



LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

PENINGKATAN PELAYANAN RESTORAN SEBAGAI BAGIAN UTAMA DALAM DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGE SERVICE PADA HOTEL BANDUNG PERMAI JEMBER



Oleh :

Dian Dramadya Bachtiar

NIM ; 970103101015

PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS JEMBER

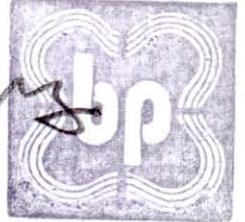
2000

Asal		Klass	S
Terima Tgl:	25 SEP 2000	650.8	
No. Induk :	1022 GA3	BAC	
		7	

MANAJEMEN PEMASARAN c.1

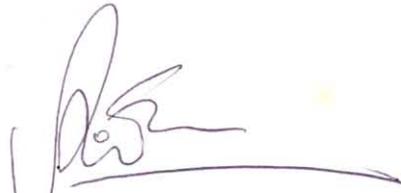
HALAMAN PENGESAHAN

Pengawas/Penanggung jawab :



Andyk Sunarto
General Manager

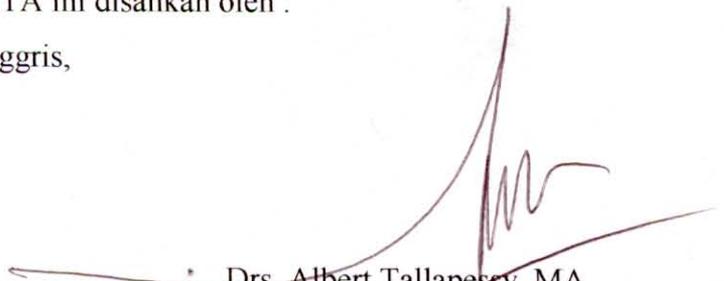
Dosen Pembimbing :



Dra. Dewi Rikzah Rindang, MA
NIP : 131 975 312

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA ini disahkan oleh :

Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris,



Drs. Albert Tallapessy, MA
NIP : 131 759 846

Dekan Fakultas Sastra, Universitas Jember :



Drs. Sudjadi
NIP : 130 516 475

MOTTO

Dengan perjuangan kita akan berhasil memindahkan banyak gunung

•DEAN WILLIAM RALP INGE.

Kita biasanya menilai diri kita dari apa yang kita rasa dapat kita lakukan, sementara orang lain menilai kita dari apa yang telah kita lakukan

•HENRY WADSWORTH LONG FELLOW.

MOTTO

Dengan perjuangan kita akan berhasil memindahkan banyak gunung

•DEAN WILLIAM RALP INGE.

Kita biasanya menilai diri kita dari apa yang kita rasa dapat kita lakukan, sementara orang lain menilai kita dari apa yang telah kita lakukan

•HENRY WADSWORTH LONG FELLOW.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tulisan ini kupersembahkan untuk :

- 1 Ibu dan Ayah yang sangat aku hormati dan aku sayangi;
- 2 Kakek (Alm) dan nenekku;
- 3 Adikku yang tersayang;
- 4 Almamaterku.

KATA PENGANTAR

Dengan rahmat Allah SWT serta taufik dan hidayahnya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan laporan kegiatan Praktek Kerja Nyata ini pada Hotel Bandung Permai Jember. Adapun maksud dan tujuan penyusunan laporan ini untuk memenuhi persyaratan tugas akhir dalam menyelesaikan studi Diploma Tiga Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Perlu kiranya dikemukakan bahwa didalam penyusunan laporan ini bukan hanya kerja penulis semata, melainkan tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

- 1 Bapak Drs. Sudjadi selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember;
- 2 Bapak Drs. Albert Tallapessy, MA selaku Ketua Program Diploma Tiga Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember;
- 3 Ibu Dra. Dewi Rikzah Rindang, MA selaku dosen pembimbing dalam penyusunan laporan Praktek Kerja Nyata;
- 4 Bapak Andyk Sunarto, selaku General Manager Hotel Bandung Permai Jember, yang telah memberikan ijin Praktek Kerja Nyata di Hotel Bandung Permai Jember;
- 5 Bapak Satrio L, selaku Head Departemen Food and Beverage Service yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata di Hotel Bandung Permai Jember;
- 6 Semua karyawan-karyawati Hotel Bandung Permai Jember yang memberikan bantuan dan bimbingan dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata di Hotel Bandung Permai Jember;
- 7 Ibu dan Ayah serta Adikku yang tiada hentinya memberikan semangat;
- 8 Sahabat-sahabatku serta teman-temanku seperjuangan yang telah melaksanakan Praktek Kerja Nyata di Hotel Bandung Permai;
- 9 Teman-teman D III Bahasa Inggris Angkatan 1997.

Menyadari akan keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis, tentunya masih banyak kekurangan dalam tulisan ini. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun selalu penulis harapkan demi kesempurnaan langkah selanjutnya.

Sebagai akhir kata semoga laporan ini bermanfaat dan berguna bagi semua pihak yang berkepentingan.....Amin

Jember, April 2000

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	2
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	2
1.2.2 Manfaat Pelaksanaan PKN.....	3
1.3 Jangka Waktu dan Prosedur Pelaksanaan PKN.....	3
1.3.1 Jangka Waktu Pelaksanaan PKN	3
1.3.2 Prosedur Pelaksanaan PKN.....	4
1.4 Bidang Ilmu	4

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Definisi dan Kriteria Klasifikasi Hotel.....	5
2.1.1 Definisi Hotel.....	5
2.1.2 Kriteria Klasifikasi Hotel	6
2.2 Pengertian Restoran.....	6
2.3 Operasional dalam Sebuah Restoran.....	7
2.4 Jenis-jenis Restoran dan Cara Pelayanannya.....	8
2.4.1 Jenis-jenis Restoran di dalam Hotel.....	8
2.4.2 Cara Pelayanan di restoran.....	10
2.5 Jenis Menu	12
2.6 Peralatan-peralatan yang digunakan di restoran.....	13

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah singkat berdirinya Hotel Bandung Permai	14
3.1.1 Tujuan didirikannya Hotel Bandung Permai	15
3.1.2 Lokasi Hotel.....	15
3.1.3 Jenis Kamar Hotel.....	16
3.2 Klasifikasi Hotel Bandung Permai	16
3.3 Struktur Organisasi Hotel Bandung Permai	17
3.3.1 Pembagian Jam Kerja Hotel.....	17
3.3.2 Kesejahteraan Karyawan.....	18
3.4 Departemen-departemen dan Bagian-bagian Hotel.....	18
3.5 Hasil Produksi Hotel.....	21

BAB IV KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA

4.1 Tugas dan sikap sebagai Pramusaji (Waiter/Waitress)	23
4.1.1 Tugas dan tanggung jawab Pramusaji.....	23
4.1.2 Sikap sebagai Seorang Pramusaji	24
4.2 Kegiatan di Maribaya Coffe Shop.....	24
4.3 Room Service	28
4.4 Hubungan Kerja antara Restoran dengan Bagian Lain dalam Hotel.....	30
4.5 Hasil Praktek Kerja Nyata.....	31

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	33
5.2 Saran.....	34

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara yang mempunyai banyak obyek pariwisata. Obyek pariwisata ini merupakan devisa negara yang harus lebih dikembangkan keberadaannya. Hal ini sangatlah rasional karena Indonesia kaya akan bermacam-macam adat-istiadat, budaya, suku, peninggalan-peninggalan bersejarah serta keindahan alam yang sangat potensial sebagai daerah tujuan wisata.

Selain itu, memasuki era millenium ke tiga ini dengan perkembangan komunikasi yang semakin canggih, Indonesia harus tertantang dan mampu mempromosikan hal-hal yang berkaitan dengan bidang pariwisata ke dunia Internasional. Dengan informasi semacam itu diharapkan akan mampu menarik para wisatawan berkunjung ke negara kita ini. Agar para wisatawan yang berkunjung ke Indonesia merasa betah maka sarana dan prasarana yang dibutuhkan dan yang tersedia harus lengkap. Salah satu unsur sarana dan prasarana yang terlihat dalam industri pariwisata adalah sarana akomodasi (tempat tinggal) atau istilah yang paling umum yang kita sering dengar adalah hotel.

Sarana perhotelan adalah tempat yang sangat vital dalam dunia pariwisata. Pengelolaan yang profesional akan menimbulkan kesan tersendiri bagi wisatawan. Persaingan yang kompetitif antar hotel akan mendorong hotel-hotel yang bersaing tersebut merasa "Comfortable" atau nyaman dan betah untuk tinggal lebih lama lagi.

Para wisatawan akan merasa terkesan dan ingin tinggal lebih lama lagi apabila pelayanan yang diberikan dilakukan secara profesional, terutama pada departement-departement yang langsung berhubungan dengan tamu. Salah satu departement atau bagian yang selalu berhubungan dengan tamu adalah Food and Beverage Service yang pelayanannya berpusat di suatu restoran.

