



**LAPORAN PRAKTIK KERJA NYATA
(PKN)**

**BAHASA INGGRIS SEBAGAI FAKTOR PENUNJANG
DALAM OPERASIONAL FOOD AND BEVERAGE DI
HOTEL BANDUNG PERMAI**

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



Oleh :

Naila Holiday

NIM. 980103101064

Asal:	Harjah	Klass
Terima Tgl :	01 Feb 2002	A27
No. Induk :	0254	HOL
KLASIR / PENYALIN:		b

S
A27
HOL
b
eif

**PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS JEMBER
2001**

MOTTO

ALLAH AKAN MENGANGKAT KAMU ORANG-ORANG
YANG BERIMAN DAN ORANG-ORANG YANG BERILMU
BEBERAPA TINGKATAN.

(AL MUJADALAH : 11)

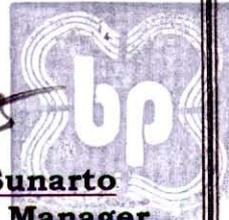


HALAMAN PENGESAHAN

Pengawas / Penanggung Jawab



Andyk Sunarto
General Manager



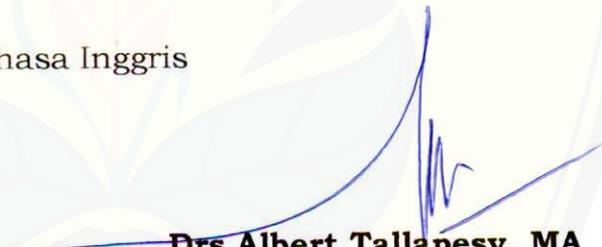
Dosen Pembimbing



Akhmad Haryono, S. pd
NIP : 132 210 543

Laporan PKN ini disyahkan oleh :

Ketua program D III Bahasa Inggris



Drs. Albert Tallapesy, MA
NIP 131 759 846

Dekan Fakultas Sastra

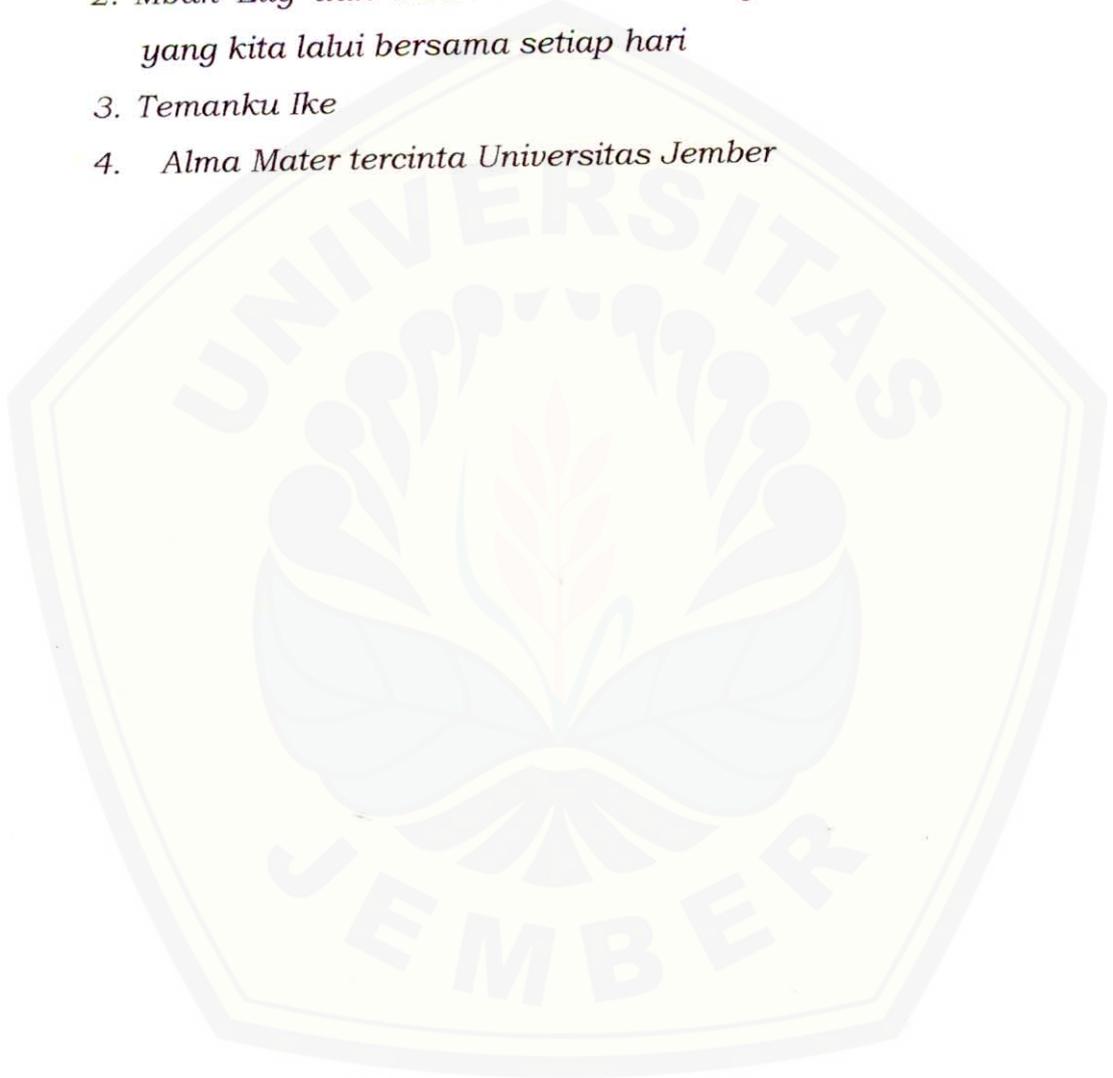


Drs. H. Marwoto
NIP 130 368 790

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya yang sederhana ini kepada orang-orang yang tercinta :

