

LAPORAN PRAKTIK KERJA NYATA

MANFAAT BAHASA INGGRIS BAGI
KARYAWAN "FOOD AND BEVERAGE
DEPARTMENT" DI HOTEL BANDUNG
PERMAI JEMBER



Milik UPT Perpustakaan
UNIVERSITAS JEMBER



Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar
Ahli Madya pada Program Diploma III Bahasa Inggris
Fakultas Sastra Universitas Jember

Oleh :

Ira Sukma Anggarini
990103101039

Asal	Hadiah	Waktu
	Persembahkan	647
Terima Di:	18 OCT 2002	ANJ6
No. Induk:		m

S
e. /

PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA
UNIVERSITAS JEMBER
2002

LEMBAR PENGESAHAN

Pengawas atau Penanggung Jawab :



Warto Adi

General manager

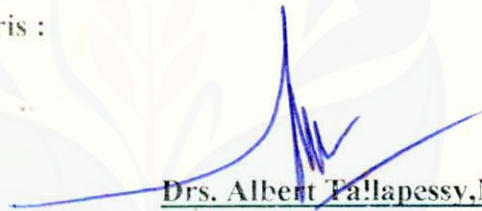
Dosen Pembimbing :



Drs. Joseph Supardjana, M.S

Nip. 130 809 313

Ketua Program D III Bahasa Inggris :



Drs. Albert Pa!lapessy, M.A

Nip. 131 759 846

Dekan Fakultas Sastra

Universitas Jember :



Drs. Marwoto

Nip. 130 386 790

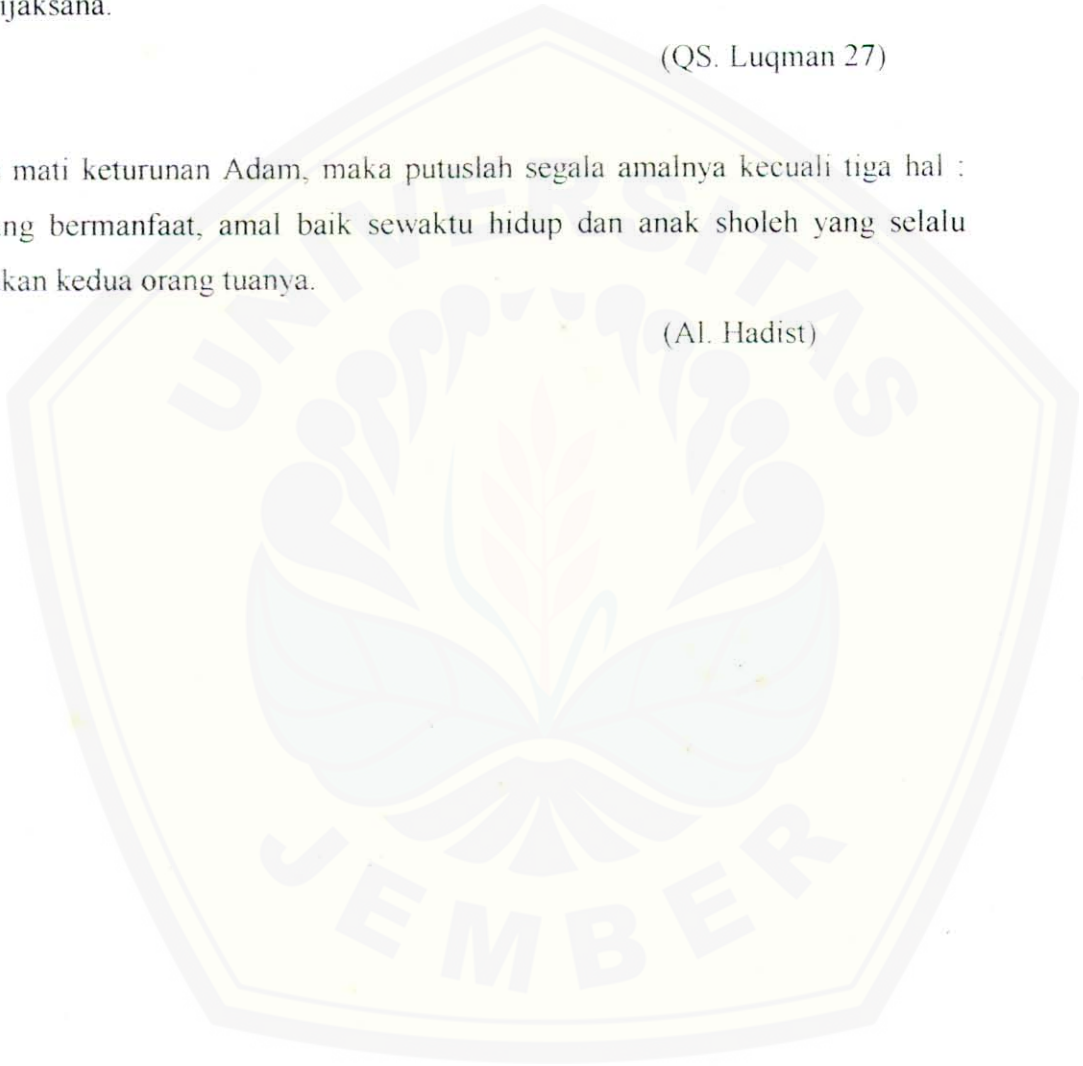
MOTTO

Dan seandainya pohon-pohon di bumi menjadi pena dan laut menjadi tinta, ditambahkan kepadanya tujuh laut lagi sesudah (keringnya), niscaya tidak akan habis-habisnya (dituliskan) kalimat Allah. Sesungguhnya Allah Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana.

(QS. Luqman 27)

Apabila mati keturunan Adam, maka putuslah segala amalnya kecuali tiga hal : ilmu yang bermanfaat, amal baik sewaktu hidup dan anak sholeh yang selalu mendoakan kedua orang tuanya.

(Al. Hadist)



Tulisan ini Kupersembahkan Untuk

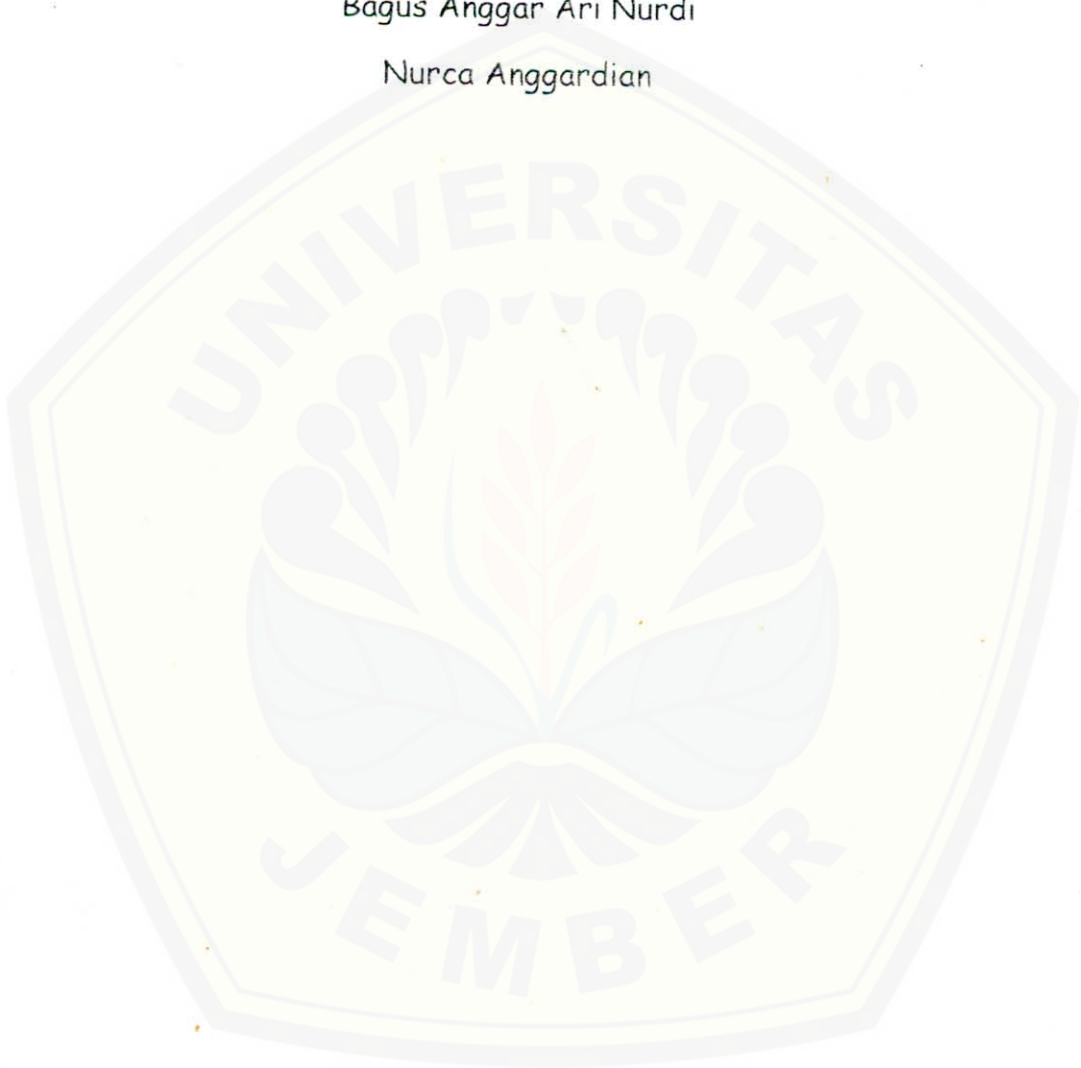
Kedua Orang Tuaku Tercinta

Ayahanda Iman Koedori dan Ibunda Sri Handayani

Kedua Kakakku Yang Aku Sayangi

Bagus Anggar Ari Nurdi

Nurca Anggardian



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayat-Nya serta bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dalam menyelesaikan penyusunan laporan Praktik Kerja Nyata yang berjudul Manfaat Bahasa Inggris Bagi Karyawan “Food and Beverage Department” di Hotel Bandung Permai Jember. Maksud dan tujuan penulisan laporan ini terutama untuk memenuhi persyaratan kelulusan guna memperoleh gelar Ahli Madya. Pada Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa banyak sekali bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik. Oleh karena itu melalui tulisan ini penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan laporan ini terutama kepada :