Restoran merupakan pendukung kedua dari segi pendapatan di suatu hotel. Suatu hotel akan mendapatkan keuntungan yang banyak apabila pelayanan di restoran

tersebut dilakukan dengan baik dan hati-hati. Penentu citra suatu restoran adalah seorang waiter/waitress yang harus memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah. Apabila hal itu diwujudkan maka sistem pelayanan tersebut akan mencerminkan dan memberikan imej dan citra yang baik pula pada suatu hotel terutama pada bagian food and beverage service di suatu restoran. Pada Bagian food and beverage, peranan seorang waiter/waitress (Pramusaji) sangat penting dalam melayani tamu, peranan Pramusaji sangat penting karena semua sistem penyajian makanan dari makanan itu dibuat dibuat sampai menyajikannya pada tamu, seluruhnya dikendalikan oleh seorang Pramusaji. Oleh karena itu, sikap yang hati-hati dalam melayani tamu sangatlah diperlukan. Selain itu seorang Pramusaji harus bisa mengenali karakter dari setiap tamu yang datang setiap tamu mempunyai karakter atau sifat yang berbeda-beda sehingga menerima berbagai macam keluhan (complaints) dari para tamu jadi, dalam melayani tamu kita harus menganggap tamu itu seperti diri kita sendiri. Apabila hal ini dilakukan, kita akan menjadi seorang Pramusaji yang siap dalam melayani tamu dengan seprofesional mungkin. Oleh karena itu, dalam penulisan laporan ini penulis memilih judul “PENINGKATAN PELAYANAN RESTORAN SEBAGAI BAGIAN UTAMA DALAM DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGE SERVICE PADA HOTEL BANDUNG PERMAI”.

1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Adapun tujuan Praktek Kerja Nyata yang dilaksanakan di Hotel Bandung Permai adalah sebagai berikut :

1. Agar mahasiswa dapat menerapkan teori yang didapat selama masa pendidikan.
2. Untuk mendapatkan bahan-bahan atau referensi yang akan digunakan untuk menyusun laporan yang wajib diselesaikan oleh mahasiswa program Diploma III Bahasa Inggris yang telah menyelesaikan Praktek Kerja Nyata.

3. Agar mahasiswa memperoleh kesempatan untuk mendapatkan pengalaman kerja pada suatu instansi resmi/perusahaan.
4. Untuk mengetahui dan memahami pelaksanaan kegiatan pada suatu hotel, khususnya departemen food and beverage service.

1.2.2 Manfaat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Manfaat yang diperoleh selama melakukan Praktek Kerja Nyata di Hotel Bandung Permai adalah sebagai berikut :

1. Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai lingkungan kerja hotel serta tugas di masing-masing bagian;
2. Sebagai persyaratan kelulusan Akademik D III Bahasa Inggris Fakultas Sastra dengan pembuatan laporan setelah melakukan Praktek Kerja Nyata;
3. Berlatih berkomunikasi langsung dengan tamu baik tamu domestik maupun mancanegara agar dapat menambah pengalaman didalam dunia kerja kelak.
4. Mengetahui dan menambah keterampilan dalam melaksanakan tugas-tugas dibagian food and beverage service.

1.3 Jangka Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata dilakukan di hotel Bandung Permai selama 240 jam kerja. Waktu tersebut sesuai dengan ketentuan dari pihak Fakultas Sastra untuk Program Diploma III Bahasa Inggris. Masa 240 jam kerja itu dipandang cukup sesuai untuk memahami dan mendalami bidang kerja yang dipilih agar nantinya dapat dijadikan sebagai pengalaman untuk memasuki dunia kerja.

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

1. Mengurus surat ijin Praktek Kerja Nyata;
2. Perkenalan dengan Personalia, General Manager hotel Bandung Permai serta karyawan hotel Bandung Permai;
3. Pengarahan dari personalia dan General Manager hotel Bandung Permai;
4. Mempelajari kegiatan yang dilakukan pada bagian food and beverage service;
5. Menerima tugas-tugas yang berhubungan dengan food and beverage service;
6. Mengumpulkan data-data yang akan digunakan sebagai bahan laporan;
7. Konsultasi dalam penyusunan laporan;
8. Menyusun laporan Praktek Kerja Nyata.

1.4 Bidang Ilmu

Beberapa bidang ilmu yang diberikan diperkuliahan yang menunjang pelaksanaan Praktek Kerja Nyata adalah sebagai berikut :

1. English for Hotel, membantu penulis untuk mengetahui istilah-istilah didunia perhotelan dalam melaksanakan Praktek Kerja Nyata.
2. English for Tourism, membantu penulis untuk mengetahui istilah-istilah dalam dunia pariwisata.
3. Speaking, membantu penulis dalam berkomunikasi dengan tamu asing.
4. Vocabulary, membantu penulis dalam membaca daftar menu dan lampiran-lampiran yang berbahasa Inggris.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Definisi dan Kriteria Klasifikasi Hotel.

2.1.1 Definisi Hotel

a. Definisi Hotel Secara Internasional (Umum).

Menurut Charles E. Steadiman dan Michael L. Kasavana dalam bukunya yang berjudul “Managing Front Office Operations dari AHMA (American Hotel and Motel Association) tahun 1978 adalah sebagai berikut :

“Hotel adalah 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 dapat menggunakan fasilitas perabotan dan hiasan-hiasan yang ada didalamnya.

b. Definisi Hotel 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. Definisi Hotel Berdasarkan surat keputusan Menteri Perhubungan No. PM 10/PW/301/Phh/77 tanggal 12 Desember 1977 Bab I Pasal I adalah sebagai berikut :

“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 Klasifikasi Hotel.

Kriteria klasifikasi hotel di Indonesia berdasarkan pada surat keputusan Dirjen Pariwisata dengan SK : Kep. – 22/U/VI/78 yang berdasarkan pada faktor tingkatan atau bintang dan jumlah kamar sebagai berikut :

- a. Hotel Bintang Satu (*), syaratnya :
 - Jumlah kamar standar, minimum 15 kamar
 - kamar mandi di dalam
 - luas kamar standar, minimum 20 m²
- b. Hotel Bintang Dua (**), syaratnya :
 - Jumlah kamar standar, minimum 20 kamar
 - Jumlah kamar suite, minimum 1 kamar
 - Kamar mandi didalam
 - Luas kamar standar, minimum 22 m²
 - Luas kamar suite, minimum 44 m²
- c. Hotel Bintang Tiga (***), syaratnya :
 - Jumlah kamar standar, minimum 30 kamar
 - Jumlah kamar suite, minimum 1 kamar
 - Kamar mandi didalam
 - Luas kamar standar, minimum 24 m²
 - Luas kamar suite, minimum 48 m²
- d. Hotel Bintang Empat (****), syaratnya :
 - Jumlah kamar standar, minimum 50 kamar
 - Jumlah kamar suite, minimum 3 kamar
 - Kamar mandi didalam
 - Luas kamar standar, minimum 24 m²
 - Luas kamar suite, minimum 48 m²

- e. Hotel Bintang Lima (*****), syaratnya :
- Jumlah kamar standar, minimum 100 kamar
 - Jumlah kamar suite, minimum 4 kamar
 - Luas kamar standar, minimum 26 m²
 - Luas kamar suite, minimum 52 m²

2.2 Pengertian Restoran.

Restoran adalah suatu tempat yang identik dengan jajaran meja-meja yang tersusun rapi, dengan kehadiran banyak orang, timbulnya aroma semerbak dari dapur dan pelayanan para pramusaji (waiter/waitress) serta berdentingnya bunyi-bunyian kecil karena persentuhan gelas-gelas yang terbuat dari kaca atau porselen yang menyebabkan suasana hidup didalamnya.

Didalam perkembangan yang semakin maju dan modern ditambah dengan tingkat pendapatan ekonomi yang semakin tinggi, menyebabkan manusia semakin tenggelam dalam kesibukannya masing-masing, sehingga mereka seolah-olah tidak mempunyai waktu lagi dan semakin sering keluar rumah untuk makan. Bagi mereka makan di restoran memakan waktu lebih sedikit dari pada memasak sendiri di rumah. Dengan alasan itu menyebabkan industri restoran dapat berkembang pesat seperti sekarang ini.

2.3 Operasional dalam Sebuah Restoran.

Kegiatan operasional sebuah restoran ditentukan oleh banyaknya kegiatan antar manusia baik secara intern atau ekstern. Orang-orang yang terlibat dari pihak luar (ekstern) adalah mereka yang biasa kita sebut sebagai tamu, sedangkan kegiatan di dalam (intern) restoran itu sendiri adalah para karyawan restoran dan bagian-bagian lain yang berhubungan dengan restoran. Orang-orang yang terlibat didalam restoran (intern) merupakan penentu apakah tamu itu merasa betah atau terkesan dengan sistem pelayanan mereka.