- 1. Bapak dan Ibu yang telah memberikan kasih sayang dan cintanya kepadaku*
- 2. Mbak Elly dan mbak lin atas dukungan dan keceriaan yang kita lalui bersama setiap hari*
- 3. Temanku Ike*
- 4. Alma Mater tercinta Universitas Jember*



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Ilahi Robbi yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan laporan ini dengan judul **“BAHASA INGGRIS SEBAGAI FAKTOR PENUNJANG OPERASIONAL FOOD AND BEVERAGE DI HOTEL BANDUNG PERMAI”**. Penulisan laporan ini di buat untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan pada program DIII Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sangat mendalam kepada :

1. Bapak Drs. H. Marwoto, Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember;
2. Bapak Albert Tallapesy, MA, ketua program DIII Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember ;
3. Bapak Drs. Moch. Ilham, dosen wali yang telah membantu penulis selama melaksanakan studi di Fakultas Sastra Universitas Jember ;
4. Bapak Akhmad Hariyono, S.pd, dosen pembimbing yang telah membantu dan membimbing dalam penulisan laporan PKN ini ;
5. Staff pengajar dan karyawan Fakultas Sastra Universitas Jember yang telah membantu penulis selama menjadi mahasiswa ;
6. Bapak Andyk Sunarto, General Manager Hotel Bandung Permai yang memberikan pengarahan kepada penulis selama melaksanakan PKN ;
7. Seluruh karyawan Hotel Bandung Permai yang telah bekerja sama dan membantu penulis selama melaksanakan PKN ;

8. Laila dan Roy, yang telah berpartisipasi dalam pembuatan laporan PKN ini;
9. Hikmah, mbak Wiwik dan ntunk yang membantu serta menemaniku selama pembuatan laporan;
10. Teman-teman ditempat PKN, mbak Citra dan Anindito;
11. Rekan-rekan seperjuangan di DIII Bahasa Inggris, serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam pembuatan laporan ini.

Jember, November 2001

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
MOTTO	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
ABSTRAKSI.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
Tujuan Dan Manfaat PKN	2
1.1.1 Tujuan PKN	2
1.1.2 Manfaat PKN.....	3
1.2 Tempat Dan Jangka Waktu PKN.....	3
1.2.1 Tempat PKN	3
1.2.2 Jangka Waktu PKN.....	3
1.3 Prosedur PKN	4
1.4 Bidang Ilmu	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Hotel.....	6
2.2 Kriteria Klasifikasi Hotel	7
2.3 Pengertian Departemen Food And Beverage	10
2.4 Fungsi Departemen Food And Beverage	10
2.5 Tujuan Departemen Food And Beverage.....	11
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Singkat Berdirinya Hotel Bandung Permai	12
3.2 Tujuan Didirikannya Hotel Bandung Permai	13

3.3 Lokasi Hotel Bandung Permai	13
3.4 Klasifikasi Hotel Bandung Permai	14
3.5 Struktur Organisasi Hotel Bandung Permai	15
3.6 Sistem Pembagian Kerja	15
3.7 Departemen-Departemen Dan Bagian Dalam Hotel Bandung Permai	16
3.8 Hubungan Kerja Departemen Hotel Dengan Food And Beverage	17
3.9 Fasilitas-Fasilitas Hotel Bandung Permai	18

BAB IV KEGIATAN PRAKTIK KERJA NYATA

4.1 Tugas Dan Tata Krama Sebagai Waiter / Waitress	22
4.1.1 Tugas Waiter / Waitress	22
4.1.2 Tata Krama Sebagai Waiter / Waitress	22
4.2 Table Setting	23
4.3 Menyambut Tamu	24
4.4 Taking Order	25
4.1.1 Taking Order Di Coffee Shop	25
4.1.2 Taking Order Di Room Service	26
4.5 Menyajikan Pesanan	27
4.6 Clear up	28
4.7 Closing	29
4.8 Kegiatan lain	29

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	31
5.2 Saran	32

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

ABSTRAKSI

Praktik kerja nyata (PKN) adalah praktek kerja yang wajib dilaksanakan oleh mahasiswa DIII Bahasa Inggris Fakultas Sastra, Universitas Jember sebagai suatu syarat akademis untuk kelulusan. PKN ini dilakukan di instansi-instansi pemerintah atau swasta yang di pilih sendiri oleh mahasiswa.

Tujuan praktik kerja nyata (PKN) adalah untuk mendapatkan pengalaman kerja, untuk mempraktikkan ilmu yang di dapat di bangku kuliah serta mengetahui bagaimana operasional dalam sebuah hotel. Tempat pelaksanaan PKN ini adalah Hotel Bandung Permai yang berlokasi di Jl. Hayam Wuruk no. 38 Jember.

