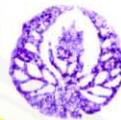


**KUALITAS PELAYANAN PENYAJI HIDANGAN PADA OUTLET
ROOM SERVICE DI GRAND BROMO HOTEL
SUKAPURA-PROBOLINGGO**

LAPORAN HASIL PRAKTEK KERJA NYATA



UNITAS UPT Perpustakaan
UNIVERSITAS JEMBER

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

Asal : Hadiah
Pembelian

Terima : Tgl. 06 NOV 2003

No. Induk :

Oleh :

S
Klass

338-4

will

Shid R

Didin Eka Wulan

NIM : 200903102010

Dosen Pembimbing :

Drs. Sugeng Iswono M.Si

NIP : 131 415 664

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

MOTTO

**“ Anggaplah semua tamu yang kita layani adalah Raja
yang harus kita beri pelayanan terbaik”**

(Stewart O’Nan)

**“Suatu pekerjaan yang berat akan terasa ringan
apabila kita kerjakan bersama-sama”**

(Stewart O’Nan)



PERSEMBAHAN

Laporan ini penulis persembahkan untuk:

1. ALLAh Bapa di sorga.
2. Ayahanda dan ibunda ku tercinta, terima kasih atas doa dan segala perhatian yang telah diberikan selama ini.
3. Kakakku Heri Irawan, yang telah memberikan semangat dan dorongan supaya aku tak putus asa dalam meraih cita-cita.
4. Tempat curahan hatiku, terima kasih atas cinta dan kasih sayang serta kesetiaannya.
5. Teman-teman seperjuangan ku di Mastrip 9F, terima kasih atas dukungan dan persahabatan yang telah kita jalin selama di jember.
6. Almamater tercinta Universitas Jember.

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 : Didin Eka Wulan
Nim : 200903102010
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata
Judul : **“Kualitas Pelayanan Penyaji Hidangan Pada
Outlet Room Service di Grand Bromo Hotel
Sukapura-Probolinggo”**

Jember, 17 Juli 2003

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Drs. SUGENG ISWONO. M.A

NIP. 131 415 664

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

PENGESAHAN

Telah dipertahankan dihadapan sidang Panitia Penguji Laporan Hasil Praktek Kerja Nyata Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember:

Nama : Didin Eka Wulan
NIM : 200903102010
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata

**“Kualitas Pelayanan Penyaji Hidangan Pada *Outlet Room Service*
di Grand Bromo Hotel Sukapura-Probolinggo”**

Hari : Sabtu
Tanggal : 26 Juli 2003
Jam : 15.30 WIB
Bertempat : Di FISIP Universitas Jember
Dan telah dinyatakan lulus

Panitia Penguji

Ketua

Dra. SRI WAHYUNI. M.Si
NIP. 131 658 389

Sekretaris

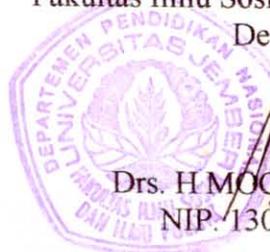
Drs. SUGENG ISWONO. MA
NIP. 131 415 664

Mengesahkan

Universitas Jember

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dekan



Drs. H MOCH. TOERKI
NIP. 130 524 832

KATA PENGANTAR

Rasa puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah turut melimpahkan anugerahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis yang berjudul "Kualitas Pelayanan Penyajian Hidangan Pada *Outlet Room Service* di Grand Bromo Hotel Sukapura-Probolinggo".

Maksud dan tujuan penyusunan laporan magang ini, guna memenuhi salah satu syarat untuk dapat menyelesaikan Program Studi Diploma III Pariwisata dan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Jember. Dalam penyusunan laporan ini, penulis telah mendapatkan bantuan dari berbagai pihak dan pada kesempatan ini pula penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan hormat yang sedalam-dalamnya kepada :

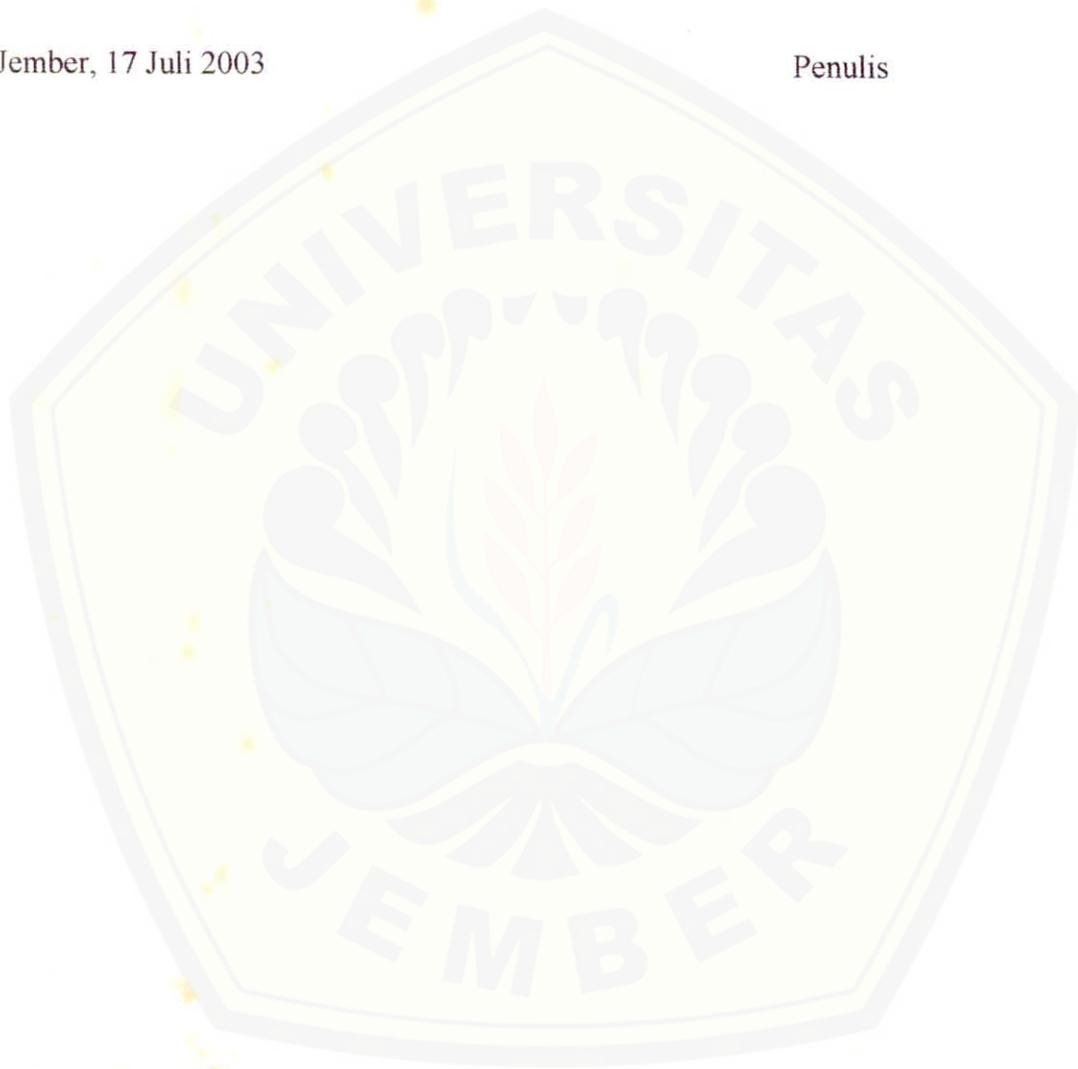
1. Bapak Drs. H. Moch Toerki, selaku Dekan FISIP Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Ardianto M.Si, selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi FISIP Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Rudi Eko Pramono M.Si, selaku ketua Program Studi Diploma III Pariwisata FISIP Universitas Jember.
4. Bapak Drs. Sugeng Iswono M.A, selaku Dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberi motivasi serta pengarahan sehingga laporan sini dapat terselesaikan.
5. Bapak Drs. Abdul Kholiq M.Si selaku Dosen wali.
6. Keluarga besar Grand Bromo Hotel Sukapura-Probolinggo yang telah membantu dalam memberikan segala informasi dan kesempatan untuk magang serta memberikan nuansa kekeluargaan selama magang di Grand Bromo Hotel.
7. Semua pihak yang ikut membantu dalam menyelesaikan penulisan laporan ini yang tidak dapat kami sebutkan semuanya.

Dalam laporan ini masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan dan walaupun demikian segala saran dan kritik bagi penulis, akan di jadikan sebagai

suatu masukan dan pelajaran yang berguna. Demikian juga penulis berharap semoga laporan ini dapat membantu dan menambah wawasan para pembaca.

Jember, 17 Juli 2003

Penulis



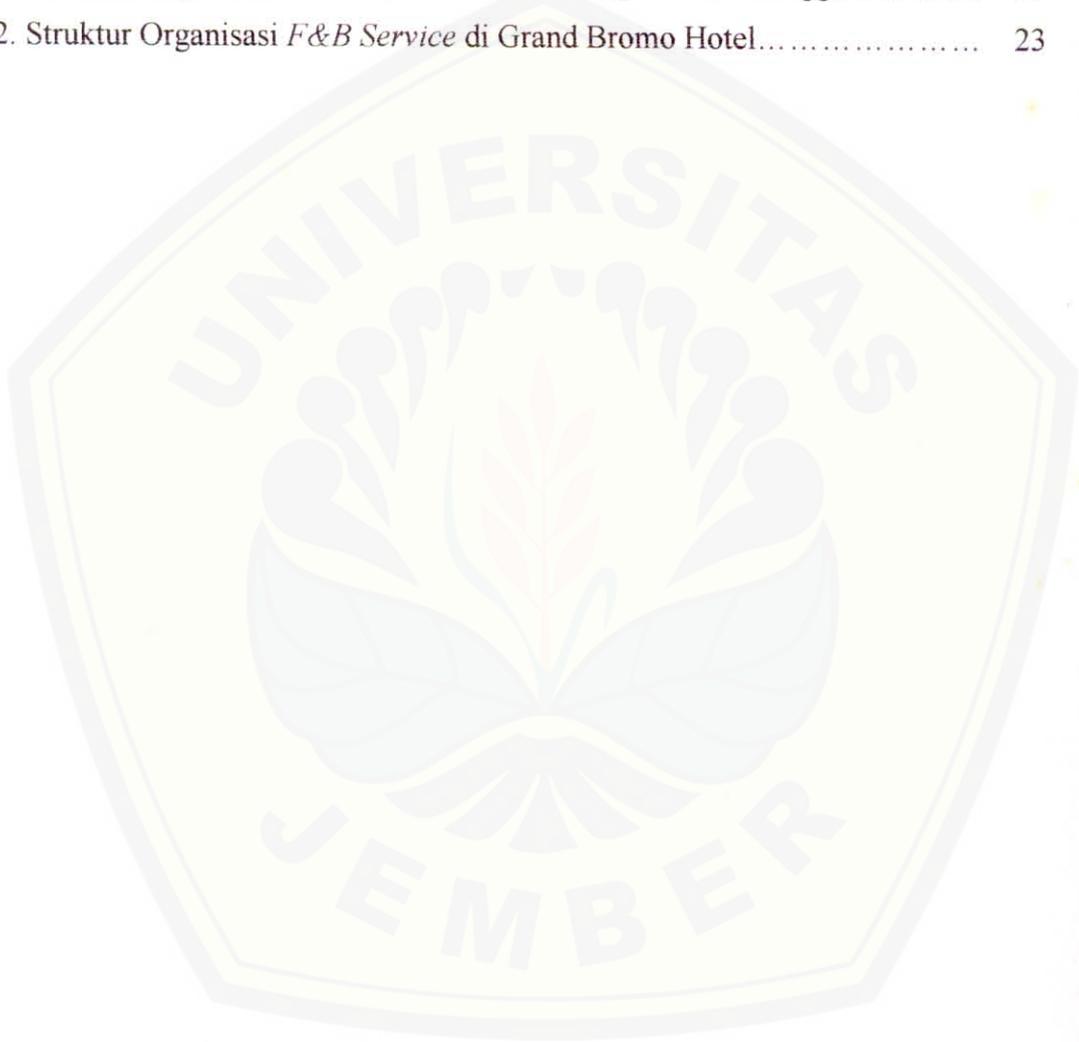
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN MOTTO.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	3
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	3
1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata	3
II. GAMBARAN UMUM LOKASI PRAKTEK KERJA NYATA.....	4
2.1 Landasan Teori.....	4
2.1.1 Pengertian Hotel.....	4
2.1.2 Klasifikasi Hotel.....	5
2.1.3 Pengertian <i>Food and Beverage Department</i>	8
2.1.4 Pengertian Pelayanan.....	10
2.1.5 Jenis-Jenis Pelayanan di Restoran.....	10
2.1.6 Usaha-Usaha Yang Dilakukan <i>Waiter/Waitress</i> Dalam Memberikan Pelayanan di Restoran.....	12
2.1.7 Standar Prosedur Pelayanan di Restoran.....	14
2.1.8 Pengertian <i>Room Service</i>	15

2.2 Sejarah Hotel.....	16
2.2.1 Tahap-Tahap Pembangunan Hotel.....	16
2.2.2 Fasilitas Yang Dimiliki Grand Bromo Hotel.....	17
2.2.3 Visi dan Misi Grand Bromo Hotel.....	19
2.2.4 Struktur Organisasi Grand Bromo Hotel.....	20
2.2.5 Struktur Organisasi <i>F&B Department</i>	22
2.2.6 Job Diskripsi <i>F&B Department</i>	24
III. PELAKSANAAN KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA.....	26
3.1 Deskripsi Pelaksanaan Kuliah Kerja Nyata.....	26
3.2 Hal-Hal Yang Berpengaruh Terhadap kunjungan Wisatawan di Grand Bromo hotel.....	29
3.3 Implikasi Kebijakan Terhadap Pelaksanaan Kuliah Kerja	30
3.3.1 Prosedur Pelayanan <i>Room Service</i> di Grand Bromo Hotel.....	30
3.3.2 Tata Cara Pelayanan <i>Room Service</i> di Grand Bromo Hotel.....	31
3.3.3 Menu <i>Room Service</i> di Grand Bromo Hotel.....	33
3.4 Kualitas Pelayanan Pada <i>Room Service</i> di Grand Bromo Hotel.....	35
3.5 Analisis SWOT.....	36
IV PENUTUP.....	39
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

