



**PERANAN PELAYANAN DEPARTEMEN MAKANAN DAN MINUMAN  
UNTUK MENINGKATKAN HOTEL BINTANG MULIA  
KABUPATEN JEMBER**

***ROLE OF FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT TO INCREASE  
BINTANG MULIA HOTEL REGENCY JEMBER***

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Oleh

**Tryana Afrilyanti  
NIM 100903102006**

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



**PERANAN PELAYANAN DEPARTEMEN MAKANAN DAN MINUMAN  
UNTUK MENINGKATKAN HOTEL BINTANG MULIA  
KABUPATEN JEMBER**

***ROLE OF FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT TO INCREASE  
BINTANG MULIA HOTEL REGENCY JEMBER***

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

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

Oleh

**Tryana Afrilyanti  
NIM 100903102006**

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

## **PERSEMBAHAN**

Laporan Praktek Kerja Nyata ini saya persembahkan kepada:

1. Ibunda Riwuk Sriyatingsih dan Ayahanda Budiyo yang setiap saat selalu mendoakanku dan selalu membimbingku dalam mengerjakan laporan tugas akhir hingga terselesaikan;
2. Kakakku Titis Agustina yang memberikan dukungan untukku;
3. guru-guru sejak masa Taman Kanak-Kanak sampai Perguruan Tinggi, yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran;
4. almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

## **MOTTO**

Memberikan pelayanan prima adalah meninggalkan ego tanpa meninggalkan keinginan untuk terus belajar agar dapat memberikan yang terbaik.

(Enny Hardjanto)<sup>1</sup>

---

<http://otremoles.blogspot.com/2013/06/pelayanan.html>. [on line] [25 Juni 2013]<sup>1</sup>

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Tryana Afrilyanti

NIM : 100903102006

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa laporan praktek kerja nyata yang berjudul “Peranan Pelayanan Departemen Makanan dan Minuman Untuk Meningkatkan Hotel Bintang Mulia Jember” 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.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan 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, 2 September 2013

Yang menyatakan,

Tryana Afrilyanti

NIM 100903102006

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

**PERANAN PELAYANAN DEPARTEMEN MAKANAN DAN MINUMAN  
UNTUK MENINGKATKAN HOTEL BINTANG MULIA  
KABUPATEN JEMBER**

Oleh

Tryana Afrilyanti  
100903102006

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Sama'i, M.Kes

## PENGESAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata berjudul “Peranan Pelayanan Makanan dan Minuman Untuk Meningkatkan di Hotel Bintang Mulia Jember” telah diuji dan disahkan pada:

hari : Rabu

tanggal : 11 September 2013

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim Penguji

Ketua,

Ika Sisbintari, S.Sos., MAB  
NIP 19740207 200501 2 001

Sekretaris,

Anggota,

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

Dra. Sri Wahyuni, M.Si  
NIP 19560409 198702 2 001

Mengesahkan  
Dekan,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA  
NIP 19520727 198103 1 003

## RINGKASAN

**Peranan Pelayanan Departemen Makanan dan Minuman Untuk Meningkatkan Hotel Bintang Mulia Jember;** Tryana Afrilyanti; 100903102006; 2013; 68 halaman; Program Studi Diploma Tiga Usaha Perjalanan Wisata; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Dunia pariwisata adalah dunia universal artinya bagi seseorang yang membutuhkan hiburan akan menyatakan sama bahwa pariwisata juga adalah kebutuhan sekunder. Hotel merupakan tempat tinggal sementara bagi para wisatawan selama mereka jauh dari tempat asalnya. Rumusan masalah yang diambil yaitu bagaimana peranan pelayanan Departemen Makanan dan Minuman Untuk Meningkatkan Hotel Bintang Mulia Jember.

Tujuan praktek kerja nyata yang dilakukan di Hotel Bintang Mulia jember untuk mengetahui peranan pelayanan departemen makanan dan minuman di Hotel Bintang Mulia Jember. *Service* atau layanan merupakan suatu proses. Proses ini terdiri dari banyak kegiatan yang melibatkan interaksi antara pelanggan dan penyedia jasa. Pengertian *food and beverage* secara khusus (dilihat dari dunia perhotelan) 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 tidak di hotel tersebut, dan dikelola secara komersial serta profesional.