Agar para tamu merasa betah berada di restoran selama menikmati hidangan, maka para staff dan seluruh unsur yang terlibat didalamnya harus

bersikap ramah, sopan dan tahu yang dibutuhkan dan diinginkan para tamu sesuai dengan selera masing-masing.

Para tamu yang datang ke restoran dalam berbagai usia. Oleh karena itu para staff harus memandang mereka sebagai orang yang patut dihormati. Para staff atau karyawan harus memperlakukan tamu sebaik kita memperlakukan diri sendiri.

2.4 Jenis-jenis Restoran Dan cara Pelayanannya.

2.4.1 Jenis-jenis Restoran didalam Hotel

Pada dasarnya restoran yang ada di dalam hotel dapat dikelompokkan dalam tiga bagian besar, yaitu Formal Dining Room, Informal Dining Room, dan Specialties Dining Room/Specialties Restorant. Dari ketiga :kelompok tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Formal Dining Room

Merupakan suatu restoran atau ruang makan didalam hotel yang tergolong high class restaurant. Restorant ini diciptakan sedemikian eksklusif sehingga hanya tamu-tamu penting/tertentu yang dapat menikmati hidangan di restoran itu. Hal ini dikarenakan jenis makanan yang disediakan bahan-bahan yang mewah dan cara pelayanannya secara pribadi.

Beberapa jenis restoran yang termasuk formal dining room yaitu :

1. Rotisserie

Merupakan restoran eksklusif dimana tempat pembakaran untuk makanan dapat dilihat oleh tamu.

2. Grill

Merupakan restoran untuk steak atau chops, yang mana makanan tersebut dibakar menurut selera tamu.

3. Cabaret atau Supper Club

Merupakan restoran yang mengadakan pertunjukkan pada saat acara makan.

b. Informal Dining Room

Merupakan suatu restoran atau ruang makan didalam hotel yang sifatnya tidak formal yang mana hotel juga menyediakan fasilitasnya.

Beberapa jenis restoran yang termasuk Informal dining room yaitu:

1. *Coffe Shop*

Merupakan suatu usaha dibidang makanan yang dikelola secara komersial yang menawarkan jenis hidangan atau makanan ringan (snack) yang lebih murah harganya dengan pelayanan tidak formal/resmi tanpa diikuti suatu aturan service yang baku. Jenis restoran ini biasanya beroperasi selama 24 jam.

2. *Tavern*

Merupakan restoran kecil didalam suatu hotel yang menyajikan bir dan anggur (wines) sebagai minuman utamanya.

3. *Coktail Launge*

Merupakan suatu fasilitas yang diberikan pada tamu hotel yaitu suatu tempat yang santai untuk minum dan makan makanan ringan dengan suasana pencahayaan yang remang-remang.

4. *Pool snack bar*

Merupakan suatu counter bar kecil yang terletak di tepi kolam renang di sebuah hotel yang menyediakan makanan kecil (snack) dan minuman.

5. *Room service*

Merupakan sistem pelayanan terhadap tamu hotel yang mana makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu akan diantarkan ke dalam kamar.

c. **Specialties Restoran/Specialties Dining Room**

Merupakan suatu restoran atau ruang makan didalam suatu hotel yang menyediakan masakan khusus (spesial) yang biasanya masakan tersebut sudah terkenal atau diketahui secara internasional.

2.4.2 Cara Pelayanan di Restoran

Ada berbagai cara pelayanan makanan dan minuman di sebuah restoran yang secara umum dibedakan ke dalam empat cara yaitu :

1. Table Service

Adalah suatu pelayanan penyajian makanan diatas meja yang bersifat resmi dan tidak resmi. Penyajian yang bersifat resmi terdapat pada restoran mewah sedangkan yang tidak resmi terdapat pada coffe shop sesuai dengan keahlian karyawan didalam penyajiannya.

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 berupa sup, game dan roats, makanan ketiga adalah dessert (pencuci mulut).

b. Russian atau platter Service

Merupakan jenis pelayanan terutama pada acara banguet (pesta) yang mana semua masakan yang sudah matang dihias (garmish) diatas piring yang kemudian langsung di sajikan di meja tamu.

c. English atau Family Service

Merupakan jenis pelayanan dimana makanan 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.

2. Counter service

Adalah suatu pelayanan informal yang terdapat di restoran-restoran murah, dengan pelayanan yang serba cepat dikarenakan oleh datangnya tamu yang silih berganti dengan jumlah pesanan yang banyak pula.

3. 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".

4. 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 beberapa 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 dimana hidangan diletakkan diatas meja dan tamu mengambil sendiri hidangan yang disukainya.

c. Take out service

Merupakan jenis pelayanan yang mana hidangan yang dipesan lalu dibungkus dan dibawa ke tempat dimana tamu memesan masakan tersebut. Biasanya pemesanan ini di lakukan dari luar hotel.

2.5 Jenis Menu.

Didalam sebuah restoran dikenal bermacam-macam jenis menu. Menu tersebut menandakan apa yang akan tamu peroleh dari restoran tersebut, termasuk pelayanan, jenis makanan dan harganya.

Pengertian menu menurut Charles J. Metelka dalam bukunya yang berjudul "The Dictionary of Hospitality, Travel and Tourism", mendefinisikan bahwa menu adalah daftar makanan yang telah dipersiapkan dan tersedia didalam suatu restoran.

Berikut ini ada beberapa jenis menu yang dipergunakan didalam restoran, antara lain :

1. A la Carte, merupakan daftar makanan didalam menu yang mana masing-masing jenis makanan dapat dipesan dan dipersiapkan dengan harga terpisah.
2. Table d' hote, merupakan menu makanan dengan harga tetap yaitu satu set makanan lengkap dengan satu set harga menu. Jadi satu set makanan dengan satu harga.
3. Set menu, merupakan menu pilihan bukan untuk dinner (makan malam) yang hanya menawarkan pilihan terbatas biasanya menu ini ditawarkan pada saat mengadakan pesta atau tur.
4. Plate de jour, merupakan menu yang disediakan oleh restoran sebagai menu istimewa pada hari itu. Jenis hidangan ini tidak tercantum dalam daftar menu seperti biasanya.
5. Children menu, merupakan menu yang dihidangkan khusus untuk anak-anak, biasanya menu ini terpisah dengan menu untuk orang dewasa.
6. Pool side menu merupakan menu yang berada di area kolam renang, disediakan bagi mereka yang ingin memesan makanan setelah berenang.

7. Continental breakfast, merupakan makan pagi yang terdiri dari juice atau minuman lain dan toast (roti bakar).
8. American breakfast, merupakan menu makan pagi terdiri dari juice, egg dishes (boiled, Omlet, scrambled) dan meat dishes (ham, bacon atau sausage).

2.6 Peralatan-peralatan yang digunakan di Restoran.

Peralatan yang digunakan didalam restoran dikelompokkan kedalam empat bagian besar, yaitu :

1. Silverware

Merupakan peralatan makan yang terbuat dari bahan perak atau "Stainless Steel" yang terdiri dari sendok makan; garpu dan pisau makan.

2. Chinaware

Merupakan peralatan makan yang biasanya terbuat dari bahan keramik yang berupa piring, cangkir, mangkuk dan lain-lain.

3. Glassware

Merupakan peralatan makan yang terbuat dari kaca, seperti segala jenis dan bentuk gelas.

4. Table Accessories

Merupakan alat-alat yang diletakkan ditengah-tengah meja makan yang terdiri dari tempat garam dan merica, jambangan bunga, asbak, nomor meja, daftar menu dan serbet makan.

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Berdirinya Hotel Bandung Permai

Hotel Bandung Permai didirikan pada tahun 1982. Hotel ini bernama Bandung Permai karena pemiliknya mengidentikkan kota Bandung sebagai kota yang mempunyai pesona dan kelebihan tersendiri dimana tempat-tempat menarik, pegunungan yang indah dan suasana kota yang sejuk dapat dirasakan di kota tersebut. Dengan alasan itu, diharapkan akan menarik minat para pengunjung untuk singgah di hotel Bandung Permai ini.

Selanjutnya perkembangan Hotel Bandung Permai dimulai dengan usaha restoran. Pada sekitar bulan April 1984 usaha perhotelan mulai dioperasikan. Pada waktu itu pemilik dari hotel Bandung Permai adalah Anjar Wiyono yang dibantu seorang direktur yaitu Bapak Atek atau Mulyana Hamid. Kemudian pada tahun 1986 seorang pengusaha bernama Bapak Ongkoharjo atau Pak Ong membeli hotel Bandung Permai itu.