Hotel adalah jenis akomodasi yang merupakan salah satu unsur dalam pariwisata. Hotel bertugas melayani tamu yang datang serta membuat mereka betah untuk tinggal lebih lama. Untuk mewujudkan hal tersebut maka dalam suatu operasional hotel terdapat beberapa departemen yang saling terkait dan saling bekerja sama, antara lain: *front office*, *food and beverage*, *house keeping*, *engineering*, *security*, dan *accounting*.

Salah satu departemen yang berhubungan langsung dengan tamu adalah departemen *food and beverage*. Departemen ini terdiri dari dua sub bagian yaitu *food and beverage service* dan *food and beverage product* dimana masing-masing sub bagian mempunyai tugas-tugas yang berbeda-beda tetapi mempunyai tujuan yang sama yaitu untuk melayani tamu agar mereka merasa senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Untuk *food and beverage service* yang meliputi *waiter/waitrees* yang secara langsung berhadapan dengan tamu

maka mereka harus bisa berkomunikasi secara baik dan sopan baik dengan tamu domestik maupun dengan tamu mancanegara. Untuk memperlancar komunikasi dengan tamu mancanegara para *waiter/waitrees* hendaknya menguasai salah satu bahasa asing khususnya Bahasa Inggris agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam pemesanan menu, selain itu juga para *waiter/waitress* juga diharuskan menguasai menu-menu yang tersedia.

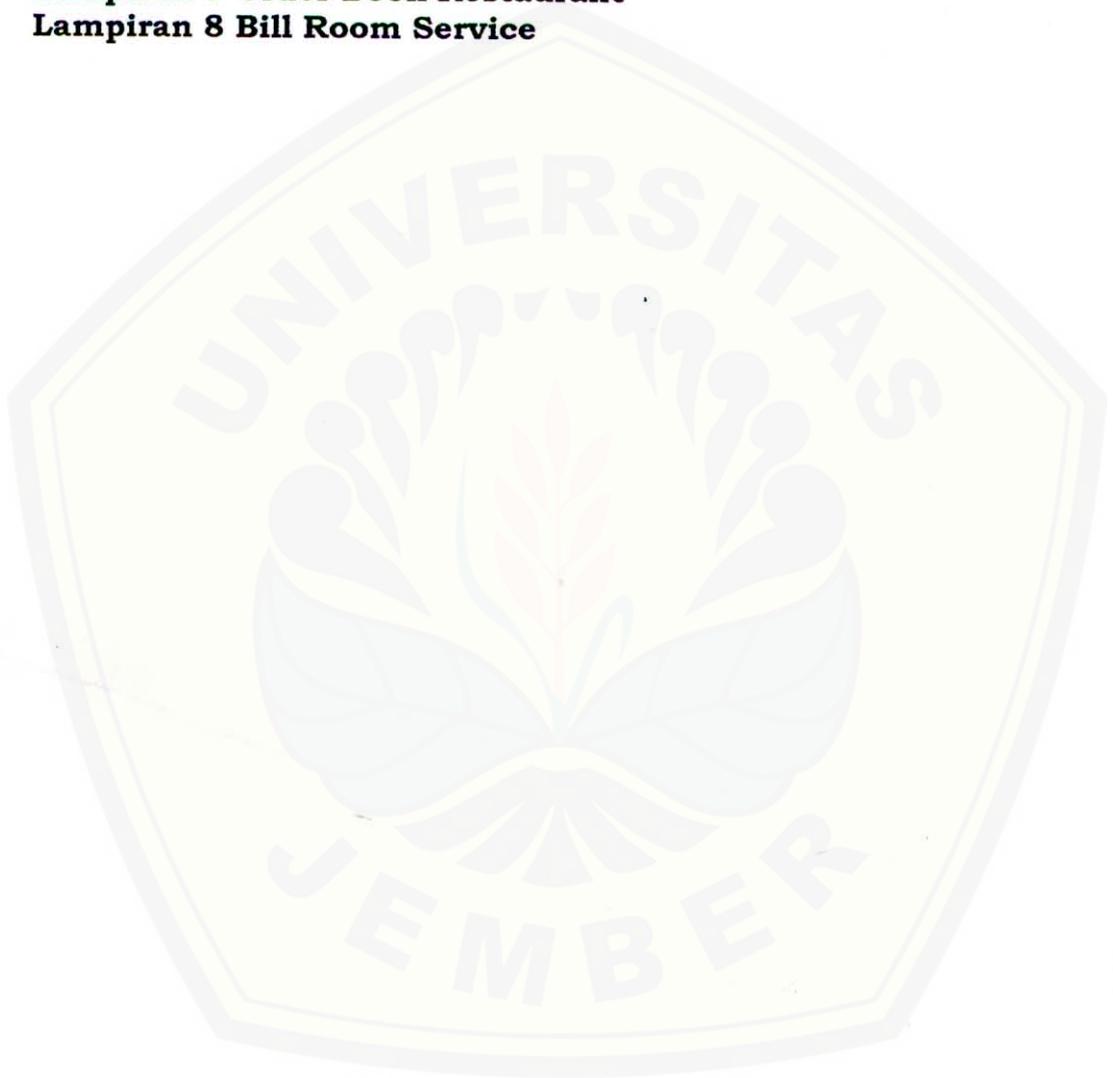


maka mereka harus bisa berkomunikasi secara baik dan sopan baik dengan tamu domestik maupun dengan tamu mancanegara. Untuk memperlancar komunikasi dengan tamu mancanegara para *waiter/waitrees* hendaknya menguasai salah satu bahasa asing khususnya Bahasa Inggris agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam pemesanan menu, selain itu juga para *waiter/waitress* juga diharuskan menguasai menu-menu yang tersedia.



