



**KUALITAS PELAYANAN KITCHEN BANQUET
DALAM MENJAMU TAMU ROMBONGAN
DI HOTEL SAHID SURABAYA**

***THE BANQUET KITCHEN SERVICE QUALITY IN SERVICING
THE GUESTS IN SAHID HOTEL SURABAYA***

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Oleh :

**Novita Kristiana
NIM. 100903102008**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2013**



**KUALITAS PELAYANAN KITCHEN BANQUET
DALAM MENJAMU TAMU ROMBONGAN
DI HOTEL SAHID SURABAYA**

***THE BANQUET KITCHEN SERVICE QUALITY IN SERVICING
THE GUESTS IN SAHID HOTEL SURABAYA***

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

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

Oleh :

**Novita Kristiana
NIM. 100903102008**

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

2013

PERSEMBAHAN

Dengan setulus hati, Saya persembahkan Karya Tulis ini untuk :

- 1 Ayah dan Ibu (Suhariadi (Alm) dan Sumarmi) tercinta, yang telah mendoakan, memberi kasih sayang, membimbing, serta mendukung dengan sepenuh hati baik materi maupun non materi;
- 2 Keluarga besarku yang terus memberi doa dan dukungan disetiap langkahku;.
- 3 Robetr firmanto yang selalu memberikan doa dan dukungan;
- 4 Sahabatku Rina Yunawati yang selalu menghibur dan memberi semangat;
- 5 Teman-teman ku Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Angkatan 2010;
- 6 Almamater Diploma III Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTTO

Tugas kita bukanlah untuk berhasil tugas kita adalah untuk mencoba,
Karena dalam mencoba itulah kita menemukan dan belajar
membangun kesempatan untuk berhasil
(Mario Teguh)^{*)}

“Pelayanan yang baik membuahkan penjualan yang berlimpah. Jika Anda melayani
pelanggan dengan baik, mereka akan membukakan
pintu yang anda sendiri tak bisa buka.”
(Jim Rohn)^{**)}

^{*)} <http://www.dutagratis.com/2013/04/1001-kata-kata-bijak-dan-motivasi-mario-teguh.html>

^{**)} http://katakatabijak.com/pelayanan-yang-baik-menuju-kesuksesan-yang-bisa-tanpa-kita-duga?utm_jim_ohn.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Novita Kristiana

NIM : 100903102008

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “*Kualitas Pelayanan Kitchen Banquet Dalam Menjamu Tamu Rombongan Di Hotel Sahid Surabaya*” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 14 Juni 2013

Yang menyatakan,

Novita Kristiana
NIM. 100903102008

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**KWALITAS PELAYANAN KITCHEN BANQUET DALAM
MENJAMU TAMU ROMBONGAN DI HOTEL SAHID
SURABAYA**

Oleh

**Novita Kristiana
NIM 100903102008**

Pembimbing:

Dosen Pembimbing : Dr. Edy Wahyudi, S.Sos, MM

UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMISTRASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA

PERSETUJUAN

Telah Disetujui Laporan Hasil Praktek Kerja Nyata Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember

Nama : Novita Kristiana
NIM : 100903102008
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata
Judul : “Kualitas Pelayanan Kitchen Banquet Dalam Menjamu Tamu Rombongan Di Hotel Sahid Surabaya”.

Jember, 30 Mei 2013

Menyetujui,
Dosen Pembimbing,

Dr. Edy Wahyudi, S.Sos, MM
NIP. 19750825 200212 1 002

PENGESAHAN

Karya ilmiah Praktek Kerja Nyata berjudul “*Kualitas Pelayanan Kitchen Banquet Dalam Menjamu Tamu Rombongan Di Hotel Sahid Surabaya*” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Jum’at, 14 Juni 2013

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Djoko Susilo, M.Si
NIP. 19590831 198902 1 001

Dr. Edy Wahyudi, S.Sos, MM
NIP. 19750825 200212 1 002

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA
NIP. 19570727 198103 1 003

RINGKASAN

Kualitas Pelayanan Kitchen Banquet Dalam Menjamu Tamu Rombongan Di Hotel Sahid Surabaya; Novita Kristiana, 100903102008; 2013; 46 Halaman; Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi DIII Usaha Perjalanan Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Food and beverage department merupakan suatu department yang mengurus tentang makan dan minum dalam usaha perhotelan. Hotel yang memiliki restoran dan ruang pertemuan seperti hotel Sahid Surabaya, *food and beverage department* tidak hanya melayani tamu yang menginap di hotel tersebut namun juga tamu yang datang untuk melaksanakan acara di Hotel ini.

Praktek Kerja Nyata yang dilaksanakan di hotel Sahid Surabaya pada tanggal 11 Februari-20 April 2013 bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan *kitchen banquet* dalam menjamu tamu rombongan di hotel Sahid Surabaya. Tugas dalam melayani tamu rombongan yang menginap dan tidak menginap di hotel Sahid Surabaya merupakan tanggung jawab dari *food and beverage department*.

Hotel Sahid Surabaya membagi *food and beverage department* dalam dua bagian *food and beverage service* dan *food and beverage product*. Produk dibagi menjadi dua tempat yaitu *main kitchen* dan *banquet kitchen*. Dua tempat tersebut memiliki tugas yang berbeda namun, tetap dalam satu lingkup kerja. *Main kitchen* bertugas melayani pesanan bagi tamu yang tidak rombongan. *Banquet kitchen* bertugas melayani tamu rombongan yang mengadakan acara di hotel Sahid Surabaya.