Salah satu peranan *food and beverage department* di Hotel Bintang Muli yaitu Menyajikan makanan dan minuman yang berkualitas kepada para tamu dari restoran yang sebelumnya telah diproses di *food and beverage product*. *Food and beverage department* terdapat dua bagian yaitu *food and beverage service* dan *food and beverage product*. *Food and beverage service* dan *food and beverage product* harus saling bekerja sama dengan baik satu sama lain untuk melayani kebutuhan tamu demi mendapat kesan positif tersendiri yang memang harus diterapkan didalam *Food and Beverage Department*.



## **PRAKATA**

Puji syukur ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan praktek kerja nyata yang berjudul “Peranan Pelayanan Makanan dan Minuman Untuk Meningkatkan Hotel Bintang Mulia Jember”. Laporan praktek kerja nyata ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar ahli madya (A.Md) pada program studi diploma III 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, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
2. Dr. Sasongko, M.Si, Ketua Jurusan Ilmu Administrasi;
3. Dra. Sri Wahyuni, M.Si, Ketua Program Studi Diploma Tiga Usaha Perjalanan;
4. Drs. Sama’i, M.Kes, dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, serta perhatiannya dalam memberikan bimbingan, saran yang berharga, dan pengarahan selama penyusunan laporan praktek kerja nyata ini;
5. Drs. Sugeng Purnomo, SE selaku Manager Hotel Bintang Mulia yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan kegiatan praktek kerja nyata di Hotel Bintang Mulia Jember;
6. Seluruh karyawan Hotel Bintang Mulia Jember yang memberikan dukungan saat berlangsungnya kegiatan praktek kerja nyata;
7. kakakku tersayang Bambang Irawan, terima kasih atas doa, cinta, dukungan, dan semangatnya kepadaku;
8. Sahabat saya Lely, Lophe, Ayu, Anggun, dan Vera yang bersedia membantu dan memberi semangat dalam pengerjaan tugas akhir ini;
9. Mas Iping terima kasih sudah meluangkan tenaga untuk membantu dalam pengeprintan sehingga terselesaikannya tugas akhir ini;

10. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Diploma Tiga Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2010, terima kasih telah memberikan motivasi serta ide-ide cemerlang selama perkuliahan, dan
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih untuk semuanya.

Laporan Praktek Kerja nyata ini telah disusun dengan segenap kemampuan yang dimiliki penulis, harapan penulis semoga laporan praktek kerja nyata ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Jember, September 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>v</b>
<b>PEMBIMBINGAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata.....</b>	<b>3</b>
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata .....	3
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata .....	4
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Definisi Hotel .....</b>	<b>5</b>
<b>2.2 Jenis-jenis Hotel .....</b>	<b>5</b>
<b>2.3 Klasifikasi Hotel.....</b>	<b>8</b>