Daftar lampiran

- Lampiran 1 Struktur organisasi Hotel Bandung Permai**
- Lampiran 2 Guest List**
- Lampiran 3 Function Menu**
- Lampiran 4 Function Order**
- Lampiran 5 Daily Restaurant Cashier Report**
- Lampiran 6 Bill Coffee Shop**
- Lampiran 7 Order Book Restaurant**
- Lampiran 8 Bill Room Service**





PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara di kawasan Asia yang beriklim tropis. Iklim tropis memberikan potensi bagi alam 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. Salah satu dari sarana tersebut adalah sarana akomodasi yaitu perhotelan.

Sarana perhotelan adalah tempat yang sangat penting dalam dunia pariwisata. Dengan 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 di pesan oleh tamu serta menghidangkannya pada tamu. Bagian ini di laksanakan oleh *waiter* dan *waitress* yang sangat menentukan terciptanya imej dan citra departemen *food and beverage*

khususnya hotel. Karena mereka langsung berhubungan dengan para tamu. Para *waiter* dan *waitress* diuntut 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 dalam bahasa asing khususnya bahasa Inggris agar tidak terjadi *miss understanding*.

Dengan melihat pentingnya peranan bahasa Inggris dalam memperlancar proses kinerja suatu hotel khususnya dalam departemen *food and beverage*, maka penulis memilih judul laporan akhir **“BAHASA INGGRIS SEBAGAI FAKTOR PENUNJANG DALAM OPERASIONAL FOOD AND BEVERAGE DI HOTEL BANDUNG PERMAI”**.

1.2 Tujuan dan Manfaat Praktik Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktik Kerja Nyata

Adapun tujuan Praktik Kerja Nyata adalah sebagai berikut :

1. Sebagai salah satu persyaratan yang wajib dilaksanakan oleh mahasiswa D III Bahasa Inggris untuk mencapai gelar Ahli Madya pada Fakultas Sastra, Universitas Jember.
2. Untuk mempraktikkan teori ilmu yang telah di dapat di perguruan tinggi dalam dunia kerja.
3. Memperdalam pengetahuan berkaitan dengan penggunaan Bahasa Inggris secara nyata dalam dunia kerja.

1.2.2 Manfaat praktik Kerja Nyata

Adapun Manfaat Praktik Kerja Nyata adalah sebagai berikut :

1. Memperluas wawasan dan meningkatkan pengetahuan serta pengalaman mengenai kegiatan-kegiatan di masing-masing bagian dalam hotel.
2. Sebagai bahan untuk menyusun laporan setelah melaksanakan praktik kerja nyata.
3. Mengetahui serta mampu melaksanakan tugas-tugas di bagian *food and beverage* terutama dalam menghadapi dan melayani tamu, baik tamu domestik maupun tamu mancanegara.

1.3 Tempat Dan Jangka Waktu Praktik Kerja Nyata

1.3.1 Tempat Praktik Kerja Nyata

Mahasiswa berhak untuk memilih sendiri tempat pelaksanaan Praktik Kerja Nyata, baik di instansi swasta maupun di instansi pemerintah yang harus mendapat persetujuan terlebih dulu dari pihak fakultas. Dalam pelaksanaan Praktik Kerja Nyata ini penulis memilih Hotel Bandung Permai yang berlokasi di jalan Hayam Wuruk no.38 Jember. Kegiatan Praktik Kerja Nyata ini diutamakan pada departemen *food and beverage*.

1.3.2 Jangka Waktu Praktik Kerja Nyata

Jangka waktu pelaksanaan Praktik Kerja Nyata ini dilakukan selama satu bulan, di mulai pada tanggal 17 Juli

sampai 17 Agustus 2001. Pelaksanaannya minimal 240 jam kerja efektif sesuai dengan ketentuan program D III Bahasa Inggris, Fakultas Sastra Universitas Jember. Adapun perincian jadwal kerjanya adalah sebagai berikut:

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

Sedangkan dalam satu minggu diambil satu hari untuk libur yaitu pada hari Senin. Waktu selama 240 jam di rasa cukup untuk mengetahui dan memahami bidang kerja yang di pilih serta di jadikan sebagai pengalaman untuk memasuki dunia kerja:

1.4 Prosedur Praktik Kerja Nyata

Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata ini melalui prosedur sebagai berikut :

1. Mencari tempat pelaksanaan Praktik Kerja Nyata.
2. Mengurus surat izin Praktik Kerja Nyata.
3. Menyerahkan surat izin 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 jadwal dalam departemen yang di tempati
7. Mengumpulkan data-data yang di butuhkan dalam laporan
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 ilmu yang dapat membekali penulis dalam Praktik Kerja Nyata terutama dalam dunia perhotelan, yaitu :

- a. English for hotel
- b. Transportasi dan akomodasi wisata
- c. Guiding





BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Hotel

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang paling banyak di dunia karena merupakan tempat tinggal sementara bagi wisatawan. Ada dua definisi mengenai hotel yang satu definisi hotel menurut buku *managing front office operation* dari AHMA (*American Hotel and Motel Assosiation*) sebagai berikut :

A hotel may be defined as an establishment whose primary business is providing lodging facilities for the general public and which furnishes one or more of the following service : food and beverage service, room attendant service, uniformed serviced, laundering of lines, and use of furniture and fixtures.

