

**USAHA PENINGKATAN PELAYANAN PADA *FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT* DI *KALIBARU COTTAGE*  
BANYUWANGI**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Ahli Madya (A.Md) Pariwisata  
Program Studi Diploma III Pariwisata  
Jurusan Ilmu Administrasi  
Pada  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER

Oleh :

Edy Ardianto

NIM : 980903202166

Dosen Pembimbing :

Drs. Sugeng Iswono, MA

NIP : 131415664

**UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA  
2003**

Milik IPT Perpustakaan  
UNIVERSITAS JEMBER

S  
Klass  
338.47

Terima : Tgl. 10 OCT 2003  
No. Induk :  
Hadiah  
Pembelian  
Slod  
ARD  
e

**MOTTO**

Jika batas tak lagi jelas  
Mata hati harus awas

(Sawung Jabo)

“Satu tekad..... satu tujuan”

(MAPALUS)

## Persembahan

Karya Tulis ini kupersembahkan untuk:

1. Kedua Orang Tuaku, Ayahanda Mundiyan dan Ibunda Sri Indiah tercinta yang telah membesarkan, mendidik, membimbingku dengan penuh kasih sayang serta selalu mengiringiku dengan do'a.
2. Adikku Mahendra tersayang yang selalu menyertai hari-hariku, aku selalu mencintai kalian.
3. Teruntuk Atik Rahma untuk segenap kasih sayangnya.
4. MPA. MAPALUS yang telah menjadikanku manusia yang lebih berarti.
5. UKM KESENIAN UNEJ yang mewarnai dan memberi nuansa auraku.
6. Kawan-kawan seperjuangan di Bangka Raya 31 (bebek, emon,cak surip, pakdhe ogleng, pepenk dan Gg. VI).
7. Almamaterku tercinta Universitas Jember.
8. Bumi Kelahiranku.

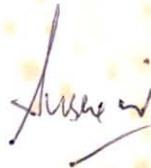
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA

PERSETUJUAN

Telah Disetujui Laporan Hasil Praktek Kerja Nyata  
Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu  
Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Nama : Edy Ardianto  
NIM : 980 903 202 166  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Diploma III Pariwisata  
Judul : USAHA PENINGKATAN PELAYANAN  
PADA *FOOD AND BEVERAGE*  
*DEPARTEMENT* DI KALIBARU  
*COTTAGE* BANYUWANGI

Jember, 15 Juli 2003  
Menyetujui,  
Dosen Pembimbing



Drs. Sugeng Iswono. MA  
NIP : 131 415664

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

PENGESAHAN

Telah Diterima Dan Dipertahankan Dihadapan Sidang Panitia Penguji Laporan Praktek Kerja Nyata Progam Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Adminis trasi Falkutas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember:

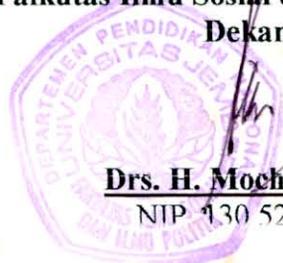
Nama : Edy Ardianto  
NIM : 980903202166  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Progam Studi : Diploma III Pariwisata  
Judul :  
USAHA PENINGKATAN PELAYANAN  
PADA *FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT*  
KALIBARU *COTTAGE* BANYUWANGI

Hari : Selasa  
Tanggal : 15 Juli 2003  
Jam : 15.00 WIB  
Bertempat : FISIP Universitas Jember  
Dan telah dinyatakan lulus

**Panitia Penguji**

- |  |              |        |
|--|--------------|--------|
| 1. Drs. Djoko Santoso<br>NIP.130 403 359     | (ketua)      | 1..... |
| 2. Drs. Sugeng Iswono, MA<br>NIP.131 415 664 | (sekertaris) | 2..... |
| 3. Drs. Purwo wibowo, MSi<br>NIP. 130 276 66 | (anggota)    | 3..... |

Mengesahkan,  
Unversitas Jember  
Falkutas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Dekan



**Drs. H. Moch. Toerki**  
NIP. 130 524 832

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulisan karya tulis dengan judul “USAHA PENINGKATAN PELAYANAN PADA *FOOD AND BEVERAGE DEPARTEMENT* DI *KALIBARU COTTAGE BANYUWAGI*” ini dapat terselesaikan dengan baik.

Adapun tujuan penulisan karya tulis ini untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada program Diploma III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Dalam menyelesaikan karya tulis ini tidak lepas dari dorongan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. H. M. Toerki, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Sugeng Iswono. MA, selaku Sekertaris Program Diploma III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember sekaligus dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bantuan dan bimbingan dalam penulisan karya tulis ini.
3. Bapak Wartono Salam, selaku Manager F & B yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan kuliah kerja di Kalibaru Cottages dan telah banyak membantu dalam penyusunan karya tulis ini.
4. Karyawan dan karyawanwati Kalibaru Cottages yang selalu memberikan bimbingan selama penulis melakukan kuliah kerja.
5. Keluarga besar MPA MAPALUS tercinta, terima kasih atas persaudaraan yang telah terjalin indah selama ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan.

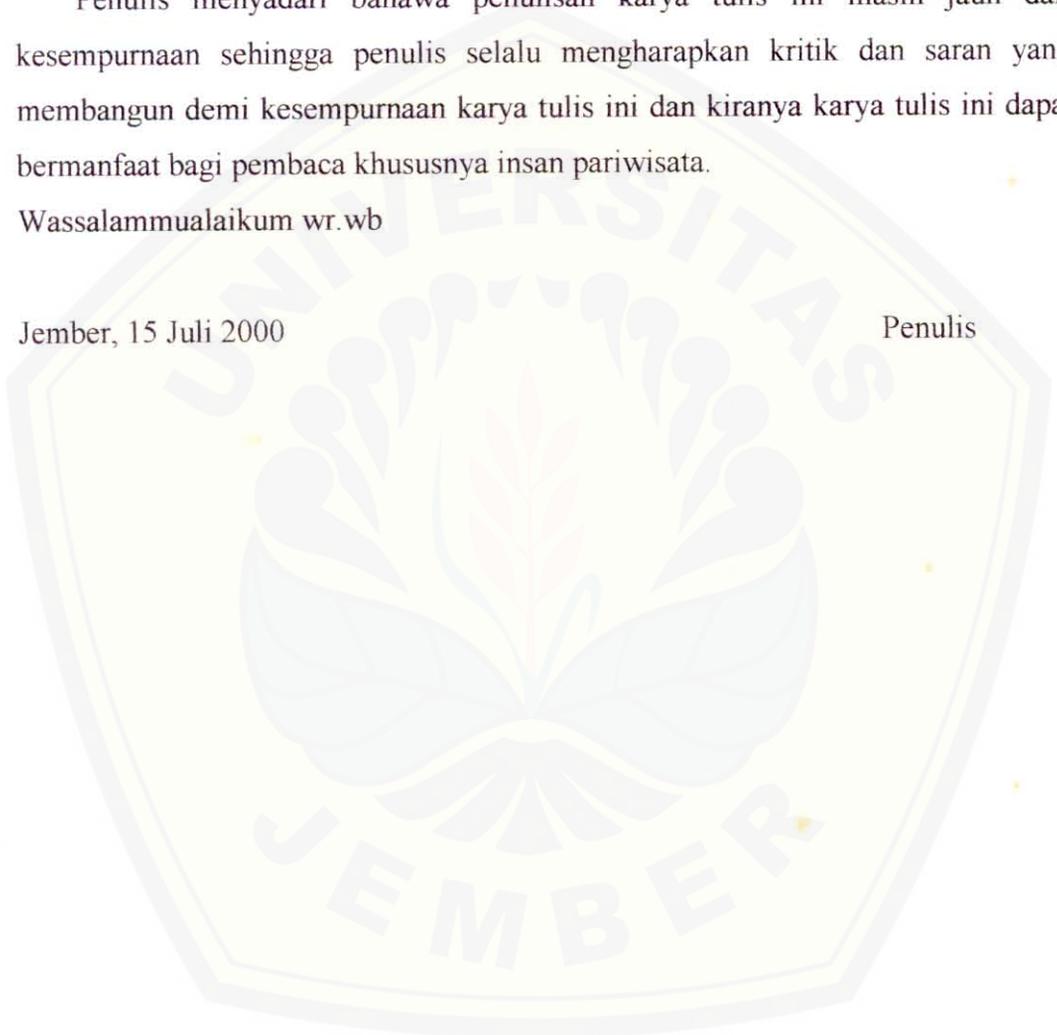
7. Rekan-rekan Diploma III Pariwisata terima kasih atas kebersamaan yang terjalin.
8. Almamaterku Tercinta.
9. Dan semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya karya tulis ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan karya tulis ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga penulis selalu mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan karya tulis ini dan kiranya karya tulis ini dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya insan pariwisata.

Wassalammualaikum wr.wb

Jember, 15 Juli 2000

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN MOTTO.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata	
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	4
1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	4
II GAMBARAN UMUM LOKASI KULIAH KERJA	
2.1 Konsepsi Dasar	
2.1.1 Pengertian Akomodasi.....	5
2.1.2 Pengertian <i>Food And Beverage</i> .....	6
2.1.3 Kalibaru <i>Cottage</i> .....	7
2.2 Visi dan Misi Kalibaru <i>Cottage</i>	
2.2.1 Visi Kalibaru <i>Cottage</i> .....	9
2.2.2 Misi Kalibaru <i>Cottage</i> .....	9
2.3 Organisasi Kalibaru <i>Cottage</i>	
2.3.1 Struktur Organisasi.....	9
2.3.2 <i>Job Discription</i> .....	13

III PELAKSANAAN KEGIATAN KULIAH KERJA

3.1 Deskripsi pelaksanaan Kuliah Kerja.....	18
3.2 Implikasi Kebijakan dan Penilaian terhadap Pelaksanaan Kegiatan Kalibaru <i>Cottage</i> .....	26

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Struktur Organisasi Hotel Kalibaru <i>Cottage</i> .....	10
2. Struktur <i>Food And Beverage Department</i> .....	11





## I. PENDAHULUAN

### I.1 Latar belakang

Perkembangan dunia pariwisata telah mengalami berbagai perubahan baik perubahan pola, bentuk dan sifat kegiatan, dorongan orang untuk melakukan perjalanan, cara berpikir maupun perkembangan itu sendiri. Pada negara maju mengetahui, bahwa pariwisata sudah bukan hal yang baru lagi. Bahkan orang melakukan perjalan merupakan kebutuhan hidup setiap manusia. Namun demikian di negara berkembang atau disebut negara dunia ke tiga, pariwisata baru dalam taraf perkembangan.

