



**FASILITAS DAN PELAYANAN BANQUET PADA FOOD AND BEVERAGE
DEPARTEMEN DI ROYAL HOTEL AND LOUNGE JEMBER**

***BANQUET FACILITIES AND SERVICES IN THE FOOD AND BEVERAGE
DEPARTEMENT AT THE ROYAL HOTEL AND LOUNGE JEMBER***

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

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

Oleh:

Putu Agus Eka Wijaya

100903102005

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

2013



**FASILITAS DAN PELAYANAN BANQUET PADA FOOD AND BEVERAGE
DEPARTEMENT DI ROYAL HOTEL AND LOUNGE JEMBER**

***BANQUET FACILITIES AND SERVICES IN THE FOOD AND BEVERAGE
DEPARTEMENT AT THE ROYAL HOTEL AND LOUNGE JEMBER***

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Oleh:

Putu Agus Eka Wijaya

100903102005

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

2013

PERSEMBAHAN

Tulus kupersembahkan laporan ini kepada :

- 1) Ayahku tersayang I Putu Wiratama dan Ibuku Tercinta Ni Komang Witri yang sangat berarti dalam hidupku selama 21 tahun yang telah membesarkan dan mendidikku dengan penuh kesabaran ,keyakinan dan doa. Terimakasih pula atas pengorbanan yang tak ternilai harganya. Semoga dengan selesainya kuliahku yang aku tempuh selama tiga tahun,terwujudnya laporanku dan diraihnya gelar Amd.Par bisa menjadikan sedikit kebanggaan. Dan setelah ini aku akan terus berjuang dan semangat untuk meraih masa depan yang baik sehingga suatu saat nanti aku bisa membanggakan kedua orang tuaku karena tanpa kalian hidup aku tidak berarti apa-apa.”AKU MENCINTAI DAN MENYAYANGI AYAH IBUKU SEPERTI AKU MENCINTAI DIRIKU SENDIRI”.
- 2) Buat Adikku Dwi febriani, Ayu marsini,dan ketut catur terimakasih atas doa dan dukungannya.
- 3) Untuk seseorang yang selalu ada saat aku membutuhkan bantuan apapun dan yang selalu setia menemani dalam keadaan apapun serta dorongan semangat dan doa untuk kelancaran menyelesaikan laporan ini.
- 4) Trisia Ratna wati, yang telah banyak membantu dalam penyelesaian Laporan Praktek Kerja Nyata ini.
- 5) Almamaterku tercinta.

MOTTO

Kunci kesuksesan bisnis disebuah hotel adalah bagaimana pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada tamu sehingga tamu merasa senang dan puas.

Kebahagiaan hidup ada pada dirimu sendiri, maka bersungguh-sungguhlah meraihnya dan tetap lakukan yang terbaik dan semuanya akan indah pada waktunya.

“God always together with us”

(my Self. Putu Agus Eka Wijaya)

Sumber : Sugiarto, 2002, Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa. Jakarta, PT Pustaka Umum.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Putu Agus Eka Wijaya.

Nim : 100903102005

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “*Fasilitas dan pelayanan Banquet pada Food and Beverage departement di Royal Hotel and Lounge Jember*” adalah benar-benar hasil karya sendiri. Kecuali kutipan yang diajukan pada instansi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi..

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

Jember, 5 Mei 2013

Yang menyatakan,

Putu Agus Eka Wijaya

100903102005

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**FASILITAS DAN PELAYANAN BANQUET PADA FOOD AND
BEVERAGE DEPARTEMEN DI ROYAL HOTEL
AND LOUNGE JEMBER**

.