(Charles E. Steadmon dan Michael L. Kasavana ; hal. 4)

Yang dapat di artikan sebagai berikut :

Hotel dapat di definisikan sebagai sebuah bangunan yang di kelola secara komersial dengan memberikan fasilitas pelayanan sebagai berikut : pelayanan makanan dan minuman, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas perabotan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada di dalamnya.

Dan definisi hotel yang ke dua menurut SK Menparpostel no. KM 34/HK 103 / MPPT. 87, adalah sebagai berikut :

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya

bagi umum yang di kelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang di tetapkan di dalam keputusan pemerintah.

2.2 Kriteria Klasifikasi Hotel

Kriteria klasifikasi hotel di Indonesia secara resmi dikeluarkan oleh peraturan pemerintah, dalam hal ini dibawah Deparpostel dan dibuat oleh Dirjen Pariwisata dengan SK: Kep-22/U/VI/78.

Untuk mengklasifikasikan sebuah hotel dapat ditinjau dari berbagai faktor yang satu sama lain saling ada kaitannya. Faktor-faktor pengklasifikasian hotel tersebut, antara lain faktor tingkatan atau bintang dari hotel, faktor tujuan pemakaian, faktor lokasi hotel, faktor daya jual dan perencanaan penggunaan (hotel plan usage), faktor jumlah kamarnya, faktor ukuran hotel, faktor lamanya tamu menginap, faktor kegiatan tamu selama menginap dan faktor jenis tamu yang menginap. Adapun keterangan dari faktor-faktor tersebut diatas adalah sebagai berikut:

1. Faktor tingkatan atau bintang dari hotel

Tingkatan atau kelas hotel dibedakan atas tanda bintang (*).

Semakin banyak jumlah bintang maka persyaratan, fasilitas dan pelayanan (service) yang dituntut semakin banyak dan baik. Kriteria klasifikasi hotel berdasarkan bintang adalah sebagai berikut:

- a. Hotel berbintang satu (*)
- b. Hotel berbintang dua (**)
- c. Hotel berbintang tiga (***)
- d. Hotel berbintang empat (****)

2. Faktor tujuan pemakaian hotel selama menginap

Klasifikasi hotel berdasarkan faktor tujuan pemakaian selama menginap, ada dua yaitu untuk bisnis dan untuk rekreasi /santai.

3. Klasifikasi hotel berdasarkan faktor lokasinya

Klasifikasi hotel berdasarkan lokasinya, dapat dibagi menjadi lima bagian yaitu:

a. City hotel

City hotel adalah hotel yang terletak di dalam kota, dimana sebagian besar tamunya yang menginap melakukan kegiatan business.

b. Resort hotel

Resort hotel adalah hotel yang terletak di kawasan wisata, dimana sebagian besar tamu yang menginap tidak melakukan kegiatan usaha.

c. Suburb hotel

Suburb hotel adalah hotel yang lokasinya di pinggiran kota, yang merupakan kota satelit yakni pertemuan antara dua kotamadya.

d. Urban hotel

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.

e. Airport hotel

Airport adalah hotel yang berada dalam satu kompleks bangunan atau area pelabuhan udara atau disekitar bandar udara.

4. Klasifikasi hotel berdasarkan faktor daya jual dan perencanaan penjualan (hotel plan usage)

Hotel plan usage adalah suatu sistem penjualan harga kamar dimana harga kamar yang di jual hanya berupa harga kamar saja atau merupakan sistem harga paket.

5. Klasifikasi hotel berdasarkan faktor jumlah kamar dan persyaratan lainnya

Tingkatan hotel didasarkan pada jumlah bintang yang di sandang dan jumlah kamar serta persyaratan lainnya, seperti : luas kamar standart dan suite antara bintang satu (*) sampai bintang lima (*****).

6. Klasifikasi hotel berdasarkan ukuran hotel

Klasifikasi hotel berdasarkan ukurannya dapat di tentukan dengan jumlah kamar yang ada.

7. Klasifikasi hotel berdasarkan faktor lamanya tamu menginap

Lamanya tamu menginap di hotel dapat di bagi dalam tiga kategori, yaitu:

- a. Transit hotel

Tamu yang menginap dalam waktu singkat, rata-rata hanya satu malam.

- b. Semi-residential hotel

Tamu yang menginap lebih dari satu malam, tetapi jangka waktu menginap tetap pendek. kira-kira berkisar antara dua minggu hingga satu bulan.

- c. Residential hotel

Tamu yang menginap dalam waktu cukup lama, kira-kira paling sedikit satu bulan.

8. Klasifikasi hotel berdasarkan faktor kegiatan tamu selama menginap

Banyak kegiatan tamu secara spesifik selama menginap di hotel karena dengan maksud-maksud tertentu. Kegiatan-kegiatan tersebut, antara lain : olahraga, bisnis, beribadah dan berjudi.