Indonesia seperti dengan negara yang sedang berkembang lainnya dan dalam taraf membangun negeri, juga berusaha membangun industri pariwisata. Dari tahun ke tahun wisatawan internasional yang mengunjungi Indonesia mengalami penurunan, sehingga industri pariwisata di negeri ini di hadapkan pada persoalan untuk menata semua produk-produk wisata dan jasa yang dapat diminati dan menarik wisatawan untuk kembali melirik tempat-tempat wisata di Indonesia.

Industri pariwisata sering dianggap sebagai jawaban menghadapi masalah perekonomian di Indonesia. Kesulitan ekonomi yang di akibatkan oleh ekspor non-migas yang menurun, impor yang naik, dan pembangunan ekonomi yang timpang dipandang dapat diatasi dengan penggiatan industri pariwisata karena dengan industri pariwisata dapat menciptakan lapangan kerja baru, yang jelas dapat memberikan lebih banyak peluang ekonomi. Bahkan dalam Garis-Garis Besar Haluan Negara [GBHN] 1998-2003 telah mengamanatkan bahwa pariwisata adalah sektor andalan dan unggulan yang mampu menjadi salah satu penghasil devisa, mendorong pertumbuhan ekonomi, meningkatkan pendapatan daerah, dan kesempatan kerja.

Dalam dunia kepariwisataan, Banyuwangi termasuk salah satu daerah tujuan wisata yang cukup potensial di Jawa Timur. Bayuwangi yang terkenal dengan masyarakat osingnya dan tari gandrungya dapat dijadikan daerah tujuan

wisata khususnya wisata budaya. Kalibaru salah satu contoh daerah yang menarik untuk di kunjungi karena memiliki pesona alam pegunungan yang sejuk dan di dukung perkebunan-perkebunan kopi yang dapat ditawarkan kepada wisatawan, yang sedikit di sayangkan adalah belum banyaknya pengusaha maupun investor-investor yang melirik daerah ini untuk dijadikan suatu industri pariwisata yang menjajikan di masa mendatang.

Seperti industri-industri lainnya, pariwisata juga mempunyai unsur-unsur pokok. Unsur-unsur pokok industri pariwisata itu adalah meliputi politik pemerintah, perasaan ingin tahu, sifat ramah tamah, jarak dan waktu, atraksi, akomodasi, pengangkutan harga-harga, promosi, dan kesempatan berbelanja. Seperti yang telah di sebutkan akomodasi merupakan salah satu unsur yang dengan sendirinya di butuhkan karena merupakan “rumah sementara” bagi wisatawan yang dalam perjalanan dan sepanjang perjalanannya membutuhkan serta mengharapkan kenyamanan, keenakan dan pelayanan yang baik dari pihak hotel.

Pada hakikatnya kepariwistaan adalah suatu proses kepergian sementara dari seorang atau lebih menuju tempat lain di luar tempat tinggalnya. Maka untuk menunjang kesemuanya diperlukan suatu bentuk akomodasi untuk tempat tinggal sementara bagi mereka yang melakukan perjalanan jauh.

Sejak lama hotel bukanlah satu-satunya bentuk akomodasi untuk tempat tinggal sementara bagi mereka yang melakukan perjalanan jauh. Masih ada tempat sementara lainnya yang dapat dipergunakan sebagai pengganti hotel. Nama-nama yang biasanya kita kenal antara lain: motel adalah bangunan yang terletak di luar pusat kota dan daerah dekat jalan raya; biasanya pada bangunan itu disediakan penginapan dalam bentuk apartemen dan dapat untuk tempat tinggal kurang 24 jam, apartemen itu memiliki pintu tersendiri dan satu garasi tempat parkir mobil; hostel atau asrama adalah penginapan yang dipergunakan pemuda atau pemudi secara terpisah sendiri-sendiri untuk waktu tertentu, yang juga menyediakan makanan atau sewa harga semurah mungkin; home stay adalah suatu jenis akomodasi yang berasal dari rumah penduduk yang ditingkatkan fasilitasnya sehingga memenuhi syarat akomodasi untuk umum baik dari segi sanitasi dan kesehatan lingkungan yang disewakan per-rumah atau kamar, bagi yang

membutuhkan dalam suatu perjalanan wisata, dengan tarif lebih murah yang dapat disewa secara harian maupun dalam jangka waktu lama; cottage adalah bentuk bangunan kopel ditepi pantai atau kolam renang atau di pegunungan, dengan bentuk bangunan terpisah antara cottage satu dengan yang lainnya, losmen atau logmement adalah sejenis akomodasi komersil yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan atau rumah untuk tempat tinggal penginapan dengan atau tanpa makan minum bagi setiap orang, yang datang untuk beristirahat sementara waktu, dan masih banyak lagi yang lainnya. Setiap wisatawan diberi kesempatan untuk memilih sendiri bentuk tempat tinggal sementara menurut selera dan pilihannya.

Secara umum bentuk susunan ruangan, dekorasi, peralatan dan perlengkapan bangunan hotel, akomodasi, sanitasi, engine, estetika serta keamanan dan ketentraman dapat memberikan rasa nyaman. Khusus untuk kamar-kamar tamu dapat menjamin adanya ketenangan pribadi untuk para tamu hotel, kemudian dipersingkat lagi dengan surat keputusan menteri pariwisata Pos dan telekomunikasi No.KM 37/PW.304/MPPT-86 [7 Juni 1986] yang memberikan batasan mengenai hotel sebagai jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jenis jasa lainya bagi umum, yang di kelola secara komersial.

Sebagaimana kita ketahui bahwa suatu hotel dapat menyajikan berbagai macam pelayanan: kamar, makanan, minumaman, telepon, cucian, dan lain-lain. Pelayanan yang dilakukan harus dilaksanakan karyawan yang berbeda-beda, dengan kemampuan khusus untuk mengorganisasikan berbagai macam pelayanan yang di berikan kepada tamu dan cara-cara menangani masalah kepegawaian dalam hotel. Untuk menangani masalah-masalah di atas di perlukan suatu organisasi. Struktur organisasi hotel di bagi ke dalam departemen-departemen menurut tujuan dan klarifikasinya, serta pola-pola menurut kebutuhannya. Masing-masing departemen dari hotel bertanggung jawab atas golongan tamu yang menginap agar mereka merasa puas dengan pelayanan yang kita berikan.

Departemen *Food and Beverage* adalah salah satu departemen dalam hotel yang bertanggung jawab atas penyiapan, pengolahan makanan dan minuman

sampai pada penyajiannya. Bagian makanan dan minuman merupakan salah satu bagian terbesar di dalam hotel yang membutuhkan sumber daya manusia yang mampu menjalankan fungsi dari *food and baverage departemewnt*.

Dari uraian di atas, maka penulis mengangkat judul ‘Usaha Peningkatan Pelayanan Pada *Food And Baverage Departement* Di Kalibaru *Cottage* Banyuwangi’. Alasan penulis membuat laporan ini adalah *foods and baverage departement* dalam sebuah hotel merupakan bagian terpenting selain penginapan yang mampu menyumbangkan penghasilan terbesar dalam sebuah hotel dengan mempersiapkan sumber daya manusia yang mempunyai keahlian dan kualitas pelayanan yang professional.

## **1.2. Tujuan dan Manfaat.**

### **1.2.1. Tujuan Praktek Kerja Nyata.**

Dalam penulisan laporan akhir ini, penulis mempunyai dua tujuan:

- a. Memberikan gambaran mengenai kerja suatu *cottage* khususnya *food and baverage departement*.
- b. Mengetahui peran yang di berikan oleh departemen *food and baverage* dalam menunjang kerja suatu hotel.

### **1.2.2. Manfaat Praktek KerjaNyata.**

- a. Memenuhi salah satu syarat dalam menjalani akademis pada program Diploma III Pariwisata .
- b. Menambah pengalaman yang berkaitan dengan masalah perhotelan bertambah karena dengan adanya kuliah kerja ini dapat menabahnya wawasan, kemampun, ketrampilan, dan keahlian di bidang perhotelan
- c. Penulis dapat berpartisipasi aktif, yaitu dengan melihat mengamati dan terlibat langsung di lapangan dengan melakukan kuliah kerja di Kalibaru *Cottage*.

## II. GAMBARAN UMUM LOKASI PRAKTEK KERJA NYATA

### 2.1 Konsepsi Dasar

#### 2.1.1. Pengertian Akomodasi

Akomodasi tidak dapat dipisahkan dari industri pariwisata, tanpa kegiatan kepariwisataan. Sebaliknya pariwisata tanpa sarana akomodasi merupakan suatu hal yang tidak mungkin. Akomodasi adalah salah satu sarana pokok kepariwisataan. Ini mengandung arti bahwa hidup dan kehidupan usaha kepariwisataan tergantung pada banyak sedikitnya wisatawan yang datang, dengan demikian berdampak langsung pada kehidupan jasa penginapan atau akomodasi. Sudiarto (1999:5) mengemukakan bahwa "Akomodasi adalah tempat menginap atau tempat tinggal sementara bagi orang yang sedang bepergian". Memang tanpa akomodasi seseorang juga bisa melakukan perjalanan, dengan demikian ada yang beranggapan bahwa akomodasi bukan sarana yang mutlak harus ada dalam kegiatan kepariwisataan. Anggapan demikian dapat dibenarkan apabila seseorang melakukan perjalanan itu hanya untuk piknik atau melakukan perjalanan kurang dari 24 jam.

Perkembangan selanjutnya, karena setiap orang yang melakukan perjalanan serta menginap memerlukan kebutuhan yang lainya yaitu makan dan minum. Menurut Sihite (2000:46) bahwa pengertian akomodasi adalah setiap bangunan dalam bentuk apapun yang memiliki kamar-kamar tidur untuk menginap, baik dengan tambahan pelayanan makan dan minum ataupun tidak. Oleh karenanya, pengertian akomodasi bisa meliputi segala jenis tempat menginap yang disediakan dan di peruntukan bagi orang-orang tertentu dengan membayar ataupun cuma-cuma. Dengan demikian maka arti akomodasi meliputi Hotel, Asrama, Rumah sakit, Panti Asuhan, Sanatorium, Pesantren, Mess, Villa, atau Guest House dan sebagainya.