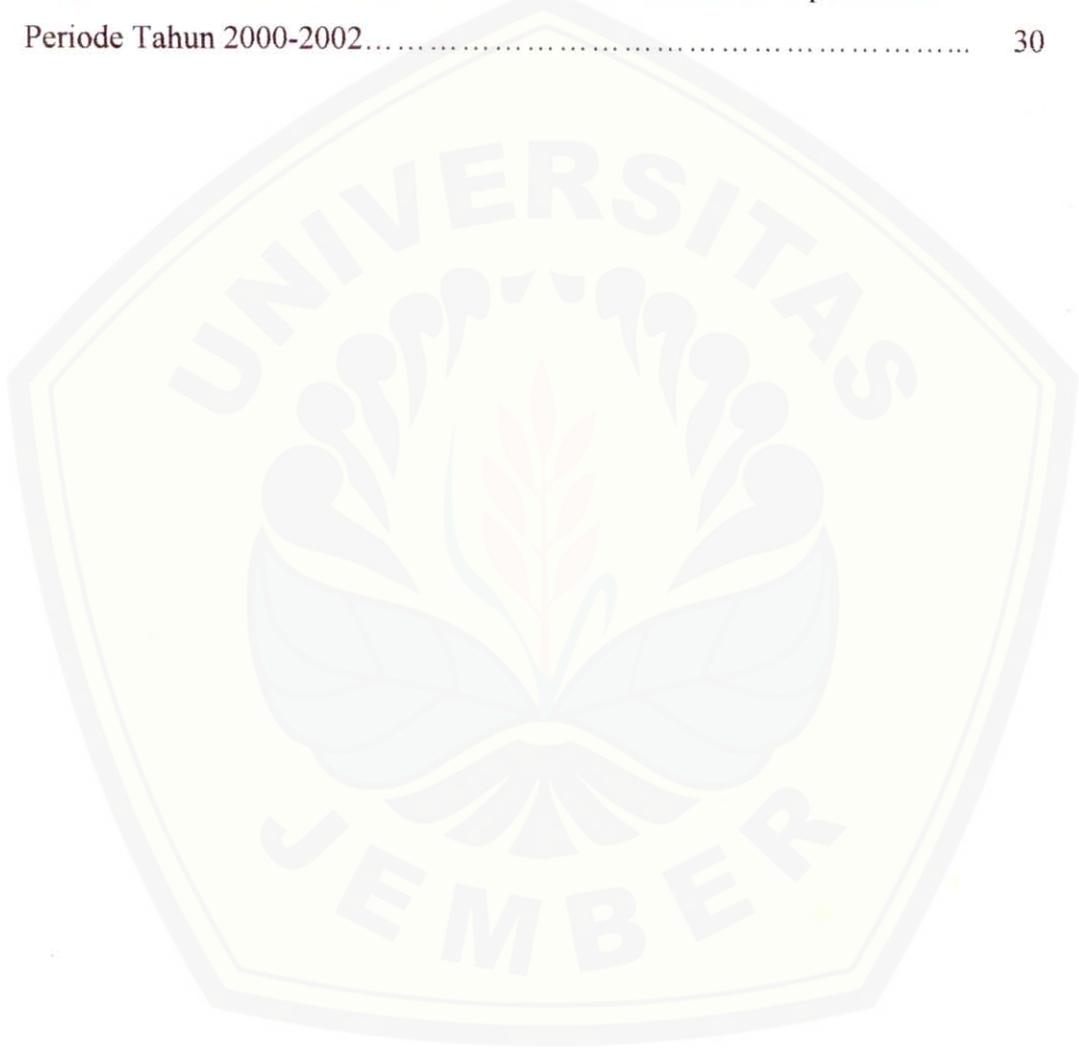
DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Struktur Organisasi Grand Bromo Hotel Sukapura-Probolinggo.....	21
2. Struktur Organisasi <i>F&B Service</i> di Grand Bromo Hotel.....	23



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Tingkat Hunian Kamar Grand Bromo Hotel Berdasarkan Tipe Kamar Periode Tahun 2000-2002.....	30



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar

Lampiran 2 Surat Tugas

Lampiran 3 Daftar Kehadiran

Lampiran 4 Daftar Nilai

Lampiran 5 Bill Tamu di Grand Bromo Hotel

Lampiran 6 Guest Comments

Lampiran 7 Keadaan Tingkat Pendidikan Karyawan di Tengger Coffee Shop

Lampiran 8 Grand Rafting

Lampiran 9 Paket Bromo Lestari

Lampiran 10 Room Rate

Lampiran 11 Denah Kamar di Grand Bromo Hotel

Lampiran 12 Denah Lokasi Gunung Bromo



I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu Negara kepulauan yang ada didunia, kekayaan yang dimiliki oleh Indonesia merupakan anugrah tersendiri yang diberikan oleh Tuhan Yang Maha Esa. Sebagai Negara kepulauan, Indonesia memiliki obyek wisata yang sangat potensial. Obyek wisata ini merupakan aset yang handal dalam memberikan kontribusi terhadap devisa Negara. Kekayaan alam dan adat istiadat yang dimiliki oleh Indonesia merupakan daya tarik tersendiri bagi wisatawan mancanegara maupun wisatawan domestik. Industri pariwisata akan berkembang bila ditunjang oleh berbagai komponen yang saling bekerja sama secara harmonis dan tidak saling merugikan satu sama lainnya seperti akomodasi (hotel), biro perjalanan wisata, tempat-tempat rekreasi, jasa angkutan dan sebagainya.

Salah satu penunjang untuk majunya dunia pariwisata adalah hotel yaitu sebuah sarana akomodasi bagi para wisatawan yang menyediakan jasa penginapan bagi para wisatawan baik wisatawan Nusantara maupun wisatawan Mancanegara. Agar para wisatawan yang menggunakan sarana akomodasi ini merasa senang, nyaman, serta mendapatkan kepuasan didalam menerima pelayanan selama tinggal di hotel, maka hotel harus dikelola secara professional.

Jenis pelayanan yang dapat diberikan oleh sebuah hotel kepada para tamu yang menginap dihotel. Tidak hanya terbatas pada makanan dan minuman yang dipesan, tetapi juga menyangkut segala sesuatu yang dimiliki oleh hotel, baik kamar, restoran, serta segala fasilitas untuk para tamu hotel seperti *laundry*, *swimming pool*, *garden* (taman), baik yang ada di luar maupun yang ada di dalam bangunan hotel tersebut. Di samping itu, yang tidak kalah pentingnya adalah seluruh karyawan yang melayani, baik dalam keramah tamahan, penampilan, maupun tingkat inteligensi, kecakapan, kemampuan serta keterampilan di dalam menjalankan tugasnya.

Grand Bromo Hotel merupakan hotel yang mempunyai daya tarik dan kepuasan tersendiri bagi para pengunjung. Disamping itu Grand Bromo Hotel juga termasuk kategori *Hotel Resort* bintang tiga karena memiliki ciri-ciri sebagai hotel yang lebih menonjolkan keindahan nuansa pegunungan yang sejuk dan sebagai landasan potensi yang banyak menawarkan ketenangan, kenyamanan dan kepuasan bagi para pengunjung. Di dalam organisasi Grand Bromo Hotel terdapat beberapa departemen, salah satunya yaitu *food and beverage* Departemen yang bertanggung jawab dalam menangani masalah makanan dan minuman, khususnya dalam memproduksi dan menyajikan makanan.

Food and beverage Departement merupakan salah satu departemen dalam sebuah hotel yang memegang peranan penting sebagai penghasil pemasukan penjualan terbesar kedua setelah penjualan kamar. Pendapatan tersebut dihasilkan dari penjualan fasilitas jasa penyediaan makanan dan minuman yang berorientasi pada pelaksanaan, penyediaan, pengelolaan, penyajian dan pejualan makanan serta minuman itu sendiri. Penyediaan fasilitas tersebut merupakan suatu kebutuhan dan keharusan agar para tamu dapat tinggal lebih lama dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan para karyawan hotel. Untuk meningkatkan pendapatan di *food and beverage department* salah satu caranya yaitu dengan meningkatkan mutu pelayanan dan penyajian yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap pembentukan *image* dan citra baik hotel.

Pada *food and beverage department* juga terdapat suatu sistem pelayanan terhadap tamu dimana makanan yang dipesan oleh tamu akan diantar ke kamar dan tamu dapat menikmatinya didalam kamar, pelayanan semacam ini disebut dengan *Room Service*. Pelayanan *room service* mempunyai tujuan yaitu memberikan pelayanan yang memuaskan serta memenuhi kebutuhan makanan dan minuman para tamu. Untuk itu kualitas pelayanan penyajian dan kemampuan seorang waiter sangat penting dalam melaksanakan tanggung jawab dalam pelayanan di *outlet room service*.

Melihat betapa pentingnya kualitas pelayanan penyajian makanan dan minuman di *outlet room service* dalam restoran suatu hotel, maka dari sinilah penulis memilih untuk melaksanakan program praktek kerja nyata di Grand

Bromo Hotel dengan mengambil judul “**Kualitas Pelayanan Penyaji Hidangan pada *Outlet Room Service* di Grand Bromo Hotel Sukapura-Probolinggo**”.

1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

- a. Memperluas dan memantapkan keterampilan yang dapat membentuk kemampuan mahasiswa sebagai bekal untuk memasuki dunia kerja yang sesuai dengan program studi yang dimiliki.
- b. Untuk mendapatkan bahan dan refisi yang akan digunakan untuk menyusun laporan yang wajib diselesaikan oleh mahasiswa program D III PARIWISATA yang telah menyelesaikan program praktek kerja nyata.
- c. Untuk mengetahui prosedur pelayanan di *Food and beverage service*.

1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

- a. Kegiatan kuliah kerja merupakan sarana bagi mahasiswa untuk mengaplikasikan disiplin ilmu yang telah diperoleh dan dimiliki baik di dalam maupun di luar bangku kuliah.
- b. Sebagai masukan untuk meningkatkan pelayanan yang baik dalam mencapai hasil yang maksimal.
- c. Sebagai salah satu syarat untuk mencapai kelulusan program D III PARIWISATA.



II. GAMBARAN UMUM LOKASI PRAKTEK KERJA NYATA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Hotel

Dalam praktek kegiatan pariwisata dewasa ini hotel adalah fasilitas yang menyediakan jasa paling lengkap untuk wisatawan yang berkunjung atau menginap disuatu tempat. Dalam sistem sosial pariwisata hotel adalah jasa yang berupa bangunan atau kompleks bangunan yang secara komersial memberi fasilitas tempat tinggal sementara kepada umum yang memenuhi syarat.

Adapun pengertian hotel menurut SK Menteri Perhubungan No.SK.241/H/70 tahun 1970. tentang *peraturan pokok perusahaan hotel*, pasal 1 sub (1), mengenai perhotelan yaitu:

“Hotel adalah perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk penginapan (akomodasi) serta menyajikan hidangan serta fasilitas lainnya dalam hotel untuk umum yang memenuhi syarat-syarat *Comfort* dan bertujuan komersial.”

Sedangkan menurut AHMA (*American Hotel and Motel Asociation*) 1996:8 adalah :

“Hotel dapat didefinisikan sebagai sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dan fasilitas pelayanan sebagai berikut: pelayanan makanan dan minuman, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas perabotan serta menikmati hiasan-hiasan yang ada di dalamnya”

Dari dua definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menyediakan pelayanan kamar, fasilitas makanan dan minuman, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan fasilitas lainnya bagi umum yang dapat memberikan kenyamanan dan bertujuan komersial.

2.1.2 Klasifikasi Hotel

Menurut Sudiarto Mangku Werdoyo (1999:14) Hotel sebagai tempat akomodasi dapat dibagi menjadi beberapa kategori yaitu:

- a. Hotel sesuai dengan besar kecilnya bangunan adalah:
 - 1). Hotel kecil, yaitu hotel yang memiliki jumlah kamar sebanyak 25 buah kamar.
 - 2). Hotel menengah, yaitu hotel yang memiliki jumlah kamar antara 25 sampai 100 buah kamar.
 - 3). Hotel sedang, yaitu hotel yang memiliki jumlah kamar antara 100 sampai 300 buah kamar.
 - 4). Hotel besar, yaitu hotel yang memiliki jumlah kamar diatas 300 buah kamar.
- b. Hotel dengan para tamu atau pelanggan, disediakan untuk:
 - 1). *Famili Hotel*, adalah Hotel untuk tamu yang menginap bersama keluarganya.
 - 2). *Businnes Hotel*, adalah Hotel untuk menginap para usahawan.
 - 3). *Tourist Hotel*, adalah Hotel untuk tamu yang menginap dan kebanyakan para wisatawan baik domestik maupun mancanegara.
 - 4). *Cure Hotel*, adalah Hotel untuk para tamu yang menginap dalam proses pengobatan atau penyembuhan dari suatu penyakit.
- c. Hotel menurut lama tidaknya tamu menginap adalah:
 - 1). *Transit Hotel*, adalah hotel dimana tamu dapat menginap untuk semalam atau kurang dan mereka tidak perlu menandatangani surat perjanjian sewa kamar untuk menginap.
 - 2). *Resident Hotel*, adalah hotel dirancang untuk tamu yang menginap lama dan tamu harus menandatangani surat perjanjian sewa kamar.
 - 3). *Semi Resident*, adalah hotel dimana tamu dapat menginap lama ataupun hanya semalam.

d. Hotel menurut tarif kamar yang berlaku adalah:

- 1). *Full American Plan (FAP)*, yaitu hotel yang menganut sistem dimana harga kamar termasuk tiga kali makan atau *room rate include 3 time meals*, yaitu makan pagi (*breakfast*), makan siang (*lunch*), makan malam (*dinner*).
- 2). *Modifiet American plan (MAP)*, yaitu hotel yang menganut sistem dimana harga kamar termasuk makan dua kali atau *room rate include 2 time meals*, yaitu makan pagi (*breakfast*), makan malam (*dinner*).
- 3). *Continental Plan (CP)*, yaitu hotel yang menganut sistem dimana harga kamar termasuk makan pagi atau *room rate include breakfast* yang dalam hal ini adalah *Continental Breakfast*.
- 4). *Bermuda Plan*, dengan sistem sewa kamar yang termasuk makan pagi ala Amerika (*American Breakfast*).
- 5). *European Plan*, yaitu hotel yang menganut sistem dimana harga kamar tidak termasuk makan (*room rate only*).

e. Hotel menurut bintangnya adalah:

- 1). Hotel bintang satu (*one star hotel*).
 - a). Jumlah kamar standart minimum adalah 15 buah kamar.
 - b). Luas kamar standart minimum adalah 20 m².
 - c). Kamar mandi dalam.
- 2). Hotel bintang dua (*two star hotel*).
 - a). Jumlah kamar standart minimum adalah 25 buah kamar.
 - b). Jumlah kamar suit minimum 1 buah kamar.
 - c). Luas kamar standart minimum adalah 22 m²

- d). Luas kamar suite minimum adalah 44 m^2
 - e). Kamar mandi dalam.
- 3). Hotel bintang tiga (*tree star hotel*).
- a). Jumlah kamar standart minimum adalah 100 buah kamar.
 - b). Jumlah kamar suite minimum adalah 3 buah kamar.
 - c). Luas kamar standart minimum adalah 24m^2 .
 - d). Luas kamar suite minimum adalah 48m^2 .
 - e). Kamar mandi dalam.
- 4). Hotel bintang empat (*four star hotel*).
- a). Jumlah kamar standart minimum adalah 300 buah kamar.
 - b). Jumlah kamar suite minimum adalah 3 buah kamar.
 - c). Luas kamar standart minimum adalah 24m^2 .
 - d). Luas kamar suite minimum adalah 48m^2 .
 - e). Kamar mandi dalam.
- 5). Hotel bintang lima (*five star hotel*),,
- a). Jumlah kamar standart minimum adalah lebih dari 300 buah kamar.
 - b). Jumlah kamar suite minimum adalah 3 buah kamar.
 - c). Luas kamar standart minimum adalah 24m^2 .
 - d). Luas kamar suite minimum adalah 48m^2 .
 - e). Kamar mandi dalam.
- f. Hotel menurut lokasinya adalah:
- 1). *Resort Hotel*, adalah hotel yang lokasinya berada di suatu daerah tujuan wisata.
 - 2). *City Hotel*, adalah hotel yang lokasinya berada di daerah perkotaan.