9. Klasifikasi hotel berdasarkan pada kriteria jenis tamu

Jenis-jenis tamu yang menginap maksudnya adalah darimana asal-usul mereka menginap dengan latar belakangnya.

2.3 Pengertian Departemen Food And Beverage

Departemen *Food and Beverage* adalah salah satu bagian dari hotel. Definisi *Food and Beverage* menurut Soekrisno dan Pendit secara umum adalah bagian yang mengurus makanan dan minuman, sedangkan secara khusus adalah bagian dari 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 serta di kelola secara komersial dan profesional.

2.2 Fungsi Departemen Food And Beverage

Fungsi departemen *food and beverage* adalah sebagai sarana yang harus ada di hotel yang keberadaannya merupakan salah satu sumber pendapatan bagi hotel yang bersangkutan. Sehingga pengelolaan *food and beverage* yang profesional akan memberikan keuntungan yang banyak. Penjualan makanan dan

minuman di suatu hotel hampir sebanding dengan hasil penjualan kamarnya. Dengan demikian departemen ini harus disediakan oleh hotel agar hotel tersebut bisa kategorikan sebagai hotel berbintang.

1.3 Tujuan Departemen Food and Beverage

1. Menjual makanan dan minuman sebanyak – banyaknya dengan harga yang sesuai.
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 (kebersihan).
3. Mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya dan kesinambungan usaha.



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. Dibawah 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.

Maka dari itu 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 kedua tingkat propinsi.

3.2 Tujuan Didirikannya Hotel Bandung Permai

Hotel Bandung permai mempunyai beberapa tujuan antara lain sebagai berikut:

1. Tujuan Jangka Pendek, yaitu :
 - a. Mencapai target penjualan kamar dan pendapatan bidang hotel yang lain dengan cara meningkatkan hotel agar lebih baik. Dengan demikian akan memperoleh keuntungan yang semaksimal mungkin.
 - b. Mengelola hotel seprofesional mungkin dengan selalu memperbaiki dan mengontrol naik turunnya pendapatan sepanjang tahun dan menghindari pemborosan.

2. Tujuan Jangka Panjang

Acuan yang dipakai hotel Bandung Permai untuk mencapai tujuan jangka panjang, antara lain : coffee shop, persewaan hall dan kegiatan lainnya secara intensive. Serta memakai prinsip ekonomi yaitu menekan pengeluaran seminimal mungkin untuk memperoleh pendapatan semaksimal mungkin demi kemajuan hotel.

3.3 Lokasi Hotel

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 di jangkau dengan kendaraan umum maupun kendaraan pribadi. Selain itu letaknya juga dekat pusat perbelanjaan yaitu Toko ALFA Gudang Rabat yang berada persis didepannya. Sedangkan disebelah 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 adalah pengelompokan hotel ke dalam berbagai tingkatan tertentu. Klasifikasi hotel secara umum penilaiannya berdasarkan pada:

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

Berdasarkan pada penilaian tersebut klasifikasi hotel menjadi:

1. Hotel Melati I, Melati II, Melati III
2. Hotel Bintang I, Bintang II, Bintang III, Bintang IV dan Bintang V.

Sesuai dengan klasifikasi tersebut diatas maka Hotel Bandung Permai termasuk hotel Bintang III. Untuk menjadi hotel berbintang maka hotel Bandung Permai harus terus berusaha untuk meningkatkan pelayanan dan fasilitas yang dimilikinya.

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 manapun mempunyai kesamaan, tetapi bentuk organisasi hotel berbeda – beda antara yang satu dengan yang lainnya, hal ini disebabkan antara lain:

- a. Jenis hotel
- b. Ukuran besar kecilnya hotel
- c. Sistem manajemen

Peranan struktur organisasi dalam suatu hotel sangat penting karena dengan adanya struktur dapat diketahui dengan jelas tugas dan tanggung jawab serta wewenang yang dimiliki setiap karyawan, sehingga setiap fungsi dan kesatuan tanggung jawab dapat di arahkan demi tercapainya tujuan hotel. Selain itu koordinasi dapat dilaksanakan dengan mudah yang akan mendidik mendorong setiap bagian dalam hotel untuk saling bekerjasama, sehingga terciptalah kekompakan kerja dalam organisasi 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. Adapun pembagian jam kerja di Hotel Bandung Permai adalah sebagai berikut:

1. Untuk departemen food and beverage:

Shift pagi (M) : 06.00 – 14.00 WIB

Shift siang (A) : 14.00 – 22.00 WIB

Shift malam (E) : 22.00 – 06.00 WIB

2. Untuk departemen front office

Shift pagi (M) : 07.00 – 15.00 WIB

Shift siang (A) : 15.00 – 23.00 WIB

Shift malam (E) : 23.00 – 07.00 WIB

Sedangkan untuk karyawan wanita, jam kerjanya hanya shift pagi dan shift siang dengan ketentuan shift pagi (06.00-14.00 WIB) dan (07.00-15.00 WIB) dan shift siang (13.00-21.00 WIB). Adapun jam kerja karyawan kantor 08.00-16.00 WIB.

3.7 Departemen-Departemen Dan Bagian dalam Hotel Bandung Permai

1. Front Office

Departemen ini 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*).