Jika ditinjau dari segi pendiriannya, sebagaimana diungkapkan oleh E.A. Chalik Hamid yang dikutip Sihite (2000:66) membagi jenis-jenis akomodasi menjadi tiga kelompok yaitu:

a. Akomodasi komersial (*Commercial Accomodation*)

Kelompok ini adalah Akomodasi yang dibangun atau didirikan dengan tujuan semata-mata untuk memperoleh keuntungan atau komersil, dan secara murni untuk mencari keuntungan *profit making*. Akomodasi komersil, antara lain; Hotel, Cottage, Motel, Homestay, losmen,dll.

b. Akomodasi Semi-Komersil (*Sub- Commercial Accomodatioan*)

Adalah akomodasi yang dibangun atau didirikan bukan semata-mata untuk tujuan komersil atau mencari keuntungan, tetapi diperuntukan bagi pelayanan kepada masyarakat atau kelompok orang-orang tertentu. Yang termasuk akomodasi semi komersil antara lain; Asrama Mahasiswa, Asrma Pelatihan,Panti Jompo, Pondok Pesantren,dll.

c. Akomodasi Non- Komersil (*Non Profit Making*)

Adalah akomodasi yang dibangun atau didirikan tidak untuk mencari keuntungan (komersial), tetapi semata-mata untuk tujuan sosial atau sebagai bantuan secara cuma-cuma (*complimentary*) atau untuk kepentingan keluarga dari karyawan suatu perusahaan atau bagian tak terpisahkan dari pelayanan, keramah-tamaan dari suatu instansi atau perusahaan kepada orang-orang tertentu. Yang termasuk dalam kategori akomodasi non komersil antara lain; Panti Asuhan, Pemonudukan dalam lingkungan gereja, Perkemahan (*camping ground*).

Cottage menurut Sihite (2000:142) adalah bentuk bangunan kopel di tepi pantai atau kolam renang atau di pegunungan, dengan bentuk bangunan terpisah antara satu dengan lainnya, dengan dilengkapi fasilitas rekreasi dan jasa-jasa (*Restaurant, Bar* dan lain-lain), selain kamar, ruang tamu, terrace, ruang makan , ruang baca.

### 2.1.2. Pengertian *Foods And Beverage Departement*

Hasil pemasukan penjualan kedua setelah kamar adalah pendapatan yang di hasilkan dari penjualan fasilitas jasa penyediaan makan dan minum (*foods and beverage*). Pelaksanaan penyediaan pengolahan, penyajian dan penjualan makanan dan minuman yang berada di bawah tanggung jawab *Foods And Beverage Departement*, dan yang paling penting adalah unsur pemberian

pelayanan. Departemen ini dibagi dalam beberapa bagian yang pada dasarnya terbagi atas 2 (dua) bagian yaitu yang pertama bagian belakang merupakan bagian persiapan dan pelaksanaan produksi (*preparatioan and production*). Bagian persiapan dan pelaksanaan produksi mempunyai fungsi:

- a. Mempersiapkan dan mengolah bahan makanan sesuai dengan pesanan tamu.
- b. Mempersiapkan serta mencampur minuman sesuai dengan pesanan.

Kemudian yang ke dua bagian depan merupakan bagian pelayanan dan penjualan atau *sevice* mempunyai fungsi:

- a. Menerima pemesanan tempat bagi mereka yang akan makan dan minum di restoran.
- b. Melayani tamu yang datang ke restoran.
- c. Melayani kebutuhan tamu perihal makan dan minum.
- d. Menangani keluhan tamu yang ada hubungan dengan semua pelayanan di restoran.
- e. Melakukan rekapitulasi hasil penjualan makan atau minum sebagai data penghitungan pengeluaran bahan dari dapur.

### 2.1.3. Kalibaru Cottages

Kalibaru *Cottage* terletak di jalan raya Jember, tepatnya di desa Kalibaru Manis, kecamatan Kalibaru kabupaten Banyuwangi. Kalibaru *Cottages* dikelilingi oleh perkebunan kopi dan terletak di lereng gunung, sehingga suasana yang ada terlihat asri dan sejuk. Kalibaru *Cottages* ini di bangun di tanah seluas 7 hektar dan yang digunakan sebagai bangunan *cottages* seluas 1,5 hektar. Hotel ini mengadakan soft opening pada tanggal 7 Juni 1994, dibawah naungan PT. GRAHA SURYA PERMAI KENCANA.

Pemilik dari *cottage* ini adalah Bapak Johan Eharmono dan Bapak Anwar Pangat. Beliau berdua sampai saat ini masih menjadi pemilik yang sah dari Kalibaru *Cottages* dan belum pernah dipindah tangankan.

Kalibaru *Cottages* merupakan tempat penginapan transit para wisatawan baik domestik maupun mancanegara. Area transitnya yaitu dari Bromo ke Bali

atau, dari Malang ke Bali. Semula kalibaru bernama “Kalibaru Cottages”, tapi karena ada peraturan yang mengharuskan pemakaian bahasa Indonesia dengan baik dan benar maka pada tahun 1996 berubah menjadi “Hotel Kalibaru”. Tapi lebih dikenal oleh masyarakat dengan nama Kalibaru *Cottages*. Oleh karena itu penulis untuk selanjutnya menggunakan nama Kalibaru *Cottages*.

Kalibaru *Cottages* merupakan hotel menengah yang berbintang 1(satu). Sedangkan segmen pasar yang dituju oleh manajemen hotel 90 % merupakan wisatawan mancanegara. Tamu yang menginap di hotel ini memang rata-rata dari mancanegara dan kebanyakan berbentuk rombongan, yaitu terdiri dari 80 tamu dari Belanda, 15 % tamu asing lainnya (Perancis, Swiss, Australia, dll), dan 5 % tamu lokal (**Sumber data: Kalibaru cottages 2001**).

### **Fasilitas Yang Terdapat di Kalibaru Cottages.**

#### **1. Fasilitas**

Fasilitas Umum yang ada di hotel adalah:

a) *Swimming Pool*

*Swimming Pool* yang setiap saat dapat digunakan oleh tamu hotel maupun oleh pihak luar.

b) Restoran.

Restoran ini bernama *Mount view Restourant* yang menyediakan untuk tamu hotel yang telah diberi kupon gratis dan dapat langsung menikmati di restoran ataupun untuk umum yang ingin makan di restoran dan dibuka selama 15 jam mulai pukul 07.00 – 22.00 WIB.

c) *Meeting Room*.

*Meeting room* yang ada dapat menampung 20 sampai 400 orang. Ruangan ini juga dapat digunakan sebagai pertemuan bisnis ,acara keluarga, ulang tahun, perkawinan dan lain-lain.

d) *Art Shop*.

Menyediakan barang-barang souvenir, lukisan yang dapat dibeli dan dibuat oleh-oleh untuk keluarga.

e) *Parking Area.*

Tempat parkir yang cukup luas yang dapat digunakan oleh para tamu yang datang untuk menginap.

## 2. Fasilitas Kamar

Fasilitas kamar yang terdapat di Kalibaru Cottages semua sama yaitu standart room dengan kapasitas untuk 2 orang. Fasilitas yang dimiliki oleh kamar yaitu shower running hot and cold water, telephone.

Jenis kamar yang dimiliki antara lain:

- a) *Double Bed.*
- b) *Twin Bed*
- c) *Triple Bed*
- d) .

Tarif kamar yang ditentukan oleh pihak hotel termasuk *breakfast* yaitu:

- a) *Double Bed* Rp. 121.000,00
- b) *Twin Bed* Rp. 121.000,00
- c) *Triple Bed* Rp. 135.000,00

### 2.2 Visi dan Misi Kalibaru Cottages.

#### 2.2.1 Visi Kalibaru Cottages.

1. Menjadikan hotel Kalibaru Cottages sebagai tujuan utama bagi para wisatawan / tamu untuk menginap
2. Mempersiapkan Sumber Daya Manusia yang handal dalam bidang pelayanan

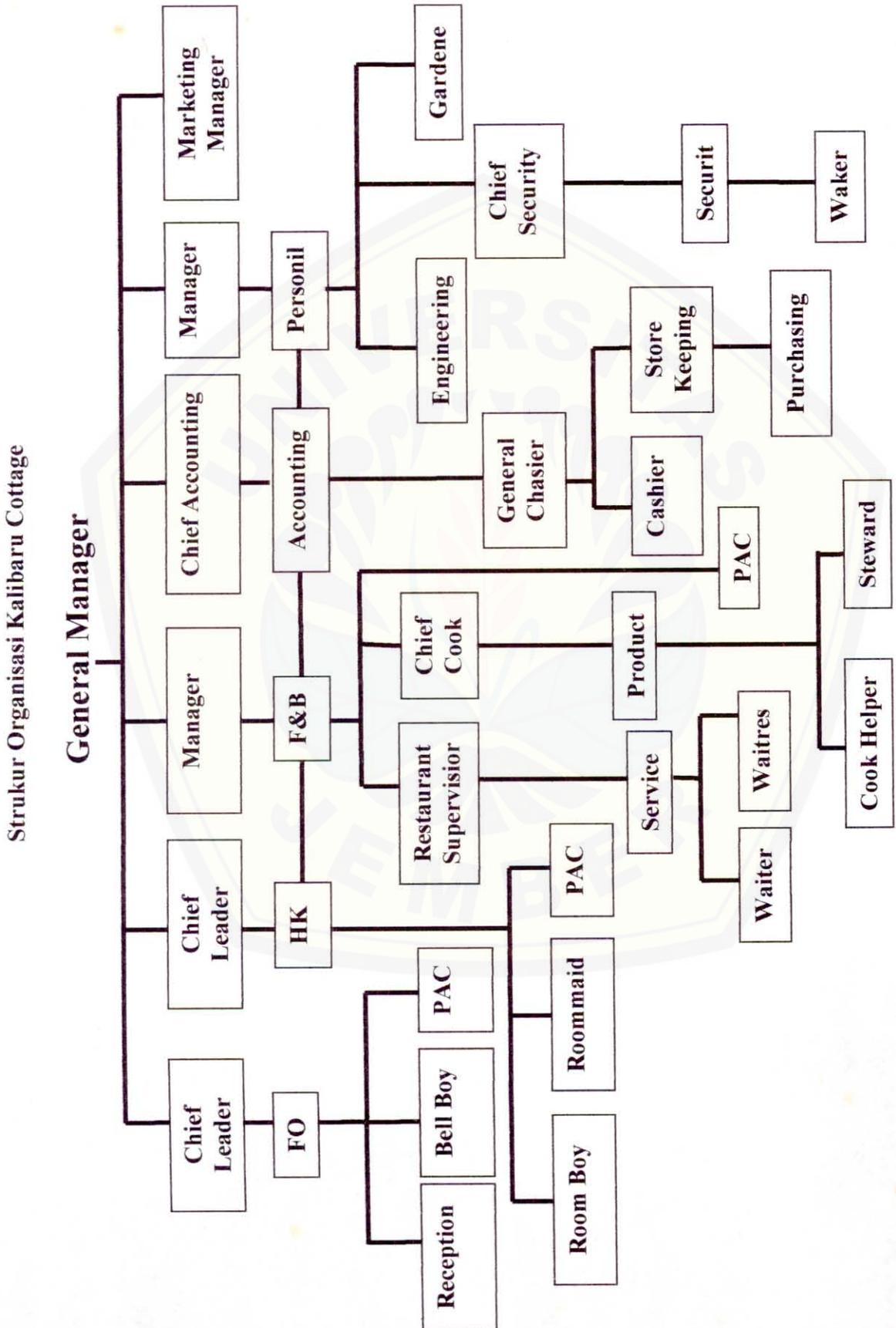
#### 2.2.2 Misi Kalibaru Cottages.