Dengan semakin pesatnya perkembangan Hotel Bandung Permai itu, maka pada 1 Mei 1989 keluarga Ongkoharjo memberikan kepercayaan pengelolaan Hotel kepada Bapak Andyk Sunarto yang menjabat sebagai General Manager. Dibawah pengelolaan dan pengawasan beliau serta kerja yang baik antar karyawan akhirnya Hotel Bandung Permai mulai berkembang dan mempunyai hubungan yang luas dengan hotel lain. Selain itu dengan pengelolaan yang dipimpin oleh Bapak Andyk Sunarto diharapkan untuk lebih memprofesionalkan sistem pelayanan di Hotel Bandung Permai.

3.1.1. Tujuan Didirikannya Hotel Bandung Permai

Sebagai perusahaan perhotelan yang bergerak dibidang jasa, Hotel Bandung Permai mempunyai beberapa tujuan yaitu :

1. Tujuan Jangka Pendek antara lain :

- a. Untuk melampaui target penjualan kamar dan pendapatan dibidang perhotelan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan hotel.
- b. Mengusahakan pengelolaan hotel seprofesional mungkin dengan selalu memperbaiki dan mengawasi naik turunnya income (pendapatan) sepanjang tahun serta menghindari pemborosan.

2. Tujuan Jangka Panjang

Acuan yang dipakai Hotel Bandung Permai untuk mencapai tujuan jangka panjang antara lain :

- a. Memperluas bidang usaha hotel, seperti coffe shop, persewaan hall, dan kegiatan lain secara intensive.
- b. Menekan pengeluaran/biaya seminimal mungkin untuk memperoleh keuntungan yang atau pendapatan semaksimal mungkin demi peningkatan dan kemajuan hotel.

3.1.2 Lokasi Hotel

Hotel Bandung Permai terletak di sebelah barat kota Jember dan berjarak sekitar 5 kilometer dari pusat kota yang tepatnya berada di Jalan Hayam Wuruk no. 38 Jember. Penentuan lokasi tersebut dipandang strategis karena mudah dijangkau baik oleh kendaraan umum atau kendaraan pribadi. Selain itu Hotel Bandung Permai juga tepat berada di seberang jalan pusat perbelanjaan yaitu toko gudang rabat "Alfa". Sedangkan di sebelah utara hotel adalah areal persawahan yang luas sehingga para tamu bisa melihat pemandangan sawah yang menghijau.

3.1.3 Jenis Kamar Hotel

Hotel Bandung Permai mempunyai beberapa jenis kamar antara lain :

1. Standar Room
2. Superior Room
3. Junior Suite Room
4. Executive Suite Room

Untuk fasilitas extra Bed dikenakan biaya Rp. 50.000 per kamar.

3.2 Klasifikasi Hotel Bandung Permai

Klasifikasi hotel adalah suatu sistem pengelompokan hotel ke dalam kelas-kelas tertentu atau ke dalam tingkatan tertentu. Klasifikasi di Indonesia diatur dalam Surat Keputusan Menhub dengan nomor PM. 10/PW.01/Pdb. 77 yaitu penilaian klasifikasi secara minimum didasarkan pada :

1. Jumlah kamar
2. Fasilitas
3. Peralatan yang tersedia
4. Mutu pelayanan

Berdasarkan pada penilaian tersebut, hotel-hotel yang ada di Indonesia digolongkan menjadi :

- a. Hotel kelas melati I, melati II, melati III
- b. Hotel Bintang I, Bintang II, Bintang III, Bintang IV, Bintang V.

Ditinjau dari klasifikasi tersebut diatas, maka hotel Bandung Permai termasuk klasifikasi Hotel berbintang III. Syarat-syarat untuk menjadi Hotel berbintang III adalah sebagai berikut :

1. Jumlah kamar standar minimum 30 kamar.
2. Jumlah kamar Suite minimum 2 kamar.
3. Tiap kamar harus ada kamar mandinya
4. Luas kamar standar minimum 24 m²
5. Luas kamar suite minimum 48 m²

3.3 Struktur Organisasi Hotel Bandung Permai

Struktur organisasi disuatu hotel adalah susunan para pemegang fungsi atau jabatan dari tingkat paling atas sampai tingkat paling bawah didalam suatu organisasi hotel. Susunan organisasi Hotel Bandung Permai mempunyai pelayan sebagai berikut

1. Pelayanan penginapan
2. Pelayanan makanan
3. Pelayanan minuman

Selain itu, hotel juga mempunyai Struktur organisasi yang berbeda antara satu dengan yang lain disebabkan adanya beberapa perbedaan :

1. Jenis hotel
2. Ukuran besar kecilnya hotel
3. Sistem manajemen hotel

Peranan struktur organisasi pada suatu hotel sangat penting. Dengan adanya struktur organisasi, dapat diketahui dengan jelas tugas dan tanggung jawab yang diemban oleh para tenaga kerja di hotel tersebut. Sehingga setiap fungsi dan kesatuan tanggung jawab dapat diarahkan demi tercapainya tujuan hotel. Selain itu koordinasi dapat dilaksanakan dengan mudah yang akan mendidik dan mendorong semangat bagi setiap departemen didalam hotel untuk saling bekerja sama, sehingga akan tercipta kerjasama dan kekompakan kerja dalam organisasi hotel tersebut.

3.3.1 Pembagian Jam Kerja Hotel

Pembagian jam kerja disuatu hotel berdasarkan peraturan pemerintah mengenai ketenagakerjaan, dalam satu hari maksimal 8 jam kerja termasuk 1 jam istirahat. Hotel Bandung Permai beroperasi selama 24 jam dalam sehari, maka pengaturan jam kerja karyawan terbagi dalam tiga shift (putaran) yaitu:

- Shift pagi : 06.00 – 14.00 WIB
- Shift siang : 14.00 – 22.00 WIB
- Shift malam : 22.00 – 06.00 WIB

Untuk karyawan wanita berlaku jam kerja pagi dan siang dengan ketentuan :

- pagi : 06.00 – 14.00 WIB
- siang : 14.00 – 21.00 WIB

Untuk karyawan kantor berlaku jam kerja dari 08.00–16.00 WIB.

3.3.2 Kesejahteraan Karyawan

Untuk menunjang dan memperoleh kemajuan dan kualitas yang baik, kreatif dan produktif dalam bekerja, maka setiap karyawan Hotel Bandung Permai diberikan fasilitas-fasilitas yang dapat menunjang kehidupan karyawan dan keluarganya. Fasilitas-fasilitas yang dimaksudkan untuk menyeimbangkan antara kebutuhan jasmani dan rohani. Untuk fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh Hotel Bandung Permai adalah :

1. Asuransi tenaga kerja dan kesehatan
2. Tunjangan hari raya
3. Pakaian karyawan
4. Keamanan karyawan
5. Pengobatan dan perawatan
6. Santunan kematian
7. Latihan kerja dalam peningkatan mutu, keahlian dan ketrampilan karyawan.

3.4 Departemen-departemen dan Bagian-bagian Hotel

1. Front office Departement

Merupakan bagian hotel yang menjadi ujung tombak dari segala sesuatu yang berhubungan dengan tamu, dimulai dari saat tamu datang dan memesan kamar (check in) sampai pada saat tamu meninggalkan hotel (check out).

Sebagai departemen yang pertama kali berhubungan dengan tamu, peranan front office (kantor depan) sangat vital bagi sebuah hotel. Hal ini dikarenakan front office sebagai pusat kegiatan operasional hotel yang selalu terjadi

interaksi dan komunikasi antara departemen satu dengan departemen yang lain serta antara pihak tamu dengan pihak luar hotel.

2. Food and beverage Departement

Merupakan bagian yang memegang peranan penting dalam persiapan dan pelayanan makan serta minuman khususnya pada saat breakfast (makan pagi) yang termasuk dalam room rates (jatah kamar). Food and beverage departement di bagi menjadi dua, yaitu:

a. Food and Beverage Service

Tugas dari bagian food and beverage service adalah melayani segala keperluan atau pesanan makanan dan minuman dari para tamu. Pelayanan yang diberikan oleh food and beverage service adalah bagian seperti coffe shop, restoran, room service (layanan kamar), pesanan dari kolam renang dan lain-lain.

b. Food and Beverage Product

Pusat kerja dari food and beverage product adalah di kitchen (dapur). Tugasnya adalah menyiapkan atau memproduksi makanan dan minuman yang dipesan oleh para tamu. Food and beverage product mempunyai bagian-bagian past bakery and beverages (bertugas membuat kue dan minuman) dan pastry cook (bertugas membuat makanan).

3. Housekeeping Departement

Merupakan bagian yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian dan keperluan tamu hotel secara menyeluruh di dalam kamar hotel. Selain itu, tugas Housekeeping departemen adalah juga menyediakan pakaian seragam staff hotel, linen-linen hotel dan dekorasi-dekorasi hotel.