2. Food and Beverage

Bagian ini bertanggung jawab terhadap persiapan dan pelayanan makanan dan minuman baik bagi para tamu hotel maupun hanya pengunjung restoran.

3. House Keeping

Departemen ini bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian dan keindahan serta kelengkapan seluruh kamar, juga area-area umum lainnya.

4. Engineering

Bagian hotel yang bertugas menangani segala keperluan sarana listrik, peralatan elektronik serta peralatan mesin lainnya, seperti: memperbaiki kerusakan teknis yaitu lampu mati, AC tidak hidup.

5. Security

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.

7. Accounting

Departemen hotel yang bertanggung jawab terhadap operasional keuangan perusahaan.

3.8 Hubungan Kerja Departemen Hotel dengan Departemen Food and Beverage

Sebuah departemen di dalam hotel tidak dapat bekerja sendiri tanpa adanya dukungan langsung maupun tidak langsung dengan departemen-departemen lain di dalam hotel. Kerja sama yang dimaksud meliputi kerja sama dengan departemen:

a. *Front office*

Tamu-tamu yang menginap di hotel biasanya menggunakan fasilitas restoran untuk kebutuhan makan/minum mereka. Tamu yang memesan/ menikmati hidangan dari restoran, yang membayar hidangannya dengan tanda tangan maka untuk pembayarannya dapat di masukkan ke rekening kamar dan baru di bayar saat check out.

b. *House keeping*

Departemen *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.

c. *Engineering*

Departemen *engineering* bertanggung jawab terhadap perbaikan mesin yang ada di restoran setiap saat, juga memperhatikan lampu ruangan agar sesuai dengan dekoratif.

d. *Accounting*

Departemen *accounting* menangani dan membuat laporan tentang hasil penjualan makanan dan minuman di dalam restoran.

3.8 Fasilitas – Fasilitas Hotel Bandung Permai

a. Hotel Bandung Permai terdiri dari 70 kamar :

Standard 52 kamar @ Rp 120.000,++/Room/malam

Superior 13 kamar @ Rp 170.000,-++/Room/malam

Junior Suite 3 kamar @ Rp 270.000,-++/Room/malam

Exc. Suite kamar @ Rp 350.000,-++/Room/malam

Harga tersebut diatas belum termasuk 10% service charge.

b. Ball Room :

Nirvana Ball Room berkapasitas 200-1000 pax

Rp 3.000.000,-/6 jam

Nirvana ½ hall berkapasitas 100-400 pax

Rp 1.500.000,-/6 jam

Hevana Room Lt3 berkapasitas 50-100 pax

Rp 600.000,-/6 jam

Paradiso Room berkapasitas 50 pax

Rp 400.000,-/6 jam

Bila konsume makanan dan minuman yang revenue nya mencapai jumlah sewa Hall tersebut diatas, maka sewa ruangnya *free of charge*.

Hotel Bandung Permai juga melayani pesta pernikahan.

c. Laundry service buka 24 jam.

d. Drug Store buka 24 jam

e. Bussiness Centre melayani :

Internet, faximile, rental computer, pengetikan foto copy.

f. Room Service buka 24 jam

Malayani hidangan Indonesia, Eropa, *Chinese food*.

g. Coffee Shop dan Restorant buka 24 jam menyajikan

masakan: Indonesia, Eropa, *Chinese Food*.

Dan melayani pesanan di luar (*catering*).

h. Swimming Pool pelayanan kolam dewasa dan kolam anak-anak :

Untuk tamu yang menginap di hotel free of charge 2 orang per kamar

Tarif hari biasa Rp 3.500,- per orang

Tarif hari Sabtu, Minggu,

dan hari besar Rp 5.000,- per orang

i. Parking Lot: area parkir ada di depan dan belakang hotel menampung sekitar 80 mobil.

j. Chinese Food Restaurant dengan koki baru dari Hongkong.

k. Weekend Memories: menyajikan tembang-tembang kenangan manis setiap Sabtu, Minggu kedua dan keempat.

Biaya menjadi members Rp 50.000/orang/tahun

Cover charge Rp 15.000/orang

Non Members Cover Charge Rp 25.000/orang

Harga paket untuk meeting adalah sebagai berikut :

1. PAKET A minimal 25 orang peserta

Rp 50.000,00 (lima puluh ribu) per orang dengan fasilitas sebagai berikut :

- Sewa ruang Paradiso (meja, kursi, sound system, OHP, white board and AC)
- 1x makan siang bentuk Buffee
- 2x Coffee Break