1. Mencapai target penjualan kamar dan pendapatan di bidang perhotelan dengan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu.
2. Membentuk karyawan agar memiliki motivasi kerja yang tinggi.

### 2.3 Organisasi Kalibaru Cottages.

#### 2.3.1 Struktur Organisasi.

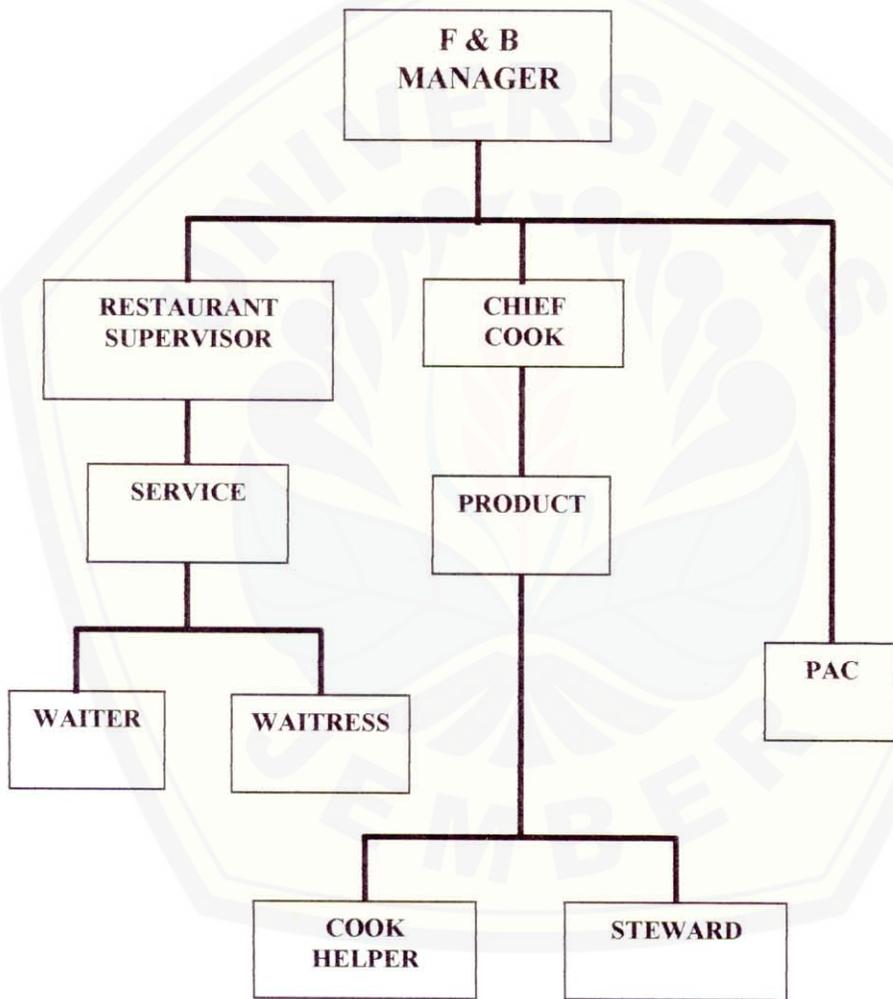
Gambar I



Sumber Data: Kalibaru Cottage 2001.

Gambar II

Struktur Food And Beverage Departement Kalibaru Cottage



(Sumber data : Kalibaru Cottge 2001)

### Staf dan Karyawan Kalibaru Cottages

Jumlah karyawan Kalibaru Cottages sampai saat ini tercatat sebanyak 60 orang yang terbagi dalam berbagai tugas dengan ketrampilan masing-masing antara lain:

Manager Personalia	: 1 orang
Sekretaris Direksi	: 1 orang
Administrasi (accounting)	: 6 orang
Front Office	: 8 orang
Food and Beverage service	: 7 orang
Food product	: 6 orang
House Keeping	: 8 orang
Security	: 5 orang
Maintainer/ Enginerring	: 2 orang
Steward	: 2 orang
Laundry	: 5 orang
Gardener	: <u>8 orang</u>
Jumlah	: 60 orang

Sedangkan pendidikan karyawan dalam bentuk prosentase, jumlah karyawan sebanyak 60 orang dengan keterangan sebagai berikut:

S1	: 2 %
D3	: 5 %
D1	: 10 %
SMA	: 75 %
SMP DAN SD	: <u>8 %</u>
Jumlah	: 100 %

(Sumber data: Kalibaru Cottager 2001)

### 2.3.2. Job Discription

#### a. *Food and Beverage Manager.*

1. Merencanakan usaha peningkatan jumlah penjualan, servis, mutu, dan lengkapnya makanan / minuman sesuai dengan target yang harus dicapai.
2. Mengorganisir dan membimbing anggotanya dalam tugas masing-masing demi tercapainya income yang tinggi.
3. Menjaga kelengkapan perlengkapan, cara mengatur perlengkapan baik di bar maupun di restaurant agar suasana selalu tetap menarik dan menyenangkan para tamu.
4. Mengawasi agar pemeliharaan peralatan kitchen cukup baik, mutu bahan dan rasa makanan yang cukup enak serta pemakaian bahan hemat.
5. Mengajukan permintaan persediaan barang / bahan keperluan bar, restaurant dan kitchen cukup dan lengkap.
6. Menyelenggarakan administrasi kegiatan food and beverage departement, dan menyusun laporan harian kepada general manager dan departement-departement lainnya yang bersangkutan.
7. Menyusun rencana budget penerimaan dan biaya yang lengkap, serta menganalisa dengan aktualnya maupun mengambil tindakan follow upnya

#### b. *Food And Beverage Chief*

1. Memeriksa bahan-bahan yang masih ada di dapur yang dihitung oleh *cook helper* baik yang berupa sayuran, daging maupun buah-buahan dan kaleng-kalengan.
2. Membuat material requisition, berdasarkan menu dan inventaris bahan yang masih ada melalui *food and beverage departement*.
3. Menerima dan menyimpan bahan-bahan tersebut didalam dapur.
4. Mengawasi pemakaian bahan-bahan tersebut oleh *cooks /cook helper*.
5. Mengawasi cara memasak dan mutu setiap macam masakan.
6. Menerima *order* dari *coffee shop* dan *room service*.
7. Membagi-bagi order tersebut kepada *cooks* yang bersangkutan.
8. Mengawasi persiapan / pengaturan porsi-porsi makanan di meja dapur.

9. Bekerja sama dengan *room service* dan *restaurant supervisor* maupun *waiter / waitress*.
10. Mengawasi penggunaan *equipment*.
11. Segera melaporkan kerusakan-kerusakan tersebut kepada *engineering* melalui *food and beverage departement*.
12. Mengkoordinir semua *crew kitchen* agar bekerjasama dengan crew departemant lainnya.
13. Membimbing crew kitchen berdisiplin dan menjaga mutu masakan.

c. ***Food and beverage restaurant and bar supervisor.***

1. Mengontrol dan mengatur bar dan restaurant.
2. Memeriksa apakah anak buahnya datang tepat pada waktunya.
3. Mengatur peralatan bar dan restaurant:
  - Gelas-gelas apakah sudah bersih.
  - *Bar* dan *restaurant* apakah sudah bersih dan teratur letaknya.
4. *Beverage preparation*: memeriksa jumlah sisa semua *beverage* pada pagi hari itu untuk dasar requisition hari itu.
5. Memeriksa kursi-kursi, asbak, supplies dan material.
6. Setengah jam sebelum waktunya buka harus sudah selesai dengan persiapannya.
7. Menjaga kelancaran service.
8. Mengawasi *bar tender* dan *restaurant waiter* dalam mencampur minuman-minuman menurut perbandingan yang tertentu sera menyajikan makanan ke meja tamu dengan benar.
9. Menghandle tamu-tamu yang mabuk.
10. Mengawasi segala penjualan *food and beverage* masuk ke dalam *cash register*.
11. Menjaga suasana *restaurant* dan *bar* menyenangkan para tamu.
12. Menutup *restaurant* dan *bar* tepat pada waktunya.
13. Mengatur pembukuan persediaan, penjualan semua minuman.
14. Membuat laporan harian penjualan kepada *food and beverage manager*.

15. Bila perlu mengajukan macam minuman baru yang selalu diminta oleh tamu.
16. Berusaha mengajukan penjualan makanan dan minuman.
17. Mengawasi dan mengkoordinir dalam service kepada tamu.
18. Merencanakan *stock, requisition* untuk satu minggu mendatang kepada *food and beverage manager*.
19. Menghandle *guest comments*.
20. Mengawasi para *waiter / waitress* dalam:
  - Kebersihan tangan atau kuku.
  - Kerapian rambut.
  - Kebersihan sepatu.
  - Kebersihan pakaian.
21. Membimbing cara *service* kepada tamu.
22. Mengawasi perlengkapan-perengkapan meja.
23. Bertanggung jawab atas kebersihan dan pemeliharaan peralatan di dalam *dining room*.
24. Mengawasi cara mengatur meja / makan (*table set up*).
25. Mengawasi *inventory stock requirements*.
26. Membagi order-order tamu kepada *waiter / waitress* dan *kitchen*.
27. Memimpin dan mengatur pelayanan.
28. Menginstruksikan kepada *waiter/waitress* untuk membersihkan meja dan mengatur kembali untuk tamu-tamu berikutnya.
29. Menghandle kesalahan dari cashier dan menyelesaikan.
30. Memeriksa tugas-tugas *waiter/waitress* dalam:
  - *sugar bowl*.
  - *salt / pepper*.
  - *Counting*.
  - *Separating*.
  - *returning to laundry*.
  - *receiving of linen*.