1. Drs. H. Marwoto, Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Drs. Albert Tallapessy, MA, Ketua Program D III Fakultas Sastra Universitas Jember.
3. Drs. Hairus Salikin, M. Ed, Sekretaris Program D III Fakultas Sastra Universitas Jember.
4. Drs. Joseph Supardjana, M S, Dosen Pembimbing.
5. Drs. Hadiri, MA, Dosen Wali.
6. Bapak Warto Adi, General Manager Hotel Bandung Permai Jember.
7. Bapak Satriyo Lelono, Food and Beverage Manager Hotel Bandung Permai.
8. Bapak Mustakim, Kepala Bagian Personalia Hotel Bandung Permai Jember.
9. Seluruh karyawan Hotel Bandung Permai Jember.
10. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Sastra.
11. Teman-temanku, Cendra Vidi Saksana, Dendy Antono Dwi Sanjaya, Nur Fatimah, Daniel Johns.
12. Teman-temanku D III Bahasa Inggris angkatan 1999

13. Semua pihak yang telah memberikan sumbangan pikiran, tenaga dari lain-lain yang tidak bisa penulis ungkapkan satu persatu di sini hingga selesainya penyusunan laporan Praktik Kerja Nyata ini.

Akhirnya atas bantuan dari berbagai pihak semoga menjadi amal yang baik dan mendapatkan pahala yang setimpal dari Allah SWT, seria hanya pada Allah-lah kita mohon ampun dan limpahan taufik dan hidayahnya.

Jember, September 2002

Penulis



DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Halaman Motto	iii
Lembar Persembahan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Lampiran	x

BAB I Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Praktik Kerja Nyata	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Praktik Kerja Nyata	2
1.2.1 Tujuan Praktik Kerja Nyata	2
1.2.2 Manfaat Praktik Kerja Nyata	3
1.3 Tempat dan Jangka Waktu Praktik kerja Nyata	3
1.4 Prosedur Praktik Kerja Nyata	4
1.5 Bidang Ilmu	4

BAB II Tinjauan Pustaka

2.1 Definisi dan Kriteria Klasifikasi Hotel	6
2.1.1 Definisi Hotel	6
2.1.2 Kriteria dan Klasifikasi Hotel	7
2.2 Pengertian Departemen <i>Food and Beverage</i>	8
2.2.1 Fungsi Departemen <i>Food and Beverage</i>	9
2.2.2 Tujuan Departemen <i>Food and Beverage</i>	9
2.3 Peralatan dan Perlengkapan Yang Ada di Departemen <i>Food and Beverage</i>	9
2.4 Cara Pelayanan Makanan dan Minuman di Departemen <i>Food and Beverage</i>	11

BAB III Gambaran Umum Perusahaan

3.1 Sejarah Singkat Berdirinya Hotel Bandung Permai	13
3.2 Tujuan Didirikannya Hotel Bandung permai	14
3.3 Lokasi Hotel!	14
3.4 Klasifikasi Hotel Bandung Permai	15
3.5 Struktur Organisasi Hotel	15
3.6 Sistem Pembagian Waktu Kerja.....	15
3.7 Departemen-Departemen dan Bagian Dalam di Hotel Bandung Permai	16
3.8 Hubungan Kerja Departemen <i>Food and Beverage</i> Dengan Bagian Lain di Hotel Bandung Permai	17
3.9 Fasilitas-Fasilitas Perusahaan di Hotel Bandung Permai.....	18

BAB IV Kegiatan Praktik Kerja Nyata

4.1 Tugas Sebagai <i>Waiter</i> atau <i>Waitress</i>	22
4.2 <i>Table Setting</i>	24
4.3 Menyambut Tamu	25
4.4 <i>Taking Order</i> di <i>Coffee Shop</i> dan di <i>Room Service</i>	26
4.4.1 <i>Taking Order</i> di <i>Coffee Shop</i>	26
4.4.2 <i>Taking-Order</i> di <i>Room Service</i>	27
4.5 Menyajikan Pesanan	28
4.6 <i>Clear Up</i>	28
4.7 <i>Closing</i>	29
4.8 Menyambut dan Melayani <i>Guest Group</i> (Tamuh Yang Datang Secara Rombongan) Secara <i>Buffet Service</i> (Prasmanan)	29
4.9 Pelaksanaan Pelayanan Makanan dan Minuman di Kamar Tamuh (<i>Room Service</i>)	30
5.1 Mengambil Peralatan <i>Room Service</i> (<i>Clearing Up</i>) di Seluruh Kamar Hotel	32
5.2 Kegiatan Lain	32

BAB V Kesimpulan Dan Saran

5.1 Kesimpulan	33
5.2 Saran	33
Daftar Pustaka	34
Lampiran	35



DAFTAR LAMPIRAN

1. **INHOUSE GUEST LIST**
2. **FUNCTION MENU**
3. **COFFEE SHOP BILL (BEVERAGE)**
4. **COFFEE SHOP BILL (FOOD)**
5. **DAILY RESTAURANT CASHIER REPORT**
6. **LAYOUT BALLROOM**
7. **FASILITAS HOTEL BANDUNG PERMAI**
8. **COFFEE SHOP MENU**
9. **CERTIFICATE**



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara di kawasan Asia yang beriklim tropis. Iklim tropis memberikan potensi keindahan alam yang amat menguntungkan bagi Indonesia dalam dunia kepariwisataan. Keadaan alam yang indah akan menarik para wisatawan untuk mengunjungi negara kita. Para wisatawan yang berkunjung ke Indonesia akan merasa betah jika sarana dan prasarana tersedia dengan memadai. Salah satu dari sarana tersebut adalah sarana akomodasi yaitu perhotelan.

Sarana perhotelan adalah tempat yang sangat penting dalam dunia pariwisata. Cara memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan akan menimbulkan kesan tersendiri, yang membuat para tamu betah untuk tinggal di hotel. Agar tujuan ini tercapai maka hotel memiliki beberapa departemen dan setiap departemen mempunyai tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda. Salah satu departemen yang memegang peranan penting dalam operasional hotel sehari-hari adalah departemen *Food and Beverage*.

Departemen *Food and Beverage* memiliki dua sub departemen yaitu *Food and Beverage Product* yang bertugas untuk memasak makanan dan minuman sesuai dengan pesanan tamu, dan *Food and Beverage Service* yang bertugas untuk menulis makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu serta menghidangkannya bagi para tamu. Bagian ini dilaksanakan oleh *waiter* dan *waitress* yang sangat menentukan terciptanya citra departemen *Food and Beverage* khususnya hotel. Karena mereka langsung berhubungan dengan para tamu, maka para *waiter* dan *waitress* dituntut untuk dapat berkomunikasi secara baik dan sopan dengan tamu, baik tamu domestik maupun tamu mancanegara. Untuk memudahkan komunikasi dengan tamu mancanegara seharusnya *waiter* dan *waitress* harus memiliki kemampuan bahasa asing khususnya Bahasa Inggris agar tidak terjadi kesalah fahaman. Selain itu, seorang *waiter* atau *waitress* harus memiliki pemahaman tentang menu-menu

menu sehingga mereka bisa menjelaskan dalam bahasa asing (Bahasa Inggris) utamanya menu-menu domestik apabila seorang tamu mancanegara bertanya kepada *waiter* maupun *waitress*. Para *waiter* dan *waitress* juga harus selalu memperhatikan etika dalam setiap melakukan komunikasi dengan para tamu.

Dengan melihat pentingnya manfaat Bahasa Inggris dalam memperlancar proses kinerja suatu hotel khususnya dalam departemen *Food and Beverage*, maka penulis memilih judul laporan akhir **MANFAAT BAHASA INGGRIS BAGI KARYAWAN “FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT” DI HOTEL BANDUNG PERMAI JEMBER.**

1.2 Tujuan dan Mafaat Praktik Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktik Kerja Nyata

Praktik Kerja Nyata (PKN) merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap mahasiswa Diploma III Bahasa Inggris, Fakultas Sastra, Universitas Jember, sebagai salah satu syarat akademik untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md). Praktik Kerja Nyata merupakan mata kuliah wajib bagi mahasiswa Diploma III Bahasa Inggris, Fakultas Sastra, yang memiliki bobot 4 satuan kredit semester. Praktik Kerja Nyata sebagai mata kuliah mempunyai tujuan umum dan tujuan khusus.

