



**PERANAN *FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT*  
PADA HOTEL ISTANA JEMBER**

***THE ROLE OF FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT  
AT ISTANA HOTEL JEMBER***

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Ahli Madya (A.Md.) Pariwisata Program Diploma III  
Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Oleh :

**TIKA LESTARI  
NIM 090903102004**

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

## **PERSEMBAHAN**

Laporan ini saya persembahkan untuk :

1. Ibunda Siti Rufiah dan Ayahanda Nuri yang tercinta, yang selama ini telah mendoakan, memberi kasih sayang, membimbing, serta mendukung dengan sepenuh hati;
2. Saudara laki-lakiku Wahyu Purnomo dan keluarga besarku, yang selalu mendukung sampai terselesaikannya laporan akhir ini;
3. Abang Yudhi Syafutra, yang telah mendoakan serta memberikan dukungan dan semangat dengan sepenuh hati;
4. Guru-guruku sejak SD, SMP, SMU, yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran;
5. Teman – temanku Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Angkatan 2009;
6. Almamater Diploma III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
7. Terimakasih juga buat semua yang telah mendukung saya agar menjadi lebih baik dari sebelumnya.

## **MOTTO**

*Kunci yang mensukseskan bisnis Restoran disamping rasa hidangan yang enak  
adalah sentuhan para waiters/waitress adalah menjamu tamu*

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

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tika Lestari

NIM : 090903102004

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul "*Peranan Food And Beverage Department Pada Hotel Istana Jember*" adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta 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 adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 18 Januari 2013

Yang menyatakan,



Tika Lestari

NIM 090903102004

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

**PERANAN *FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT*  
PADA HOTEL ISTANA JEMBER**

Oleh

Tika Lestari

NIM 090903102004

Pembimbing

Dosen Pembimbing : Yuslinda Dwi Handini, S.Sos, M.AB

## PENGESAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata berjudul :

*"Peranan Food And Beverage Department Pada Hotel Istana Jember"* telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari : Senin

Tanggal : 21 Januari 2013

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji

Ketua



Drs. Sama'I, M.Kes  
NIP.19571124 198702 1 001

Anggota I,




Yushinda Dwi H, S.Sos, MAB  
NIP. 19790919 200812 2 001

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



  
Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A  
NIP 195207271981031003

## RINGKASAN

**Peranan *Food And Beverage Department* Pada Hotel Istana Jember;** Tika Lestari, 090903102004; 2012: 66 halaman; Jurusan Ilmu Administrasi Program DIII Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

*Food & beverage department* merupakan 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 tidak di hotel tersebut, dan dikelola secara komersial serta profesional.

Tujuan pelaksanaan praktek kerja nyata di hotel Istana Jember, yang dilaksanakan pada tanggal 02 April – 20 Mei 2012 adalah mengetahui peranan *food and beverage department* pada hotel Istana Jember. Tugas dan tanggung jawab *food & beverage department* adalah mengelola penyediaan serta penyajian makanan dan minuman bagi tamu hotel maupun pemesanan di luar hotel.

Di hotel Istana *Food & beverage department* dibagi menjadi dua bagian , yaitu bagian *food & beverage service* dan *food & beverage product*. Bagian *food & beverage service* seperti *waiter/waitress* bertugas langsung berhubungan dengan tamu, sedangkan *food & beverage product* terdiri dari *kitchen* dan *stewarding* adalah bagian yang mengatur pengadaan dan pemeliharaan peralatan makan, saji, dan masak.

Hasil yang diperoleh langsung dari praktek kerja nyata ini yaitu seorang *waiter/waitress* harus selalu rapi dan ramah dalam menghadapi tamu. Selalu siap menerima keluhan atau ketidakpuasan dari tamu karena bagian ini langsung berhubungan dengan tamu. Kelemahan di Hotel Istana adalah belum adanya *Room service* sehingga *waiter/waitress* harus merangkap menjadi *room service* apabila ada tamu yang pesan dari kamar. Sedangkan *food & beverage product* terdiri dari *kitchen* yang bertugas merencanakan dan mengolah makanan atau pesanan tamu, yang membuat makanan adalah *chef*, sehingga bentuk, rasa, dan keberhasilan atau kegagalan hidangan ada di tangan *chef*. Bagian *stewarding* juga sangat penting