**d. Food and Beverage Cook / Bakers.**

1. Menerima *order* dari *chief* sesuai dengan order dan keahliannya.
2. Mengambil bahan-bahan yang diperlukan dan mempersiapkan sebelum memasak.
3. Memeriksa *equipment* untuk memasak.
4. Memasak / membuat roti.
5. Menyiapkan porsi-porsi masakan dan mengatur di meja makan.
6. Melaporkan kepada *chief* bahwa order nomor sekian telah siap.
7. Membersihkan *equipment* yang kotor, untuk masakan berikutnya yang lain macamnya.
8. Melaksanakan *order* lain dari *chief*.
9. Mencatat tata tertib karyawan hotel dengan baik.

**e. Food and Beverage Cook Helper.**

1. Membantu cook dalam mempersiapkan sayur-sayur, bumbu-bumbu, daging dan *equipment* lain yang diperlukan.
2. Membantu mengambilkan atau membersihkan ( mencuci bahan-bahan atau *equipment* sebelum di masak / digunakan ).
3. Mempersiapkan piring-piring / porsi-porsi diatas meja dapur.
4. Melaksanakan perintah-perintah *cooks* yang lain.

**f. Food and Beverage Chief Steward.**

1. Memeriksa secara teratur *kitchen* dan semua *stewarding area* lainnya, barang-barang, *equipment* selalu bersih dan *ready to use*.
2. Membuat *requisition* untuk keperluan *steward* :
  - *Glassware*.
  - *Chinaware*.
  - *Kitchen utensils*.
  - *Cleaning utensils*.
3. Mengadakan inventarisasi sebulan sekali atas semua *equipment* tersebut
4. Membuat schedule dari pada : *daily*, *weekly* dan *monthly cleaning*.

5. Mendidik semua *steward* tentang bagaimana mencegah timbulnya kebakaran, cara menggunakan alat pemadam kebakaran.
6. Mengawasi dan mengatur efisiensi kerja *steward* sehari-hari.
7. Memelihara kerja sama *dartement-departement* lainnya.
8. Memindahkan *electric equipment* yang sudah jelas tidak bisa dipakai keluar dari *stewarding area*.
9. Mengawasi dan memimpin *washing- rinsing* dari *chinaware and glasswar*.
10. Mengatur *burnishing* , *polishing*, semua *silverware* dan *coffeware*.
11. Mengatur penyimpanan semua *chinaware*, *glassware* dan *silverware*.
12. Memeriksa persediaan es harus selalu ada.

**g. Food and Beverage Steward.**

1. Kecuali melaksanakan tugas-tugas dishwasher, juga mengadakan:
  - *Pot washer*.
  - *Glass washer*.
  - *Silver washer*.
  - *Floor washer*.
  - *General washer*.
2. *Rinshing* semua *silver* dan *glassware*.
3. *Burnishing* dan *polishing* semua *silver* dan *cooperware*.
4. Membantu *set up dining rooms*, *room servis*, dan semua section.
5. Bekerja sama dengan *cooks*, *waiters / waitress* dan semua section.
6. Mentaati tata tertib karyawan hotel yang berlaku.

### III. PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA

#### 3.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Obyek pelaksanaan kuliah kerja yang dipilih penulis adalah Kalibaru Cottages yang terletak di kecamatan Kalibaru, kabupaten Banyuwangi. Jarak tempuh dari kota Jember 45 Km dengan lama perjalanan 1 jam, sedangkan lama tempuh dari kota Banyuwangi 3 jam menggunakan kendaraan umum. Pelaksanaan kuliah kerja selama tiga bulan sesuai dengan standart masa training yang berlaku di Kalibaru Cottages, masa training ini juga berlaku baik bagi karyawan baru maupun mahasiswa yang akan melakukan training.

Dalam pelaksanaan kuliah kerja ini penulis ditempatkan di *Food and Beverage Departement* pada bagian restoran, adapun pada awal aktifitas kuliah kerja yang dilakukan penulis adalah yang pertama kami memulai kerja dengan pengenalan pada semua karyawan *food and beverage* dan juga pengenalan pada nama-nama peralatan yang ada di restoran. Adapun nama-nama peralatan yang tersedia di *Mount View Restaurant* antara lain :

a. Peralatan *cutlery/silverware*:

1. *Dinner knife.*
2. *Dessert knife.*
3. *Butter spreader.*
4. *Dinner fork.*
5. *Dissert fork.*
6. *Dinner spoon.*
7. *Service spoon.*
8. *Dissert spoon.*
9. *Soup spoon.*
10. *Tea / coffe spoon.*
11. *Ice tea spoon.*

b. Peralatan *glassware*:

1. *Water goblet.*
2. *High ball.*
3. *Collin.*



c. Peralatan *china ware*:

1. *Dinner plate*.
2. *Disset plate*.
3. *Coffe cup and soucer*.
4. *Soup cup and soucer*.
5. *Cereal bawl*.

d. Peralatan lain:

1. *Water pitcher*.
2. *Asthray*.
3. *Salt and pepper shakers*.
4. *Tray*.

Selama kuliah kerja, kami juga diajarkan bagaimana cara membawa *tray* yang agar apa yang kita bawa tidak jatuh dan nantinya akan sangat menunjang dalam melayani tamu. Dan kami juga belajar bagaimana menset-up meja dan kemudian mengclear-up meja setelah tamu selesai makan. Pengertian *table setting* ini adalah rangkaian kegiatan untuk mengatur dan melengkapi hidangan yang akan disajikan .

Adapun beberapa pedoman *table setting* yaitu :

- a. Terlebih dulu pramusaji menyiapkan peralatan *silverware* dalam keadaan siap pakai dan ditempatkan pada *tray* yang telah disiapkan.
- b. Dibawa di atas *tray* dengan tangan kiri dan tangan kanan siap memindahkan peralatan yang akan diatur di meja sesuai dengan kebutuhan.
- c. Jenis *fork* diletakkan disebelah kiri.
- d. Jenis *knife* diletakkan pada sisi kanan dengan bagian yang tajam menghadap kedalam.
- e. Semua *silver ware* diletakkan dimeja dengan jarak kurang lebih 1,5 cm dari tepi meja.

Tahapan *table setting* yaitu :

- a. Meja ditutup dengan *place mat* sesuai dengan jumlah tamu yang ada.
- b. Letakkan *flower vase* tepat pada titik tengah meja.
- c. Salt dan *pepper shaker*, *asthray* diletakkan disekeliling *flower vase*
- d. Letakkan *silver ware* sesuai dengan pedoman *table setting*
- e. Letakkan *water goblet* diatas sebelah kanan *dinner knife*

- f. Pasang *guest napkin* ditempat *dinner plate*

Pengertian *clear-up* adalah mengambil atau memindahkan peralatan makan baik yang bekas maupun yang tidak dipergunakan oleh tamu darimeja makannya ke side stand untuk selanjutnya dibawa ke area pencucian atau biasa disebut *diswashing area* untuk dicuci kembali.

Urutan pelaksanaan *clear-up* peralatan *Glassware*:

- a. Semua gelas minum diclear-up apabila tamu telah selesai menggunakannya.
- b. Berdiri disisi sebelah kanan tamu sementara kaki kanan setengah langkah kedepan dan tangan kiri membawa *tray*.
- c. Ambil gelas terlebih dahulu mengucapkan "ma'af, bapak/bu, sudah selesai minumnya?", dimaksudkan agar tidak membuat tamu terkejut dan untuk meyakinkan bahwa gelas tersebut benar-benar telah selesai digunakan.
- d. Ambil gelas satu persatu dengan tangan kanan, pegang kakinya atau bagian bawahnya.
- e. Pindahkan hal yang sama sampai nampan hampir penuh dengan gelas-gelas tersebut.

Urutan pelaksanaan *clear-up* peralatan *chinaware* (khususnya piring makan):

- a. Segeralah bertindak apabila terlihat bahwa tamu telah selesai makan.
- b. Berdirilah disebelah kanan tamu sementara kaki kanan setengah langkah ke depan.
- c. Sebelum mengambil piring, ucapkan permisi terlebih dahulu agar tamu tidak terkejut, selain itu meyakinkan bahwa piring telah benar-benar selesai digunakan.
- d. Ambil piring kotor dari sebelah kanan tamu dengan tangan kanan satu demi satu dan jangan menumpuk piring di meja tamu.
- e. Pindahkan piring pertama dari tangan kanan ke tangan kiri. Posisi jari tangan kiri ketika menerima piring tersebut: tiga jari yaitu jari telunjuk, jari tengah dan jari manis berada di bawah piring untuk penyangga, sementara jari yang lain di atas piring.
- f. Ambil garpu dan pisau secara bersamaan dengan ibu jari yang menekan pangkal garpu, sedangkan garpu itu sendiri menahan pisau agar tidak goyah maupun jatuh.

- g. Pindahkan piring kotor kedua dari tangan kanan ke tangan kiri kemudian letakkan diatas pergelangan tangan kiri dengan posisi *horisontal* dan seimbang.
- h. Sisa makanan yang di piring kedua dipindahkan dengan garpu ke piring pertama.
- i. Piring ketiga diambil dan kemudian dipindahkan ke tangan kiri, disusun di atas piring kedua yang berada di atas pergelangan tangan kiri dengan menumpuknya, sedangkan makanan sisa dikumpulkan ke piring pertama.
- j. Lakukan hal yang sama untuk piring keempat dan seterusnya.
- k. Bawalah tumpukan piring dengan satu tangan kiri ke *side-stand* untuk kemudian diletakkan di nampan yang telah disiapkan di *side-stand*.
- l. Mulailah meletakkan piring kotor pertama dengan melepaskannya ke bawah secara perlahan, sementara tangan kanan memegang tumpukan piring agar piring tersebut tidak jatuh.
- m. Pisahkan peralatan-peralatan yang telah di *clear-up* sesuai jenisnya ke tempatnya masing-masing yang telah disediakan di *side-stand*.
- n. Baru kemudian bawalah semuanya ke tempat pencucian untuk dicuci dan dibersihkan.
- o. Bawalah kembali peralatan yang bersih ke *side-stand* sesuai yang diperlukan sebagai *parstock* (persediaan dalam jumlah tertentu).

Urutan *clear-up* peralatan *cutlery* (pisau, sendok, garpu dan sebagainya):

- a. Peralatan yang sudah dipakai oleh tamu biasanya di *clear-up* bersamaan dengan waktu mengambil piring-piring/*chinaware*.
- b. Peralatan yang belum dipakai oleh tamu di *clear-up* dengan memakai *tray*.