Secara umum Praktik Kerja Nyata (PKN) bertujuan agar mahasiswa dapat memperluas wawasan, pengetahuan dan pemahaman lingkungan kerja sehingga mereka dapat meningkatkan interaksi sosial serta menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja, sehingga mahasiswa mempunyai bekal keahlian dan keterampilan kerja yang memadai.

Secara khusus Praktik Kerja Nyata memiliki empat tujuan utama.

- a. Untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
- b. Sebagai salah satu sarana untuk menerapkan ilmu pengetahuan, keterampilan dalam berbahasa Inggris, keahlian dan wawasan yang dimiliki oleh setiap mahasiswa.

- c. Mempersiapkan dan membekali setiap mahasiswa dengan keahlian, pengetahuan dan keterampilan berbahasa Inggris yang tidak hanya bersifat teoritis, sehingga mahasiswa mampu dan siap menggunakan Bahasa Inggris untuk terjun ke dunia kerja jika mereka menyelesaikan studi.
- d. Sebagai sarana uji kemampuan berbahasa dan keterampilan khusus yang dimiliki mahasiswa dalam upaya membentuk sumber daya manusia yang mempunyai daya kompetisi tinggi

1.2.2 Manfaat Praktik Kerja Nyata

Dengan melaksanakan Praktik Kerja Nyata (PKN) mahasiswa diharapkan dapat memperoleh manfaat yang besar, diantaranya :

- a. agar mahasiswa dapat menambah wawasan, pengetahuan, keterampilan dan keahlian berbahasa Inggris di bidang perhotelan;
- b. agar mahasiswa dapat menumbuhkan sikap disiplin dan profesional dalam bekerja; dan
- c. agar dapat dijadikan sebagai modal dasar setiap mahasiswa.

1.3 Tempat dan Jangka Waktu Praktik Kerja Nyata

1.3.1 Tempat Praktik Kerja Nyata

Mahasiswa berhak memilih sendiri tempat pelaksanaan Praktik Kerja Nyata, baik di instansi swasta maupun di instansi pemerintah dan harus mendapat persetujuan terlebih dahulu dari pihak fakultas. Dalam pelaksanaan Praktik Kerja Nyata penulis memilih Hotel Bandung Permai yang berlokasi di Jalan Hayam Wuruk no.38 Jember. Kegiatan Praktik Kerja Nyata diutamakan pada departemen *Food and Beverage*.

1.3.2 Jangka Waktu Praktik Kerja Nyata

Praktik Kerja Nyata dilaksanakan selama satu setengah bulan, dimulai pada tanggal 14 Maret sampai 24 April 2002. Praktik Kerja

Nyata dilaksanakan minimal 240 jam kerja efektif sesuai dengan ketentuan program D III Bahasa Inggris, Fakultas Sastra Universitas Jember. Jumlah jam pelaksanaan PKN dirinci sesuai jadwal kerja berikut :

- a. Pukul 06.00-14.00 WIB atau
- b. Pukul 13.00-21.00 WIB

Dalam satu minggu peserta PKN berhak memperoleh satu hari libur yaitu pada hari Jum'at. Waktu selama 240 jam dirasa cukup untuk mengetahui dan memahami bidang kerja yang dipilih serta dijadikan pengalaman memasuki dunia kerja.

1.4 Prosedur Praktik Kerja Nyata

Sebelum melaksanakan kegiatan PKN setiap mahasiswa harus memenuhi persyaratan dan menempuh prosedur yang telah ditetapkan. Prosedur pelaksanaan Praktik Kerja Nyata (PKN) sebagai berikut.

1. Mencari tempat pelaksanaan Praktik Kerja Nyata.
2. Mengurus surat ijin Praktik Kerja Nyata.
3. Menyerahkan surat ijin Praktik Kerja Nyata ke instansi terkait.
4. Menerima penjelasan mengenai kebijaksanaan perusahaan.
5. Pengenalan ruang lingkup perusahaan.
6. Menyusun Kegiatan Praktik Kerja Nyata serta melaksanakan tugas sesuai dengan jadwal dalam departemen yang ditempati.
7. Mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dalam laporan Praktik Kerja Nyata dengan dosen pembimbing.
8. Konsultasi laporan Praktik Kerja Nyata dengan dosen Pembimbing.
9. Menyusun laporan Praktik Kerja Nyata.

1.5 Bidang Ilmu

Sebelum melaksanakan praktik kerja, penulis telah mendapatkan beberapa mata kuliah yang berkaitan dengan Praktik Kerja Nyata ialah

*English for hotel, Transportasi dan akomodasi wisata, Guiding, Speaking,
Listening, Vocabulary, Writing.*



BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi dan Kriteria Klasifikasi Hotel

2.1.1 Definisi Hotel

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang paling banyak di dunia karena merupakan tempat tinggal sementara bagi wisatawan. Ada beberapa definisi mengenai hotel,

- a. Definisi Hotel Secara Internasional menurut Charles E. Steadman dan Michael L. Kasavana dalam bukunya yang berjudul "*Managing Front Office Operation*" dari AHMA (*American Hotel and Motel Association*) tahun 1978, Hotel ialah sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum yaitu : pelayanan makanan, pelayanan minuman, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian, serta fasilitas perabotan dan hiasan-hiasan yang ada di dalamnya.
- b. Definisi Hotel di Indonesia berdasarkan Surat Keputusan MENPARPOSTEL No. KM 34/HK 103 MPPT- 87, Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan.
- c. Disamping itu berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. PM 10/PW/301/Phh/77 Tanggal 12 Desember 1977 Bab I Pasal I, Hotel adalah suatu jasa akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

2.1.2 Kriteria dan Klasifikasi Hotel

Kriteria dan klasifikasi hotel secara resmi dikeluarkan oleh peraturan pemerintah, yaitu oleh Deparpostel dengan keluarnya SK : Keputusan 22/U/VI/78 yang menerangkan bahwa penggolongan hotel didasarkan faktor tingkatan atau “bintang” beserta jumlah kamar yang dimiliki sebuah hotel. Semakin banyak kamar tingkatan atau kelas hotel dibedakan dengan tanda “bintang” yang menjadi kriteria tingkatan hotel berdasar persyaratan, fasilitas dan pelayanan (*service*) yang dituntut. Di bawah ini disebutkan kriteria dan klasifikasi hotel berdasarkan “bintang”.

- a. Hotel berbintang satu, merupakan hotel yang memiliki kamar standar minimum 25 buah, dengan fasilitas kamar mandi. Luas kamar standar minimum 20 m²
- b. Hotel berbintang dua, merupakan hotel yang memiliki kamar standar minimum 20 buah dan 1 buah kamar suite (*suite room*), dengan fasilitas kamar mandi. Luas kamar standar minimum 22 m² dan luas kamar suite minimum 44 m²
- c. Hotel berbintang tiga, merupakan hotel yang memiliki kamar standar minimum 30 buah dan 1 buah kamar suite (*suite room*), dengan fasilitas kamar mandi. Luas kamar standar minimum 24 m² dan luas kamar suite minimum 48 m²
- d. Hotel berbintang empat, merupakan hotel yang memiliki kamar standar minimum 50 buah dan 3 buah kamar suite (*suite room*), dengan fasilitas kamar mandi. Luas kamar standar minimum 24 m² dan luas kamar suite minimum 48 m²
- e. Hotel berbintang lima, merupakan hotel yang memiliki kamar standar minimum 100 buah dan 4 buah kamar suite (*suite room*), dengan fasilitas kamar mandi. Luas kamar standar minimum 26 m² dan luas kamar suite minimum 52 m²

Hotel berbintang lima memiliki tiga tingkatan yaitu palm, bronze, diamond.

Pembagian hotel berdasarkan faktor tujuan peniakaian hotel selama menginap dibagi menjadi dua, yaitu *Business Hotel* dan *Recreational Hotel*. *Business Hotel* yaitu hotel yang banyak digunakan oleh para usahawan, dan mempunyai fasilitas untuk para usahawan. *Recreational Hotel* yaitu hotel yang banyak dibuat dengan tujuan untuk orang-orang yang ingin bersantai atau berekreasi.

Berdasarkan letak atau lokasi hotel ada lima jenis hotel yaitu : *City Hotel*, *Resort Hotel*, *Suburb Hotel*, *Urban Hotel*, *Airport Hotel*. *City hotel* adalah hotel yang terletak di dalam kota, yang sebagian besar tamunya yang menginap melakukan kegiatan bisnis. *Resort Hotel* adalah hotel yang terletak di kawasan wisata, yang sebagian besar tamu yang menginap tidak melakukan kegiatan usaha. *Suburb Hotel* adalah hotel yang lokasinya di pinggiran kota, yang merupakan kota satelit yakni pertemuan antara dua kotamadya. *Urban Hotel* adalah hotel yang berlokasi di pedesaan dan jauh dari kota besar, atau hotel yang terletak di daerah perkotaan yang baru yang tadinya hanya berupa desa. *Airport Hotel* adalah hotel yang berada dalam satu kompleks bangunan atau area pelabuhan udara atau di sekitar bandar udara.