keberadaannya karena bagian ini yang mengatur pengadaan dan pemeliharaan peralatan makan, saji, dan masak. Kelemahan *Food & beverage product* ini masih kurang dalam perencanaan dan masih kurangnya tenaga pada bagian ini, sehingga sering tamu yang marah karena menunggu terlalu lama pesanan mereka.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini yang berjudul “Peranan *Food And Beverage Department* Pada Hotel Istana Jember”. Karya tulis ilmiah ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak, sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih 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 Wahyuni, M.Si., selaku Ketua Program Studi Diploma III Pariwisata;
4. Yoslinda Dwi Handini, S.Sos, M.AB., selaku Dosen Pembimbing Penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta memberikan bimbingan dan pengarahan yang sangat berguna bagi selesainya laporan ini;
5. Drs. Anwar, M.Si., selaku dosen Wali yang telah banyak memberikan saran selama masa studi;
6. Segenap dosen, karyawan dan karyawan di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada umumnya;
7. Bapak Iman Santoso selaku *General Manager* Hotel Istana Jember;
8. Semua pihak yang membantu dalam proses penyusunan laporan ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan laporan tugas akhir ini. Akhirnya dengan penuh harapan, semoga penulisan laporan ini bermanfaat bagi penyusun pada khususnya dan bagi

pembaca pada umumnya. Besar harapan bagi penyusun agar laporan ini bisa memberikan pengetahuan dan informasi.

Jember, 18 Januari 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PEMBIMBING</b> .....	v
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>HALAMAN RINGKASAN</b> .....	vii
<b>PRAKATA</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	4
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata</b> .....	5
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	5
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	5
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
<b>2.1 Definisi Hotel</b> .....	6
2.1.1 Jenis-jenis Hotel.....	6
2.1.2 Klasifikasi Hotel .....	9
<b>2.2 Departemen Pokok yang Ada di Hotel</b> .....	13
<b>2.3 Restoran</b> .....	14
2.3.1 Pengertian Restoran .....	14
2.3.2 Macam-macam Tipe Restoran .....	15
2.3.3 Peralatan-peralatan yang Digunakan di Restoran .....	19

<b>2.4 Jenis-jenis Restoran dan Cara Pelayanannya .....</b>	<b>20</b>
2.4.1 Jenis-jenis Restoran .....	20
2.4.2 Cara Pelayanan Di Restoran .....	22
<b>2.5 Food &amp; Beverage Department.....</b>	<b>22</b>
2.5.1 Pengertian <i>Food &amp; Beverage Department</i> .....	22
2.5.2 Fungsi Departemen <i>Food &amp; Beverage</i> .....	23
2.5.3 Pembagian Departemen <i>Food &amp; Beverage</i> .....	23
2.5.4 Tujuan Departemen <i>Food &amp; Beverage</i> .....	24
<b>2.6 Ruang Lingkup Pekerjaan Departemen <i>F&amp;B</i> .....</b>	<b>24</b>
<b>2.7 Sistem Dasar Pelayanan <i>Food &amp; Beverage</i>.....</b>	<b>25</b>
<b>2.8 Standar Prosedur Pelayanan di Restoran .....</b>	<b>30</b>
 <b>BAB 3. GAMBARAN UMUM</b>	
<b>3.1 Sejarah Hotel .....</b>	<b>32</b>
<b>3.2 Informasi Umum Hotel .....</b>	<b>32</b>
<b>3.3 Visi dan Misi Hotel .....</b>	<b>33</b>
3.3.1 Visi Hotel .....	33
3.3.2 Misi Hotel.....	33
<b>3.4 Fasilitas yang Disediakan.....</b>	<b>34</b>
3.4.1 Fasilitas Kamar .....	34
3.4.2 Fasilitas Restoran .....	36
<b>3.5 Struktur Organisasi.....</b>	<b>37</b>
3.5.1 Struktur Organisasi Hotel Istana Jember .....	37
3.5.2 Struktur Organisasi Restoran Hotel Istana .....	38
3.5.3 Struktur Organisasi <i>F&amp;B Department</i> .....	39
3.5.4 Tugas dan Tanggung Jawab Masing-masing Department di Hotel Istana Jember.....	40

<b>3.6 Pembagian Jam Kerja .....</b>	<b>43</b>
3.6.1 Jumlah Karyawan Hotel .....	44
3.6.2 Sistem Upah .....	45
<b>BAB 4. PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA</b>	
<b>4.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....</b>	<b>46</b>
<b>4.2 Peranan Food and Beverage Department</b>	
<b>Pada Hotel Istana Jember .....</b>	<b>60</b>
<b>4.3 Hubungan Kerja Food &amp; Beverage Department dengan Bagian</b>	
<b>Lain di dalam Hotel Istana Jember.....</b>	<b>62</b>
<b>BAB 5. PENUTUP</b>	
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>65</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>66</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran I : Foto Ruang Restoran
- Lampiran II : Menu Restoran Hotel Istana
- Lampiran III : Contoh Bill
- Lampiran IV : Contoh Breakfast Coupon
- Lampiran V : Contoh Taking Order
- Lampiran VI : Contoh Front Office Daily Room
- Lampiran VII : Surat Tugas Kampus
- Lampiran VIII : Sertificate
- Lampiran IX : Nilai