***BANQUET FACILITIES AND SERVICES IN THE FOOD AND
BEVERAGE DEPARTEMENT AT THE ROYAL HOTEL
AND LOUNGE JEMBER***

Oleh:

Putu Agus Eka Wijaya

NIM 100903102005

Dosen Pembimbing,

Drs. Suhartono, MP

NIP : 196002141988031002

PENGESAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul *Fasilitas dan Pelayanan Banquet pada Food and Beverage Departement di Royal Hotel and Lounge jember* telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 26 Juni 2013

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim penguji

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Didik Eko Julianto, M.AB

NIP : 196107221989021001

Drs. Suhartono, MP

NIP : 196002141988031002

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Prof. Dr. Hary Yuswadi. MA

NIP : 19520727198103003

RINGKASAN

Fasilitas dan Pelayanan Banquet pada Food and Beverage Departemen di Royal Hotel and Lounge Jember; Putu Agus Eka Wijaya; 100903102005; 70 halaman; Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Pariwisata adalah suatu proses yang dapat menciptakan nilai tambah terhadap barang dan jasa sebagai satu kesatuan produk, baik yang Nampak/nyata (*tangible product*) dan yang tidak tampak/tidak nyata (*intangible product*). Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Food and Beverage Department adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional. Restoran adalah suatu tempat yang identik dengan jajaran meja-meja yang tersusun rapi, dengan kehadiran orang, timbulnya aroma semerbak dari dapur dan pelayanan pramusaji, berdentingnya bunyi-bunyian kecil karena persentuhan gelas-gelas kaca, poselin, menyebabkan suasana hidup di dalamnya. Perkembangan dunia yang semakin maju dan modern ditambah dengan tingkat perbaikan ekonomi yang semakin tinggi disertai dengan makin banyaknya manusia yang keluar rumah untuk berbagai kesibukan menyebabkan industry restoran dapat berkembang pesat seperti sekarang ini.

Banquet adalah pesta perjamuan untuk suatu perayaan khusus, disertai dengan acara makan dan minum bersama pada suatu tempat yang telah dibentuk sedemikian rupa yang disebut *banc*. *Banquet* sering digunakan di hotel-hotel, karena hotel memiliki kapasitas tempat yang memadai serta perlengkapan dan peralatan makan yang lengkap. Cara penghidangan dalam suatu *Banquet* pada umumnya menggunakan *Buffet Service*, *American Service* atau *Russian Service* tetapi cara penghidangan ini dapat berubah sesuai dengan permintaan pemesan.

Royal Hotel and Lounge adalah sebuah usaha perhotelan yang berdiri pada tahun 2010 dan diresmikan pada tanggal 25 Agustus 2011 dengan nama CV bumiland. Pendirinya adalah seorang warga Negara Indonesia yang bernama *Henry Wijaya yang lahir di Malang pada tanggal 05 Mei 1982*. Sesuai dengan keputusan dinas perindustrian, perdagangan, dan energy sumberdaya mineral, Royal Hotel and Lounge terdaftar sebagai perusahaan perseorangan dengan nomor TDP 13.07.5.55.21801 pada tanggal 12 September 2011. Royal Hotel and Lounge merupakan hotel bintang 3 yang terletak di jalan karimata no 50 A dengan nomor telephone 0331-326677 fax 0331-326789. Lokasi yang sangat strategis di tengah kota Jember. Dekat dengan pusat kota dan memiliki akses yang mudah dari instansi-instansi vital yang ada di kota Jember. Dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata di Royal Hotel and Lounge dapat diketahui tentang fasilitas dan pelayanan *Banquet* yang ada pada *Departement Food and Beverage* yaitu pada bagian *Banquet*. Dengan demikian pelayanan yang sudah ada di Royal Hotel and lounge cukup sesuai dengan bidang layanan yang diberikan kepada tamu pada saat kegiatan *event* berlangsung. Namun dengan struktur organisasi yang belum ada di dalam bagian *Banquet*, maka peran personil di dalam melakukan pelayanan sangat penting karena apabila terjadi *event* yang bersamaan pelayanan bisa dilakukan dengan optimal sesuai dengan *job discription* masing-masing. Serta fasilitas yang cukup dan memadai apabila terjadi kegiatan yang bersamaan maka tidak terjadi kekurangan baik dari fasilitas peralatan, perlengkapan dan lain sebagainya. Kesan positif yang harus ada pada setiap Departemen khususnya bagian *Banquet*. Dengan adanya kerja sama yang baik antara karyawan dan atasan maupun pemilik hotel itu sendiri, maka pelaksanaan kegiatan kerja akan menjadi lebih mudah untuk dilakukan karena suatu kerja sama yang baik akan mendapatkan hasil yang baik dan memuaskan. Kerja sama dengan Departemen-Departemen lain juga sangat penting dan saling membutuhkan karena bagian *Banquet* tidak dapat bekerja sendiri tanpa adanya bantuan dan dukungan langsung maupun tidak langsung dengan bagian-bagian lain yang ada di dalam hotel