Berdasarkan lamanya tamu singgah ada tiga jenis hotel yaitu *Transit Hotel*, *Semi Residential Hotel*, dan *Residential Hotel*. *Transit Hotel* disebut juga Hotel persinggahan. Pada hotel ini tamu menginap untuk waktu yang singkat, yakni rata-rata kurang dari tiga hari. *Semi Residential Hotel* yaitu hotel yang tamunya menginap lebih dari satu malam, tapi jangka waktu menginap tetap pendek yakni berkisar antara dua minggu sampai satu bulan. *Residential Hotel* adalah hotel yang tamunya menginap dalam waktu cukup lama yakni paling sedikit selama satu bulan.

2.2 Pengertian Departemen *Food And Beverage*

Departemen *Food and Beverage* adalah salah satu bagian dari hotel. Definisi *Food and Beverage* secara umum menurut Soekrisno dan Pendit (1996 : 17) adalah bagian yang mengurus makanan dan minuman. Secara

khusus *Food and Beverage* adalah bagian hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makan dan minum serta kebutuhan yang lain yang terkait dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut yang dikelola secara komersial dan profesional.

2.2.1 Fungsi Departemen *Food and Beverage*

Fungsi departemen *Food and Beverage* adalah sebagai salah satu sumber pendapatan bagi suatu hotel. Dengan demikian pengelolaan *Food and Beverage* secara profesional akan memberikan keuntungan yang besar. Hasil penjualan makanan dan minuman di suatu hotel hampir sebanding dengan hasil penjualan kamar. Dengan demikian departemen ini harus disediakan oleh hotel agar hotel tersebut dapat dikategorikan sebagai hotel berbintang.

2.2.2 Tujuan Departemen *Food And Beverage*

Tujuan *Food and Beverage Department* dapat dirinci sebagai berikut.

1. Menyediakan dan melayani kebutuhan tamu dalam hal makanan dan minuman, baik di Restoran Hotel ataupun yang harus diantarkan ke kamar masing-masing.
2. Memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada tamu hingga tamu merasa puas. Hal ini menyangkut mutu pelayanan, mutu makanan dan minuman, sikap karyawan, dekorasi ruangan serta suasana sekitar, peralatan yang dipakai dan sanitasinya atau kebersihan peralatan untuk penyajian.
3. Meningkatkan pendapatan Hotel guna tetap hidupnya sebuah hotel.

2.3 Peralatan dan Perlengkapan Yang Ada di Departemen *Food and Beverage*

Buruk dan baiknya *Food and Beverage Department* amat tergantung dari kelengkapan peralatan yang dimiliki Departemen ini. Berikut ini adalah daftar peralatan yang lengkap bagi suatu *Food and Beverage Department*.

- Meja dilengkapi dengan *place mats*, tempat garam dan merica, asbak.

- Tersedia meja bantu (*side stand*) untuk peralatan pelayanan.
- Tersedia daftar makanan dan minuman beserta harganya.
- Lador atau piring besar (*plater*) dengan jumlah satu buah untuk tiap empat kursi.
- Piring *dessert* dengan jumlah satu buah untuk tiap empat kursi.
- Piring sup dengan jumlah satu buah untuk tiap empat kursi.
- Tempat untuk gula dan selai.
- Gelas minum putih bening (*water goblet*), gelas anggur dan gelas *juice* dengan jumlah satu buah untuk tiap empat kursi.
- Teko teh atau kopi dengan jumlah satu buah untuk tiap delapan kursi.
- Cangkir (*cup*) dengan jumlah satu buah untuk tiap empat kursi.
- Sendok makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
- Sendok cup (*cup spoon*) dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
- Sendok kopi dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
- Garpu makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
- Garpu ikan dengan jumlah satu buah untuk tiap empat kursi.
- Pisau daging dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
- Pisau ikan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
- Serbet makan dari linen dengan jumlah satu buah untuk tiap empat kursi.
- Cangkir untuk makan (*consume cup*), biasanya dipakai untuk wadah *coctail* dan jenis sup dengan jumlah satu buah untuk tiap empat kursi.
- *Water pitcher* dengan jumlah satu buah untuk tiap satu kursi.
- *Soup toureen* dengan jumlah satu buah untuk tiap empat kursi.
- *Rechaud* dengan jumlah satu buah untuk tiap empat kursi.
- *Pepper mill* dengan jumlah satu buah untuk tiap empat kursi.
- *Sauce boat* dengan jumlah satu buah untuk tiap empat kursi.
- *Wine basket* dan *wine bucket* dengan jumlah satu buah untuk tiap sepuluh kursi.

2.4 Cara Pelayanan Makanan dan Minuman di Departemen *Food and Beverage*

Table Service adalah suatu pelayanan penyajian makanan di atas meja yang bersifat resmi dan tidak resmi. Berikut berbagai macam cara penyajian dengan *table service*, antara lain.

- a. *French or Cart Service* merupakan jenis pelayanan yang dibagi menjadi tiga bagian makanan yang berbeda yaitu makanan pertama dan kedua berupa sup dan *roasts*, makanan ketiga adalah *dessert* (pencuci mulut).
- b. *Russian* atau *Platter Service* merupakan jenis pelayanan terutama pada acara *banquet* (pesta) yang semua masakan yang sudah matang dihias (*garnish*) di atas piring yang kemudian langsung disajikan di meja tamu.
- c. *English* atau *Family Service* merupakan jenis pelayanan yang makanan itu sudah disiapkan dan dibawa ke meja dengan menggunakan *serving platters* atau *serving bowls*, setelah diatur ke dalam piring-piring lalu makanan tersebut siap dihidangkan ke semua tamu atau tamu mengambil sendiri.
- d. *American* atau *Plate Service* merupakan jenis pelayanan yang pemorsian makanannya sudah diatur ke dalam suatu piring yang kemudian langsung disajikan pada tamu.

Counter Service adalah suatu pelayanan informal dengan pelayanan yang serba cepat dikarenakan oleh datangnya tamu yang silih berganti dengan jumlah pesanan yang banyak pula.

Tray Service adalah suatu jenis pelayanan informal yang menyajikan makanan dan minuman menggunakan baki (*tray*) besar, pelayanan ini bisa kita lihat pada pelayanan "*room service*".

Self Service adalah suatu jenis pelayanan yang dilakukan oleh diri sendiri dengan memilih hidangan yang kita inginkan sesuai dengan selera kita.

Jenis pelayanan *self service* dapat digolongkan menjadi tiga bagian, antara lain :

- a. *Cafeteria Service* merupakan jenis pelayanan yang terdapat pada daerah-daerah ramai dan tamu mengambil hidangan sendiri yang sudah disiapkan di counter dengan harga tertentu.
- b. *Buffet Service* (prasmanan) merupakan jenis pelayanan yang biasanya terdapat pada acara pesta yang hidangan tersebut diletakkan di atas meja dan tamu mengambil sendiri hidangan yang sukainya.
- c. *Take Out Service* merupakan jenis pelayanan yang hidangan yang dipesan lalu dibungkus dan dibawa ke tempat tamu memesan masakan tersebut. Biasanya pemesanan ini dilakukan dari luar hotel.



BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Berdirinya Hotel Bandung Permai

Perjalanan perkembangan Hotel Bandung Permai Jember diawali dengan usaha restoran yang didirikan pada tahun 1982. Karena usaha ini semakin hari semakin menampakkan kemajuan maka pada tahun 1984 usaha restoran ini berkembang menjadi usaha industri perhotelan dengan nama "Bandung Permai".

Pertama kali Hotel Bandung Permai dimiliki oleh Bapak Andjar Wiyono yang dibantu oleh Bapak Mulyono Hamid sebagai direktur. Kemudian pada tahun 1986 Hotel Bandung Permai dibeli oleh seorang pengusaha sukses yaitu bapak Ongkoharjo. Pada awal kepemilikan bapak Ongkoharjo Hotel Bandung Permai dikelola oleh keluarga Ongkoharjo, selaku General Manager adalah putrinya sendiri. Di bawah pengelolaan dan pengawasan keluarga Ongkoharjo, Hotel Bandung Permai dinilai kurang menampakkan hasil yang begitu memuaskan. Sementara itu persaingan yang terjadi di industri pariwisata, khususnya dunia perhotelan semakin pesat dan tajam seiring dengan perkembangan industri pariwisata di negara kita.

Pada perkembangan tahun 1997 Bapak Ongkoharjo memberikan kepercayaan kepada Bapak Edi Lumanto sebagai Direktur dan Bapak Andyk Sunarto sebagai General Manager. Pengelolaan sebuah hotel oleh orang yang berpengalaman dan profesional akan memberikan manfaat bagi hotel tersebut. Begitu pula dengan kepercayaan yang diberikan kepada Bapak Andyk Sunarto untuk mengelola Hotel Bandung Permai agar penanganannya lebih profesional sehingga memperoleh kesuksesan dan dapat meningkatkan pendapatan hotel. Bahkan pada awal tahun 1998, Hotel Bandung Permai meraih piala Adi Kencana sebagai juara II tingkat Propinsi.

Pada tahun 2002, Bapak Andyk Sunarto keluar dari Hotel Bandung Permai. Kedudukan General Manager yang kosong kemudian ditempati oleh Bapak Wardo Adi yang sekaligus merangkap sebagai Resident Manager.