4. Engineering

Bagian hotel yang bertugas menangani masalah yang berhubungan dengan sarana listrik, peralatan elektronik serta mesin. Bagian ini akan bekerja apabila ada peralatan hotel yang mengalami kerusakan teknis seperti lampu yang

padam, tidak bekerjanya Air Conditioner (AC) dan kerusakan-kerusakan lainnya.

5. Laundry

Bagian hotel yang menangani pencucian pakaian. Jasa laundry diberikan apabila ada tamu yang minta untuk dicucikan pakaiannya dengan biaya tertentu sesuai dengan jenis pakaiannya.

6. Security

Bagian hotel yang bertanggung jawab atas keamanan dilingkungan hotel. Pos atau tempat security bertugas berada dibagian depan hotel, sehingga mereka dengan mudah mengawasi tamu yang ke hotel. Keberadaan security sangat penting demi menjaga keselamatan para tamu dan karyawan.

7. Accounting

Merupakan bagian hotel yang mengelola keuangan hotel baik pengeluaran atau pendapatan. Perputaran keuangan dikontrol secara seksama agar dapat menekan pengeluaran seminimal mungkin dan mendapatkan keuntungan yang maksimal.

8. Store Room

Merupakan bagian hotel yang menyimpan dan menyediakan seluruh peralatan hotel seperti dishes (peralatan makan), napkin (serbet), tray (baki) dan lain-lain.

9. Stewarding

Merupakan bagian hotel yang mensuplai seluruh peralatan makan dan alat penyaji bersih setiap habis pakai.

3.5 Hasil Produksi Hotel

Bidang perhotelan merupakan suatu perusahaan yang menghasilkan atau memproduksi suatu yang berbentuk jasa. Target utama dari penjualan jasa hotel adalah penjualan kamar yang merupakan input hotel, sedangkan jasa layanan yang diberikan pada tamu adalah output dari hasil produksi hotel. Hotel Bandung Permai menitikberatkan pada penjualan kamar dan hasil produksi hotel yang lain, meliputi :

1. Room/kamar merupakan sumber pendapatan utama yang paling besar dari hotel.
2. Maribaya Caffe merupakan informal restoran yang ada di Hotel Bandung Permai yang siap melayani tamu selama 24 jam. Restoran ini juga menyediakan mini bar yang menyediakan berbagai macam “liquar” (minuman beralkohol) dan berbagai macam masakan baik masakan khas Indonesia, Cina atau Eropa.
3. Launge Bar merupakan tempat untuk memesan minuman yang disediakan Hotel Bandung Permai yaitu berupa minuman segar, soft drink dan snack (makanan ringan).
4. Nirwana Convention Hall merupakan ruangan yang berbentuk aula yang disediakan hotel untuk multi event (berbagai acara) dalam skala besar dengan kapasitas sekitar 400 – 800 orang.
5. Hevana Room merupakan ruangan yang disewakan untuk acara-acara penting yang berkapasitas 100 – 200 orang.
6. Paradiso Room merupakan ruangan yang lebih kecil untuk pertemuan berskala kecil dengan kapasitas 10 – 30 orang.
7. Business Centre merupakan fasilitas yang disediakan hotel untuk keperluan bisnis seperti seminar atau dialog bidang usaha.
8. Drug Store merupakan tempat penjualan obat-obatan yang ada di hotel.
9. Fitness Centre merupakan fasilitas hotel yang berupa ruangan untuk berolah raga kebugaran.

BAB IV

KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA

Tugas penulis dalam kegiatan Praktek Kerja Nyata adalah sebagai seorang Pramusaji/Waiter. Seorang waiter mempunyai suatu tanggungjawab yang besar yaitu memberikan pelayanan yang terbaik terhadap tamu yang datang ke restoran, agar mereka merasa puas dan terkesan pada saat meninggalkan restoran. Selain itu seorang waiter juga harus bersikap baik dan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diinginkan tamu tersebut.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan didalam restoran menjadi lebih profesional lagi hotel Bandung Permai mempunyai beberapa aturan umum yang harus diterapkan oleh seorang Pramusaji. Aturan aturan itu yaitu :

1. Pramusaji dilarang untuk melipat lengan baju (untuk lengan panjang) pada saat bertugas.
2. Pramusaji diharuskan untuk selalu tersenyum ketika melayani tamu.
3. Seluruh karyawan dan Pramusaji di dalam restoran dilarang menggunakan fasilitas-fasilitas restoran, seperti penggunaan gelas, piring dan lain-lain, serta mengambil beberapa jenis makanan dan minuman.

4.1 Tugas dan Sikap sebagai Pramusaji (Waiter/Waitress)

4.1.1 Tugas dan Tanggung Jawab Pramusaji

Pramusaji atau waiter/waitress bertugas memberi salam (greeting) kepada tamu yang datang, mencarikan meja, memberikan daftar menu, dan mengisi air putih pada gelas (water goblet). Apabila jenis masakan yang akan dipesan tamu tidak tersedia, maka sebagai Pramusaji yang profesional kita harus memberi saran alternatif untuk memilih hidangan yang lain. Bila tamu sudah siap untuk makan lalu pramusaji menanyakan menu yang akan dipilih lalu mengambil order (pesanan) dan membawanya ke dapur. Setelah itu pramusaji menyajikan makanan ke meja tamu sesuai dengan yang dinginkan oleh tamu. Setelah tamu selesai dengan makannya

pramusaji segera mengambil peralatan makan. Lalu memberikan daftar menu untuk dessert (pencuci mulut). Bila tamu menyatakan sudah selesai makan segera sodorkan "bill" yang harus dibayar tamu. Selanjutnya pramusaji membersihkan dan merapikan meja seperti semula dan siap untuk ditempati kembali.

4.1.2 Sikap sebagai Seorang Pramusaji

Sebagai seorang pramusaji yang tugasnya sering berhubungan langsung dengan tamu, hendaknya dituntut untuk bersikap :

- Jujur, kejujuran ini berlaku baik pada saat melayani tamu, terhadap rekan sekerja, pada atasan dan pemilik restoran.
- Tampil bersih, pada saat bekerja pramusaji harus memelihara kebersihan sehingga tamu akan senang melihatnya.
- Dapat bekerja sama, bekerja sama dalam hal positif untuk memajukan perusahaan.
- Pramusaji sebagai penghubung, yaitu penghubung antara tamu dengan pihak manajemen. Kepuasan tamu tercipta dari cara pramusaji melayani dan berhubungan dengan tamu.
- Dapat menerima berbagai macam keluhan (complaints) dari tamu. Dalam menghadapi keluhan dari para tamu, hal pertama yang harus kita lakukan adalah dengan meminta maaf atas pelayanan yang kurang memuaskan. Setelah itu kita harus menggantinya dengan pelayanan yang lebih baik lagi

4.2 Kegiatan di Maribaya Coffe Shop

Coffe shop adalah suatu usaha dibidang makanan yang dikelola secara komersial yang menyajikan kepada tamu berupa makanan dan minuman kecil (snack dan soft drink) dalam suasana informal tanpa aturan baku, jenis-jenis makanannya lebih murah harganya dan biasanya beroperasi 24 jam. Sehingga ketika restoran resminya tutup maka coffe shop tetap buka.

Dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata penulis ditempatkan pada bagian food and beverage service yang tempat tugasnya di Maribaya Coffe Shop, yaitu

restoran informal yang dimiliki hotel Bandung Permai. Adapun rangkaian pekerjaan yang penulis lakukan adalah sebagai berikut :

1. Set – Up

Yaitu penataan meja makan sebelum tamu datang ke restoran. set up meliputi penataan letak sendok dan garpu, table math, table accessories dan napkin (taplak meja). Pekerjaan ini sangat penting karena apabila tamu datang ke restoran sedangkan meja makan masih belum di set-up maka akan merugikan baik pihak hotel maupun pihak tamu. Pengunjung akan merasa kecewa sehingga mereka enggan untuk kembali ke restoran tersebut. Untuk penataan sendok dan garpu, kita harus cepat tanggap apakah pada salah satu meja itu ada sendok yang kurang atau tidak. Apabila di meja itu kurang satu sendok saja, maka kita harus segera melengkapi kekurangan sendok tersebut. Apabila sendok yang akan kita set-up itu kotor maka kita harus mencucinya dahulu dan mengeringkannya. Setelah itu baru kita set-up ke meja yang kekurangan sendok itu.

2. Menerima atau menyambut Tamu

Hal pertama yang harus dilakukan dalam menerima tamu adalah dengan mengucapkan “greeting” (salam) seperti selamat pagi, siang atau malam tergantung pada situasi saat itu. Selain bersikap sopan, dalam penyambutan tamu harus dengan sikap ramah dan selalu tersenyum untuk menunjukkan rasa senang kita atas kedatangan mereka. Setelah itu, pramusaji mempersilahkan tamu untuk menempati meja makan sesuai dengan tempat/posisi yang diinginkan. Setelah tamu memilih meja yang diinginkan lalu pramusaji menarik kursi kearah kiri dari meja dan menempatkan posisi tamu dengan tepat.