PRAKATA

Puja dan Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, pemilik kebenaran yang senantiasa melimpahkan rahmat serta hidayahNya, sehingga Laporan Praktek Kerja Nyata ini dapat diselesaikan dengan baik. Penyusunan laporan ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Ahli Madya pada program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Suatu kebiasaan tersendiri yang telah sekian lama menimba ilmu melalui keterlibatan diri dalam proses pencarian intelektual dengan segala dinamika, berhasil menulis laporan dengan judul “ *Fasilitas dan Pelayanan Banquet pada Food and Beverage Departemen di Royal Hotel and Lounge Jember*”. Dalam penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata ini tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang ada. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Drs. Sasongko, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Dra. Sri Wahjuni, M.Si selaku Ketua Program studi Diploma III Pariwisata.
4. Drs. Suhartono,MP selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatian untuk selalu memberikan bimbingan, nasehat dan pengarahan yang sangat berguna bagi penyelesaian laporan ini.
5. Dra. Sri Wahjuni, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
6. Segenap Dosen , Karyawan dan Karyawati di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada umumnya, dan Program Studi Diploma III Pariwisata pada khususnya..

7. Bapak Henry selaku Owner di Royal Hotel and Lounge Jember.
8. Bapak Zainal Arifin selaku General Manager di Royal Hotel and Lounge Jember
9. Bapak Rudi, dan semua Karyawan di Royal Hotel and Lounge Jember.
10. Teman-teman dan sahabatku D III Pariwisata 2010 semoga sukses buat kalian semua.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata ini.

Didasari dengan rasa sadar bahwa penulisan laporan ini masih banyak kekurangannya, maka mengingat keterbatasan penyusun sebagai manusia yang tidak luput dari segala kesalahan dan kekurangan. Karenanya permohonan maaf yang sebesar-besarnya atas ketidaksempurnaan dalam laporan ini.

Akhirnya dengan penuh harapan, semoga penulisan laporan ini bermanfaat bagi pembaca pada umumnya. Besar harapan bagi penyusun agar laporan ini bisa memberikan pengetahuan dan informasi tentang dunia Pariwisata bagi kita semua.

Jember, 29 Mei 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSEMBAHAN	i
HALAMAN MOTTO	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata	3
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	3
1.3.2 Manfaat praktek Kerja Nyata	3
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Definisi Hotel	5
2.1.1 Jenis-jenis Hotel	5
2.1.2 Klasifikasi Hotel	8
2.2 Departemen Pokok yang ada di Hotel	11
2.3 Food and Beverage Departemen	12
2.3.1 Pengertian Food and Beverage Departemen	12
2.4 Organisasi Food and Beverage Departemen	14
2.5 Definisi Banquet	19
2.5.1 Pengertian Banquet	19
2.5.2 Jenis-jenis Banquet	20
2.5.3 Penyelenggaraan Banquet	21
2.5.4 Keuntungan Banquet Service	24