3.2 Tujuan Didirikannya Hotel Bandung Permai

Sebagai perusahaan yang bergerak di dunia pariwisata khususnya perhotelan, Hotel Bandung Permai Jember didirikan dengan dan tujuan yaitu tujuan jangka pendek dan jangka panjang

1. Tujuan Jangka Pendek, yaitu :
 - a. mencapai target penjualan kamar dan pendapatan bidang hotel yang lain dengan cara meningkatkan hotel agar lebih baik untuk memperoleh keuntungan yang semaksimal mungkin; dan
 - b. mengelola hotel seprofesional mungkin dengan selalu memperbaiki dan mengontrol naik turunnya pendapatan sepanjang tahun dan menghindari pemborosan.
2. Tujuan Jangka Panjang

Sebagai perusahaan yang bersifat mencari keuntungan yang sebesar-besarnya, Hotel Bandung Permai Jember ingin memperluas bidang usaha hotel. Hal ini dilakukan dengan cara menyediakan dan memanfaatkan fasilitas hotel yang ada, baik fasilitas utama berupa kamar maupun fasilitas penunjang hotel seperti *coffee shop*, kolam renang, warung internet (warnet), persewaan *hall*. Selain itu, pihak Hotel Bandung Permai Jember ingin menekan pengeluaran seminimal mungkin untuk memperoleh keuntungan sebesar-besarnya untuk peningkatan kemajuan hotel.

3.3 Lokasi Hotel

Lokasi sebuah hotel yang tepat dan strategis akan dapat memberikan nilai tambah bagi suatu hotel sehingga dapat meningkatkan pendapatan hotel tersebut. Jika sebuah hotel berada di lokasi yang tidak tepat dan ditunjang dengan pelayanan yang kurang memuaskan hotel tersebut akan mengalami kerugian karena jumlah tamu yang menginap di hotel sedikit.

Hotel Bandung Permai berada di sebelah barat Kota Jember, berjarak sekitar 5 km dari pusat kota, tepatnya di Jalan Hayam Wuruk no.38 Jember, dengan no.telepon (0331) 484528, 484529, 484530, 484532 dan fax 486500. Lokasi gedung ini sangat strategis karena mudah dijangkau dengan kendaraan

umum maupun kendaraan pribadi. Sedangkan di sebelah utara hotel merupakan areal persawahan, sehingga para tamu bisa melihat dan menikmati pemandangan hamparan sawah yang menghijau serta pegunungan yang terlihat di pagi hari. Penentuan lokasi ini dimaksudkan agar para tamu merasa nyaman dan betah tinggal di hotel.

3.4 Klasifikasi Hotel Bandung Permai

Klasifikasi hotel secara umum didasarkan pada jumlah kamar, fasilitas, peralatan yang tersedia dan mutu pelayanan. Sesuai dengan klasifikasinya Hotel Bandung Permai termasuk hotel Bintang III. Untuk menjadi hotel berbintang maka Hotel Bandung Permai harus terus berusaha meningkatkan pelayanan dan fasilitas yang dimiliki.

3.5 Struktur Organisasi Hotel

Struktur organisasi hotel adalah susunan para pemegang fungsi atau jabatan dari tingkat paling atas sampai tingkat paling bawah dalam suatu organisasi hotel. Pada dasarnya organisasi hotel mempunyai kesamaan, sedang yang menyebabkan perbedaan adalah jenis hotel, besar kecilnya hotel dan sistem manajemen.

Peranan struktur organisasi dalam suatu hotel penting karena dengan struktur yang ada dapat diketahui dengan jelas tugas dan tanggung jawab serta wewenang yang dimiliki setiap karyawan, sehingga setiap fungsi dan tanggung jawab yang diberikan dapat diarahkan demi tercapainya tujuan hotel. Selain itu koordinasi dapat dilaksanakan dengan lebih lancar guna mendorong setiap bagian dalam hotel untuk saling bekerjasama, sehingga terciptalah kekompakan kerja dalam organisasi suatu hotel tersebut.

3.6 Sistem Pembagian Waktu Kerja

Pembagian waktu kerja di Hotel Bandung Permai diatur menjadi tiga waktu yaitu pagi, siang dan malam. Setiap karyawan bekerja selama 8 jam

kerja termasuk 1 jam istirahat. Pembagian jam kerja di Hotel Bandung Permai adalah sebagai berikut :

1. Untuk departemen *food and beverage* :

Shift pagi (*Morning*) : 06.00 – 14.00 WIB

Shift siang (*Afternoon*) : 14.00 – 22.00 WIB

Shift malam (*Evening*) : 22.00 – 06.00 WIB

2. Untuk departemen *front office* :

Shift pagi (*Morning*) : 07.00 – 15.00 WIB

Shift siang (*Afternoon*) : 15.00 – 23.00 WIB

Shift malam (*Evening*) : 23.00 – 07.00 WIB

Untuk karyawan wanita, jam kerjanya diatur dalam *shift* pagi dan *shift* siang dengan ketentuan *shift* pagi (06.00-14.00 WIB) untuk departemen *food and beverage* dan (07.00-15.00 WIB) untuk departemen *front office* dan *shift* siang (13.00-21.00 WIB). Adapun jam kerja karyawan kantor pukul 08.00-16.00 WIB.

3.7 Departemen-Departemen dan Bagian dalam Hotel Bandung Permai

Departemen-departemen yang ada di Hotel Bandung Permai Jember meliputi 7 (tujuh) departemen yaitu *front office department*, *food and beverage department*, *house keeping department*, *engineering department*, *security department*, *accounting department* dan *marketing department*.

Front Office Department berada di bagian depan hotel yang mengatur segala sesuatu yang berhubungan dengan tamu, ketika tamu datang (*check in*) hingga pada saat tamu meninggalkan hotel (*check out*).

Food and Beverage Department bertanggung jawab terhadap persiapan dan pelayanan makanan dan minuman. Tamu yang dilayani pertama-tama ialah tamu yang menginap di hotel. Namun demikian pelayanan juga diberikan pada para tamu yang mengunjungi restoran saja.

House Keeping Department bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian dan keindahan serta kelengkapan seluruh kamar, ruang *lobby*, *hall* dan area lainnya yang masih berada di dalam Hotel Bandung Permai.

Engineering Department merupakan departemen yang bertanggung jawab memperbaiki segala kerusakan alat-alat dan fasilitas hotel seperti televisi, telepon, AC.

Security ialah bagian hotel yang bertugas menjaga keamanan hotel. Bagian ini mempunyai pos yang terletak di bagian depan sehingga selalu siap mengawasi setiap tamu yang datang ke hotel. Pengamanan ini sangat penting demi keselamatan tamu dan juga pihak hotel. Tugas lain *security* adalah mengatur tempat parkir untuk kendaraan-kendaraan yang akan parkir di area parkir Hotel Bandung Permai Jember.

Accounting Department ialah bagian yang bertanggung jawab terhadap operasional keuangan perusahaan.

Marketing Department adalah departemen yang berfungsi menjalankan pemasaran produk-produk dan fasilitas yang dimiliki oleh Hotel Bandung Permai Jember.

3.8 Hubungan Kerja Departemen *Food and Beverage* Dengan Bagian Lain di Hotel Bandung Permai

Sebuah departemen di dalam hotel tidak dapat bekerja sendiri tanpa adanya dukungan langsung maupun tidak langsung dari departemen-departemen lain di dalam hotel. Kerja sama yang dimaksud meliputi kerja sama antara Departemen *Food and Beverage* dengan *Front Office Department*, *House Keeping Department*, *Engineering Department* dan *Accounting Department*. Hal yang sama terjadi juga di Hotel Bandung Permai.

Hubungan antara *Food and Beverage* dengan *Front Office* yaitu tamu-tamu yang menginap di hotel biasanya menggunakan fasilitas restoran untuk kebutuhan makan atau minum mereka. Tamu yang memesan atau menikmati

hidangan di restoran, menandatangani bill pemesanan yang pembayarannya dapat dimasukkan ke rekening kamar dan baru dibayar saat *check out*.

Hubungan antara *Food and Beverage* dengan *House Keeping* Department yaitu *house keeping* bertanggung jawab terhadap kebersihan restoran setiap saat, mempersiapkan ruangan untuk pesta atau acara jamuan makan, serta melalui *laundry* menyediakan serbet makan dan taplak meja yang bersih.

Hubungan antara *Food and Beverage* dengan *Engineering* yaitu bagian ini akan bekerja apabila ada beberapa bagian peralatan dari restoran mengalami kerusakan teknis seperti lampu mati, alat pendingin tidak bekerja.

Hubungan antara *Food and Beverage* dengan *Accounting* yaitu Departemen *accounting* menangani dan membuat laporan tentang hasil penjualan makanan dan minuman di dalam restoran.

3.9 Fasilitas-Fasilitas Perusahaan dan Bidang Usaha di Hotel Bandung Permai Jember

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa khususnya jasa pelayanan kamar, Hotel Bandung Permai Jember memiliki fasilitas utama berupa kamar-kamar yang siap digunakan oleh tamu yang ingin memanfaatkan fasilitas ini. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari tamu, Hotel Bandung Permai Jember menyediakan beberapa tipe kamar yang siap untuk disewakan kepada tamu.