3). *High Way Hotel*, adalah hotel yang lokasinya berada di tepi jalan raya antar kota seperti Motel.

g. Hotel menurut lama periode operasinya adalah:

- 1). *Season Hotel*, adalah hotel yang dibuka pada waktu tertentu seperti musim panas, musim dingin, musim liburan.
- 2). *Year Round Operating*, adalah hotel yang dibuka sepanjang tahun tanpa dipengaruhi waktu tertentu.

2.1.3 Pengertian *Food and Beverage Departement*

Food and Beverage department merupakan salah satu departemen yang ada di hotel yang mempunyai peranan sangat besar. Kegiatan yang dilakukan oleh *Food and Beverage departement* adalah mulai dari pengelolaan serta penghidangan hingga pelayanan kepada tamu mengenai makanan dan minuman sehingga dapat memberikan kepuasan pada tamu.

Menurut Kodhyat (1992 : 43):

“*Food and Beverage* adalah bagian dari hotel yang mengurus, penyediaan dan penjualan makanan serta minuman di hotel selain penyewaan kamar (*room sales*). Makanan dan minuman itulah yang merupakan penghasilan utama.

Menurut Soekerno dan I.N.R Pendit (1995 : 73):

“*Food and Beverage* adalah suatu bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait dari para tamu yang tinggal di hotel dan dikelola secara professional dengan tujuan komersial”.

Dari dua definisi diatas dapat diketahui bahwa *food and Baverage Departement* merupakan suatu bagian dari hotel yang bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman untuk para tamu yang menginap maupun yang tidak menginap di hotel.

Didalam *Food and Baverage Departement* juga terdapat 2 (dua) bagian yang mempunyai hubungan yang sesuai dengan operasionalnya masing-masing yaitu:

- a. *Food and Beverage Department* bagian depan (*Front of the House*).
Biasanya terdiri dari restoran, bar, banquet, dan room service dimana petugas bagian ini berhubungan langsung dengan tamu.
- b. *Food and Beverage Department* bagian belakang (*back of the House*).
Biasanya terdiri dari *kitchen* (bagian dapur), *stewarding*, *service bar* yang disebut *back service* karena tidak langsung berhubungan dengan tamu dan harus melalui perantara pramusaji.

Dan suatu departemen tidak akan bisa bekerja sendiri tanpa bekerja sama dengan departemen lain, begitu pula *F&B service* juga mempunyai kaitan erat dengan departemen lain yaitu:

- a. Hubungan *F&B service* dengan *F&B Product*
 - Menyiapkan makanan yang di pesan oleh tamu.
- b. Hubungan *F&B service* dengan *House Keeping*
 - Menjaga kebersihan, keindahan, dan kenyamanan di setiap *outlet F&B service* secara periodik (sebelum dan sesudah operasional).
- c. Hubungan *F&B service* dengan *Front Office*
 - Mengetahui jumlah tamu yang menginap termasuk *meal package*, *welcome drink*, *morning coffee*, *Fruit basket* dan *requisition*.
- d. Hubungan *F&B service* dengan *Human Resource Manager*
 - Absensi staf dan membantu pengadaan trainer dan casual.
- e. Hubungan *F&B service* dengan *Accounting*
 - Memberikan pengawasan *food and Beverage cost* setiap bulan.
- f. Hubungan *F&B service* dengan *Cashier*
 - Membuat nota pembayaran, *Summary Report* (untuk mengetahui pendapatan hari ini).
- g. Hubungan *F&B service* dengan *engineering*
 - Memenuhi kebutuhan *F&B service* mengenai pengadaan lampu penerangan.
- h. Hubungan *F&B service* dengan *sales*
 - Mempromosikan dan menjual hotel beserta hasil restoran.

2.1.4 Pengertian Pelayanan

Pengertian pelayanan adalah suatu aktifitas ekonomi yang memproduksi atau yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kebutuhan psikologis. Selain itu disebut pula bahwa pelayanan adalah suatu aktifitas melayani dan memenuhi keinginan tamu dari *service* makanan dan minuman ataupun hal-hal lain yang diperlukan tamu. (Sihite 2000)

Produk yang dihasilkan oleh suatu hotel dapat di bedakan menjadi:

a. Komponen produk nyata

Adalah segala sesuatu yang dapat dilihat, disentuh atau diraba, diukur dan dihitung. Sebagai contoh: makanan, minuman, tempat tidur dan perlengkapannya. Sedangkan secara umum komponen-komponen produk nyata adalah termasuk lokasi, fasilitas dan berbagai aspek dari bagian pelayanan. (Robert, Render, Russel 1990)

b. Komponen tidak nyata atau abstrak

Adalah merupakan semua produk yang hanya dirasakan dan dialami sebagai suatu pengalaman. Faktor-faktor produk tidak nyata adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan dan citra suatu produk yang dihasilkan oleh hotel. (Robert, Render, Russel 1990)

2.1.5 Jenis-jenis Pelayanan di Restoran

Pelayanan dalam suatu restoran mempunyai peranan yang sangat penting karena tamu yang datang ke restoran selain ingin menikmati makanan dan minuman juga mengharapkan pelayanan yang baik dan memuaskan. Karena itu pelayanan yang di berikan kepada tamu harus profesional sesuai dengan standar yang telah di tetapkan agar mutu pelayanan restoran tetap terjaga.

Adapun jenis-jenis pelayan di restoran menurut Jeffery Puckeridge dan Peter Howard (1993 : 43):

a. *Plate Service*

Adalah pelayanan yang sangat sederhana dimana makanan yang telah dipesan oleh tamu langsung di tata di atas piring oleh karyawan *kitchen* dan

waiter/waitress tinggal menghadirkan makanan pada tamu dari sebelah kanan tamu.

b. *Semi Silver Service*

Pelayanan ini sangat populer di mana makanan sudah disiapkan di *silver plate*, sudah di *garnis* oleh *kitchen* dan sudah ditata di meja *buffet*. Kemudian *waiter/waitress* menanyakan kepada tamu mengenai makanan yang disukai, lalu *Waiter/waitress* memperlihatkan makanan tersebut pada tamu, setelah tamu menyetujui *waiter/waitress* memorsikan makanan tersebut dari *silver plate* ke piring tamu dan disajikan dari sebelah kiri tamu. Setelah selesai memorsi makanan tamu *silver plate* diletakkan di depan piring tamu.

c. *Silver Service*

Pelayanan di mana piring yang bersih diletakkan di depan tamu dari sebelah kiri tamu. Kemudian *Waiter/waitress* memperlihatkan makanan yang akan dihidangkan dengan *silver plate* dan jika tamu menyetujuinya maka *Waiter/waitress* memorsikan makanan dari *silver plate* ke piring tamu dengan menggunakan sendok dan garpu setelah selesai *silver plate* dibawa kembali ke belakang.

d. *Buffet or Self Service*

Adalah pelayanan yang dilakukan oleh diri sendiri dimana tamu dapat memilih dan mengambil makanan yang disukainya dan sudah ditata di meja *buffet*. Pelayanan ini sangat cepat karena makanan sudah disiapkan dan *Waiter/waitress* tinggal mengambil piring kotor dari meja tamu dan menambah menu makanan yang sudah dhabis dan ditata di meja *buffet* juga menambah peralatan makan yang kurang.

e. *Room Service*

Adalah pelayanan yang diantar ke kamar tamu di mana dari kamar tamu, tamu memesan makanan melalui telpon kemudian *Waiter/waitress* mencatat

pesanan tersebut kemudian memberikan pesanan tersebut ke *kitchen* setelah makanan selesai dimasak kemudian *Waiter/waitress* mengantar makanan tersebut ke kamar tamu.

f. *Gueridon / Voiture Service*

Adalah pelayanan dimana makanan yang sudah disiapkan diporsi dan dimasak di *trolley* atau meja kecil di depan meja tamu. Pelayanan ini biasanya hanya ditemukan pada pelayanan yang formal atau *dinning room*. Pada pelayanan ini membutuhkan keahlian dari *Waiter/waitress* karena tamu akan melihat langsung *Waiter/waitress* mempersiapkan makanan yang dipesan tamu dan cara penghidangannya.

2.1.6 Usaha-Usaha Yang Dilakukan *Waiter/waiterss* Dalam Memberikan pelayanan di Restoran

Dalam pengoperasionalanya seorang *Waiter/waitress* yang professional harus dapat melayani kebutuhan makan dan minuman tamu dengan baik dan memuaskan. Lewat komunikasi dengan para tamu, seorang *Waiter/waitress* harus dapat mendeteksi keinginan dan kebutuhan tamu.

Dalam hal ini karyawan yang paling sering berhubungan dengan tamu adalah *Waiter/waitress*. Beberapa sikap yang harus dilakukan oleh seorang *Waiter/waitress* dalam memberikan pelayanan kepada tamu menurut Peter Howard dan Jeffery Puckkeridge(1993: 14):

a. Penampilan Pribadi

Penampilan seorang *waiter* menjadi sangat penting karena industri ini sangat ditentukan oleh penampilan seorang *waiter*. Karena itu perlu diberikan pengertian khusus kepada komponen penampilan seperti: rambut, sepatu, sikap mental, gerak, wajah, seragam, dan tangan.

b. Sikap dan Tingkah laku

Cara gerak seorang *waiter* di restoran akan memberi gambaran kepada tamu tentang seberapa besar kebanggaan seorang *waiter* kepada dirinya sendiri dan

- pada pekerjaannya. *Waiter* yang berlari menunjukkan bahwa *waiter* tersebut tidak memiliki pembawaan yang tenang, maka bergeraklah dengan cepat, tapi jangan berlari.
- c. Kejujuran
- Karena *Waiter/waitress* banyak berurusan dengan uang maka kejujuran sangat penting artinya bila kejujuran sudah tidak bisa dipertahankan lagi maka reputasi seorang *waiter* akan hancur. Kejujuran ini berlaku baik pada saat melayani tamu, terhadap rekan kerja dan atasan karena bagi seorang *Waiter* kejujuran adalah di atas segalanya.
- d. Ketepatan Waktu.
- Seorang *Waiter/waitress* harus tiba di tempat kerja 10 menit sebelum jam kerja di mulai karena sampai di tempat seorang *waiter* masih harus menyiapkan dirinya untuk melayani tamu dan masih harus melakukan persiapan pekerjaan sebelum melayani tamu.
- e. Loyalitas Kepada Atasan
- Apabila seorang ingin bekerja dengan produktivitas tinggi dan profesional maka seseorang itu dituntut untuk memiliki loyalitas yang tinggi pula, bekerja dengan sungguh-sungguh disiplin dan mentaati peraturan yang berlaku.
- f. Kemampuan Untuk Bekerja Dalam Tim
- Agar dapat belajar dengan cepat bahwa bekerja dibisnis restoran merupakan persoalan kerja tim. Maka pekerjaan dalam bisnis ini tidak membutuhkan “primadona” yaitu seorang yang tidak mau mengerjakan pekerjaan tertentu atau menolak mengerjakan sesuatu.

2.1.7 Standar Prosedur Pelayanan di Restoran

Standar prosedur pelayanan di restoran merupakan suatu cara *waiter/waitress* dalam melayani mulai tamu datang memasuki restoran sampai tamu meninggalkan restoran. Pelayanan yang baik merupakan faktor yang sangat penting dan tidak bisa diabaikan begitu saja terutama oleh perusahaan yang bergerak di bidang jasa dalam hal ini adalah restoran.

Prosedur pelayanan berikut ini adalah tata cara yang bersifat standar atau umum yang dalam pelaksanaannya dapat bervariasi sesuai dengan kebutuhan para tamu. Menurut Sokresno dan I.N.R Pendit (1995 : 73) langkah-langkah dalam prosedur pelayanan di restoran yang dilakukan oleh *waiter/waitress* adalah:

- a. Hal pertama yang dilakukan dalam menerima tamu atau saat tamu memasuki restoran adalah mengucapkan "*greeting*" seperti selamat pagi, siang atau malam tergantung saat itu.
- b. Tamu diantar ke meja yang sudah dipesan, bantulah tamu menarik kursi ketika tamu akan duduk.
- c. Menyuguhkan menu dari sisi kiri dan daftar menu harus dalam keadaan terbuka dan tidak terbalik.
- d. Mengambil pesanan makanan (order). Beberapa hal yang harus diperhatikan dalam pengambilan pesanan yaitu:
 - 1). Memberikan kesempatan kepada tamu untuk memilih makanan dan minuman yang diinginkan.
 - 2). Tidak berdiri terlalu dekat dengan tamu dan posisi tubuh tegak pada saat pengambilan pesanan atau order.
 - 3). Memberikan saran dan alternatif menu lain apabila tamu mengalami kesulitan dalam memilih menu.
 - 4). Mencatat pesanan dari tamu dan mengulang pesanan tamu untuk meyakinkan bahwa pesanan tersebut benar.
- e. Menuangkan minuman

Gelas yang digunakan adalah *water goblet* untuk air putih. Pelayanan ini hanya dilakukan sesuai keinginan para tamu.

f. Menyajikan pesanan

Daftar pesanan diserahkan ke *kitchen* agar diproses dan segera disiapkan. Setelah pesanan makanan matang maka *waiter/waitress* segera menyajikan makanan dan melakukan *clear up* sesuai dengan tahap makan dan minum.

g. Menyerahkan bill (tagihan)

Dilakukan setelah tamu selesai makan dan minum yang kemudian *bill* tersebut diserahkan ke kasir.

h. *Waiter/waitress* siap membantu menarik kursi kebelakang sewaktu-waktu tamu berdiri untuk meninggalkan restoran, sambil mengucapkan terima kasih kepada tamu.

i. Langkah terakhir setelah tamu meninggalkan restoran maka seorang *waiter/waitress* segera melakukan *table setting* kembali seperti semula.