<b>2.4 Departemen yang ada di Hotel .....</b>	<b>11</b>
<b>2.5 Pengertian Pelayanan .....</b>	<b>12</b>
<b>2.6 Pengertian Restoran .....</b>	<b>13</b>
2.6.1 Macam-macam Restoran .....	14
2.6.2 Peralatan yang Digunakan di Restoran .....	17
2.6.3 Jenis-jenis Restoran .....	17
2.6.4 Jenis-jenis Pelayanan di Restoran.....	19
2.6.5 Jenis Pelayanan <i>Room Service</i> .....	21
<b>2.7 Pengertian <i>Food and Beverage Department</i> .....</b>	<b>21</b>
2.7.1 Tujuan <i>Food and Beverage Department</i> .....	21
2.7.2 Ruang Lingkup Pekerjaan <i>Food and Beverage</i> <i>Department</i> .....	22
<b>2.8 Standar Prosedur Pelayanan di Restoran .....</b>	<b>24</b>
<b>2.9 Sikap sebagai Seorang Pramusaji.....</b>	<b>25</b>
<b>BAB 3. GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>26</b>
<b>3.1 Sejarah Singkat Hotel Bintang Mulia Jember .....</b>	<b>26</b>
<b>3.2 Visi dan Misi Hotel Bintang Mulia Jember .....</b>	<b>28</b>
<b>3.3 Logo Hotel Bintang Mulia Jember.....</b>	<b>29</b>
<b>3.4 Struktur Organisasi .....</b>	<b>30</b>
<b>3.5 Tenaga Kerja di Hotel Bintang Mulia Jember.....</b>	<b>34</b>
<b>3.6 Fasilitas di Hotel Bintang Mulia Jember.....</b>	<b>35</b>
3.6.1 Jumlah Kamar (Tipe Kamar).....	35
3.6.2 Fasilitas Penunjang.....	36
3.6.3 Fasilitas <i>Food and Beverage Service</i> .....	36
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
<b>4.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....</b>	<b>37</b>
<b>4.2 Kegiatan Harian di Bagian <i>Food and Beverage Department</i>..</b>	<b>38</b>
<b>4.3 Tata Cara Melayani Tamu <i>Breakfast</i>.....</b>	<b>40</b>
<b>4.4 Peranan <i>Food and Beverage Department</i> dalam</b>	

<b>Meningkatkan Hotel Bintang Mulia Jember.....</b>	<b>41</b>
4.4.1 Fungsi Hotel.....	43
4.4.2 Peranan Hotel.....	44
<b>4.5 Hasil Praktek Kerja Nyata.....</b>	<b>45</b>
<b>4.6 Prosedur Pelayanan <i>Room Service</i> .....</b>	<b>46</b>
<b>4.7 Hubungan Kerja <i>Food and Beverage Service</i> dengan Bagian Lain di Hotel Bintang Mulia Jember.....</b>	<b>47</b>
<b>BAB 5. PENUTUP.....</b>	<b>49</b>
5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Saran .....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>51</b>
<b>GAMBAR-GAMBAR.....</b>	<b>52</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>59</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Pendidikan Terakhir Tenaga Kerja di Hotel Bintang Mulia Jember.....	34
Tabel 3.2 Rata-rata Usia Tenaga Kerja di Hotel Bintang Mulia Jember.....	35
Tabel 4.1 Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	38

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Gambar Pintu Masuk Hotel Bintang Mulia.....	52
2. Gambar Restoran.....	52
3. Gambar <i>Cafe Lounge</i> .....	53
4. Gambar <i>Hall</i> Hotel Bintang Mulia.....	53
5. Gambar Kamar.....	54
6. Gambar <i>Set Up Buffet</i> .....	54
7. Gambar Menu <i>Daily Specials</i> .....	55
8. Gambar Menu <i>Western Food</i> .....	55
9. Gambar Menu <i>Drinks</i> .....	56
10. Gambar Kegiatan Kebersihan di Area Restoran.....	56
11. Gambar <i>Set Up Buffet</i> Di Restoran.....	57
12. Gambar <i>Set Up Buffet</i> di <i>Hall</i> .....	57
13. Gambar Kegiatan <i>Waitress</i> di Restoran.....	58
14. Gambar Area <i>Kitchen</i> .....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Lampiran <i>Breakfast Coupon</i> .....	59
2. Lampiran <i>Bill Restaurant Charge to Room</i> .....	60
3. Lampiran <i>Bill Restaurant Charge to Restaurant</i> .....	61
4. Lampiran <i>Order Slip</i> .....	62
5. Lampiran Daftar Tamu yang Menginap.....	63
6. Lampiran <i>Breakfast List</i> .....	64
7. Lampiran Surat Jawaban Praktek Kerja Nyata.....	65
8. Lampiran Surat Tugas Praktek Kerja Nyata.....	66
9. Lampiran Nilai Hasil Praktek Kerja Nyata.....	67
10. Lampiran Sertifikat Praktek Kerja Nyata.....	68