Kamar-kamar yang dimiliki oleh Hotel Bandung Permai Jember sebanyak 70 kamar. Kamar-kamar tersebut ada yang menghadap ke jalan, sehingga tamu bisa melihat aktivitas yang dilakukan oleh publik di jalan tersebut. Ada pula kamar yang menghadap ke kolam yang dipadu dengan indahnya pemandangan daerah Jember, sehingga tamu bisa menikmati indahnya pemandangan alam yang berupa gunung dan hamparan sawah yang luas. Ke 70 kamar yang dimiliki oleh hotel Bandung Permai Jember dibedakan ke dalam tiga tipe yaitu :

- Kamar standard yang berjumlah 52 kamar dengan tarif Rp 132.000,00 per malam.
- Kamar superior yang berjumlah 13 kamar dengan tarif Rp 187.000,00 per malam.
- Kamar eksekutif suite (*Exc. Suite Room*) yang berjumlah 5 kamar dengan tarif Rp 385.000,00 per malam.

Harga tersebut di atas belum termasuk *service charge*.

Selain memiliki fasilitas utama, Hotel Bandung Permai Jember juga memiliki fasilitas-fasilitas penunjang guna memperlancar usahanya yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para tamu dan pengunjung. Adapun fasilitas-fasilitas penunjang yang disediakan oleh pihak Hotel Bandung Permai Jember adalah *Maribaya Coffee Shop*, *Nirwana Bali Room*, *Nirwana ½ hall*, *Hevana Room*, *Paradiso Room*, *Drugstore*, *Laundry Service*, *Business Centre*, *Room Service*, *Swimming Pool*, *Parking Lot*, *Chinese Food Restauran*.

- *Maribaya Coffee Shop*, merupakan fasilitas penunjang yang dimiliki Hotel Bandung Permai Jember yang menyajikan makanan dan minuman dalam beberapa menu pilihan, antara lain : menu Indonesia, menu Eropa dan menu Cina. *Maribaya Coffee Shop* terletak di lantai satu bersebelahan dengan ruang *Lobby*.
- *Nirwana Ball Room*, merupakan fasilitas yang disediakan pihak hotel yang berupa ruang rapat atau ruang pertemuan yang mampu menampung 200 sampai 1000 orang dengan tarif Rp 3.000.000,00 per 6 jam.
- *Nirwana ½ hall*, merupakan fasilitas yang disediakan pihak hotel yang berupa ruang rapat atau ruang pertemuan yang mampu menampung 100 sampai 400 orang dengan tarif Rp 1.650.000,00 per 6 jam.
- *Hevana Room*, merupakan fasilitas yang disediakan pihak hotel yang berupa ruang rapat atau ruang pertemuan yang mampu menampung 50 sampai 100 orang dengan tarif Rp 700.000,00 per 6 jam.

- *Paradiso Room*, merupakan fasilitas yang disediakan pihak hotel yang berupa ruang rapat atau ruang pertemuan yang mampu menampung 50 orang dengan tarif Rp 600.000,00 per 6 jam.

Bila *consume* makanan dan minuman yang *revenue*-nya mencapai jumlah sewa *hall* tersebut di atas, maka sewa ruangnya *free of charge*.

- *Drugstore*, merupakan fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel yang menyediakan keperluan beberapa obat-obatan tertentu yang sewaktu-waktu diperlukan oleh tamu. Disamping itu *drugstore* ini juga menyediakan beberapa jenis makanan ringan dan buka selama 24 jam. *Drugstore* ini terletak di lantai satu di *Receptionis Desk*.
- *Laundry Service*, merupakan fasilitas yang disediakan pihak hotel berupa jasa pelayanan pencucian pakaian tamu yang pembayarannya diselesaikan bersamaan dengan pembayaran sewa kamar saat tamu hendak *check out*. Untuk penggunaan jasa *laundry* sebelum pukul 09.00 WIB akan diselesaikan dan dikirim kepada tamu pada hari itu juga, sedangkan penggunaan jasa *laundry* sesudah pukul 09.00 WIB akan diselesaikan dan dikirim kepada tamu pada keesokan harinya. Pengambilan cucian dari tamu dan pengiriman cucian kepada tamu dilakukan oleh *room boy*.
- *Business Centre*, merupakan fasilitas yang disediakan pihak hotel yang berupa Internet, faximile, rental komputer, pengetikan foto copy.
- *Room Service* yang buka selama 24 jam melayani hidangan Indonesia, Eropa dan *Chinese food*.
- *Swimming Pool* pelayanan kolam dewasa dan anak-anak. Untuk tamu yang menginap di hotel *free of charge* 2 orang per kamar. Untuk tarif hari biasa Rp 3.500,00 per orang sedangkan untuk tarif Hari Sabtu, Minggu dan hari besar seharga Rp 5.000,00 per orang.
- *Parking Lot* merupakan salah satu fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel yang dapat digunakan oleh tamu maupun pengunjung hotel. Area parkir ini ada di depan dan belakang hotel yang menampung sekitar 80 mobil.

- *Chinese food Restaurant* dengan koki dari Hongkong.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Hotel adalah salah satu unsur di bidang pariwisata yang memberikan pelayanan di bidang jasa. Untuk menarik tamu pihak hotel berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. Masing-masing bagian hotel mempunyai peranan yang besar yang saling terkait antara bagian yang satu dengan bagian yang lain. Kerjasama yang baik merupakan harapan agar tujuan hotel dapat dicapai.

Departemen *food and beverage* adalah salah satu bagian di hotel yang sangat berperan dalam operasional sebuah hotel, terutama *food beverage service* yang berhubungan langsung dengan tamu, yang akan menentukan citra sebuah restoran khususnya hotel.

Tamu-tamu yang datang ke hotel mempunyai latar belakang yang berbeda terutama tamu mancanegara, untuk berkomunikasi yang baik dibutuhkan kemampuan dalam bahasa asing khususnya Bahasa Inggris. Para pramusaji akan dapat berkomunikasi dengan baik dan benar jika mereka mereka mempunyai kemampuan dalam Bahasa Inggris terutama dalam menjelaskan menu-menu yang tersedia di restoran, sehingga tidak terjadi kesalahpahaman dalam *taking order*.

Demikian juga dengan para tamu, mereka akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh restoran yang akan menimbulkan kesan yang baik pada mereka.

5.2 Saran

- Pihak hotel hendaknya lebih meningkatkan mutu pelayanan dan fasilitas hotel yang sekarang ini
- Para karyawan hotel hendaknya lebih meningkatkan kemampuan dan pengetahuan bahasa asing khususnya Bahasa Inggris agar tidak terjadi kesalahpahaman (*miss understanding*) juga untuk menciptakan sumber daya manusia yang lebih berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

Steadiman, Charles E. dan Michael L. Kasavana, 1978, *Managing Front Office Operation*, AHMA

Soekrisno dan Pedit, 1996, *Pramusaji Food and Beverage Service*, Jakarta : Deviri Ganan





LAMPIRAN



Digital Repository Universitas Jember

IN HOUSE GUEST LIST

FRONT OFFICE DEPT.

DATE: 10 JAN 2002

NO.	ROOM	NAME	PERS	ARRIVAL	DEPARTURE	REMARK RESV / WI
01	107	MS. LANNY HARTATI	2	10.01.02	22.00	W.I. KALBE FARMA
02	201	MR. RUDY H	2	10.01.02	17.30	W.I. JEMBER
03	202	MR. MASIMO M	2	10.01.02	1910-2030	W.I. ITALI
04	203	MR. RUDY H	2	10.01.02	17.30	W.I. JEMBER
05	204	MR. I NYOMAN MUSADANA	2	10.01.02	17.00	W.I. DENPASAR
06	206	MR. TEDJO SUMARNO	2	10.01.02	09.00	W.I. SEMARANG
07	207	MR. RUDY H	2	10.01.02	17.30	W.I. JEMBER
08	208	MR. TEDJO SUMARNO	2	10.01.02	09.00	W.I. SEMARANG
09	209	MR. ANTO CAHYONO	2	10.01.02	22.00	W.I. KALBE FARMA
10	215	MR. JOHANES HIDAYAT B	2+EB	10.01.02	16.30	W.I. YOGYAKARTA
11	218	MS. RINI	2	10.01.02	18.00	RESV OLIMPIC
12	219	MR. MERDIKA	2	10.01.02	15.10	W.I. SIDOARJO
13	221	MR. HARDJO SUPOYO	2	10.01.02	17.30	W.I. DEPOK
14	224	MR. NG HENDRI	2	10.01.02	20.00	W.I. SURABAYA
XXI	411	MR. DRIVER	1	10.01.02	15.10	DRIVER 219

GENERAL MANAGER
DIREKSI
HOUSE KEEPING
F & B

- SECURITY
- KITHEN
- OPERATOR
- ENGINERING

- BELL BOY
- FILE

REPORTED BY:

PT. HOTEL MODERN BANDUNG PERMAI

JL. HAYAM WURUK 38 JEMBER

FUNCTION - MENU

DATE TIME

CUSTOMER

MENU ORDER

NOTE

C.C 20

Jember,

- GENERAL MANAGER
- CUSTOMER
- KITCHEN
- ACCOUNTING DEPT

(F&B DEPT / BANQUET SECTION)



HOTEL BANDUNG PERMAI

JL. HAYAM WURUK 38 JEMBER, 68135 - JATIM
 TELEPHONE : (0331) 84528 - 84530 - 84531 - 84532
 FACSIMILE (0331) 81099 TELEX 31564 HBPJ - IA

Coffee Shop

NAME _____ Room No. _____

ADDRESS _____

SIGNATURE _____

Table No.	Date	Covers	Server	No.
	23/05			
1p	Sop	18p	kept L	Rp 25 000
			Sn	2500
				27 500