2.1.8 Pengertian *Room Service*

Room Service adalah salah satu bagian dari *Food and Beverage Department* Yang bertugas melayani para tamu yang menghendaki makan dan minum di dalam kamarnya. Adapun lokasi atau letak dari *Room Service* haruslah strategis, artinya dekat dengan dapur utama, *Service Area* atau tempat pelayanan, tempat mencuci piring (*steawarding*) dan kasir. Selain itu *Room Service* harus di tata dan diatur sebaik-baiknya agar dalam operasinya benar-benar dapat efisien dan efektif, untuk itu *Room Service* harus memiliki:

- a. Ruangan tersendiri dengan udara segar, nyaman, ventilasi cukup atau kalau perlu menggunakan AC.
- b. Beberapa buah telepon yang digunakan sebagai alat penerima pesan dari tamu yang akan memesan makanan atau minuman.
- c. Rak atau laci tempat menyimpan alat-alat seperti pisau, sendok, garpu, serbet makan, merica, garam dan penyedap makanan dalam botol seperti saus, ketchup, merica dan lain-lain.

2.2 Sejarah Hotel

Grand Bromo Hotel dibangun mulai bulan Agustus 1989 di desa Sukapura–Probolinggo oleh PT. Grand Interwisata, salah satu anak perusahaan dari PT Dharmala Land-Jakarta, Grand Bromo Hotel terletak pada ketinggian kurang lebih 900 meter diatas permukaan laut, Dibuka (dioperasikan/*shof opening*) oleh Gubernur Jawa timur Soelarso pada tanggal 21 April 1990 dengan nama Grand Bromo Hotel dan diresmikan oleh presiden RI Soeharto melalui Menparpostel Soesilo Soedarman pada tanggal 3 Maret 1991. Dan pada tahun 1994 namanya di ubah menjadi Hotel Raya Bromo, mengingat nama Grand Bromo lebih dikenal oleh para travel agen serta masyarakat luas maka pada bulan Juli 2000 nama Hotel Raya Bromo dikembalikan ke nama asal yaitu: “Grand Bromo Hotel”.

Hotel ini dibangun untuk mengakomodasi wisatawan yang melihat panorama keindahan Gunung Bromo dan keunikan budaya Masyarakat Tengger serta untuk para pelaku bisnis di daerah Probolinggo dan sekitarnya.

Luas seluruh area Grand Bromo Hotel kurang lebih 34 ha, saat ini mempunyai kamar sebanyak 196 kamar atau 390 *bed* terdiri dari 29 *double bed room*, 159 *twin bed room*, 16 *triple bed room* (*Youth Hostel*) dan kamar *driver* di *VIP cottage 1 bed*, luas bangunan dan fasilitas lainnya kurang lebih 24 ha dan sisanya kurang lebih 10 ha dijadikan lahan garapan tadah hujan oleh masyarakat sekitar hotel dengan sistem bagi hasil pada tiap akhir panen.

2.2.1 Tahap-Tahap Pembangunan Grand Bromo Hotel

- a. Pada Tahun 1990 awal operasional dengan 71 kamar:
 - 1). Di bangun Blok I, bangunan berlantai dua dengan 12 kamar.
 - 2). Di bangun Blok II, bangunan berlantai dua dengan 14 kamar.
 - 3). Di bangun Blok III, bangunan berlantai dua dengan 13 kamar.
 - 4). Di bangun Blok IV, bangunan berlantai dua dengan 14 kamar.
 - 5). Di bangun Blok V, bangunan berlantai dua dengan 14 kamar.
 - 6). Dibangun Cottage I sampai IV, masing-masing dengan 2 kamar.

b. Pada tahun 1991 yaitu:

1). Di bangun Youth Hostel dengan 16 kamar (16 triple atau 48 bed).

Bangunan ini merupakan renovasi dari bangunan lama rencana pembangunan Rumah Sakit milik Pengusaha lain yang dibeli oleh pihak Darmala. Bangunan kamar sebelah menyebelah dan saling bertolak belakang, Kamar mandi berada dibangunan tersendiri, digunakan bersama-sama (pria dan wanita terpisah).

c. Pada tahun 1992 yaitu:

1). Di bangun VIP Cottage, satu bangunan berlantai dua untuk satu Cottage (1 double, 1 twin. plus 1 kamar (1 bed) untuk sopir, jadi semua 4 bed).

d. Pada tahun 1995/1996 yaitu:

1). Di bangun blok VI, dengan tiga lantai sebanyak 29 kamar.

2). Di bangun blok VII, dengan tiga lantai sebanyak 41 kamar.

3). Di bangun blok VIII, dengan tiga lantai sebanyak 38 kamar.

2.2.2 Fasilitas Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo

Seperti halnya dengan hotel berbintang lainnya Grand Bromo Hotel juga menyediakan beberapa fasilitas untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan tamu. Fasilitas – fasilitas tersebut meliputi:

a. *Tengger Coffee Shop*

Dengan kapasitas kurang lebih 160 orang *Tengger Coffee Shop* menyediakan *a'la carte* menu dan buffe menu setiap harinya dengan group yang berbeda. sedangkan tamu yang tidak termasuk paket makan buffe disediakan *a'la carte* menu dengan masakan Indonesia, Eropa, Cina.

Sedangkan jadwal makan di *Tengger Coffee Shop* adalah:

Breakfast : 06.00 – 10.00 WIB

Lunch : 11.00 – 15.00 WIB

Dinner : 17.00 – 22.00 WIB

Supper : 24.00 – 04.00 WIB

b. *Batok Bar*

Batok Bar merupakan bar utama yang dimiliki oleh Grand Bromo Hotel, berkapasitas 20 orang. ***Batok Bar*** menyediakan minuman beralkohol dan minuman yang tidak beralkohol, juga minuman campuran kreasi dari bartender.

Ruangan *Batok Bar* sengaja didesain terbuka dengan pembatas kaca sehingga dari dalam ruangan bar, tamu dapat merasakan langsung udara luar ruangan. *Batok bar* juga melayani *coffee shop*, *room service*, *swimming pool*, *karaoke* dan *billiard*.

Batok bar buka jam 17.00 – 24.00 WIB.

c. *Widodaren karaoke dan Billiard table*

Merupakan suatu ruangan dimana para tamu dapat bernyanyi dengan pilihan lagu yang disukai dan di ruangan itu pula di sediakan satu meja billiard untuk tamu bermain *billiard*. Dengan kapasitas 30 orang.

d. *Ringgit Room*

Merupakan ruangan yang digunakan untuk meeting dengan daya tampung 50 orang, ruangan ini dilengkapi dengan peralatan meeting seperti OHP, Slide Proyektor, White Board dan meeting sound sistem.

e. *Sukapura Hall*

Adalah ruangan yang mempunyai kapasitas kurang lebih 500 orang, ruangan ini biasanya digunakan sebagai ruang pertemuan, pernikahan, dan ulang tahun. *Sukapura hall* juga dapat dipakai sebagai ruang pertunjukan seperti teater dan pentas seni.

f. *Madakaripura Swimming pool*

Kolam renang yang dimiliki oleh Grand Bromo Hotel yang dilengkapi dengan *pool bar, whirl pool dan Jacuzzi*.

g. *Tenis Court*

Merupakan fasilitas yang dimiliki Grand Bromo Hotel untuk tamu yang menyukai olah raga tenis. Disini tamu bebas bermain sepuasnya dan tidak dipungut biaya karena merupakan fasilitas hotel.

h. *Volley Beach Court*

Adalah lapangan voli pantai untuk para tamu dan karyawan yang suka olah raga voli. Lapangan tersebut dapat juga digunakan sebagai tempat pelombaan voli untuk kalangan umum.

i. *Penanjakan dan Bromo Shop*

Adalah sebuah toko kecil yang menyediakan berbagai macam kerajinan tangan untuk souvenir dan makanan kecil. Di sini tamu dapat memilih berbagai souvenir yang disukai dengan harga terjangkau.

j. *Children Play Ground*

Adalah salah satu fasilitas permainan untuk anak yang disediakan untuk tamu hotel, permainan ini tidak dibuka untuk umum tetapi hanya khusus untuk tamu hotel saja.

2.2.3 Visi dan Misi Grand Bromo Hotel

Hotel Grand Bromo adalah salah satu hotel resort yang terletak di kawasan wisata Gunung Bromo. Sebagai suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, Grand Bromo Hotel memiliki visi kedepan dan misi yang hendak dicapai dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan:

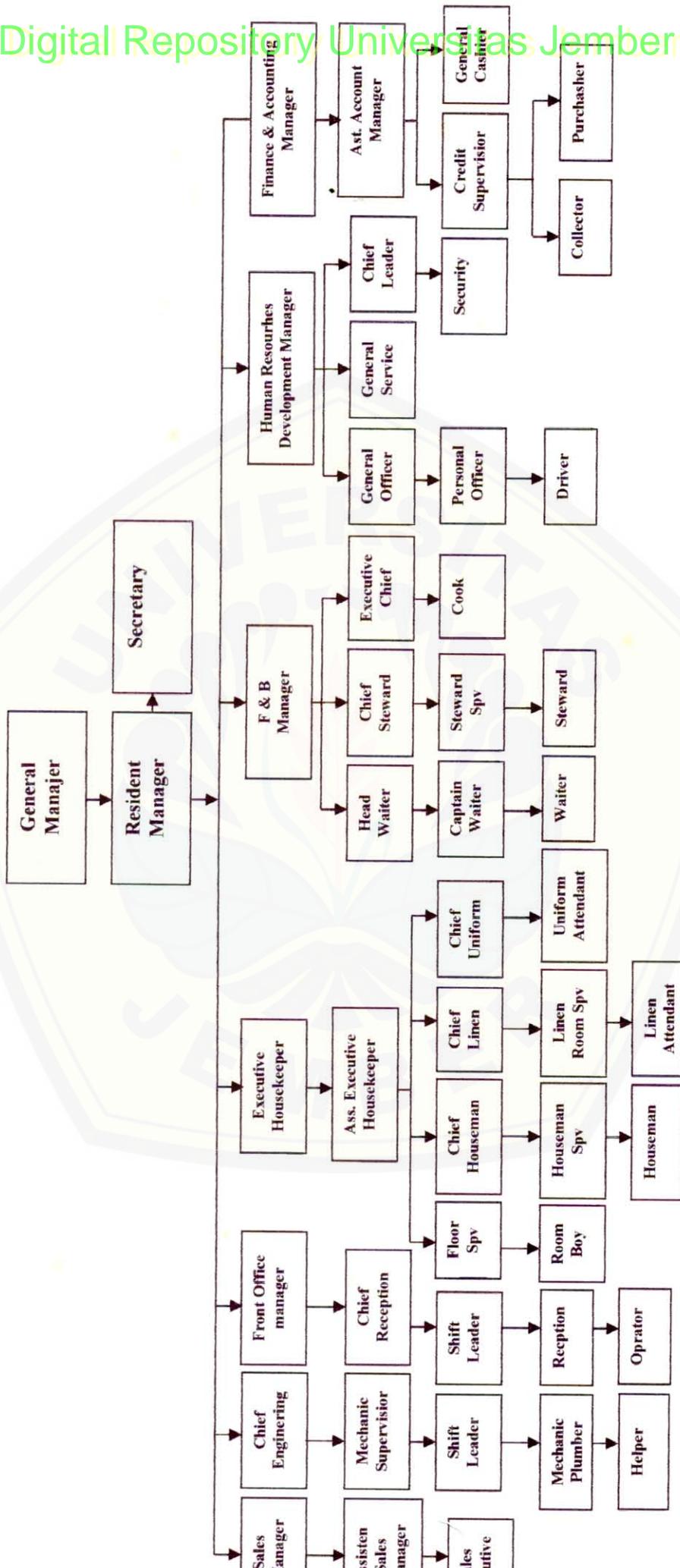
Adapun Visi dan Misi Grand Bromo Hotel adalah:

- a. Visi Grand Bromo Hotel:
 - 1). Meningkatkan produktivitas pelayanan secara profesional.
 - 2). Grand Bromo Hotel merupakan sektor andalan yang diharapkan dapat menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat sekitar.
 - 3). Meminimalkan *Complain* yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan.
- b. Misi Grand Bromo Hotel
 - 1). Menciptakan hubungan yang baik dengan karyawan dalam hal pelayanan dengan pelanggan hotel.
 - 2). Mengadakan *breffing* dan *meeting* yang *continue* kepada karyawan.
 - 3). Memberikan penghargaan kepada karyawan yang berprestasi dalam melayani tamu.
 - 4). Menggalakkan program "*we care more*" dalam setiap pelayanan terhadap tamu.

2.2.4 Struktur Organisasi Grand Bromo Hotel

Pengorganisasian ini berhubungan dengan struktur melalui penentuan kegiatan, untuk mencapai suatu tujuan dari sebuah lembaga atau instansi secara keseluruhan maupun sebagian. Dengan demikian akan terbentuk suatu keharmonisan hubungan antara bagian-bagian yang menjalankan tugas sehari-hari sehingga tujuan perusahaan akan tercapai dengan sempurna. Struktur tersebut harus sesuai dengan tugas yang menggambarkan pembatasan atau persetujuan yang telah ditetapkan oleh seorang pemimpin terhadap karyawan dalam lembaga dan organisasinya. Adapun mengenai struktur organisasi Grand Bromo Hotel adalah: (lihat gambar 1).