3. Menyuguhkan Menu

Setelah tamu duduk, langkah selanjutnya adalah menyuguhkan menu. Daftar menu harus dalam keadaan terbuka dan tidak terbalik.

4. Mengambil pesanan makanan (order)

Beberapa hal yang harus diperhatikan dalam pengambilan pesanan sebagai berikut :

- a. Memberikan kesempatan kepada tamu untuk mempelajari daftar makanan dan minuman (menu), agar sesuai dengan selera mereka.
- b. Memberikan saran alternatif yang jelas jika tamu tampak kesulitan untuk menentukan menu yang diinginkan. Apabila setelah itu kita beri saran alternatif dalam jenis masakan yang mereka inginkan, tetapi masih tidak mau karena alasan tertentu, maka pamusaji akan memberikan saran untuk jenis masakan yang lain karena mereka bisa menentukan sendiri jenis masakan apa yang mereka inginkan. Seandainya masakan permintaan tamu tidak ada pada daftar menu, maka pihak restoran akan mengupayakannya.
- c. Tidak berdiri terlalu dekat dengan tamu dan posisi kita tegak pada waktu mengambil pesanan.
- d. Mendengarkan dengan baik dan tidak menyela atau mencampuri pembicaraan tamu.
- e. Mencatat pesanan dari tamu dan mengulang pesanan tamu untuk meyakinkan bahwa kita telah mencatat pesanan dengan benar.

5. Menuangkan minuman

Minuman (air putih) dituangkan ke gelas "water goblet" apabila tamu sudah duduk dan akan memesan makanan. Tetapi apabila tamu hanya memesan minuman (bukan makanan) maka kita tidak perlu menuangkan air putih ke dalam water goblet, kecuali tamu menginginkannya.

6. Menyajikan pesanan

Setelah semua pesanan tamu dicatat selanjutnya pramusaji menyerahkan daftar pesanan (order) ke kitchen untuk segera menyiapkan masakan yang dipesan tamu tersebut. Setelah masakan siap untuk disajikan, kita mengambilnya di kitchen (dapur) dan segera menyuguhkan masakan

mengambilnya di kitchen (dapur) dan segera menyuguhkan masakan tersebut kepada tamu. Jika tamunya terdiri dari beberapa orang dan diantara mereka adalah anak-anak dan perempuan maka yang kita dahulukan untuk kita layani adalah anak-anak dulu baru kemudian perempuan dan terakhir adalah laki-laki.

7. Clear-up

Clear-up yaitu mengambil peralatan makan (dishes) dari meja makan, baik tamu masih duduk menghadap meja makan atau tamu tersebut sudah pergi dari meja makan. Hal ini dilakukan dengan meminta izin terlebih dahulu kepada tamu tersebut. Setelah tamu mengijinkannya lalu kita melakukan clear-up hingga meja siap untuk di set-up (ditata dan dirapikan) kembali seperti semula.

8. Menyerahkan Bill (tagihan)

Setelah tamu selesai makan dan minum, selanjutnya kita menyerahkan "Bill" kepada mereka. Setelah mereka membayar harga makanan dan minuman selanjutnya kita menyerahkan bill ke bagian kasir.

9. Menerima pesanan melalui telepon

Cara pemesanan melalui telepon ini biasanya dilakukan oleh dari kamar atau kolam renang. Adapun cara menerima pesanan dari telepon adalah sebagai berikut :

- Angkatlah telepon jika berdering, jangan membiarkan telepon berdering lebih dari satu kali.
- Mengucapkan jati diri bagian tersebut yaitu "coffe shop" atau "restoran".
- Mengucapkan selamat pagi, siang atau malam tergantung waktu saat itu.
- Mencatat semua pesanan tamu baik makanan atau minuman.
- Memberi saran kepada tamu jika tamu mengalami kesulitan dalam menentukan pilihan menu masakan.

- Mengucapkan terima kasih sebelum menutup telepon.

4.3 Room Service

Room Service yaitu sistem pemesanan terhadap tamu hotel yang mana makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu akan diantarkan dan dinikmati didalam kamar. Pelayanan yang diberikan adalah sarapan (breakfast), makan siang (Lunch), makan malam (dinner), atau Supper. Biasanya puncak kesibukan room service adalah makan pagi (breakfast). Cara pemesanan room service adalah melalui telepon atau kadang-kadang ke "Coffe Shop" memesan makanan untuk dinikmati dikamar.

Adapun tata cara pelayanan room service adalah sebagai berikut :

1. Pramusaji (waiter/waitress) mengetuk pintu sambil menyebutkan jati dirinya (room service).
2. Setelah tamu membukakan pintu, waiter/waitress mengucapkan salam kepada tamu (selamat pagi, selamat siang, atau selamat malam tergantung situasi pada saat itu).
3. Pramusaji menanyakan kepada tamu hidangan akan diletakkan dimana. Jika tamu mengatakan terserah kepada pramusaji maka pramusaji meletakkan hidangan tersebut didekat jendela yang menghadap ke luar.
4. Selanjutnya pramusaji memberikan "guest bill" untuk ditandatangani oleh tamu atau tamu membayar secara langsung.
5. Pramusaji mengucapkan salam lagi kepada tamu lalu meninggalkan ruangan tamu dan menutup kembali pintu kamar dengan perlahan.
6. Pramusaji kembali ke kasir untuk menyerahkan bill

Berikut ini ada beberapa macam menu dan jenis pelayanan yang ada di bagian room service, yaitu :

a. Daftar Menu

Beberapa macam menu yang disajikan di room service antara lain :

- a. Doorknob menu; menu khusus untuk sarapan pagi (breakfast).

Jenis masakan untuk sarapan pagi (breakfast) di hotel Bandung Permai adalah nasi goreng dan Roti Bakar. Para tamu bisa memilih salah satu dari dua jenis sarapan pagi tersebut. Tetapi, bagi para tamu yang menginap lebih dari tiga hari, mereka bisa memilih sarapan pagi sesuai dengan keinginan mereka sendiri. Jadi, para tamu bisa berinisiatif untuk menghindari kebosanan dalam melakukan sarapan pagi (Break fast).

- b. A'la Carte; menu untuk makan pagi, makan siang dan makan malam. Pada jenis menu seperti ini tersedia makan pembangkit selera, makan utama dan makanan penutup.
- c. Table d'hote; menu untuk makan pagi, makan siang dan makan malam. Makanan tersebut mempunyai harga tetap, diawali dari makanan pembangkit selera, makanan utama dan makanan penutup.
- d. Drink list; daftar minuman.

Selain beberapa menu diatas, hotel Bandung Permai juga menyediakan dua pilihan menu yang juga khusus untuk sarapan pagi (berakfast) yaitu:

- Continental breakfast, merupakan makan pagi yang terdiri dari jus buah dan roti bakar.
- American breakfast, merupakan makan pagi yang terdiri dari jus buah, telur (omelet/boiled) dan daging.

Biasanya tamu yang memesan jenis menu sarapan pagi diatas adalah tamu asing (foreigner)

b. Jenis Pelayanan.

Jenis pelayanan di room service berbeda dengan pelayanan di restoran atau di coffe shop. Adapun jenis pelayanan yang ada di room service terdiri dari dua macam yaitu ;

1. Tray service yaitu pelayanan yang mana hidangan diantar ke kamar tamu dengan menggunakan tray (baki/nampan).

Jenis ini dilakukan apabila pemesanan tamu dalam jumlah sedikit.

2. Trolley service yaitu pelayanan yang mana hidangan diantar ke kamar tamu dengan menggunakan trolley (kereta dorong). Jenis pelayanan ini dilakukan apabila pemesanan tamu dalam jumlah yang banyak.

4.4 Hubungan Kerja antara Restoran Dengan Bagian Lain Dalam Hotel

Sebuah restoran di dalam hotel tidak dapat bekerja sendiri tanpa adanya dukungan langsung maupun tidak langsung dengan bagian-bagian lain didalam hotel.

Kerja sama itu meliputi kerja sama dengan bagian :

- a. Kitchen (dapur).
Merupakan bagian yang menyiapkan dan mengolah makanan yang akan disajikan atau dijual di restoran.
- b. Front office (Kantor depan hotel)
Merupakan bagian tempat pembayaran setelah makan dan minum yang dimasukkan ke rekening kamar tamu dan akan dibayar pada saat check out.
- c. Housekeeping (tata graha) melalui Laundry
Merupakan bagian yang menyediakan serbet makan, taplak meja yang bersih.
- d. Stewarding (pencucian alat restoran)
Merupakan bagian yang mensuplai alat-alat makan dan alat saji yang bersih setiap habis dipakai.
- e. Purchasing (pembelian)
Merupakan bagian yang mengelola pembelian barang-barang restoran setiap harinya seperti bahan makanan dan bumbu-bumbu.
- f. Store Room (gudang)
Merupakan bagian yang menyediakan bahan makanan untuk diolah seperti gula, saos tomat, kecap, gram dan lain-lain.
- g. Accounting

Merupakan bagian dimana tamu-tamu yang makan di restoran akan melakukan pembayaran di kasir yang mana kasir berada dibawah bagian accounting departement.