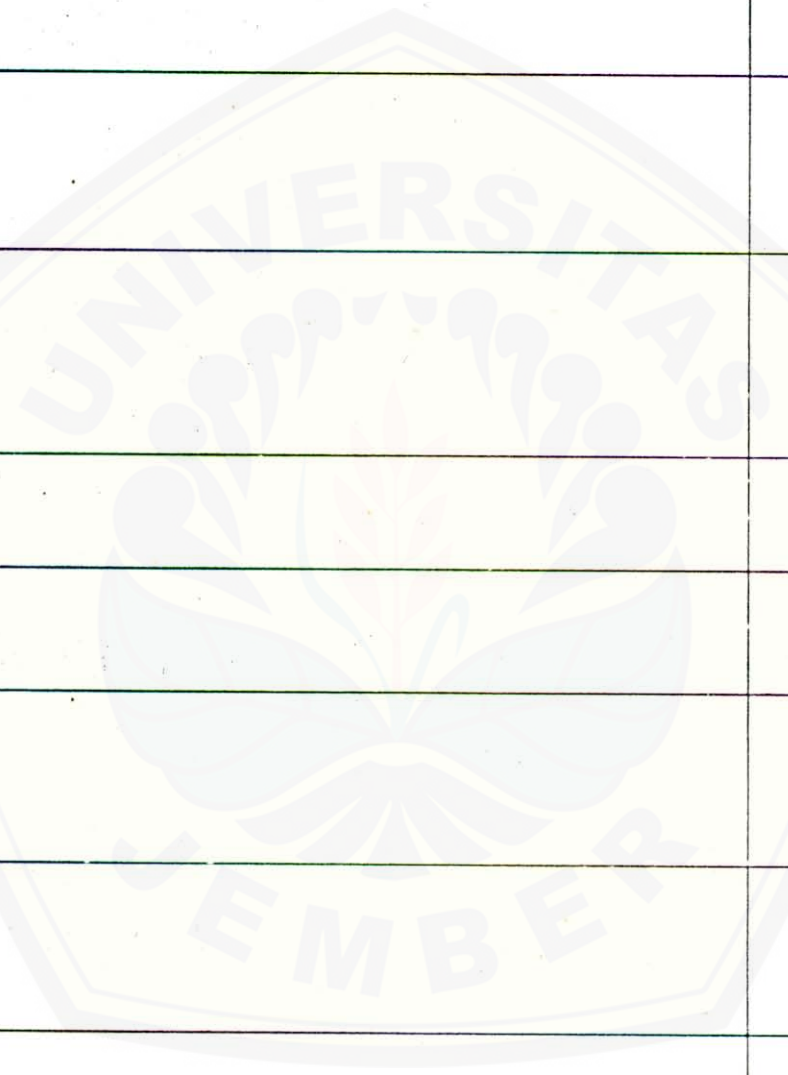
Nº 002676

DAILY RESTAURANT CASHIER REPORT

Outlet : Day : Date : Shift :

NO	NO. CHECK	COVER	FOOD	BEVE- RAGE	SERVICE	T A X	CIGARET	OTHERS	TOTAL	CHARGE		CAHS	REMARKS
										GL	CL		

Digital Repository Universitas Jember

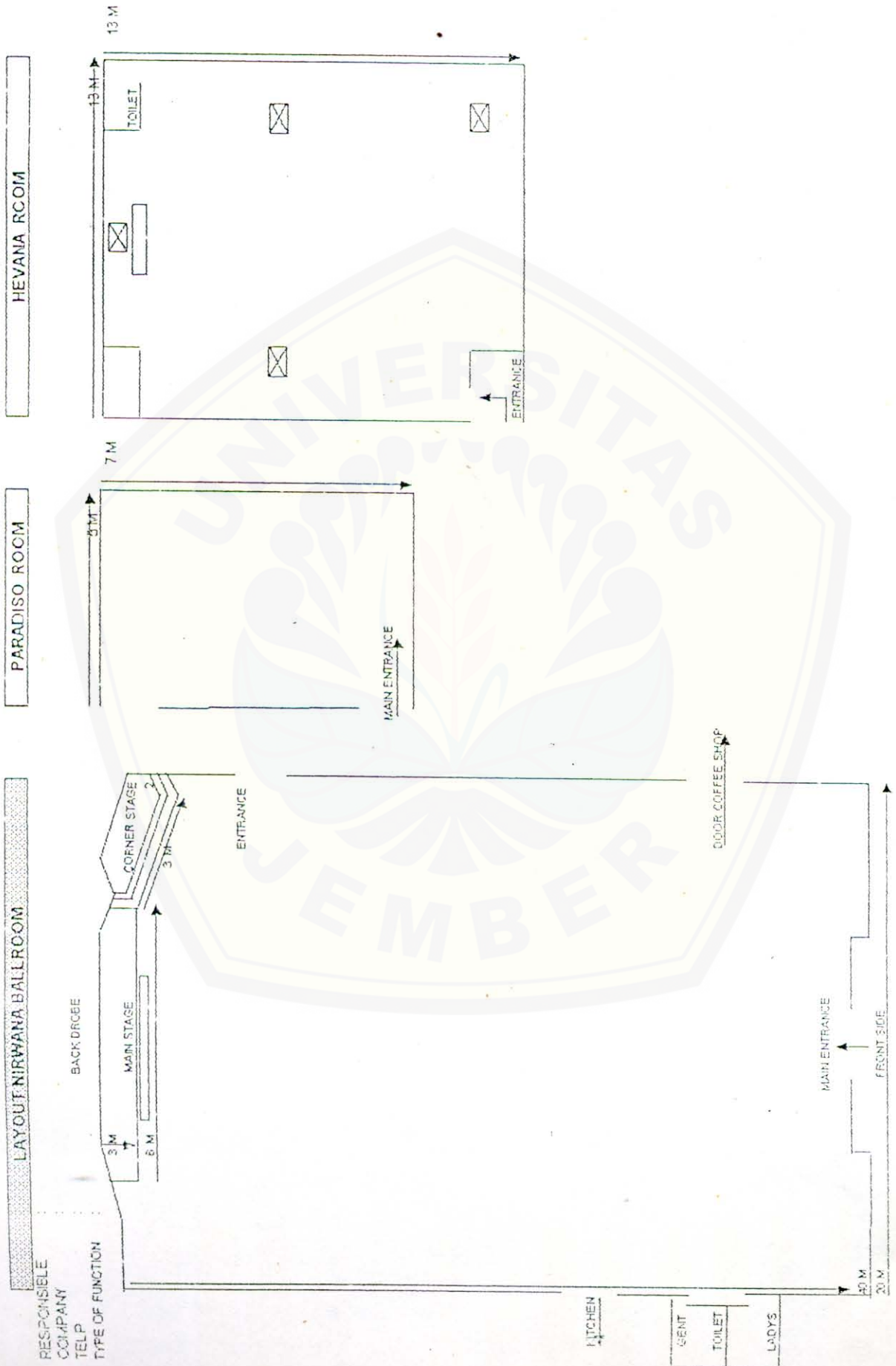


REPORTED BY :

ACCEPTED BY :

ACKNOWLEDGED,

(.....) Cashier
 (.....) F & B Manager
 (.....) General Cashier





hotel
BANDUNG PERMAI

FASILITAS
HOTEL BANDUNG PERMAI

1. Hotel Bandung Permai terdiri dari 70 kamar :

Standard	52 Kamar @	Rp 132.000,- nett / Room / malam
Superior	13 Kamar @	Rp 187.000,- nett / Room / malam
Exc Suite	5 Kamar @	Rp 385.000,- nett / Room / malam

2. Ballroom :

Nirwana Ballroom berkapasitas 200 – 1.000 pax Rp 3.600.000,- / 6 jam
 Nirwana ½ hall berkapasitas 100 – 400 pax Rp 1.650.000,- / 6 jam
 Hevana Room Lt 3 berkapasitas 50 – 100 pax Rp 700.000,- / 6 jam
 Paradiso Room berkapasitas 50 pax Rp 500.000,- / 6 jam
 Bila consume makanan & minuman yang reventuennya mencapai jumlah sewa Hall tersebut diatas, maka sewa ruangnya free of charge.
 Kami juga melayani pesta pernikahan, pesta ulang tahun dan Catering.