Gambar : 1
STRUKTUR ORGANISASI
GRAND BROMO HOTEL SUKAPURA-PROBOLINGGO

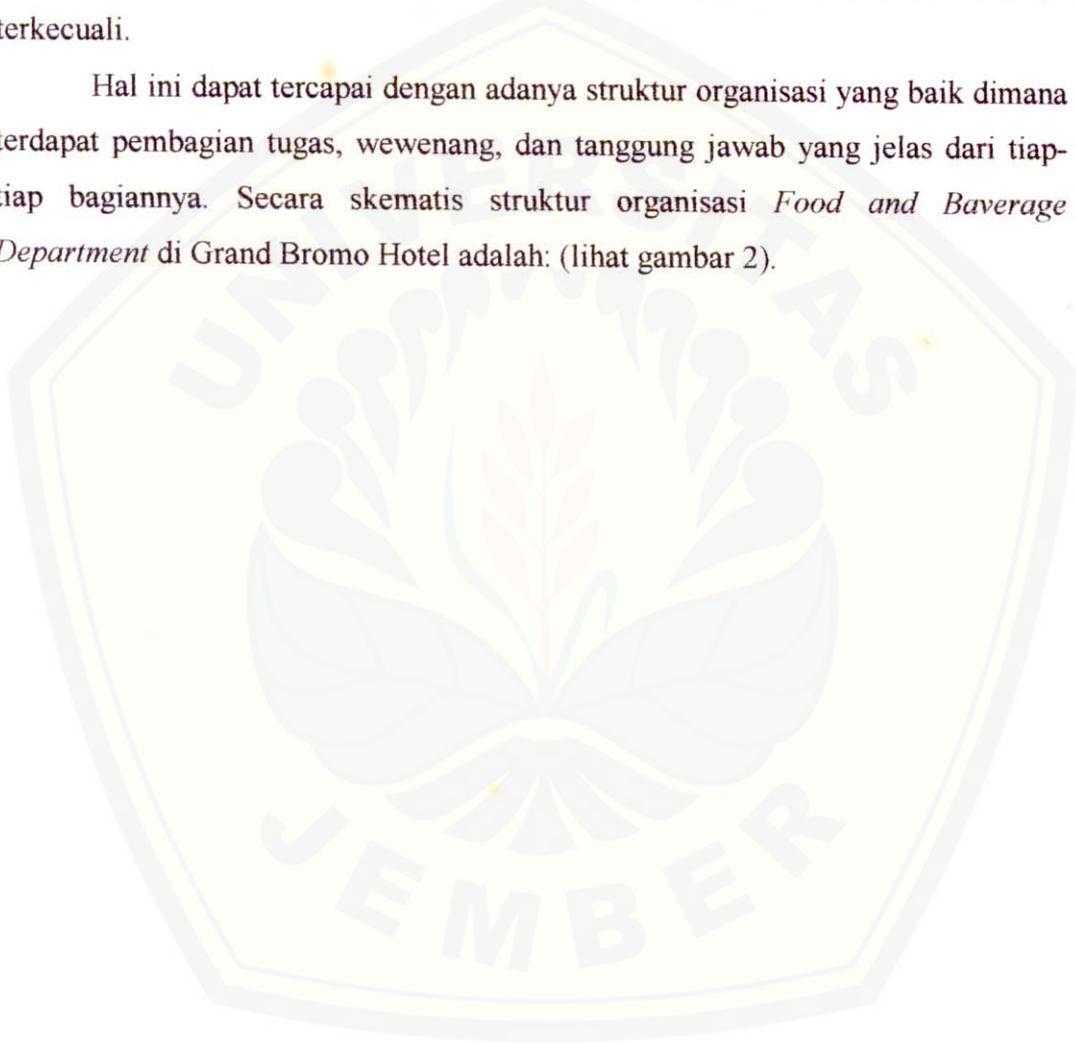


(Sumber: Grand Bromo Hotel 2003)

2.2.5 Struktur Organisasi *Food and Beverage Department*

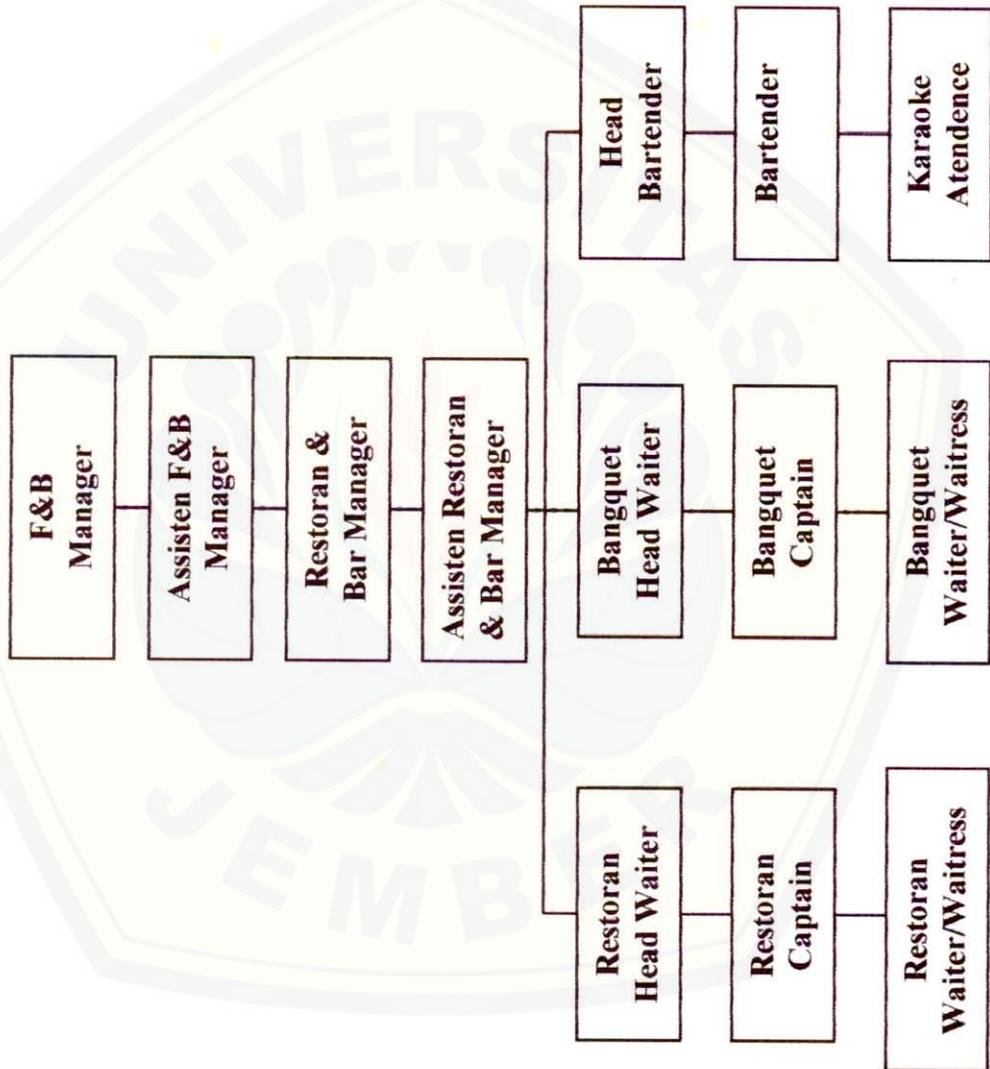
Kelancaran dan ketepatan dalam usaha merupakan syarat utama bagi sebuah hotel khususnya *Food and Beverage Department* dan untuk mencapai tingkat efektifitas dan produktifitas yang tinggi. Maka pelayanan yang baik dan memuaskan (*excellent service*) yang diberikan kepada semua tamu tanpa terkecuali.

Hal ini dapat tercapai dengan adanya struktur organisasi yang baik dimana terdapat pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang jelas dari tiap-tiap bagiannya. Secara skematis struktur organisasi *Food and Beverage Department* di Grand Bromo Hotel adalah: (lihat gambar 2).



Gambar 2)

**STRUKTUR ORGANISASI F&B SERVICE
DI GRAND BROMO HOTEL SUKAPURA-PROBOLINGGO**



(SUMBER DATA : F&B SERVICE GRAND BROMO HOTEL 2003)

2.6 Job Description *Food and Beverage Department*

Sebelum memulai pekerjaannya seorang *waiter/waitress* harus mengerti tentang *job description* dan disamping itu harus melaksanakannya dengan baik. Pengertian *Job description* menurut Adi Soenarno (1995:104) “adalah uraian tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukan seorang karyawan suatu perusahaan agar tidak salah dalam bertindak dan menggunakan haknya dalam bekerja”

Adapun uraian tugas dan tanggung jawab dari *Food and Beverage Departement Grand Bromo Hotel* adalah :

- a. *Food and Beverage Manager*, tugas dan tanggung jawabnya adalah:
 - 1). Mengorganisir dan membimbing anggotanya dalam setiap tugasnya.
 - 2). Merencanakan usaha peningkatan jumlah penjualan, pelayanan mutu dan lengkapnya makanan dan minuman agar sesuai dengan target yang hendak di capai.
 - 3). Bertanggung jawab terhadap operasional diseluruh restoran.
- b. *Assistant Food and Beverage Manager*, tugas dan tanggung jawabnya adalah:
 - 1). Membantu tugas-tugas yang dilaksanakan oleh *F&B Manager*.
 - 2). Mengatasi complain tamu.
 - 3). Melaksanakan tugas yang diberikan oleh *F&B Manager* bila berhalangan hadir.
- c. *Restaurant dan Bar Manager*, tugas dan tanggung jawabnya adalah:
 - 1). Memeriksa kesiapan dan kerapian peralatan seperti meja, kursi, meja bantu pelayanan dan kelengkapan alat-alat di restoran.
 - 2). Mengawasi kegiatan operasional secara menyeluruh di restoran.
 - 3). Memberikan *breffing* kepada bawahan (*Head Waiter, Waiter/ Waitress*).

- d. *Assistant Restaurant dan Bar Manager*, tugas dan tanggung jawabnya adalah:
- 1). Membantu tugas-tugas yang dilaksanakan oleh restoran dan bar manajer.
 - 2). Membantu dalam memecahkan complain tamu.
 - 3). Mengontrol peralatan-peralatan yang ada di restoran.
- e. *Head waiter*, tugas dan tanggung jawabnya adalah:
- 1). Bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas yang diberikan oleh *Restaurant dan Bar Manager*.
 - 2). Mengatur dan membantu *taking order*.
 - 3). Mencatat perkembangan dan jalannya operasional, serta melakukan pengamatan tentang makanan dan minuman yang disukai oleh tamu untuk dilaporkan ke *Restoran Manager*.
- f. *Waiter*, tugas dan tanggung jawabnya adalah:
- 1). Melayani dan menyajikan makanan dan minuman untuk tamu disemua *outlet*.
 - 2). Menerima order dari *captain* dan meneruskan ke *kitchen, bar, cashir*.
 - 3). Memberikan perhatian yang penuh kepada tamu sewaktu – waktu memerlukan pelayanan *waiter / waiterss*.
- g. *Captain Banquet*, tugas dan tanggung jawabnya adalah:
- 1). Menjaga mutu pelayanan, makanan dan minuman untuk tamu.
 - 2). Memeriksa makanan dan minuman yang di order tamu setiap *event banquet*.
 - 3). Menerima keluhan dari tamu dan meneruskan kepada *head waiter*.
 - 4). Mengawasi dan membantu jalannya kelancaran pelayanan di restoran.

h. *Bartender*, tugas dan tanggung jawabnya adalah:

- 1). Melaksanakan tertib administrasi pengelolaan *bar* , *karaoke* dan *billiard*.
- 2). Mencampur minuman sesuai dengan standart *recipe*/permintaan tamu.
- 3). Memeriksa kebersihan dan kerapain di *bar*,*karaoke* dan *billiard*.

i. *Karaoke dan Bar Waiter/waitress*, tugas dan tanggung jawabnya adalah:

- 1). Menjaga kebersihan dan kerapian bar dan karaoke.
- 2). Membantu bartender menjaga *partstock* minuman dan perbendaharaan VCD.
- 3). Menangani pengambilan order minuman dan lagu-lagu di meja-meja *bar* dan *karaoke* serta *billiard*.
- 4). Menjaga kebersihan *bar* dan *karaoke* area.



III. PELAKSANAAN KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA

3.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Kegiatan yang dilaksanakan oleh penulis selama menjalankan praktek kerja di Grand Bromo Hotel adalah *Food and Beverage service* yaitu membantu tugas – tugas operasional di restoran dan *Room service* Grand Bromo Hotel. Penulis juga membantu banyak hal yang berkaitan dengan prosedur pelayanan di *Food and Beverage service* karena pada dasarnya kualitas pelayanan di *Food and Beverage service* akan mempengaruhi image dari konsumen terhadap citra hotel sehingga disini dituntut adanya kerja sama yang baik antara masing masing *employees* (karyawan) pada bagian *Food and Beverage service*.

Adapun pelaksanaan praktek kerja nyata penulis di Grand Bromo Hotel dilaksanakan selama 2 bulan secara efektif selama 60 hari terhitung mulai tanggal 10 maret sampai dengan 10 mei. Dalam pelaksanaan kuliah kerja tersebut pihak hotel khususnya *management* membagi waktu kerja menjadi 3 giliran jam kerja (*shift*) yaitu pagi, siang dan malam serta dalam hal ini para karyawan bekerja selama 8 jam sehari dengan 1 jam istirahat.

a). Sistem Kerja di Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo

Di Grand Bromo Hotel sistem kerja yang dimiliki Tengger *Coffee Shop* buka 24 jam yang terbagi atas tiga shift yaitu :

- *Morning Shift*
Jam kerja 07.00 – 15.00 WIB dengan 1jam istirahat.
- *Afternoon Shift*
Jam kerja 15.00 – 23 .00 WIB dengan 1jam istirahat.
- *Night Shift*
Jam kerja 23.00 – 07.00 WIB dengan 1jam istirahat.

Untuk karyawan wanita di kenakan shift I dan II, jadwal tersebut di buat sesuai dengan ketentuan pemerintah yaitu 40 jam kerja dalam 1 minggu yang penerapannya menjadi 6 hari kerja dan 1 hari libur, kemudian apabila bertugas

pada hari libur nasional akan mendapat ganti libur pada hari kerja yang di sebut DP (*Day of Payment*).

b). Jumlah karyawan.

Jumlah karyawan yang ada di Grand Bromo Hotel saat ini berjumlah 125 karyawan tetap yang berhak mendapatkan uang service tiap bulan dan 22 THL (tenaga harian lepas). Adapun karyawan *F&B Service* Grand Bromo Hotel untuk tahun 2002 sebanyak 15 orang dengan penempatan kerja sebagai berikut:

- Tengger Coffee Shop
 - 1). Siti Uswatun
 - 2). Seni Wilati
 - 3). Suharso
 - 4). Suntono Hadi
 - 5). Marwin
 - 6). Masril

- Room Service
 - 1). Pujiyanto
 - 2). Sugeng Prianto
 - 3). Erwin
 - 4). Irawan

- Batok Bar
 - 1). Ukik
 - 2). Slamet Hariadi

- F&B Cashier
 - 1). Agus Waskito
 - 2). Mukti
 - 3). Suharyanto

Kegiatan-kegiatan yang dilakukan pada saat praktek kerja nyata yaitu, Pada minggu pertama melakukan kegiatan praktek kerja penulis dan 4 orang rekan lainnya ditugaskan untuk mempelajari nama dan jenis menu yang ada di Grand Bromo Hotel serta menghafalkan nama, jenis dan bentuk *Cutleris*. serta pada tahap awal ini juga penulis dan 4 orang rekan lainnya diberi pengetahuan tentang bagai mana seorang *Waiter/Waitress* bersikap dan bertingkah laku dalam hal menyambut dan melayani tamu yang baik dan benar. Kemudian pada minggu berikutnya kegiatan yang penulis lakukan selama kuliah kerja adalah sama seperti dengan kegiatan rutin para pegawai atau *waiter/tress*.