Urutan *clear-up* peralatan lain (*napkin, salt & pepper shakers, sugar bowl and coffe cup & saucer*):

- a. *Napkin* biasanya diambil setelah tamu meninggalkan meja.
- b. *Salt & pepper shakers* diambil segera sebelum *dessert* dihidangkan untuk kemudian dibawa dengan nampan.
- c. *Coffe cup & saucer and sugar bowl* diambil setelah tamu meninggalkan meja untuk kemudian dibawa dengan nampan.

Masih dalam bulan pertama pada aktifitas kuliah kerja ini kami juga mempelajari tentang menu yang disediakan oleh restoran. Menu secara umum dapat diartikan sebagai daftar atau rangkaian jenis makanan dan minuman yang tersedia dan siap dihidangkan. Jenis menu yang ditawarkan adalah *ala carte menu* dimana daftar hidangan yang ada terdiri dari berbagai macam pilihan makanan dengan harga masing-masing, makanan yang dipilih disajikan ke meja tamu sesuai dengan urutan penyajian, dan jenis menu *table d'hote* adalah makan dengan harga tetap dan lengkap yang digambarkan sebagai satu set harga menu, untuk jenis menu ini stu set lengkap makanan mulai *appetizer*, *dain course* dan *dessert*. Untuk *breakfast menu* yang dihidangkan sudah termasuk satu paket dengan harga kamar. Macam menu yang dihidangkan pada *breakfast* ada tiga yaitu *Indonesian breakfast*, *American breakfast*, dan *continental breakfast*. Dalam menghidangkan makanan kepada tamu yang memilih jenis menu a *'lacarte* maka pertama kali kita memberikan menu untuk hidangan pembuka yaitu :

a. *Appetizer* atau makanan pembangkit selera makan, untuk hidangan ini mempunyai ciri-ciri sebagai berikut yaitu :

1. Pembangkit selera makan.
2. Porsi hidangan sedikit.
3. Rasa yang ditonjolkan adalah asam, asin dan sedikit pedas.
4. Bentuk hidangan berupa salad, soup dan *cocktail*.

Pada saat hidangan pembuka ini diberikan maka secara tidak langsung kita sudah siapkan untuk hidangan berikutnya, dan sebelumnya setelah tamu selesai menikmati hidangan pembuka maka kita harus cepat-cepat mengclear-up dan menggantikan pada jenis hidangan berikutnya.

b. *Main course* atau hidangan utama. Untuk jenis hidangan ini adalah menu utama restoran yang merupakan hidangan ala Eropa dan masakan khas Kalibaru seperti nasi goreng merah dan juga masakan khas Jawa seperti gado-gado, sate ayam dan sate kambing.

c. *Dessert* atau hidangan penutup yang disajikan diakhir tamu menikmati hidangan. Untuk hidangan penutup yang ditawarkan oleh restoran adalah hidangan untuk penyegar mulut, seperti *fresh fruit* dan pisang goreng.

Selanjutnya kami juga dilatih untuk melayani tamu yang datang, mulai tamu datang sampai tamu meninggalkan restoran, disini kami belajar sesuai dengan

peraturan atau sistem operasional departemen Tata hidang yang berlaku pada saat itu, yaitu dengan melalui tahap-tahap sebagai berikut :

1. *Preparry arrival* atau persiapan untuk menyambut kedatangan tamu. Pada saat tamu memasuki area hotel maka sebelumnya pimpinan perjalanan atau *Tour Leader* sudah memesan meja makan di restoran, dan sebelumnya pihak restoran khususnya menawarkan beberapa jenis menu yang ada di *Mount View Restaurant*, diantaranya adalah :
  - a. *Table D'hote* adalah makanan dengan harga tetap dan juga merupakan satu set lengkap makanan yang dimulai dari *Appetizer*, *Main Course*, dan *Dessert*. Dan setiap bagian tersebut terdapat dua sampai tiga pilihan hidangan. Untuk jenis menu ini ditawarkan kepada tamu rombongan yang jumlahnya lebih dari 10 orang.
  - b. *A'la carte* adalah daftar makanan di dalam menu yang mana masing-masing jenis makanan dapat di order dengan harga terpisah. Untuk jenis menu ini ditawarkan kepada tamu rombongan yang kurang dari 10 orang atau sesuai dengan permintaan tamu.

Pada waktu *tour leader* memesan meja makan di restoran, maka jumlah tamu yang akan datang tercatat dalam *reservation chart* atau tabel tamu yang akan singgah di restoran nantinya. Restoran akan menawarkan beberapa jenis menu yang ada di *mount view restaurant*, serta memberikan keterangan kepada tamu, khususnya tamu manca negara mengenai menu-menu masakan khas Kalibaru maupun masakan local, sehingga tamu dapat terpuaskan dengan hidangan yang akan disajikan nantinya.

2. *Arrival* atau kedatangan tamu, jadi pada waktu tamu datang maka tamu terlebih dahulu disambut dengan minuman *welcome drink* yaitu sebagai minuman pelepas dahaga. Pada tahap ini *waiter* atau *waitress* sudah mempersiapkan meja makan yang sudah dipesannya, dan jika jumlah tamu lebih dari 10 orang dengan pilihan jenis menu *table d'hote*, maka meja akan disusun secara memanjang atau sesuai dengan permintaan tamu dan di bagian ujung meja tertuliskan *reserved*, dan sama juga bagi tamu yang jumlahnya kurang dari 10 orang dengan pilihan menu *A'la carte*. Dan berikutnya pada saat tamu mulai memasuki restoran maka yang harus dilakukan seorang *waiter* atau *waitress* adalah menyambut tamu dan

kemudian *taking order* dan mengeluarkan apa yang sudah dipesan. *Taking order* dapat diartikan menerima dan mencatat pesanan tamu, dalam hal ini makanan atau minuman yang selanjutnya akan diteruskan ke bagian yang terkait, dalam hal ini pihak *kitchen* dan kasir.

Tahap melakukan servis terhadap tamu yang datang di restoran *mount view restaurant* di Kalibaru *cottages*:

- a. Pada saat tamu masuk ke restoran, disambut oleh *waiter/waitress* yang ada.
- b. Tamu diantar ke meja yang sudah ia pesan (*reserved*) atau meja yang ia sukai apabila tamu belum memesan tempat. *waiter* atau *waitress* membantu tamu menarik kursi ketika ia akan duduk, dan diutamakan wanita terlebih dahulu.
- c. *Waiter/waitress* memberikan menu pada sisi kiri tamu. Tunggu beberapa menit untuk dibaca tamu agar dapat melakukan *take order* (mencatat pesanan). Pada saat menunggu sebaiknya *waiter* atau *waitress* agak jauh dari tamu agar tamu dapat lebih merasa leluasa dalam memilih menu yang ada.
- d. *Menset-up* meja yang ditempati oleh tamu sesuai dengan standart.
- e. Setelah ada tanda dari tamu *waiter* atau *waitress* mendekat untuk kemudian mencatat apa yang telah dipesan oleh tamu.
- f. Tulis pesanan tamu secara jelas dan sistematis untuk memudahkan pihak *kitchen* dalam menyajikan pesanan sesuai apa yang dipesan oleh tamu.
- g. Untuk tamu yang jumlahnya lebih dari dua tandailah salah satu tamu dengan nomer kode sebagai patokan, misalnya nomor satu kemudian tamu disebelah kanannya nomor dua begitu seterusnya berlawanan arah dengan jarum jam. Hal ini perlu untuk memudahkan penyajian makan dan minuman sesuai pemesanannya dengan melihat kode nomor urut tadi tanpa harus menanyakan ke tamu yang memesannya.
- h. Dalam menulis pesanan tamu sebaiknya menggunakan istilah atau singkatan yang biasa dipakai dan dipahami oleh semua pihak.

- i. Ulangi pesanan tamu dengan membacakan kembali untuk meyakinkan kebenaran pesanan sebelum diproses lebih lanjut.
  - j. Pesanan yang telah ada dibawa kebagian yang terkait untuk diproses.
  - k. Setelah selesai disajikan sesuai dengan urutan penyajian.
3. *After arrival* atau setelah kedatangan tamu dengan maksud tamu meninggalkan Restoran. Pada saat tamu selesai makan maka tugas seorang *Waiter* atau *waitress* memberikan *bill* pesanan dalam hal ini berkaitan langsung dengan counter restoran. Setelah tamu mulai meninggalkan tempat, maka tidak lupa kita ucapkan terima kasih dengan harapan tamu terpuaskan dengan pelayanan kita, dan menjadi pelanggan tetap kita

Dalam mengikuti perkembangan zaman yang sangat pesat, terdapat bermacam-macam service atau pelayanan yang dijalankan dan digunakan secara standart didalam bidang pelayanan makanan dan minuman. Dengan ini *mount view restaurant* sebagai restoran yang memiliki standart pelayanan untuk memenuhi selera tamu yang terdiri atas berbagai macam bangsa, juga memiliki *type of service* sebagai berikut yaitu *American service* karena dalam memberikan pelayanan makanan selalu dari kiri, dan membersihkan piring-piring kotor (*clear-up*) selalu dari sebelah kanan, dan memeberikan minuman dari sebelah kanan, dan juga dalam memberikan pelayanan tipe ini dianggap paling mudah untuk dipraktikkan, disamping tidak banyak menggnjakan peralatan dan tidak terlalu formal.

Jika kita tarik garis keuntungan dari tipe *American sevice* maka keuntungan dari tipe ini adalah tidak terlalu banyak membuang-buang waktudalam pelayanan, demikian peralatan yang digunakan juga tidak terlalu mahal dan dalam melayani tamu lebih praktis dan cepat. Dan masih banyak *type of service* yang masih berlaku di restoran-restoran lain yang memiliki standart internasional, misalnya :

- a. *French service*, yaitu servis yang dilakukan sangat formal dan makanan yang dihidangkan sangat mahal harganya, demikian juga peralatan yang digunakan lebih mahal, dan servis ini banyak membuang waktu di dalam memperagakan pemberian servis kepada tamu. Dan dalam pemberian pelayanan kepada tamu harus memperagakan masakan yang harus dimasak dihadapan tamu.

- b. *Russian service*, yaitu makanan-makanan yang telah disiapkan di dapur ditaruh diatas *silver-platter* dan dibawa oleh waiter atau waitress dengan piring-piring panas yang bersama-sama ditaruh diatas *service-stand*
- c. *English service*, yaitu pelayanan yang mana semua hidangan sudah tersedia diatas meja.
- d. *Buffet service*, yaitu restoran yang menjual dan menghidangkan makanan, dimana para tamu dapat melayani atau mengambil dari counter atau buffet yang telah disediakan.