3. Restaurant & Coffee Shop buka 24 jam :

Menyajikan masakan Chinese Food dengan koki baru dari Hongkong serta menyajikan masakan Indonesia dan Eropa.
 Dan melayani pesanan diluar (catering)

4. Café & Karaoke buka 19.00 – 12.00

5. Laundry Service buka 24 jam

6. Drug Store buka 24 jam

7. Business Center melayani :

Internet, Facsimile, Rental Computer, Pengotikan, Photo Copy

8. Room Service buka 24 jam :

Melayani hidangan Indonesia, Eropa, Chinese food

9. Swinning Pool pelayanan kolam dewasa dan kolam anak anak :

Untuk tamu yang menginap di Hotel, free of charge dua orang per kamar

Tarif hari biasa Rp 3.500,- per orang

Tarif hari sabtu & minggu dan hari besar Rp 5.000,- per orang

10. Parking lot : Area parkir ada di depan & belakang Hotel. menampung sekitar 80 mobil

Warto Adi
Resident Manager



Jl. Hayam Wuruk No. 38

☎ 0331 - 484 528, 484 530, 484531, 484 532 Fax : 0331 - 486 500 Jember - East Java - Indonesia

MENU

Paribaya

COFFEE SHOP

DESSERT / hidangan penutup

- Per pax / per orang
- 1. FRUIT COCKTAIL
Berangka buah segar potong disajikan dengan Koktail Rp. 7.500,-
 - 2. LICHES OR RAMBUTAN CANNED
Buah Leci atau Rambutan kaleng disajikan dengan Koktail Rp. 20.000,- (can)
 - 3. MIXED FRESH FRUIT
Berangka buah segar Sisir Rp. 7.500,-

HOT & COLD DRINKS Minuman Panas & Dingin

- COFFEE:
- 1. Indocafé Rp. 3.500,- /Cup
 - 2. Indocafé Cofiteemix Rp. 3.500,- /Cup
 - 3. Indocafé Cappuccino Rp. 5.000,- /Cup
 - 4. Tradisional Kopi Rp. 6.000,- /Pot
- TEA & CHOCOLATE:
- 1. Ice Max Tea Lemon Tea Rp. 5.000,- /Glass
 - 2. Max Tea Tarikk Rp. 5.000,- /Glass
 - 3. Teh Rp. 6.000,- /Pot
 - 4. Coklat Rp. 7.000,- /Pot

- BEER:
- 1. Beer (Large) Rp. 12.000,- /Bottled
 - 2. Beer (Medium) Rp. 9.000,- /Bottled
- GUINNES**
Rp. 12.000,- / Bottled

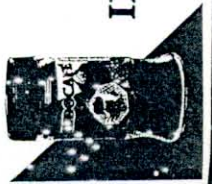
- SOFT DRINKS :
- 1. Coca Cola, Fanta, Sprite Rp. 4.000,- /Bottled
 - 2. Mineral Water, Soda, Tonic Rp. 4.000,- /Bottled

The Above Prices are net included 21% Service Charge and Government Tax

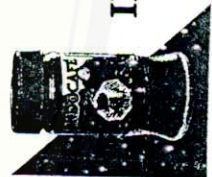
MAKANAN UTAMA / Main Course

- Per pax / per orang
- 5. SIHUN GORENG SINGAPURA
Fried Beef Noodles with Shrimp, Fried Chicken, Strimaps and Eggs Rp. 15.000,-
 - 6. SIHUN GORENG SPESIAL
Special Fried Beef Noodle Rp. 12.500,-
 - 7. RISTIK SAPI
Fillet Steak (Chinese Style) Rp. 22.000,-
 - 8. BURUNG DARA SAUS TIREM
Braised Fried Pigeon with Oyster Sauce Rp. 26.000,-
 - 9. CAP CAI GORENG
Chopsy in Sauce Rp. 15.000,-
 - 10. FU YUNG HAI
Crab's Meat with Scrambled Eggs Rp. 17.000,-
 - 11. NASI GORENG SPESIAL
Special Fried Rice Rp. 12.500,-
 - 12. NASI CAP CAI
Cooked Rice with Cooked Various Meats and Vegetables Rp. 15.000,-
 - 13. KAKAP ASAM MAMIS
Fried Fish with Fresh Fruit and Vegetables served in Sweet and Sour Sauce Rp. 20.000,-
 - 14. KOLOVE
Sliced Fried Chicken in Flour with various of Fruits and Vegetables served in Sweets Sour Sauce Rp. 17.500,-
 - 15. SAPI CA SPESIAL
Special Cooked Vegetables with Beef in Sauce Rp. 20.000,-
 - 16. LUDANG GORENG TEPUNG
Fried Strimaps in Flour Rp. 25.000,-

The Above Prices are net included 21% Service Charge and Government Tax



INDOCAFÉ®
Nikmat ...luar biasa !



INDOCAFÉ®
Nikmat ...luar biasa !



INDOCAFÉ®
Nikmat ...luar biasa !

APPETIZERS & HINGGAMEN Bumbu

- 1. AVOCADO WITH DRAWN
Buah Avocado dan Udang Hitam dengan saus Koktel Rp. 15.000,-
- 2. SHRIMP COCKTAIL
Udang Putih dengan Saus Koktel Rp. 15.000,-

SOUPS Sup

- 1. CHICKEN CREAM SOUP
Sup Ayam dengan Krim Rp. 10.000,-
- 2. PARAHYANGAN SOUP
Sup Ayam, Sosis dan Parahyangan Rp. 10.000,-
- 3. TOMATO SOUP
Sup Tomat segar dengan Krim Rp. 7.500,-
- 4. VEGETABLE SOUP
Sup Sayuran Segar Rp. 7.500,-

SAVADS

- 1. CHICKEN SALAD
Salada sayuran dengan saus Mayonis dan daging Ayam Rp. 12.500,-
- 2. MIXED SALAD
With Choice Of Dressing Salada Sayuran dengan pilihan saus anda Rp. 15.000,-

INDONESIAN SPECIALTIES

- 1. AYAM GORENG PARAHYANGAN
Fried Chicken ala Parahyangan served with fresh chili sauce and freshly cooked vegetable and prawn crackers Rp. 17.500,-
- 2. BURUR AYAM
Chicken Parahyangan Rp. 10.000,-
- 3. GADO - GADO
Various freshly cooked vegetables served with peanut sauce Rp. 10.000,-
- 4. NASI GORENG PARAHYANGAN
Fried Rice ala Parahyangan served with Fried Chicken and Prawn Crackers Rp. 12.500,-
- 5. NASI PECAI BANDING PERMAL
Steamed Rice with cooked vegetables furnished with prawn sauce served with fried beancurd and peanut crackers Rp. 10.000,-
- 6. RAWON KOMPLIT
East Java favorite-bark Beef Soup served with sautéed egg, bean sprout and prawn crackers Rp. 10.000,-
- 7. SAYUR ASEM KOMPLIT
Freshly cooked vegetable sour soup furnished with fried sautéed fish, fried bean curd, fresh chili sauce with fresh rice vegetable Rp. 10.000,-
- 8. SOTO AYAM
Spicy chicken soup served with fresh chili sauce Rp. 10.000,-
- 9. NASI PUTIH / LONTONG
Steamed Rice / Sliced rice cake Rp. 2.000,-

ALL DAY FAVORITES & Comfort Food

- 1. BEEF GONDON BLUE
Daging Sapi goreng dengan Sosis goreng dibungkus dengan kentang goreng Rp. 22.000,-
- 2. TWO EGGS PLAIN OMELETTE WITH CHEESE OR CREAM
Dua Telur bakar dengan keju atau krim Rp. 8.000,-
- 3. CHICKEN STEAK
Sik Ayam dibungkus dengan kentang goreng Rp. 20.000,-
- 4. TENDERLOIN STEAK
Sik Daging Sapi dibungkus dengan kentang goreng Rp. 22.000,-

Masakan HONGKONG & HIRHAN The Chinese Cuisine

- SOUP - Sup Per pax / per orang
- 1. SUP AYAM ASPARAGUS
Chicken Soup with asparagus Rp. 10.000,-
- 2. SUP JAGUNG TELUR KEPITING
Sweet Corn with Crab's Cream Rp. 10.000,-
- 3. SUP THAILAND
Cooked Fish, Shrimps and Cuttlefish Soup Rp. 22.000,- (Two Pax)

MAKANAN UTAMA - Main Courses

- 1. AYAM CA JAMUR
Sliced Chicken Cooked with Various Fresh Vegetables and Mushroom Rp. 17.500,-
- 2. AYAM GORENG ALA BANDUNG
Roasted Fried Chicken ala Bandung Rp. 17.500,-
- 3. AYAM KOMBINASI
Cooked Chicken with Yauzaim, Bamboo Shoot and Vegetables Rp. 17.500,-
- 4. BAKMI GORENG SPESIAL
Special Fried Egg Noodle Rp. 15.000,-

The Above Prices are net included 21% Service Charge and Government Tax



INDOCAFÉ
Nikmat ... luar biasa !

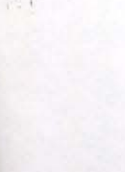


INDOCAFÉ
Nikmat ... luar biasa !



INDOCAFÉ
Nikmat ... luar biasa !

The Above Prices are net included 21% Service Charge and Government Tax





hotel
BANDUNG PERMAI

Certificate

TO WHOM IT MAY CONCERN

*This is to certify that Miss. IRA SUKMA
Had done On The Job Training in Bandung Permai Hotel at Food &
Beverage Department from March 14th, 2002 until April 24th, 2002 for her
outdoor's school activity.*

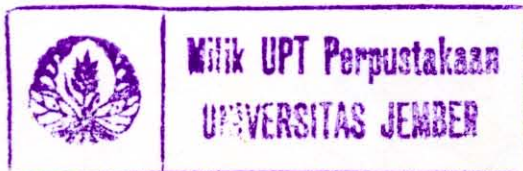
*During the period Miss. IRA SUKMA was with us she was honest and
cooperative.*

Therefore I herewith thank her and wish her a success in her future career.

Jember, April 24th, 2002

WARTO ADI
Resident Manager

"HOTEL BANDUNG PERMAI"
JL. HAYAM WURUK 38
Telp. 484528 - 484530 FAX. 4865
JEMBER



A Hotel With Heart
★ ★ ★

Jl. Hayam Wuruk No. 38

☎ 0331 - 484 528, 484 530, 484531, 484 532 Fax : 0331 - 486 500 Jember - East Java - Indonesia