- a. Pada pagi hari (07.00 – 10.00 WIB)
 - Melayani para tamu untuk paket *breakfast* seperti menyediakan *juice fruit*, *toast* serta *jam* dan *butter* atau memberikan pelayanan kepada para tamu yang menginginkan order lain yang termasuk paket *breakfast*. Pelayanan paket *breakfast* ini selesai pada pukul 11.00 WIB.
 - *Clear up* peralatan makan yang telah di gunakan tamu untuk *Breakfast* dan melakukan *Set-up* kembali dengan peralatan yang bersih
- b. Pada siang hari (12.00 – 15.00 WIB)
 - Melayani para tamu untuk makan siang (*lunch*) baik secara *Ala carte* dan *Tabel D'hote*.
 - *Polishing* peralatan makan dan minum serta *Cutleris* yang telah dicuci.
 - Mengangkat peralatan kotor dari kamar tamu dan membawanya ke *Diswashing area* (tempat pencucian alat makan).
- c. Pada sore hari (15.00 – 17.00 WIB)
 - Menyiapkan *coffee break* (jamuan teh untuk sore hari) dan *snack*.
 - *Clear-up* peralatan yang telah digunakan untuk *coffee break* dan membawanya ke tempat pencucian alat makan.
 - Menerima pesanan dari kamar tamu melalui telpon

- d. Pada malam hari (18.00 – 22.00 WIB) –
- Melayani para tamu untuk makan malam baik secara *A'la carte* maupun secara *table Dhote*.
 - Menerima pesanan dari kamar tamu melalui telpon

3.2 Hal-Hal Yang Berpengaruh Terhadap Kunjungan Wisatawan di Grand Bromo Hotel

Ada beberapa hal mengapa Grand Bromo Hotel mempertimbangkan berbagai faktor sebelum melakukan segmentasi pasar, faktor utamanya adalah Grand Bromo Hotel merupakan daerah tujuan wisata yang dikelola untuk para pengunjung atau tamu yang ingin menikmati keindahan Gunung Bromo. Faktor kedua adalah jumlah kunjungan wisatawan nusantara maupun wisatawan manca negara terjadi pada saat adanya event-event tertentu seperti kasada, hari libur nasional dan adanya event lain yang diadakan oleh Grand Bromo Hotel. Faktor ketiga adalah daya beli wisatawan yang menginap di Grand Bromo Hotel pada umumnya adalah orang-orang dengan pendapatan menengah ke atas, hal ini akan berpengaruh terhadap kemampuan mereka untuk membeli produk yang ditawarkan oleh hotel baik berupa jasa maupun berupa barang. Faktor keempat berhubungan dengan perilaku wisatawan pada umumnya yaitu orang-orang yang menginginkan suasana baru untuk menyegarkan pikiran dan mencari ketenangan, sehubungan dengan keinginan tersebut maka mereka akan mengunjungi tempat wisata seperti Gunung Bromo yang jauh dari keramaian, sebab hal yang berhubungan dengan alam akan menarik perhatian wisatawan. Faktor di atas oleh pihak Grand Bromo Hotel dianggap akan mampu memberi keuntungan bagi perusahaan dan menjadi salah satu daerah tujuan wisata dalam membuat rencana pengembangan usaha yang meliputi inovasi produk, peningkatan kualitas sumber daya manusia, segmentasi pasar dan kegiatan promosi untuk mengetahui tingkat hunian kamar Grand Bromo Hotel, berikut ini akan diuraikan dalam bentuk tabel berdasarkan tipe kamar:

Tabel 1. Tingkat Hunian Kamar Grand Bromo Hotel Berdasarkan Tipe Kamar
Periode Tahun 2000-2002

Tipe Kamar	Jumlah Kamar	Tingkat Hunian Kamar (<i>Occupancy</i>)/ Tahun		
		2000	2001	2002
VIP Cottage	1	348 kamar	281 kamar	360 kamar
Cottage	4	768 kamar	445 kamar	655 kamar
Deluxe	154	2141 kamar	3820 kamar	3435 kamar
Standart	21	773 kamar	1089 kamar	2030 kamar
Hostel	16	78 kamar	169 kamar	260 kamar
Total	196	4108 kamar	5804 kamar	6740 kamar

Sumber data GBH 2003

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat hunian kamar pada Grand Bromo Hotel dari tahun 2000 sampai 2002 mengalami kenaikan meskipun tidak terlalu besar.

3.3 Implikasi Kebijakan Terhadap pelaksanaan Kuliah Kerja

Pelayanan adalah suatu aktivitas ekonomi yang memproduksi atau yang menghasilkan waktu, bentuk, tempat dan kebutuhan serta semua keperluan psikologis, oleh karena itu kualitas pelayanan memegang peranan yang sangat penting dalam industri jasa seperti hotel karena dengan kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan tersendiri bagi tamu.

3.3.1 Prosedur Pelayanan *Room Service* di Grand Bromo Hotel

Prosedur pelayanan di *Room Service* dari cara *waiter/waitress* melayani tamu mulai dari tamu memesan makanan dan minuman hingga proses pengiriman makanan dan minuman ke kamar tamu. Mengenai tamu yang memesan makanan dan minuman di Grand Bromo Hotel sebagian besar melalui telepon, Adapun mengenai prosedur pelayanan *Room Service* melalui telepon adalah sebagai berikut:

Tata cara menerima telpon *Room Service* di Grand Bromo Hotel

- a. Harus mengangkat telpon yang berbunyi dan tidak boleh sampai lebih dari tiga kali dering.
- b. Mengucapkan jati diri dan nama departemen (*Room Service*).
- c. Mengucapkan "*greeting*" selamat pagi, siang atau malam.
- d. Menyebutkan nama *order taker* seperti (*Yanto, speaking may I help you sir/madam*).
- e. Pada saat menerima telpon *waiter/waitress* dilarang mengunyah permen ataupun merokok.
- f. Mendengarkan dengan cermat apa yang dipesan tamu dan mencatatnya.
- g. Memberitahu kepada tamu menu spesial hari ini.
- h. Mengulangi sekali lagi permintaan/pemesanan tamu, agar tidak terjadi kesalahan.
- i. Jika tamu sudah setuju maka kita mengucapkan terima kasih dan berjanji (makanan akan segera di kirim dalam waktu antara 20-30 menit).

3.3.2 Tata Cara Pelayanan *Room Service* di Grand Bromo Hotel

Pada umumnya yang memesan makanan dan minuman melalui jasa *Room Service* terdapat beberapa kemungkinan contohnya mereka malas untuk berjalan ke restoran hotel karena tempatnya yang jauh dari kamar, ataupun mereka yang sakit dan tidak dapat berjalan ke restoran, ataupun dengan alasan lain. Untuk mendapatkan makanan dan minuman dengan jasa *Room Service* tamu terlebih dahulu harus memesan melalui telpon pada *waiter* yang selalu siap melayani di restoran. Adapun tata cara pelayanan dalam *Room Service* adalah sebagai berikut:

- a. Menulis semua pesanan tamu dalam *order slip* (terdiri dari dua rangkap, satu untuk didistribusikan ke *kichen* dan satunya lagi ke *Food Beverage Casier*).
- b. Membantu menyiapkan sejumlah peralatan (*jastment*) yang dibutuhkan dalam menyiapkan pesanan, pada saat *F&B Product* menangani pengolahan makanan di dapur.

- c. Jika makanan telah selesai disiapkan dari dapur kemudian dibawa ke restoran untuk diperiksa apakah telah sesuai dengan pesanan tamu seperti yang tertera dalam *order slip*, kemudian melengkapi alat makan yang diperlukan.
- d. Setelah dirasa siap, lalu dibawa ke *F&B Casier* untuk meminta *guest bill* dan kemudian mengantarkan hidangan yang telah siap tersebut ke kamar tamu yang memesan.
- e. Mengetuk pintu kamar sambil menyebutkan jati diri dan mengucapkan salam setelah tamu membuka pintu.
- f. Menanyakan kepada tamu dimana kita harus meletakkan makanan tersebut dan usahakan agar posisi makanan tersebut menghadap ke luar dengan tujuan agar tamu bisa menikmati hidangan sambil menikmati pemandangan luar.
- g. Menanyakan kepada tamu apakah masih memerlukan keinginan lain, setelah dirasa selesai kemudian *Waiter/Waitress* menyerahkan *Guest Bill* kepada tamu, apabila tamu melakukan pembayaran pada saat *Cek Out*, maka mintalah agar tamu menanda tangani *Gues Bill* tersebut dan mencantumkan nama dan nomor kamar yang jelas.
- h. Meningggalkan kamar tamu dan menutup kembali pintu dengan berlahan.
- i. Menuju ke *F&B Cashier* untuk menyerahkan *Gues Bill* ataupun uang. Lalu kembali lagi ke restoran.

Pada kegiatan ini penulis juga melakukan kegiatan *clearing-up* (mengambil seluruh alat makan yang telah selesai dipakai tamu dari kamar). Kegiatan ini di lakukan apabila tamu telah meninggalkan kamar hotel (*Cek Out*) dengan terlebih dahulu mengetahui nomor-nomor kamar yang memesan melalui *Order Slip*. Kemudian membawa alat yang telah kotor tersebut ke *Steward section* untuk di cuci dan dikeringkan. Berikut ini adalah beberapa macam menu dan jenis pelayanan yang ada di bagian *Room Service*:

- a. *Door Knop Menu* : Adalah daftar menu khusus untuk makan pagi, Daftar menu ini terdapat di kamar tamu masing-masing. Apabila tamu melakukan pemesanan, mereka tinggal menulis apa yang ingin di pesan, kemudian menggantung *Door Knop Menu* tersebut pada pintu sebelah luar sebelum mereka tidur malam yang akan diambil oleh petugas *service*.

- b. *A'la Carte* : Adalah satu menu makanan dalam satu harga yang terdiri dari menu untuk makan pagi, makan siang dan makan malam. Pada jenis ini tersedia menu seperti makanan pembangkit selera makan, makanan utama, dan makanan penutup.
- c. *Table D'hote* : Adalah menu makanan yang jenisnya sudah ditetapkan dalam satu harga terdiri dari menu untuk makan pagi, makan siang dan makan malam, yang mana makanan tersebut mempunyai harga tetap dan diawali dari makanan pembangkit selera makan, makanan utama, dan makanan penutup.
- d. *Continental Breakfast* : Merupakan menu makan pagi yang terdiri dari nasi goreng, mie goreng, dan jus buah
- e. *American Breakfast* : Merupakan menu makan pagi yang terdiri dari jus buah, telur (*Omlet Boiled*) dan roti bakar (*Toast*). biasanya yang memesan *American Breakfast* adalah tamu asing.

3.3.3 Menu *Room Service* di Grand Bromo Hotel

Room Service mempunyai berbagai macam menu makan yang tersedia dan siap disajikan apabila dipesan oleh tamu. sedangkan menu itu sendiri adalah daftar makanan yang telah dipersiapkan oleh pihak restoran untuk tamu. Beberapa macam menu *Room Service* yang ada di Grand Bromo Hotel adalah:

- a. *American Breakfast* (Makan pagi cara Amerika)
 - 1). *Any kind of fruit juice and fruit slices selection of toast, dannis and croissant.*
(bermacam jus buah dan roti bakar roti dannis dan croissant).
 - 2). *Two fresh egg any style.*
(dua telur dengan berbagai macam cara memasaknya).
 - 3). *Coffee or tea.*
(kopi atau teh).

b. *Appetizer* (Makanan Pembuka)

- 1). *Bromo sping roll served with sweet sour sauce.*
(lumpia goreng disajikan dengan saus asam manis).
- 2). *Soup.*
(soup).
- 3). *Oxtail soup served with steam rice.*
(Soup buntut tradisional disajikan dengan nasi putih).
- 4). *Javanese Chicken soup served with steam rice.*
(Soto ayam disajikan dengan nasi putih)

c. *Main Course* (Makanan Utama)

- 1). *Chicken steak served with mushroom sauce, vegetable and French fries.*
(Bistik daging ayam disajikan dengan sayuran, saus jamur, dan kentang goreng).
- 2). *Bromo fried rice accompanied with sunny side up, chicken skewer, fried chicken and shrimp cracker.*
(Nasi goreng bromo disajikan dengan telur mata sapi, sate ayam, ayam goreng dan krupuk udang).
- c) *seafood fried noodle*
(mie goreng seafood disajikan dengan acar).
- d). *cap cay (stir fried assorted vegetable cook together with seafood).*

d. *Dessert* (Makanan Penutup)

- 1). *Deep fried banana or pineapple.*
(pilihan pisang goreng atau nanas goreng).
- 2). *Assorted fruit platter.*
(Pilihan buah segar).

e. *Hot Beverage* (Minuman Panas)

- 1). *Freshly brewed coffee or tea.*
(kopi dan teh).

3.4 Kualitas Pelayanan Pada *Room Service* di Grand Bromo Hotel

Dengan semakin meningkatnya pendapatan masyarakat dan tersedianya berbagai sarana akomodasi seperti hotel, maka perlunya peningkatan kualitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan para wisatawan agar mereka merasa puas dengan semua pelayanan yang telah di berikan.

Adapun jenis pelayanan pada *Room Service* Grand Bromo Hotel adalah:

- a. *Service Courtesy* adalah sopan santun seorang pramusaji dalam melaksanakan penyajian makanan dan minuman kepada tamu agar mereka merasa puas dengan pelayanan yang telah kita berikan dan merasa dihargai. Adapun fungsi pelayanan yang di berikan oleh *Room Service* adalah :
 - 1). Melayani segala pesanan tamu yang telah di pesan melalui telepon dengan baik.
 - 2). Memaksimalkan kualitas makanan dan minuman yang telah dipesan oleh tamu.
 - 3). Mengantarkan pesanan tamu ke kamar dengan ketepatan waktu penyajian agar tamu merasa puas.
- b. *Guest Satisfaction* adalah kepuasan yang dirasakan oleh para pelanggan atau tamu yaitu dengan terpenuhinya semua kebutuhan dan keinginan akan produk dan jasa layanan makanan ataupun minuman yang akan disajikan ke kamar, sesuai dengan selera yang mereka inginkan.
- c. Peningkatan sistem pelayanan secara professional.

Peningkatan sistem pelayanan di *Room Service* Grand Bromo Hotel sangat berkaitan dengan sikap seorang *Waiter/Waitress* dalam melakukan pelayanan terhadap tamu, sebagai seorang *Waiter/Waitress* yang bertanggung jawab atas jalannya operasi *Room Service* terutama untuk kelancaran pengiriman makanan dan minuman ke kamar tamu, maka seorang *Waiter/Waitress* di tuntut bersikap:

- 1). Efisiensi waktu dan ketepatan dalam pelayanan *Room Service*.
- 2). Sopan santun dan keramah tamahan dalam menjalankan tugas serta kesiapan dalam memberikan bantuan sepenuhnya ke pada tamu.
- 3). Bersedia dan lapang dada dalam menerima segala macam keluhan dari tamu.