### 3.2 Implikasi Kebijakan dan Penilaian Terhadap Pelaksanaan Kebijakan Usaha Peningkatan Pelayanan.

Dalam dunia hotel yang khususkan adalah jasa atau kualitas pelayan yang dijadikan tolak ukur untuk meraih konsumen. Jadi seluruh pelayanan yang dilakukan terhadap tamu yang nantinya menarik konsumen untuk menggunakan jasa yang kita berikan. Menurut Kolter (1997:476) merumuskan jasa sebagai setiap tindakan perbuatan yang di tawarkan oleh pihak lain, yang pada dasarnya bersifat Intangible (tidak mewartak) dan tidak menghasilkan kepemilikan atas produk tersebut dan produksi jasa bisa berhungan atau tidak berhubungan dengan produk fisik.

Sebagai penyedia jasa atau pelayanan dalam usaha hotel dan restoran yang diperlukan yang utama adalah sumber daya manusia. Hasibuan (2001:244) mendefinisikan sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Sumber daya manusia yang sesuai dengan kebutuhan, serta diimbangi dengan ketrampilan khusus dalam penyajian maupun pelayanan akan mempengaruhi terhadap citra suatu hotel dan restoran.

Untuk dapat meningkatkan pelayanan pada *Food And Beverage* di Kalibaru *Cottage*- Banyuwangi perlu diadakan usaha peningkatan pelayanan melalui pelatihan, bimbingan atau konseling yang nantinya akan berpengaruh pada kualitas pelayanan itu sendiri. Tetapi sebelumnya kita harus mengetahui dan menganalisa terhadap SWOT (*Strenght, Weakness, Opportunities, Threat*) yang ada pada restoran Kalibaru *cottage*-Banyuwangi. Maka judul laporan yang di pakai penulis adalah "Usaha Peningkatan Pelayanan Pada *Foods And Beverage Departement* di Kalibaru *Cottage* Banyuwangi".

1. *Strength* (kekuatan)

Yaitu mengidentifikasi kekuatan yang dipunyai oleh perusahaan dibanding dengan pesaing lainnya. Sumber daya manusia atau karyawan food and beverage departement yang sudah berpengalaman dalam hal pemberian pelayanan secara cepat, ramah, sopan dan sesuai dengan keinginan tamu.

2. *Weakness* (kelemahan)

Kelemahan yang dimiliki oleh bagian restoran antara lain :

Suatu pekerjaan yang cukup dilakukan satu pegawai, tetapi dilakukan oleh beberapa pegawai. Hal ini merupakan pemborosan waktu dan ruang kerja yang ada.

3. *Opportunities* (kesempatan)

Kesempatan yang mungkin dapat dimasuki adalah dengan kerjasama yang telah terjalin dengan baik antara pihak hotel dengan aparat pemerintah serta biro perjalanan yang ada di berbagai daerah dapat dijadikan promosi agar tamu yang datang dapat lebih banyak lagi.

4. *Threats* (tantangan)

SDM yang ada minimal berpendidikan DI kebawah, jadi kualitas pemikiran mereka belum mampu dijadikan sebagai profesionalis sejati guna membantu meningkatkan "citra" restoran Kalibaru *Cottage*-Banyuwangi itu sendiri.

Analisis SWOT ini digunakan agar perusahaan dapat mengetahui apa yang ada dalam hotelnya, sehingga setelah mengetahui hasil analisis kekuatan yang dipunyai dapat dipertahankan atau dapat lebih diperbaiki, kelemahan yang ada dapat diperkecil atau bahkan dihilangkan, kesempatan yang ada dapat segera dimanfaatkan, dan ancaman-ancaman yang muncul dapat diantisipasi sehingga kinerja hotel dapat lebih baik dan maju daripada sebelumnya.

Berdasarkan kondisi SWOT di atas, tindakan nyata yang di ambil Kalibaru *Cottages* Banyuwangi dalam usaha meningkatkan pelayanan pada *Foods And Beverage Departement* meliputi berbagai macam progam pengembangan dan pelatihan kerja, yang nantinya dari usaha-usaha yang di lakukan dapat mendatangkankan konsumen serta meningkatkan citra Kalibaru *Cottages* Banyuwangi.

Usaha-usaha tersebut meliputi:

1. Mengadakan progam pelatihan dan ketrampilan kerja pada setiap karyawan

a. *On-the-job training.*

Sebelum diterima sebagai karyawan tetap biasanya terlebih dahulu di lakukan *on- the- job training* selama tiga bulan bagi karyawan baru. Mereka ditempatkan pada departemen yang berbeda pada setiap dua minggu sekali dengan mendapatkan intruksi-intruksi dari karyawan senior dan di dampingi oleh seorang supervisor, pada setiap departemen. Hal ini dimaksud agar sebelum memasuki dunia kerja dapat melakukan pekerjaan sesungguhnya bukan tugas yang disimulasikan. Selain itu pelatihan dapat menciptakan hubungan kerjasama antara karyawan dan pelatih.

b. *Off-the-job training.*

Untuk membuka wawasan karyawan terhadap perusahaan-perusahaan lain dan mempelajari metode-metode serta tehnik-tehnik disamping materi-materi yang disajikan selama program. Maka kalibaru *Cottage* melakukan studi ke hotel Agro Wisata, hotel *Royal Orchid* dan wisata Coban Rondo Malang, yang di laksanakan pada bulan september hingga oktober 2000, yang di bagi menjadi IV kelompok.

2. Mengadakan bimbingan konseling pada setiap karyawan yang ada setiap bulanya.

Bimbingan ini dimaksud untuk memberikan motivasi yang tinggi, terhadap etos kerja yang mereka berikan setiap harinya. Hal ini ditujukan untuk memberikan keteladanan pada watak dan kepribadian dari setiap karyawan. Dari sinilah akan timbul sikap mental yang ulet dan tangguh, serta lama kelamaan akan terbentuk watak kedisiplinan yang tinggi. Inilah yang dapat meningkatkan etos kerjayang dinamis dari setiap karyawan.

3. Meningkatkan sistem pelayanan secara profesional.

Peningkatan sistem pelayanan pada *foods and beverages* berkaitan dengan sikap seorang *waiter/waitress* yang bertugas langsung dengan tamu di tuntutan untuk bersikap:

a. Jujur, berlaku baik pada saat memberikan pada tamu.

- b. Sopan, seorang *waiter/waitress* tidak diperbolehkan melipat lengan baju (lengan panjang) pada saat melakukan pelayanan dan berusaha tampil sewajarnya serta memelihara kebersihan.
- c. Dapat bekerja sama (kooperatif) dalam hal positif untuk memajukan perusahaan.
- d. Seluruh karyawan dilarang menggunakan fasilitas yang berkaitan dengan restoran.
- e. Kemampuan untuk melaksanakan jasa atau pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, terpercaya, dan akurat (reservasi sesuai dengan keinginan tamu).
- f. *Waiter/waitress* sebagai penghubung, yaitu penghubung antara tamu dengan pihak manajemen.
- g. Bersedia menerima berbagai keluhan (*complain*) dengan sabar dari tamu (pelayanan yang kurang memuaskan) dan segera memecahkan masalah tamu dengan cepat dan memuaskan

4. Menjaga keharmonisan di lingkungan tempat kerja.

Hal ini sangat penting dilakukan, guna memperlancar kegiatan operasional dari Kalibaru *Cottage*-Banyuwangi. Apabila di hotel terjadi konflik ketidak harmonisan, maka dapat mengganggu kegiatan operasional dari hotel dan dapat berpengaruh pada tingkat kunjungan tamu.

5. Memberikan penghargaan berupa gaji dan bonus yang sesuai dengan pelayanan yang mereka (karyawan) berikan dan garis herarki yang ada pada Kalibaru *Cottage*-Banyuwangi.

Pada setiap tahunnya manajemen Kalibaru *Cottage*-Banyuwangi selalu membagi keuntungan berupa uang bonus dan gaji secara merata sesuai dengan struktur organisasi yang ada. Dalam hal ini dimaksud agar tidak terjadi kecemburuan sosial dan secara tidak langsung merupakan salah satu upaya menjaga keharmonisan di lingkungan tempat bekerja.

6. Pemberian jaminan kesehatan, keselamatan kerja, dan tunjangan hari tua (pesiun) serta tunjangan yang lain pada setiap karyawan.

Menejemen Kalibaru *Cottage*-Banyuwangi memberikan berbagai macam jaminan kerja pada setiap karyawan. Hal ini untuk menjaga hak para

karyawan dan menjaga kondisi karyawan, agar merasa nyaman dan aman dalam melakukan seluruh pekerjaannya.

7. Memberikan penilaian atas prestasi kerja pada setiap karyawan.

Menejemen Kalibaru *Cottage*-Banyuwangi memberikan sistem penilaian terhadap cara kerja pada setiap karyawan. Hal ini dimaksud untuk mengetahui prestasi kerja yang dilakukan oleh setiap karyawan, yang dinilai kurang baik di beri peringatan dan di bimbing serta didik supaya lebih baik. Apabila masih tetap maka akan diadakan PHK kepada karyawan tersebut. Hal ini bertujuan untuk menjaga harmonisasi dan kelancaran kegiatan operasional Kalibaru *Cottage*-Banyuwangi.

Pada akhir tahun 2000 Kalibaru *Cottage* merenovasi bangunan kembali khususnya restoran dan menata seluruh ruangnya supaya lebih menarik serta nyaman bagi para tamu. *Foods and Beverage Departement* juga mengganti serta membeli peralatan yang tidak sesuai standart, contohnya: peralatan makan (*cutlery*; sendok, garpu, pisau, dll). Beberapa progam kerja yang dilakukan oleh Kalibaru *Cottage*-Banyuwangi di atas, sangat berguna dan sejalan dengan tujuan hotel yaitu, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan dan peningkatan tingkat kunjungan tamu.

Hasil –hasil yang nyata tersebut dapat berupa sikap kedisiplinan yang tinggi dalam melakukan setiap pekerjaan, kemampuan memberikan pelayanan yang cepat dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah di janjikan, tanggap terhadap segala keluhan atau complain yang berhubungan dengan segala pelayanan yang telah di beri oleh karyawan *Foods And Beverage Departement* (*waiter/waitress*), dan profesionalisme terhadap keseluruhan pekerjaan yang ada serta sikap positif yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan keahlian para karyawan.

Setelah hal di atas terwujud dengan baik, menejemen hotel itu sendiri untuk mengkoordinasi menjadi tim kerja yang mumpuni, dan dari kenyataan yang ada menejemen Kalibaru *Cottage* berhasil dengan baik, ini dibuktikan dengan diperolehnya piala Adi Karya Kencana sebagai juara ke III tingkat propinsi pada akhir tahun 2001.