Hasil yang diperoleh langsung dari praktek kerja nyata ini adalah mengetahui bagaimana tatanan kerja pada *kitchen banquet* yang dilakukan oleh beberapa chef yang bertugas. Mengetahui seperti apa proses pembuatan suatu makanan serta cara menyajikan agar bisa menarik dan menggugah selera makan dari tamu. *Kitchen banquet* bisa dikatakan mempunyai kualitas yang baik karena beberapa prosedur yang telah dilaksanakan dan ditetapkan pada *kitchen banquet* ini memang sudah sesuai standart yang ditetapkan oleh para ahli. Predikat baik untuk kualitas yang dihasilkan

oleh hotel Sahid Surabaya khususnya untuk *food and beverage department*. Mulai dari prosedur kerja, kebersihan tempat kerja, bahan yang digunakan, alat-alat yang dipakai, prosedur pembuatan makanan hingga penyajiannya.

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan praktek kerja nyata yang berjudul “Kualitas Pelayanan Kitchen Banquet Dalam Menjamu Tamu Rombongan Di Hotel Sahid Surabaya”. Laporan praktek kerja nyata ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan diploma tiga (DIII) pada Jurusan Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

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

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
2. Dr. Edy Wahyudi, S.Sos, MM, selaku Dosen Pembimbing Utama;
3. Dra. Sriwahyuni, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik, dan selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata;
4. Wiwik Dwi Mariyani, SST.Par, yang telah membantu dalam penempatan lokasi Praktek Kerja Nyata, Rudy Tri Handoko, SST.Par, yang juga membantu dalam penempatan lokasi Praktek Kerja Nyata;
5. semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat

Jember, 14 Juni 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBING	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
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	4
2.1 Pengertian Hotel	4
2.2 Klasifikasi Hotel	4
2.3 Department Yang Ada Di Hotel	8
2.4 Tipe Kamar	10
2.5 Kode-kode Kamar	11
2.6 Kitchen	13

2.7 Banquet	15
2.8 Indikator Kualitas Pelayanan	16
BAB 3. GAMBARAN UMUM	19
3.1 Sejarah Hotel	19
3.2 Visi dan Misi Hotel	21
3.3 Informasi Umum Hotel	21
3.4 Fasilitas	22
3.4.1 Fasilitas Pokok.....	23
3.4.2 Fasilitas Pendukung.....	23
3.5 Pembagian Jam Kerja	24
3.6 Department Yang Ada Di Hotel Sahid Surabaya	25
3.7 Gambaran SDM hotel sahid	27
3.8 Struktur Organisasi	29
3.8.1 Struktur Organisasi di Hotel Sahid Surabaya	29
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Diskripsi Pelaksanaan Prakter Kerja Nyata	31
4.2 Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata	31
4.3 Hasil Praktek Kerja Nyata	32
4.4 Kualitas Kitchet Banquet	33
4.5 Pastry	37
4.6 Standar Operasional Prosedur	38
4.7 Indikator Kualitas Pelayanan	39
BAB 5. PENUTUP	46
5.1 Kesimpulan	46
5.2 Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1 Jumlah Karyawan Hotel Sahid	28
4.1 Jadwal Kegiatan Praktek Kerja Nyata	31
4.2 Daftar Peralatan <i>Banquet Kitchen</i>	40
4.3 Bahan Masakan.....	44

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
3.1 Struktur Organisasi di Hotel Sahid Surabaya	29
3.2 Struktur Organisasi <i>F & B Product</i> di Hotel Sahid Surabaya	30
GAMBAR	
1. Gedung Hotel Sahid Surabaya	48
2. Main kitchen	48
3. <i>Fruits</i> Untuk Kamar	49
4. Salad Untuk <i>Table Manner</i>	50
5. Set-Up Room <i>Table Manner</i>	50
6. Pastry Room	51
7. Proses Membuat Kue	52
8. Presidential Suite Room	52
9. Presidential Suite Room dan Deluxe Business Room	53
10. Fasilitas Kamar dan Kitchen Banquet	54
11. Bar dan Coffee Shop	55
12. Tempat Karaoke di Coffee Shop	56
13. Daftar Menu Makanan	57
14. Daftar Menu Minuman	60
15. Menu Order	64
16. Tabel Penentuan Harga	67
17. Contoh Brosur	68
18. Kompor Kitchen Banquet	71
19. Absensi Kehadiran	72
20. <i>Chiller</i> Penyimpanan Sayur dan Bumbu	73
21. Penerangan <i>Kitchen Banquet</i> dan Saluran Pembuangan Air	74
22. Tempat Pencuci dan Ventilasi Udara	75
23. Transkrip Wawancara	76

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Permohonan Tempat Magang
- Lampiran 2. Surat Ijin Tempat Magang
- Lampiran 3. Surat Tugas Magang
- Lampiran 4. Sertifikat Magang
- Lampiran 5. Nilai Magang Dari Instansi
- Lampiran 6. Nilai Magang Dari Kampus
- Lampiran 7. Form Pengajuan Judul
- Lampiran 8. Form Pengajuan Pembimbing
- Lampiran 9. Surat Tugas Pembimbingan