2.5.5 Peralatan dan Perlengkapan yang digunakan dalam Banquet.....	25
2.5.6 Organisasi Banquet.....	27
2.5.7 Tugas dan Tanggung Jawab Banquet	28
2.5.8 Tugas Khusus Waiter/SS di Banquet Outlet	31
BAB 3. GAMBARAN UMUM	33
3.1 Profil dan Sejarah Royal Hotel and Lounge	33
3.2 Informasi Umum Royal Hotel and Lounge	34
3.3 Visi dan Misi Royal Hotel and Lounge	35
3.3.1. Visi Royal Hotel and Lounge	35
3.3.2. Misi Royal Hotel and Lounge	36
3.4 Fasilitas yang Disediakan di Royal Hotel and Lounge	36
3.4.1. Kamar dan Suites	36
3.4.2. Restorant	38
BAB 4. PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA	39
4.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	39
4.2 Departement Food And Beverage Pada Royal Hotel and LoungeJember.....	44
4.2.1 Restoran	44
4.2.1.1 Hubungan Kerja Restoran dengan bagian lain Di dalam Sebuah Hotel.....	45
4.2.1.2 Pelayanan di Restoran Pada Royal hotel and Lounge Jember.....	46
4.2.2 Banquet.....	48
4.2.2.1 Pelaksanaan Banquet di Royal Hotel and Lounge.....	49
4.2.2.3 Tugas dan Tanggung Jawab Banquet di Royal Hotel and Lounge.....	49
4.2.2.4 Scheedulle Banquet / Pembagian shift kerja di Banquet Outle.....	50
4.2.2.5 Hubungan Banquet Dengan Departement Lain di dalam Royal Hotel and Lounge.....	51
4.2.3 Peranan Waiter.....	52
4.2.3.1 Tugas Umum waiter.....	53

4.2.3.2 Tugas Khusus Waiter/SS di Banquet Outlet.....	54
4.2.4 Peralatan dan Perlengkapan yang digunakan dalam Pelaksanaan Banquet Service di Royal Hotel and Lounge.....	55
4.2.4.1 Cara Menata Alat, Meja Makan dan Minum.....	56
4.2.4.2 Cara penyajian Hidangan.....	57
4.2.5 Fasilitas dan pelayanan Banquet pada Food and beverage Departemen di Royal Hotel and Lounge.....	58
4.2.5.1 Fasilitas untuk acara Banquet di Royal Hotel and Lounge.....	58
4.2.5.2 Pelayanan Banquet pada Royal Hotel and Lounge.....	59
4.2.6 Standart Operational Prosedure Banquet di Royal Hotel and Lounge.....	61
4.2.7 Penataan Ruangan dan Pengaturan Meja Banquet di Royal Hotel and Lounge.....	64
4.2.7.1 Prosedur Penataan Meja pada banquet di Royal Hotel and Lounge.....	65
4.2.8 Bentuk Lay Out Banquet yang ada di Royal Hotel and Lounge.....	67
BAB 5. PENUTUP	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I** : Contoh Brosur
- Lampiran II** : Contoh Captain Order (CO)
- Lampiran III** : Contoh Restaurant Bill
- Lampiran IV** : Contoh Banquet Event Order
- Lampiran VII** : Daftar Tamu (Guest List In House)
- Lampiran VIII** : Jadwal Kerja karyawan dan magang
- Lampiran IX** : Sertifikat Magang
- Lampiran X** : Nilai Magang
- Lampiran XI** : Surat Balasan Magang dari Hotel
- Lampiran XII** : Surat Tugas Magang dari Kampus
- Lampiran XIII** : Surat Tugas Bimbingan Tugas Akhir

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1** : Restoran Royal Hotel and Lounge
- Gambar 2** : Set up round table event
- Gambar 3** : Menu Buffet untuk event
- Gambar 4** : Prepare for menu buffeet
- Gambar 5** : Lounge for Royal Hotel and Lounge
- Gambar 6** : Foto bersama karyawan Royal Hotel and Lounge
- Gambar 7** : Front office Royal Hotel and Lounge
- Gambar 8** : Set up *U Shape*
- Gambar 9** : Water Melon juice
- Gambar 10** : Menu Nasi goreng *seafood and vanilla milkshake*
- Gambar 11** : Menu lalapan ayam goreng
- Gambar 12** : Proses clear up
- Gambar 13** : Pelayanan Room service
- Gambar 14** : Halaman depan Royal Hotel and Lounge
- Gambar 15** : Swimming pool Royal Hotel and Lounge
- Gambar 16** : Menu appetizer
- Gambar 17** : Menu capcay
- Gambar 18** : Menu maincourse
- Gambar 19** : Set- up table manner
- Gambar 20** : Set-up Wedding Party