## DAFTAR PUSTAKA

- E.A.Chalik Hamid. 2000. *Dasar-dasar Pengetahuan Pariwisata*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Gamal Suwanto. 2001. *Dasar-dasar Pariwisata*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Malayu. SP. Hasibuan. 2000. *Menejemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Pendit, Nyoman S. 1994. *Ilmu Pariwisata*. Jakarta. Pradnya Paramita
- Pendit, I.N.R. dan Soekresno. 1996. *Petunjuk Praktek Pramusaji Food & Beverage Service*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Richard Sihite. 2000. *Hotel Manegement*. Surabaya. Penerbit SIC.
- Sudiarto Mangkuwerdoyo. 1999. *Pengantar Industri Akomodasi & Restoran*. Jakarta. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.
- Sugiarto. Endar. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Yazid. 1999. *Pemasaran Jasa (Konsep & Implementasi)*. Yogyakarta. Ekonisia Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.



# LAMPIRAN

**DAFTAR LAMPIRAN:**

1. SURAT TUGAS KULIAH KERJA.
2. DENAH KALIBARU COTTAGE.
3. REGISTRATION CHART.
4. GUEST PASSPORT.
5. GUEST BILL.
6. CASHIER REPORT.





**SURAT TUGAS**

No. 412/J.25.1.2/PP.9/2001

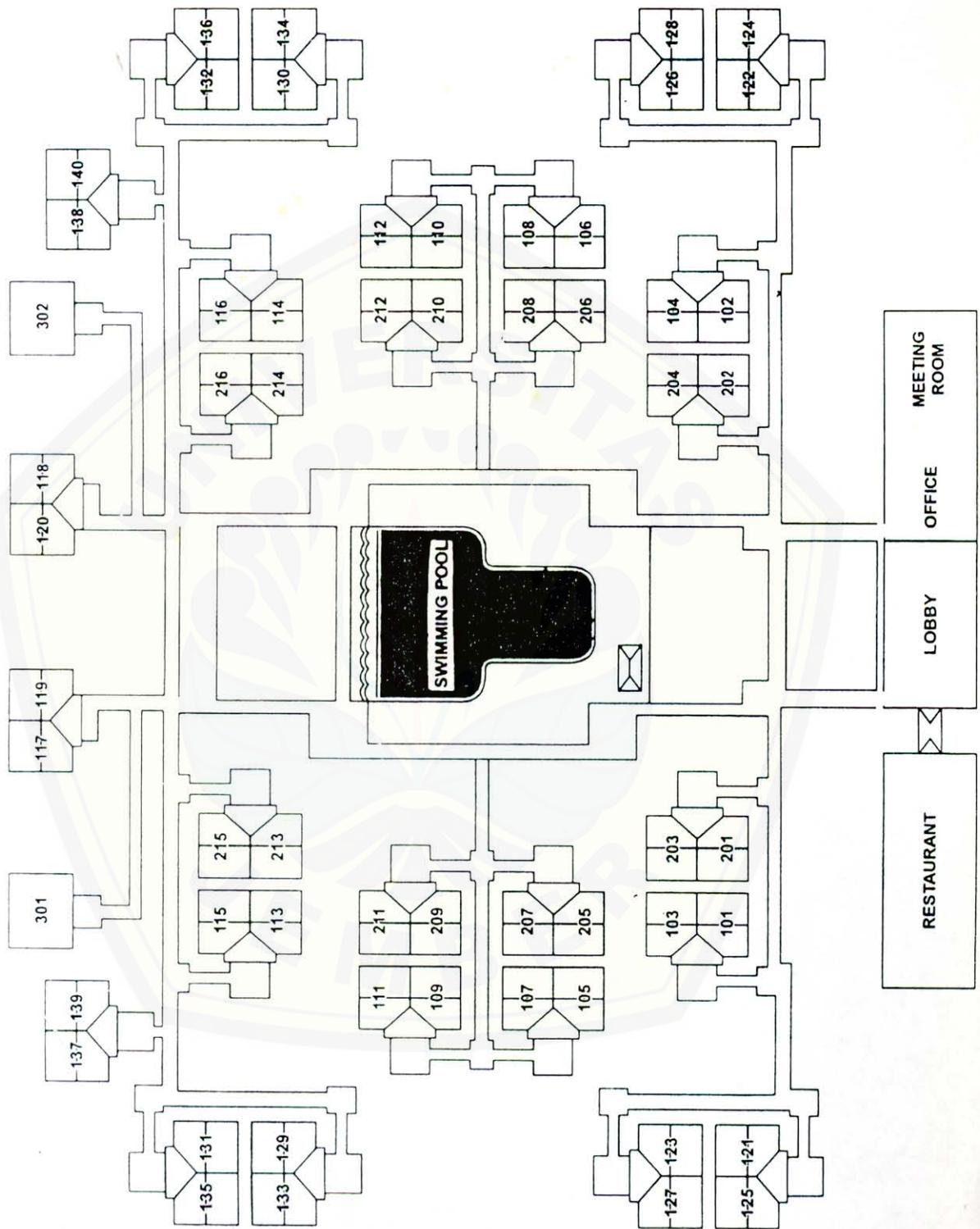
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada nama-nama yang tercantum dibawah ini:

No	Nama	NIM	Keterangan
1	Irwan Liza	98 - 2156	Ketua
2	Setyorini Dwi N	98 - 2135	Wakil Ketua
3	Edy Ardiyanto	98 - 2121	Anggota
4	Fince Bungawaru	98 - 2152	Anggota

Untuk mengikuti Program Magang di KALIBARU COTTAGE Kalibaru-Banyuwangi selama 30 hari (efektifnya) terhitung sejak tanggal yang ditetapkan sampai dengan selesai. Selama melaksanakan kegiatan magang diwajibkan mengikuti tata tertib dan disiplin kerja yang berlaku ditempat Magang

a.n. Dekan  
Pembantu Dekan I







# Reservation Chart

MONTH OF : JUNE '01

DATE	NAME OF GUEST				TOTAL
17.	JACKAL (5)	WOLDOX (4)			
18.	ITV 6 (4)	ITV 6-A (4)	PENDOK (4)	BHARA (1) HONEY (1) NADIA (1)	
19.	SUNIT (1)	PONDOK (1)	SUN (1)	BHARA (1)	
20.	S. JALAN (1)	7 DEK + 11 DEK (1)			
21.	S. JALAN (1)	7 DEK + 11 DEK (1)			
22.	ALFA REAL (1)				
23.	HSS E-54 (1)	SUNIT (1)			
24.	HSS C-5C (1)				
25.	ITV-7 (1)	ITV 7 A (1)	HSS E-52 (1)	NIBES (1)	PRACTO (1) VERALLER (1)
26.	HSS E-53 (1)	HSS-6-52 (1)	NIBES (1)	SUH. T (1)	SUNIT (1)
27.	HSS 6-53 (1)	HSS 6-58 (1)	FURI TOUR (1)	PRACTO (1)	
28.	PANGRAMA (1)	BHARA (1)			
29.					
30.	JACKAL (1)				
31.	TWIN (1)				

DATE	NAME OF GUEST				TOTAL
1.	1401-1404 (1)	BEAN (1)	DARI (1)		
2.	HSS E-54 (1)	SUNIT (1)	APAKI (1)	S. JALAN (1)	
3.	HSS E-54 (1)	SUNIT (1)	TWIN DT (1)		
4.	ITV 4 A (1)	HSS E-51 (1)	PANGRAMA (1)		
5.	HSS E-51 (1)	HSS E-53 (1)			
6.	HSS E-53 (1)	BHARA (1)			
7.	BHARA (1)				
8.	YONELI STY (1)	ORIENT E (1)			
9.	AGUNG INDIKRIYANTO (1)	SUN T. (1)			
10.	ITV 5A (1)	HSS 3 (1)	PANGRAMA (1)	ITV 5 (1)	
11.	SUN T (1)	HSS 6-55 (1)	NIBES (1)		
12.	HSS E-55 (1)	FURI TOUR (1)			
13.	ALFA REAL (1)	S. JALAN (1)			
14.	HSS 4 INDIKRIYANTO (1)	PANGRAMA (1)	NIG 2 (1)	S. JALAN (1)	
15.	PANGRAMA (1)	S. JALAN (1)	JACKAL (1)	PONDOK (1)	
16.					

10/6

PLEASE PRESENT THIS CARD TO THE RECEPTION WHEN COLLECTING YOUR ROOM KEY, OR TO THE RESTAURANT / BAR WAITER WHEN SIGNING YOUR RESTAURANT / BAR BILL.

MOHON KARTU INI DISERAHKAN KEPADA PETUGAS RECEPTION BILA ANDA MENGAMBIL KUNCI ATAU KEPADA PELAYAN RESTAURANT / BAR BILA ANDA MENANDATANGANI BON.

CHECK OUT TIME IS 12 00 NOON AND 50 % OF DAILY RATE IS CHARGED FOR EXTENSIONS UNTIL 6 00 PM. AFTER 6 00 PM AFULL DAY ROOM RATE APPLIES

WAKTU CHECK OUT ADALAH PUKUL 12 SIANG. BILAMANA MASA TINGGAL DIPERPANJANG SAMPAI PUKUL 18.00 DIKENAKAN 50 % DARI TARIP KAMAR. SETELAH PUKUL 18.00 AKAN DIKENAKAN TARIP KAMAR PENUH

**BREAKFAST**  
07.00-10.00

ROOM NUMBER / NOMOR KAMAR

DEPARTURE DATE / TANGGAL KEBERANGKATAN

ROOM RATE / TARIP KAMAR

SIGNATURE / TANDA TANGAN



Hotel  
Kalibaru

*When The Nature Comes True*

Address : Jl. Raya Jember, Kalibaru, Banyuwangi  
Phone : (0333) 897333 (4 lines) Fax : (0333) 897222

GUEST PASSPORT

**MOUNTAIN VIEW RESTAURANT  
HOTEL KALIBARU  
BILLING CHARGE**



DATE :  
TABLE NO. : 11/6.

NO.	DISCRPTION	PRICE/UNIT	TOTAL
1	2. BEER.		21.000
1	CUP OF TEA.		3.500
2	CREAM OF CHICKEN.	8.500	17.000
1	CHICKEN STEAK.		21.000
1	SATE AYAM.		15.000
1	R AQUA.		5.000.
			90.500

GUEST NAME : A N<sup>o</sup> 903341  
 ROOM NO. :  
 GUEST SIGNATURE :