4.5 Hasil Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata telah penulis lakukan di Hotel Bandung Permai sebagai waiter selama \pm 240 jam atau 1 bulan. Dari kegiatan ini banyak pengalaman yang bersifat praktis yang telah diperoleh, antara lain :

1. Mendapatkan pengetahuan dan cara bagaimana melayani tamu yang datang ke restoran atau coffe shop.
2. Dapat memberikan informasi kepada tamu mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan menu dengan sedikit memberikan penjelasan, seperti berdasarkan waktunya, misalnya menu makan pagi, makan siang, dan makan malam yang disediakan di restoran atau coffe shop.
3. Dapat menghadapi complaint dari tamu mengenai makanan yang dihidangkan.
4. Dapat menyelesaikan prosedur pelayanan pesanan di kamar dan sistem pembayarannya.
5. Dapat mengenali berbagai macam karakter atau sifat tamu yang datang ke restoran atau coffe shop.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Praktek Kerja Nyata yang telah dilakukan di Hotel Bandung Permai, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Setelah melaksanakan Praktek Kerja Nyata selama satu bulan di Hotel Bandung Permai diperoleh pengalaman kerja yang sangat berguna dan mahasiswa khususnya, dapat memperoleh ilmu dan memahami seluk-beluk dunia perhotelan.
2. Penulis dapat menyelesaikan dan melaksanakan tanggung jawab sebagai seorang waiter yang harus selalu bersikap sopan dan sabar dalam melayani tamu.
3. Dalam pelayanan melalui Room Service, penulis terlatih untuk membawa hidangan dengan cepat dan tepat sesuai dengan nomor kamar tanpa ada keluhan (Complaint) dari tamu.
4. Food and Beverage Departement dapat meningkatkan pendapatan dengan cara peningkatan kualitas pelayan disertai dengan kemampuan dalam berkomunikasi serta wawasan dan pengetahuan yang memadai di bidangnya.

5.2 Saran

1. Untuk mencapai tujuan atau target yang diinginkan, hendaknya pihak hotel harus memperbaiki segala fasilitas yang ada dan kualitas karyawan dalam hal etika, wawasan dan pengetahuan serta kemampuan bahasa inggris.
2. Bagi mahasiswa D III Bahasa Inggris yang melaksanakan Praktek Kerja Nyata, sebaiknya memilih tempat untuk melaksnakan Praktek Kerja Nyata di Instansi yang sesuai dengan latar belakang pendidikan yang ditempuh yaitu Bahasa Inggris.
3. Pihak Fakultas hendaknya lebih mempermudah dan serius dalam proses pengurusan persiapan pelaksanaan Praktek Kerja Nyata bagi mahasiswa D III Bahasa Inggris.
4. Hendaknya setiap karyawan hotel bisa menjalin kerjasama yang lebih baik, tidak saling menjatuhkan antar karyawan baik karyawan sesama bagian maupun antar bagian.

DAFTAR PUSTAKA

- Manguwerdoyo, Sudiarto. 1999. **Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran**. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.
- Sugiarto, Endar, Ir dan Sri Sulastiningrum, SE. 1996. **Pengantar Akomodasi dan Restoran**. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

MENU

MARIBAYA *Coffee Shop*

APPETIZERS - Hidangan pembuka

Per pax/ per orang

1. AVOCADO WITH PRAWN Rp 8.000,-
Buah Avocado dan Udang Windu dengan Saus Koktil
2. SHRIMP COCKTAIL Rp 6.000,-
Udang Putih dengan Saus Koktil

SOUPS - Sup

Per pax/ per orang

1. CHICKEN CREAM SOUP Rp 6.000,-
Sup Ayam dengan Krim
2. PARAHİYANGAN SOUP Rp 6.000,-
Sup Ayam, Sosis ala Parahiyangan
3. TOMATO SOUP Rp 5.000,-
Sup Tomat segar dengan Krim
4. VEGETABLE SOUP Rp 5.000,-
Sup Sayuran Segar

SALADS

Per pax/ per orang

1. CHICKEN SALAD Rp 6.000,-
Salada sayuran dengan saus Mayonais dan daging Ayam
2. MIXED SALAD With Choice of Dressing Rp 5.000,-
Salada sayuran dengan pilihan saus anda

- | | | | |
|---|-------|------------|---|
| 1. AYAM GORENG PARAHİYANGAN | | Rp. 10.000 | |
| Fried Chicken ala Parahiyanan served with fresh chilli sauce and freshly cooked vegetable and prawn crackers | | | |
| 2. BUBUR AYAM | | Rp. 6.000 | |
| Chicken Porridge | | | |
| 3. GADO-GADO - | | Rp 4.000,- | ✓ |
| Various Freshly cooked vegetables served with peanut sauce | | | |
| 4. NASI GORENG PARAHİYANGAN | | Rp. 9.000 | |
| Fried Rice ala Parahiyanan served with Fried Chicken and Prawn Crackers | | | |
| 5. NASI PECEL BANDUNG PERMAI | | Rp 6.000,- | |
| Steamed Rice with cooked vegetables furnished with peanut sauce served with fried Beancurd and peanut crackers | | | |
| 6. RAWON KOMPLIT | | Rp 6.000,- | |
| East Java Favorite Dark Beef Soup served with salted egg, bean sprout and prawn crackers | | | |
| 7. SAYUR ASEM KOMPLIT | | Rp 5.000,- | ✓ |
| Freshly cooked vegetable sour soup furnished with fried salted fish, fried bean curd, fresh chilli sauce with fresh raw vegetable | | | |
| 8. SOTO AYAM | | Rp 6.000,- | |
| Spicy chicken soup served with fresh chilli sauce | | | |
| 9. NASI PUTIH/ LONTONG | | Rp 1.500,- | ✗ |
| Steamed Rice/ Sliced rice cake | | | |

ALL DAY FAVOURITES**Kegemaran Anda**

Per pax/ per orang

- | | |
|--|------------|
| 1. BEEF GORDON BLUE | Rp. 16.000 |
| Daging Sapi goreng dengan Sosis goreng
dilengkapi dengan Kentang goreng | |
| 2. TWO EGGS PLAIN OMELETTE WITH | Rp 6.000,- |
| CHEESE OR CREAM
Dua Telur dadar dengan keju atau krim | |
| 3. CHICKEN STEAK | Rp.16.000 |
| Stik Ayam disajikan dengan Kentang goreng | |
| 4. TENDERLOIN STEAK | Rp. 16.000 |
| Stik Daging Sapi disajikan dengan Kentang
Goreng | |

MASAKAN TIONGHUA PILIHAN
The Chinese Corner

SOUP - Sup

	Per pax/ per orang
1. SUP AYAM ASPARAGUS Chicken Soup with Asparagus	Rp 6.000,- ✓
2. SUP JAGUNG TELUR KEPITING Sweet Corn with Crab's Cream	Rp 6.000,-
3. SUP THAILAND Cooked Fish, Strimps and Cutnefish Soup	Rp 12.000,- (Two Paxes)

MAKANAN UTAMA

Main Courses

	Per pax/ per orang
1. AYAM CA JAMUR Sliced Chicken Cooked with Various Fresh Vegetables and Mushroom	Rp. 11.000
2. AYAM GORENG ALA BANDUNG Roasted Fried Chicken ala Bandung	Rp.10.000
3. AYAM KOMBINASI Cooked Chicken with Youngcorn, Bamboo Shot and Vegetables	Rp.12.000
4. BAKMI GORENG SPESIAL Special Fried Egg Noodle	Rp. 6.000 ⁷⁵⁰⁰ <i>basa 6000</i>
5. BIHUN GORENG SINGAPURA Fried Rice Noodles with Sliced, Fried Chicken, Shrimps and Eggs	Rp. 8.500
6. BIHUN GORENG SPESIAL Special Fried Rice Noodle	Rp 6.000,- ⁷⁵⁰⁰ <i>basa 6000</i>
7. BISTIK SAPI Fillet Steak (Chinese Style)	Rp.13.500

8. BURUNG DARA SAUS TIREM Braised Fried Pigeon with Oyster Sauce	Rp. 12.000
9. CAP CAI GORENG Chopsoy in Sauce	Rp 8.000,-
10. FU YUNG HAI Crab's Meat with Scrambled Eggs	Rp 8.000,-
11. NASI GORENG SPESIAL Special Fried Rice	Rp. 7.500
12. NASI CAP CAI Cooked Rice With Cooked various Meats and Vegetables	Rp 7.500,-
13. KAKAP ASAM MANIS Fried Fish with Fresh Fruit and Vegetables served in Sweet and Sour Sauce	Rp. 10.000
14. KOLOKE Sliced Fried Chicken in Flour with Various of Fruits and vegetables Served in Sweets Sour Sauce	Rp 9.000,-
15. SAPI CA SPECIAL Special Cooked Vegetables with Beef in Sauce	Rp. 11.500
16. UDANG GORENG TEPUNG Fried Shrimps in Flour	Rp. 14.000

