPI	Rp 30.000 ✓
02.HOT PLATE UDANG	Rp 30.000 ✓
03.HOT PLATE TAHU JEPANG	Rp 20.000 ✓
04.HOT PLATE CUMI-CUMI	Rp 25.000 ✓
05.HOT PLATE AYAM	Rp 20.000 ✓
06.HOT PLATE KANGKUNG	Rp 10.000 ✓

**ANEKA SAYUR**

	Per Porsi
01.KAILAN CAH POLOS SAUS TIRAM	Rp 10.000 ✓
02.KAILAN CAH SAPI,UDANG,AYAM,CUMI	Rp 15.000 ✓
03.BROKOLI CAH POLOS SAUS TIRAM	Rp 15.000 ✓
04.BROKOLI CAH SAPI,UDANG,AYAM,CUMI	Rp 15.000 ✓
05.SAWI DAGING CAH BAWANG PUTIH	Rp 10.000 ✓
06.BABY KAILAN CAH BAWANG PUTIH	Rp 10.000 ✓
07.TADGE CAH IKAN ASIN	Rp 10.000 ✓
08.SAWI WANGI CAH POLOS	Rp 10.000 ✓
09.CAH KANGKUNG	Rp 10.000 ✓
10.CAH ANEKA SAYUR	Rp 12.500 ✓
11.CAP CAY CAH	Rp 15.000 ✓

**BURUNG DARA**

	Per Porsi
01.BURUNG DARA TIM DINASTI CHIN	Rp 35.000 ✓
02.BURUNG DARA BANDUNG PERMAL	Rp 25.000 ✓
03.BURUNG DARA LIMA RASA	Rp 25.000 ✓
04.BURUNG DARA SAUS INGGRIS	Rp 25.000 ✓
05.BURUNG DARA SAUS MENTEGA	Rp 25.000 ✓

**TAHU**

	Per Porsi
01.ANGSIU TAHU JEPANG SEAFOOD	Rp 20.000 ✓
02.BUN TAHU JEPANG	Rp 17.500 ✓
03.MAPO TAHU	Rp 17.500 ✓
04.HOK SIN TAHU	Rp 20.000 ✓
05.TAHU JEPANG LAPIS UDANG	Rp 20.000 ✓

*Above prices are subject to % service charge*





## Minuman Panas dan Dingin

### COFFEE

01. INDOCAFE	Rp 3.500	-/ Cup
02. INDOCAFE COFFEEMIX	Rp 3.500	-/ Cup
03. INDOCAFE CAPPUCCINO	Rp 5.000	-/ Cup
04. KOPI TRADISIONAL	Rp 6.000	-/ Pot

### TEA & CHOCOLATE

01. ICE MAXTEA LEMONTEA	Rp 4.000	-/ Glass
02. MAXTEA TARIKK	Rp 4.000	-/ Glass
03. TEH	Rp 5.000	-/ Pot
04. COKLAT	Rp 6.000	-/ Pot

### BEER

	Per Botol
01. BEER (LARGE)	Rp 12.000
02. BEER (MEDIUM)	Rp GUINNESS 33L 12.000/20 JOC

### SOFT DRINK

	Per Botol
01. COCA COLA	Rp 4.000
02. FANTA	Rp -
03. SPRITE	Rp -
04. MINERAL WATER	Rp -
05. SODA / Happy Soda	Rp 10.000
06. FENIC	Rp -

Above prices are subject to % service charge



me home!



*Minuman Panas dan Dingin*

**COFFEE**

01.INDOCAFE	Rp 3.500	/- Cup
02.INDOCAFE COFFEEMIX	Rp 3.500	/- Cup
03.INDOCAFE CAPPUCCINO	Rp 5.000	/- Cup
04.KOPI TRADISIONAL	Rp 6.000	/- Pot

**TEA & CHOCOLATE**

01.ICE MAXTEA LEMONTEA	Rp 4.000	/- Glass
02.MAXTEA TARIKK	Rp 4.000	/- Glass
03.TEH	Rp 5.000	/- Pot
04.COKLAT	Rp 6.000	/- Pot

**BEER**

	Per Botol
01.BEER (LARGE)	Rp 12.000
02.BEER (MEDIUM)	Rp GUINNESS 33L 12.000/20.000

**SOFT DRINK**

	Per Botol
01.COCA COLA	Rp 4.000
02.FANTA	Rp
03.SPRITE	Rp
04.MINERAL WATER	Rp
05.SODA / Happy Soda	Rp 10.000
06.OTHER	Rp

Above prices are subject to % service charge



**PT. HOTEL MODERN BANDUNG PERMAI**  
JL. HAYAM WURUK 38 JEMBER

F U N C T I O N O R D E R

DATE ..... 19-03-03 5/1 20.03.03 ..... TIME 07.00

COUSTOMER ..... Mr. A Ruar Fitrianti

ADDRESS ..... Surabaya

TERMS OF FUNCTION ..... Meeting

RESERVATION ..... Paradise

ENTERTAINMENT / HIBURAN ..... -

COMPLYMENT ..... Kursi Dupa Ac. CHP. SS. WB

..... 30 per

JEMBER, 18 - 03 - 03 ..... 19

*Handwritten signature*

(F&B DEPT/BANQUET SECTION)