3.5 Analisis SWOT

Analisis SWOT merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan *Room Service*. selain itu analisis ini di harapkan dapat memberikan informasi tentang kelemahan, kekuatan, peluang, dan hambatan yang tedapat pada suatu perusahaan atau yang lainnya, oleh karena itu penulis dapat memberikan uraian yang berhubungan dengan analisis SWOT yang ada di *F & B service* dan *Room service* khususnya pada Tengger coffee Shop Grand Bromo Hotel:

a. Analisis SWOT *F&B Service* GBH

1). Kekuatan (*Strenght*)

- (a). Inovasi menu secara terus menerus diperbaharui oleh *Cheef* dan *F&B* manager serta asisten *F&B* manager untuk meningkatkan mutu produk dan peningkatan mutu penjualan serta untuk menghindari kevakuman yang mungkin terjadi pada masa yang akan datang.
- (b). Kerja sama yang baik dengan pihak marketing department di dalam menangani segala kebutuhan tamu dan memberikan pelayanan pada pelanggan.

2). Kelemahan (*Weakness*)

- (a). Kurangnya kebersihan dalam pencucian *Cutleris*.
- (b). Tempat memoles kurang luas sehingga *Waiter/Waitress* sering memoles di sembarang tempat.

3). Peluang (*Opportunity*)

- (a). Tengger *Coffee Shop* memiliki kemampuan untuk menarik pengunjung yang berasal dari tamu hotel maupun tamu luar yang tidak menginap di hotel.
- (b). Dengan bertambahnya jumlah wisatawan yang datang pada saat kasada maka kesempatan untuk mengenalkan menu andalan Grand Bromo Hotel makin luas, diharapkan menu yang ditawarkan tersebut mampu menarik wisatawan dan dapat menambah jumlah pengunjung.

4). Ancaman (*Treat*)

- (a). Peralatan yang masih kurang lengkap sehingga dapat menyebabkan ketidakprofesionalan pelayanan terhadap tamu.
- (b). Dengan munculnya penyakit SARS dan peledakan bom di Bali mengakibatkan tamu yang datang berkunjung ke Grand Bromo Hotel mulai berkurang.

b. Analisis SWOT *Room Service* GBH

1). Kekuatan (*Strenght*)

- (a). *Room Service* Grand Bromo Hotel lebih mengutamakan kepuasan bagi para tamu dalam memberikan pelayanan.
- (b). Makanan disajikan ke kamar tamu sehingga tamu tidak perlu meninggalkan kamar untuk mendapatkan makanan dan minuman yang mereka inginkan.
- (c). Tamu merasa seakan mendapatkan pelayanan pribadi dan tamu merasa diperhatikan dalam memenuhi kebutuhan makanan dan minuman mereka.

2). Kelemahan (*Weaknes*)

- (a). Tidak adanya pemanas makanan yang dapat digunakan saat mengantar makanan ke kamar tamu.
- (b). Kurangnya *Cutleris* yang khusus *Room Service*.

(c). Kurangnya staf *Room Service*.

(d). Tidak adanya *trolley* untuk mengantar makanan dan minuman ke kamar tamu.

3). Peluang (*Opportunity*)

(a). *Room Service* Grand Bromo Hotel melayani selama 24 jam sehingga tamu tidak perlu khawatir apabila restoran atau *coffee shop* tutup.

(b). Pelayanan dan penyajian makanan dapat di antar ke kamar tamu.

4). Hambatan (*Treat*)

(a). Lokasi kamar yang jauh dari restoran serta jalan yang menanjak dapat mempengaruhi tamu untuk datang ke restoran.

(b). Proses pengolahan makanan yang terlalu lama sehingga waktu pengiriman makanan dan minuman tidak dapat berjalan optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Pendit I.N.R dan Soekerso. 1996. *Pramusaji Food and Beverage Service*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sugiarto, Endar, Sri Sulastiningrum. 1998. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta : Gramedia.

Pendit, Nyoman S. 1976. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Jakarta : Pradya Paramitha.

Sukardijo R.G. 1996. *Anatomi Pariwisata*. Jakarta : Gramedia.

Kodhyat. 1992. *Kamus pariwisata dan perhotelan*. Jakarta : Gramedia



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Kalimantan - Kampus Tegalboto, Telp. (0331) 335586 - 331342, Fax. 0331 - 335586 Jember 68121

Email : Fisipunej @ jember, wasantara.net.id

Nomor : /J.25.1.2/PP.9/2003
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : Pelaksanaan Praktek
Kerja Nyata

Jember, 5 Maret 2003

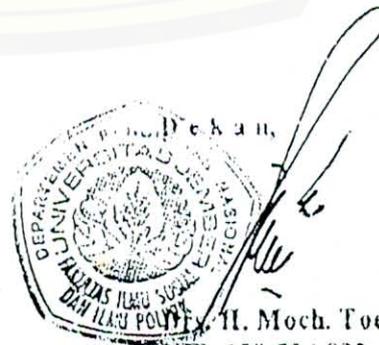
Kepada Yth : Human Resources Manager
Grand Bromo Hotel
Jl. Raya Bromo
Di
Probolingo

Dengan Hormat,

Menindaklanjuti surat saudara, Nomor: 041 /GIBH/HRGA/PKN/III/2003- tertanggal 4 Maret 2003 2003 perihal seperti pada pokok surat, maka pelaksanaan Praktek Kerja Nyata mahasiswa Program Studi D-III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pada Grand Bromo Hotel Probolinggo yang akan berlangsung selama 30 (tiga puluh) hari.

Selanjutnya pengaturan Jadwal dan pelaksanaan Praktek Kerja Nyata sepenuhnya kami serahkan kepada saudara sesuai dengan tata tertib dan disiplin kerja yang berlaku.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih



H. Moch. Toerki
NIP. 130 524 832

Tembusan kepada:

1. Ketua Program D-III Pariwisata FISIP UNEJ
2. Kasubag. Pendidikan FISIP UNEJ



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Kalimantan - Kampus Tegalboto, Telp. (0331) 335586 - 331342, Fax. 0331 - 335586 Jember 68121
Email : Fisipunej @ jember, wasantara.net.id

SURAT TUGAS

No. 0480 /J.25.1.2/PP.9/2003

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum dibawah ini:

NO.	NAMA	NIM	JURUSAN	PROGRAM STUDI
1.	Endang Mustikowati	20-2052	Ilmu Administrasi	D-III Pariwisata
2.	Dwi Sulistyoningih	20-2022	Ilmu Administrasi	D-III Pariwisata
3.	Tofiq Yudianto	20-1020	Ilmu Administrasi	D-III Pariwisata
4.	Didin Eka Wulan	20-2010	Ilmu Administrasi	D-III Pariwisata
5.	Sahrul	20-1040	Ilmu Administrasi	D-III Pariwisata
6.	Banny Bingar Suputra	20-1010	Ilmu Administrasi	D-III Pariwisata
7.	Renni Cahyoningtyas	20- 2051	Ilmu Administrasi	D-III Pariwisata

Untuk mengikuti Program Praktek Kerja Nyata Pada Grand Bromo Hotel Probolinggo selama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal yang ditetapkan sampai dengan selesai. Selama melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata diwajibkan mengikuti tata tertib dan disiplin kerja yang berlaku ditempat Praktek Kerja. Demikian surat tugas ini dibuat untuk dilaksanakan sebaik-baiknya.

Jember, 4 Maret 2003



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

Tembusan Kepada:

1. Ketua Program D-III Pariwisata FISIP UNEJ
2. Kasubag Akademik FISIP UNEJ

UNIVERSITAS JEMBER
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 PROGRAM STUDI F.IH.PARIWISATA

DAFTAR HADIR MAGANG DI HI PARIWISATA
 DI GRAND BRONO HOTEL
 SUKAPURA

NO	NAMA	NIM	TANGGAL DI BULAN APRIL ... TAHUN 2003																														
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	BENNY BINGAR SAPUTRA																																
2	REVI CAHYONINGTAS	80-2001																															
3	DIPIN EKA WULAN	20-2010																															
4	TOFIO YUNANIQ	20-1020																															
5	ENDANG MUSTIKOWATI	20-2052																															
6	DWI SULISTYANINGSIH	20-2022																															
7																																	
8																																	
9																																	
10																																	

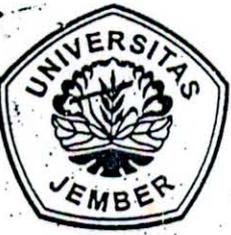
Mengandatangani
 Grand Brono Hotel
 SUKAPURA
 KAFIM

UNIVERSITAS JEMBER
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 PROGRAM STUDI ILMU PERANUSIA

DAFTAR HADIR MAGANG DI ILMU PERANUSIA
 DI GRAND BRANO HOTEL
 SVIKAPURA

NO	NAMA	NIM	TANGGAL DI BULAN Mei 2003
1	BENNY BANGAR SAPUTRA		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31
2	DEMI CAHYOMINGTYAS	20-2051	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31
3	DIJIV EKA WULAN	90-2010	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31
4	TOFIG YUNANTO	20-1020	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31
5	ENDANG MUSTIKOWATI	10 2052	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31
6	DWI SULISTYAWINGSIH	20-2022	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31
7			
8			
9			
10			

Megezaeni
 Grand Brano Hotel
 SVIKAPURA
 14 JUNI 2003



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Kalimantan - Kampus Tegalboto, ☎ ((0331) 335586-331342, FAX. (0331) 335586 JEMBER 681:

Email : fislpunej@jember.wasantara.net.id ☎ (0331) 332736

DAFTAR NILAI

Magang di Instansi : GRAND BROMO HOTEL
SUKAPURA

Mata Kuliah : Kuliah Kerja
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : D-III Pariwisata
Tahun Akademik : 2002 - 2003

NO.	NAMA	NIM	NILAI AKHIR	ANGKA MUTU	TANDA TANGAN
1.	BENNY BINGAR SAPUTRA	20-1030	GOOD	85	1.
2.	BEMI LAHYOMINGTYAS	20-2051	GOOD	81	2.
3.	DIDIN EKA WULAN	20-2010	GOOD	85	3.
4.	TOFIQ YUNANTO	20-1020	GOOD	85	4.
5.	ENDANG MUSTIKOWATI	20-2052	GOOD	81	5.
6.	DWI SULISTYAININGSIH	20-2022	GOOD	83	6.
7.					7.
8.					8.
9.					9.
10.					10.

Pembina,

Grand Bromo
KARIM



Grand Bromo
HOTEL

N^o 025254

DATE :

ROOM SERVICE

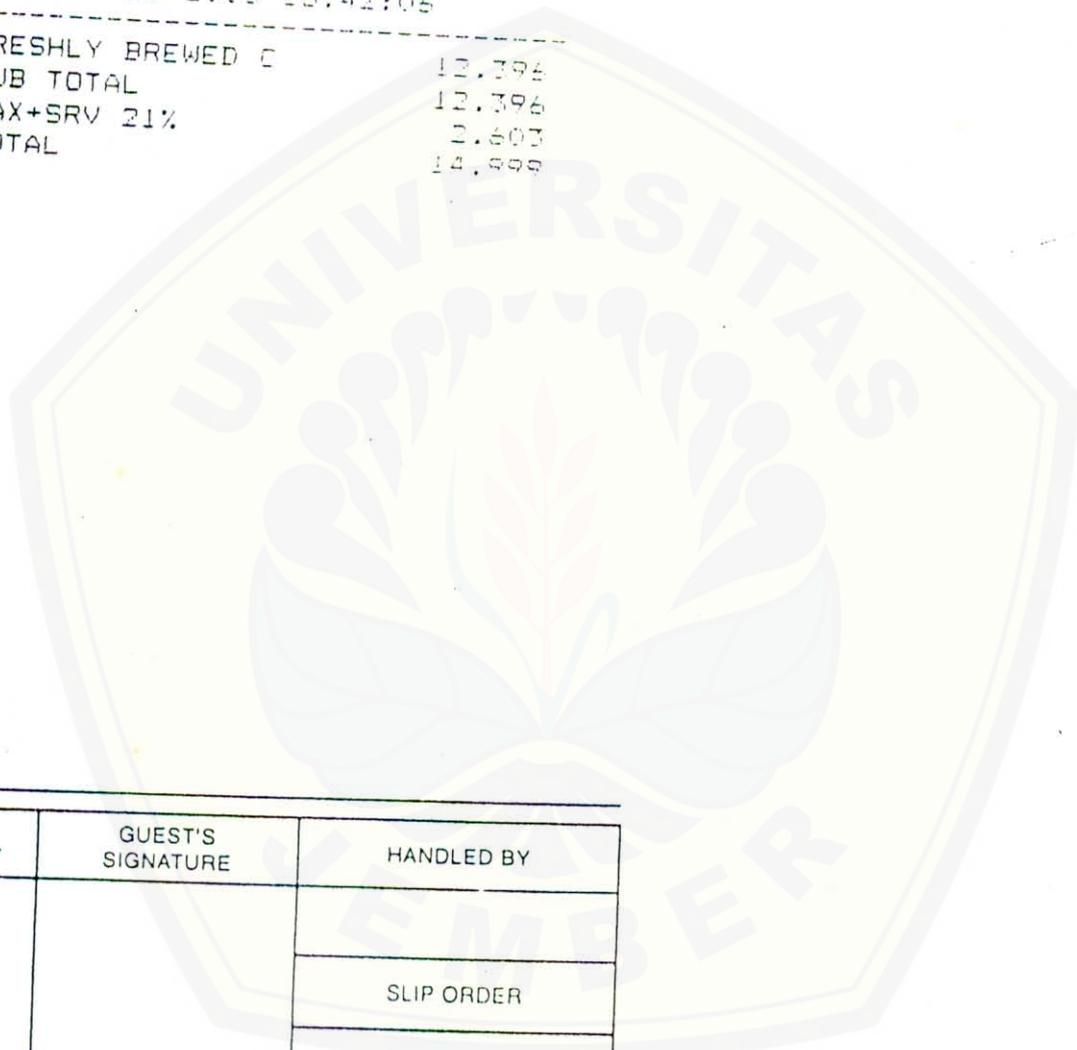
B/AGUS SERVER :	Table Descriptor	Amount
	001445	

FAS

ROOM : 179

Apr. 26 2003 16:42:06

1 FRESHLY BREWED C	12.396
SUB TOTAL	12.396
TAX+SRV 21%	2.603
TOTAL	14.999



ROOM NO.	GUEST'S SIGNATURE	HANDLED BY
		SLIP ORDER
		NO.