DESSERTS - Hidangan Penutup

Per pax/ per orang

- | | | |
|---|-------|-------------|
| 1. FRUIT COCKTAIL | | Rp 6.000,- |
| Beraneka buah segar potong disajikan dengan koktail | | |
| 2. LYCHEES OR RAMBUTAN CANNED FRUIT | | Rp 15.000,- |
| Buah Leci atau Rambutan kaleng disajikan dengan koktail | | |
| 3. MIXED FRESH FRUIT | | Rp 5.000,- |
| Beraneka buah segar sisir | | |

HOT & COLD DRINKS - Minuman Panas dan Dingin

Per Bottled/ Pot

- | | | |
|--|-------|---------------------|
| 1. BEER (Large) | | Rp 8.500,-/ Bottled |
| (Small) | | Rp 6.000,-/ Bottled |
| 2. SOFT DRINKS | | Rp 3.000,-/ Bottled |
| Coca-cola, Fanta, Mineral Water, Soda, Sprite, Tonic | | |
| 3. TEA, COFFEE, CHOCOLATE | | Rp 2.500,-/ Pot |
| Teh, Kopi, Coklat | | |
| | | Rp 3.500,-/ Pot |
| | | Rp 5.000,-/ Pot |

PT. HOTEL MODERN BANDUNG PERMAI

JL. HAYAM WURUK 38 JEMBER

FUNCTION - MENU

DATE : _____ TIME _____

CUSTOMER : _____

MENU ORDER : _____

NOTE : _____

CC _____ Jember, _____ 19____

- GENERAL MANAGER
 - CUSTOMER
 - KITCHEN
 - ACCOUNTING DEPT
- (F & B DEPT / BANQUET SECTION)

PT. HOTEL MODERN BANDUNG PERMAI
JL. HAYAM WURUK 38 JEMBER

F U N C T I O N O R D E R

D A T E TIME.....
C O U S T E M E R
A D D R E S S
T E R M S O F F U N C T I O N
R E S E R V A T I O N
E N T E R T A I N M E N T /
H I B U R A N
C O M P L Y M E N T
.....
.....

- C.C.
- GENERAL MANAGER
- H K DEPT
- F O DEPT
- PERSONEL DEPT
- ENGINEERING DEPT
- SECURITY DEPT
- KITCHEN
- ACCOUNTING DEPT
- * F I L E

JEMBER,19.....

(F & B D E P T / B A N Q U E T S E C T I O N)

JUNI 2000.

AFTERNOON

ROOM	NAME OF GUEST	NATIONAL	PERSON	DEPARTURE	REMARKS
				DATE TIME	
308	MR. LIM KONG YAN	AMERICA	1	010600, 19:45	W.I AMERICA
105	MR. IK HWAT IKSAN HAMID	INDONESIA	2	010600, 12:10	W.I BAIAM
207	MR. JOHAN	INDONESIA	2	010600, 07:00	W.I DENPASAR
209	MR. JOE NUGROHO	INDONESIA	2	010600, 13:30	W.I JAKARTA
103	MR. MOERDJITO	INDONESIA	2	010600, 14:00	W.I SUMBAWA
104	MR. BRIGJEN MARUTO	INDONESIA	2	010600, 18:20	RESV KODIM
201	MR. M KUSNO	INDONESIA	2	010600, 18:20	RESV KODIM
102	Mr. Wirawan Salim		2	010600 1	W.I KARAOKE

OJID AW 2000

Day : Date : Shift :

DINNER	FOOD	BEVE- RAGE	SERVICE	T A X	CIGA- RET	OTHERS	TOTAL	CHARGE		CAHS	REMARKS
								GL	CL		

REPORTED BY :

ACCEPTED BY :

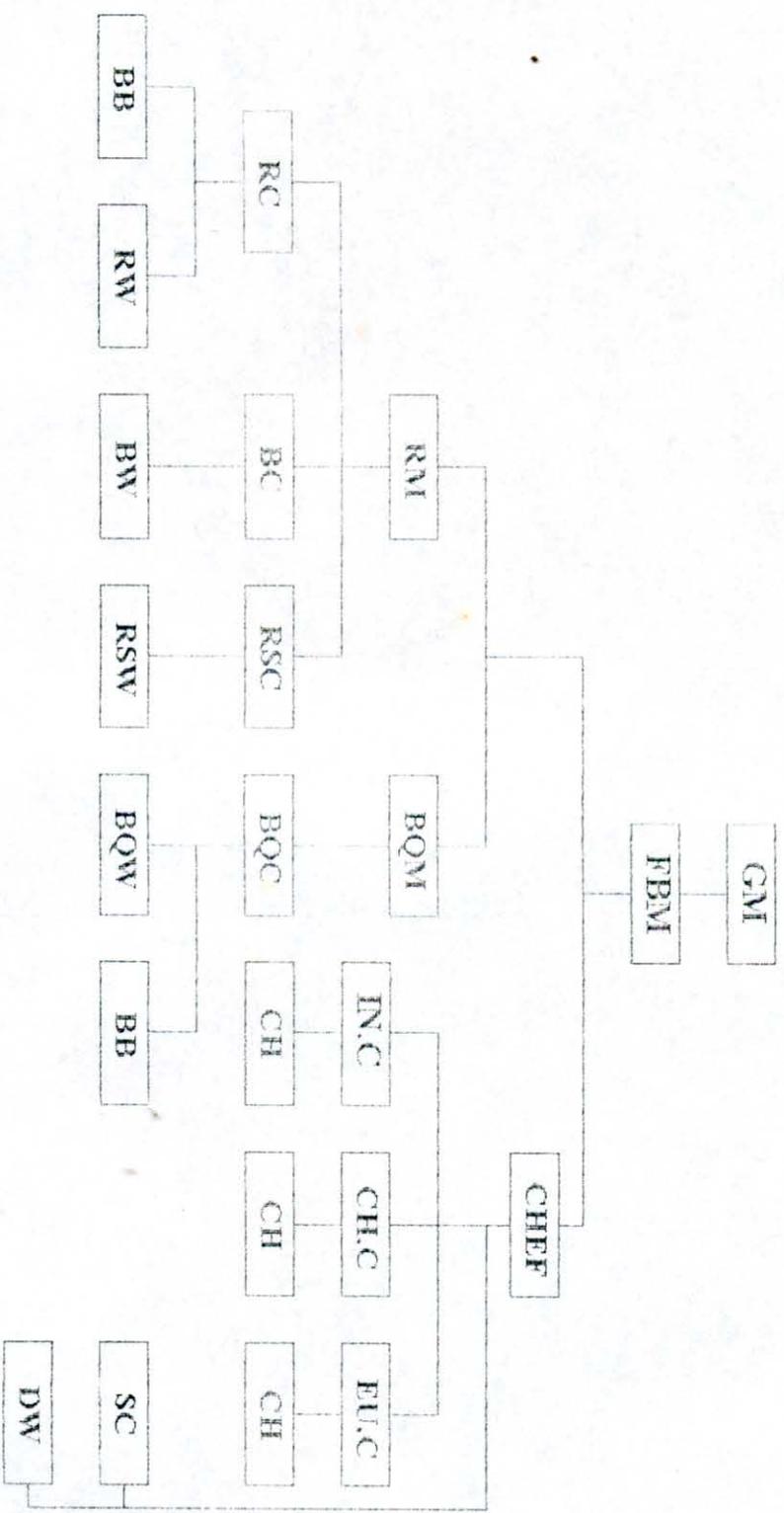
ACKNOWLEDGED,

.....
Cashier

.....
F&B Manager

.....
General Cashier

STRUKTUR ORGANISASI FOOD AND BEVERAGE
HOTEL BANDUNG PERMAI JEMBER



Keterangan Struktur Organisasi Food and Beverage Hotel Bandung Permai Jember

GM	: General Manager
FBM	: Food and Beverage Manager
CHEF	: Kepala Juru Masak
RM	: Restaurant Manager
BQM	: Banquet Manager
IN.C	: Indonesian Cook
CH.C	: Chinesse Cook
EU.C	: European Cook
RC	: Restaurant Captain
BC	: Bar Captain
RSC	: Room Service Captain
BQC	: Banquet Captain
CH	: Cook Helper
SC	: Steward Captain
BB	: Bush Boy (trainee)
RW	: Restaurant Waiter
BW	: Bar Waiter
RSW	: Room Service Waiter
BQW	: Banquet Waiter
DW	: Down Waiter