D A T E

COUSTOMER

ADDRESS

TERMS OF FUNCTION

RESERVATION

ENTERTAINMENT / HIBURAN

COMPLYMENT

- C.C.
- GENERAL MANAGER
  - H K DEPT
  - F O DEPT
  - PERSONEL DEPT
  - ENGINEERING DEPT
  - SECURITY DEPT
  - KITCHEN
  - ACCOUNTING DEPT
- \* F I L E

# PT. HOTEL MODERN SANDUNG PERMAI

JL. HAYAM WURUK 38 JEMBER

## FUNCTION - MENU

DATE 19 March 2003 TIME 12.00  
 CUSTOMER A. ROOM FITRIANTO  
 MENU ORDER  
 - Soup Ayam Jamur.  
 - Ayam Goreng BP.  
 - Ikan Limpa Rasa.  
 - Cap Cay ~~Receh~~ Eoreng.  
 - Nasi Putih  
 - Es Buah.  
 - Aqua.

30 pax @ Rp. 30.000,-

Lunch

Jember, 18 - 03 2003

( F&B DEPT / BANQUET SECTION )

- CC
- GENERAL MANAGER
- CUSTOMER
- KITCHEN
- ACCOUNTING DEPT



## HOTEL BANDUNG PERMAI

JL. HAYAM WURUK 38 JEMBER, 68135 - JATIM  
 TELEPHONE : (0331) 84528 - 84530 - 84531 - 84532  
 FACSIMILE (0331) 81099 TELEEX 31564 HBPA - 1A

*Coffee Shop*

NAME \_\_\_\_\_

Room No. \_\_\_\_\_

ADDRESS \_\_\_\_\_

SIGNATURE \_\_\_\_\_

Table No.	Date	Covers	Server	No.

Nº 001285





# INHOUSE GUEST LIST

Digital Repository Universitas Jember

FRONT OFFICE DEPT.

DATE: 19. MARET. 2003

NO.	ROOM	NAME	PERS	ARRIVAL	DEPARTURE	REMARK RESV / WI
01	203	MR. ROY IRWAN	2	1903003	16.30	RESV. INFO MEDIA
02	215	MR. ACHMAD	2	1903003	09.30	W.I. SIDHARJO
03	217	MR. ACHMAD	2	1903003	09.30	W.I. SIDHARJO
04	211	MR. PERMUDIA	2	1903003	12.45	RESV. SURABAYA
05	209	MR. ANDRIAN	2	1903003	19.30	W.I. JAKARTA
06	103	MR. HAKIM MATHUS	2	1903003	14.45	W.I. JAKARTA
07	415	DRIVER 103	1	1903003	14.45	W.I. JAKARTA
08	101	MR. HARSONO	2	1903003	18.00	W.I. SURABAYA
09	403	DRIVER 101	1	1903003	18.00	W.I. SURABAYA
10	215	MR. ONDRIE	2	1903003	18.00	W.I. MAKASSAR
11	225	MR. DON ANDER	2	1903003	20.00	W.I. TANGERANG
12	207	.B. AGUS WAHYUDI	2	1903003	21.30	W.I. MALANG



- GENERAL MANAGER  
- DIREKSI  
- HOUSE KEEPING  
- F & B

- SECURITY  
- KITCHEN  
- OPERATOR  
- ENGINERING

- BELL BOY  
- FILE

REPORTED BY

# INHOUSE GUEST LIST

Digital Repository Universitas Jember

FRONT OFFICE DEPT.

DATE: 19. MARET. 2003

NO.	ROOM	NAME	PERS	ARRIVAL	DEPARTURE	REMARK RESV / WJ
01	203	MR. ROY IRWAN	2	1903003	16.30	MESV. INFO MEDIA
02	215	MR. ACHMAD	2	1903003	09.30	W.I. SIDOARJO
03	217	MR. ACHMAD	2	1903003	09.30	W.I. SIDOARJO
04	211	MR. PRAMUDIA	2	1903003	12.45	MESV. SURABAYA
05	209	MR. ANDRIAN	2	1903003	19.30	W.I. JAKARTA
06	103	MR. HAKIM MATHUS	2	1903003	14.45	W.I. JAKARTA
07	415	DRIVER 103	1	1903003	14.45	W.I. JAKARTA
08	101	MR. HARSONO	2	1903003	18.00	W.I. SURAKARTA
09	403	DRIVER 101	1	1903003	18.00	W.I. SURAKARTA
10	215	MR. ONDRIA	2	1903003	18.00	W.I. MAKASSAR
11	225	MR. DON ANDNER	2	1903003	20.00	W.I. TANGSERANG
12	207	.R. AGUS WARYUDI	2	1903003	21.30	W.I. MALANG



- GENERAL MANAGER
- DIREKSI
- HOUSE KEEPING
- F & B
- SECURITY
- KITHEN
- OPERATOR
- ENGGINERING
- BELL BOY
- FILE

REPORTED BY \_\_\_\_\_