Terima kasih atas kunjungan Anda.
 Kami berada disini untuk melayani Anda. Untuk itu kami mohon pendapat Anda mengenai kami. Yang berkenan atau tidak berkenan dihati Anda. atau saran - saran untuk kami.
 Pendapat Anda sangat berguna bagi kami

Dear Guest,
 Thank you for staying with us.
 Since we are here to serve you, please let us know what you think of us any complaints / suggestion you may have ?
 Your evaluation is much appreciated.

Best regards,
 General Manager

COMMENTS :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

C/O Date

Name :

Room :

Address :

.....

Keadaan Tingkat Pendidikan Karyawan Di Tengger Coffee Shop Grand Bromo Hotel

No	Nama	Bagian Tugas	Pendidikan	Keterangan
1	Agus Setyo	F&B Manager	D3 Perhotelan	Pernah mengikuti training di BPLP Bandung
2	Budyono	Ass.F&B Manager	D3 Perhotelan	Pernah mengikuti training di BPLP Bandung
3	Siti Uswatun	Head Waitress	D1 Pariwisata	Pernah mengikuti training di BPLP Bandung
4	Suntono Hadi	Captain Waiter	MAN	Pernah mengikuti training di BPLP Bandung
5	Seni Wilati	Waiter	D3 Perhotelan	Pernah mengikuti training di BPLP Bandung
6	Erwin	Waiter	D3 Perhotelan	Tidak pernah mengikuti training
7	Irawan	Waiter	D1 Pariwisata	Tidak pernah mengikuti training
8	Slamet Hariyadi	Bartender	D1 Ekonomi	Pernah mengikuti training di BPLP Bandung
9	Yuda Sumarwin	Banquet Captain	STM	Pernah mengikuti training di BPLP Bandung
10	Suharso	Banquet Koordinator	MAN	Pernah mengikuti training di BPLP Bandung
11	Sugeng Prianto	Junior Captain	MAN	Pernah mengikuti training di BPLP Bandung
12	Pujianto	Waiter	PGA	Pernah mengikuti training di BPLP Bandung
13	Uqik	Bartender	MAN	Tidak pernah mengikuti training
14	Masril	Waiter	MAN	Pernah mengikuti training di BPLP Bandung
15	Suharyanto	Kasir	D1 Ekonomi	Tidak pernah mengikuti training
16	Mukti	Kasir	SLTA	Tidak pernah mengikuti training
17	Agus Waskito	Kasir	SLTA	Tidak pernah mengikuti training



GRAND RAFTING

(1 Maret – 20 Desember 2003)
Hanya berlaku untuk Domestik

Hanya Dengan :

Rp. 325.000/orang/malam
(Minimal 2 Peserta)

Termasuk :

- * Menginap di kamar Deluxe
- * Makan pagi dan malam di Hotel
- * Makan siang & Snac di Lokasi Rafting
 - * Rafting di Sungai Pakalen
 - * Pemandu Rafting
 - * Asuransi
- * 21% Pajak & Pelayanan

FASILITAS HOTEL :

Kamar (air panas, TV), Ruang pertemuan
Karaoke, Billiard, Tennis Lapangan, Lapangan Basket
Kolam Renang, Whirpool, Voli Pantai
& Taman bermain anak

Pemesanan & Informasi :

Hubungi : Sales & Marketing Office
Phone : (031) 7329945-6 Paw : 690, 691, 699
(0335) (581103-5)

Jl. Raya Bromo
Desa Sukapura, 67254 Probolinggo
East Java – Indonesia
Phone : 52 335 581103-5
Fax : 62 335 581142
E-Mail gtrand_bromo@interwisata.com
www.interwisata.com/grand_bromo.html

Sales Office (Surabaya)
Phone : 62-31-7329945-6
Fax : 62-31-7325256



PAKET BROMO LESTARI

(2 Januari – 30 April 2003)

Hanya berlaku untuk Domestik

Hanya Dengan :

Rp. 360.000/kamar/malam : weekday
 Rp. 450.000/kamar/malam : weekend

Termasuk :

- * Menginap di kamar Deluxe
- * Makan pagi untuk 2 orang
- * Makan malam untuk 2 orang untuk **weekend**
- * Sharing Transportasi ke Lautan Pasir untuk 2 orang
 - * Tiket masuk ke Bromo untuk 2 orang
 - * Teh/kopi pagi sebelum tuo ke Bromo
 - * 21% Pajak & Pelayanan

FASILITAS HOTEL :

Kamar (air panas, TV), Ruang pertemuan
 Karaoke, Billiard, Tennis Lapangan, Lapangan Basket
 Kolam Renang, Whirpool, Voli Pantai
 & Taman bermain anak

Pemesanan & Informasi :

Hubungi : Sales & Marketing Office
 Phone : (031) 7329945-6 Paw : 690, 691, 699
 (0335) (581103-5)

Jl. Raya Bromo
 Desa Sukapura, 67254 Probolinggo
 East Java – Indonesia
 Phone : 52 335 581103-5
 Fax : 62 335 581142
 E-Mail : gtrand_bromo@interwisata.com
 www.interwisata.com/grand_bromo.html

Sales Office (Surabaya)
 Phone : 62-31-7329945-6
 Fax : 62-31-7325256



Room Rate

Housetell	Rp. 75.000	/kamar/malam
Standart	Rp. 250.000	/kamar/malam
Deluxe	Rp. 300.000	/kamar/malam
Cottage	Rp. 750.000	/kamar/malam
VIP Cottage	Rp. 1.000.000	/kamar/malam

Termasuk :

- * 2 kali makan untuk dua orang
- * 21% Pajak & Pelayanan

FASILITAS HOTEL :

Kamar (air panas, TV), Ruang pertemuan
Karaoke, Billiard, Tennis Lapangan, Lapangan Basket
Kolam Renang, Whirpool, Voli Pantai
& Taman bermain anak

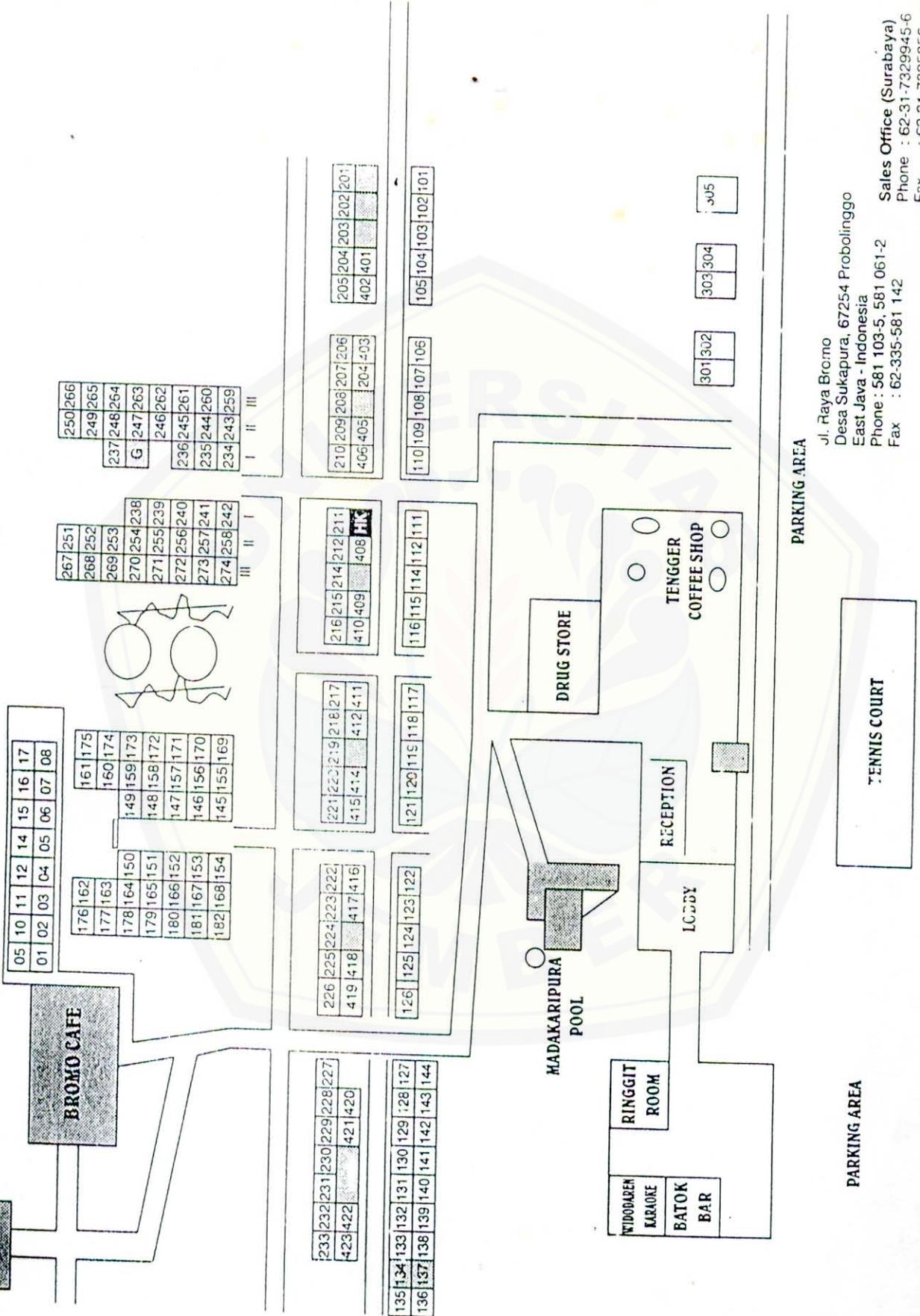
Pemesanan & Informasi :

Hubungi : Sales & Marketing Office
Phone : (031) 7329945-6 Paw : 690, 691, 699
(0335) (581103-5)

Jl. Raya Bromo
Desa Sukapura, 67254 Probolinggo
East Java - Indonesia
Phone : 52 335 581103-5
Fax : 62 335 581142
E-Mail ggrand_bromo@interwisata.com
www.interwisata.com/grand_bromo.html

Sales Office (Surabaya)
Phone : 62-31-7329945-6
Fax : 62-31-7325256

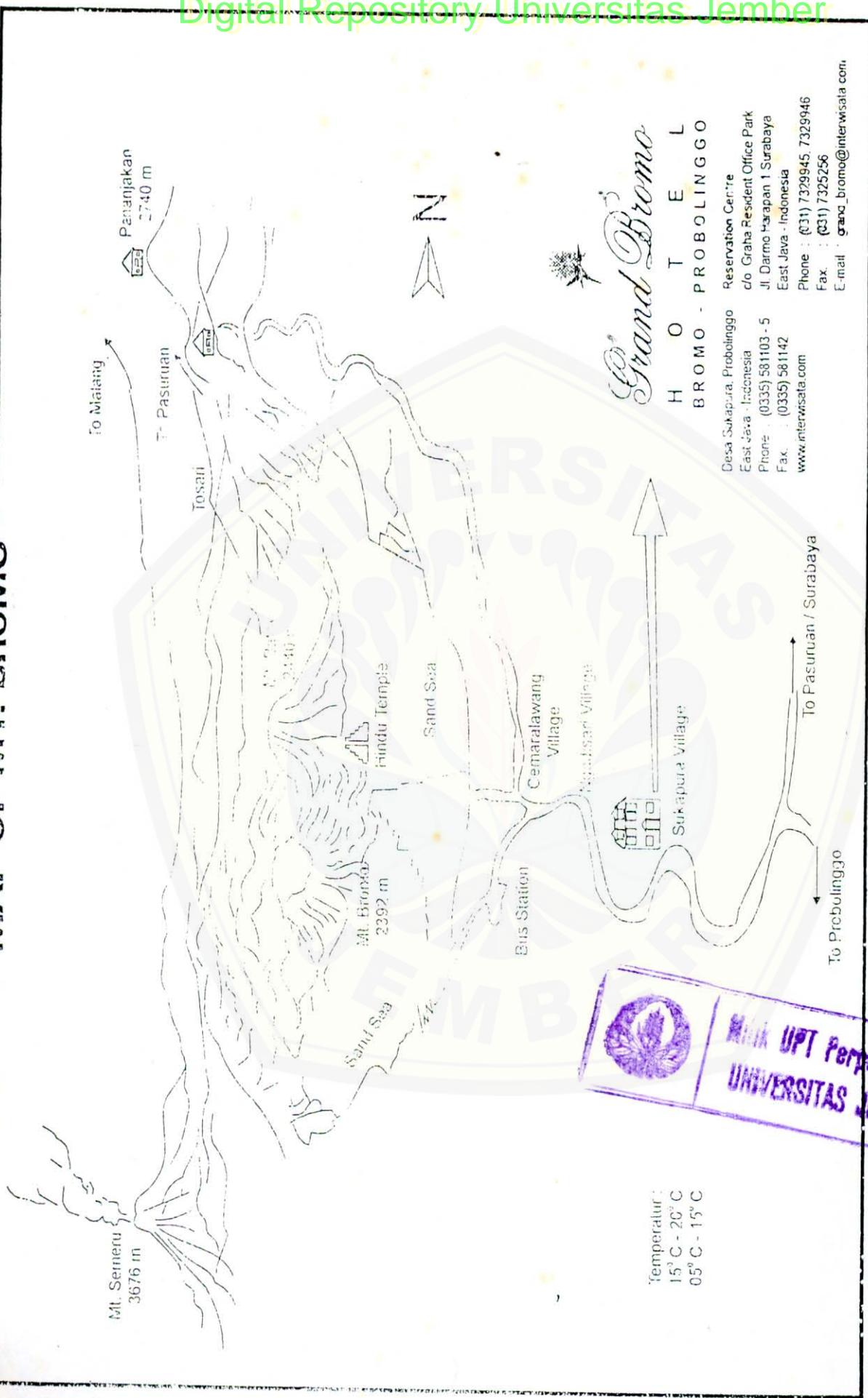
Grand Bromo
HOTEL



Jl. Raya Bromo
Desa Sukapura, 67254 Probolinggo
East Java - Indonesia
Phone : 581 103-5, 581 061-2
Fax : 62-335-581 142

Sales Office (Surabaya)
Phone : 62-31-7329945-6
Fax : 62-31-7325256

MAP OF MT. BROMO



Grand Bromo
 H O T E L
 B R O M O - P R O B O L I N G G O

Desa Sukapura, Probolinggo
 East Java - Indonesia
 Phone : (0335) 581103 - 5
 Fax : (0335) 581142
 www.interwisata.com

Reservation Centre
 d/o Graha Resident Office Park
 Jl. Darmo Harapan 1 Surabaya
 East Java - Indonesia
 Phone : (031) 7329945, 7329946
 Fax : (031) 7325256
 E-mail : grand_bromo@interwisata.com



Temperatur:
 15° C - 20° C
 05° C - 15° C