2. PAKET B minimal 100 orang peserta.

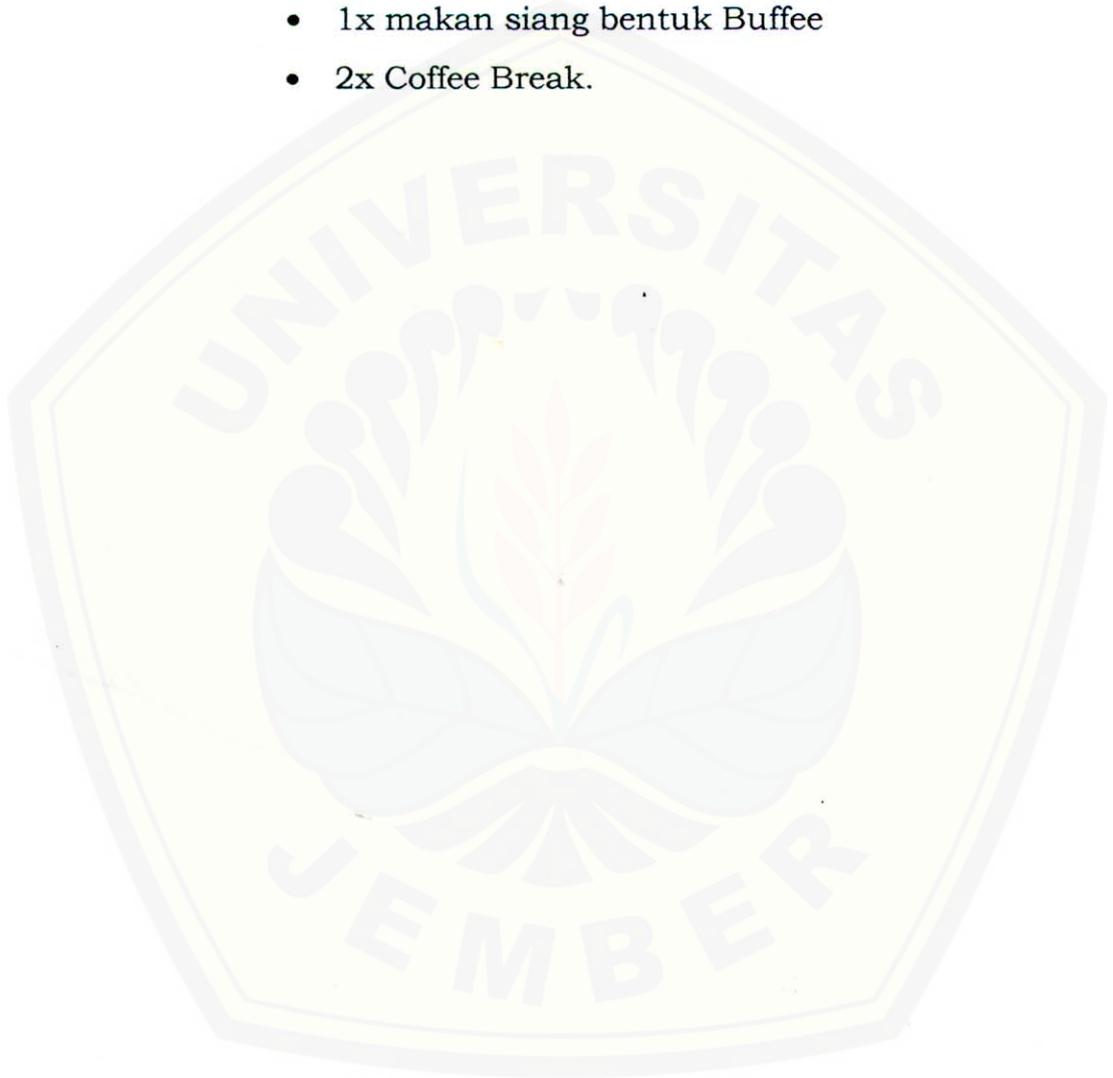
Rp 45.000,00 (empat puluh lima ribu rupiah) per orang dengan fasilitas sebagai berikut :

- Sewa Convension Hall (meja, kursi, sound system, OHP, white board, AC).
- 1x makan siang bentuk Buffee
- 2x Coffee Break

3. PAKET C minimal 50 orang peserta

Rp 40.000 (empat puluh ribu rupiah) per orang dengan fasilitas sebagai berikut :

- Sewa Hevana Room lantai III (meja, kursi, sound system, OHP, white board, AC)
- 1x makan siang bentuk Buffee
- 2x Coffee Break.





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. Kerja sama 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 and beverage service* yang berhubungan langsung dengan tamu, yang akan menentukan citra sebuah restoran khususnya hotel.

Tamu-tamu yang datang ke hotel mempunyai latar belakang budaya yang berbeda terutama tamu mancanegara, untuk berkomunikasi yang baik dibutuhkan kemampuan dalam bahasa asing khususnya Bahasa Inggris. Para pramusaji akan dapat berkomunikasi secara baik dan benar jika 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 tamu, mereka akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh restoran yang akan menimbulkan kesan yang baik pada mereka.

5.2. Saran

Dengan semakin maraknya usaha perhotelan, hendaknya pihak hotel harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- ❖ Pihak hotel hendaknya lebih meningkatkan mutu pelayanan dan fasilitas hotel yang sekarang ini.
- ❖ Pihak hotel hendaknya lebih memperhatikan hubungan kerja sama diantara para karyawannya sehingga tidak terjadi usaha saling menjatuhkan antar karyawan baik karyawan sesama bagian maupun antar bagian.
- ❖ Para karyawan hotel hendaknya lebih meningkatkan kemampuan dan pengetahuan bahasa asing khususnya Bahasa Inggris agar tidak terjadi miss communication juga untuk dapat menciptakan sumber daya manusia yang lebih berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

Sugiarto, Endar MM. Ir. *Pengantar Akomodasi Dan Restoran*. Jakarta

Pt. Gramedia Pustaka Umum 1998

Soekrisno, Pendit. *Petunjuk Praktek Pramusaji Food & Beverage Service*. Jakarta

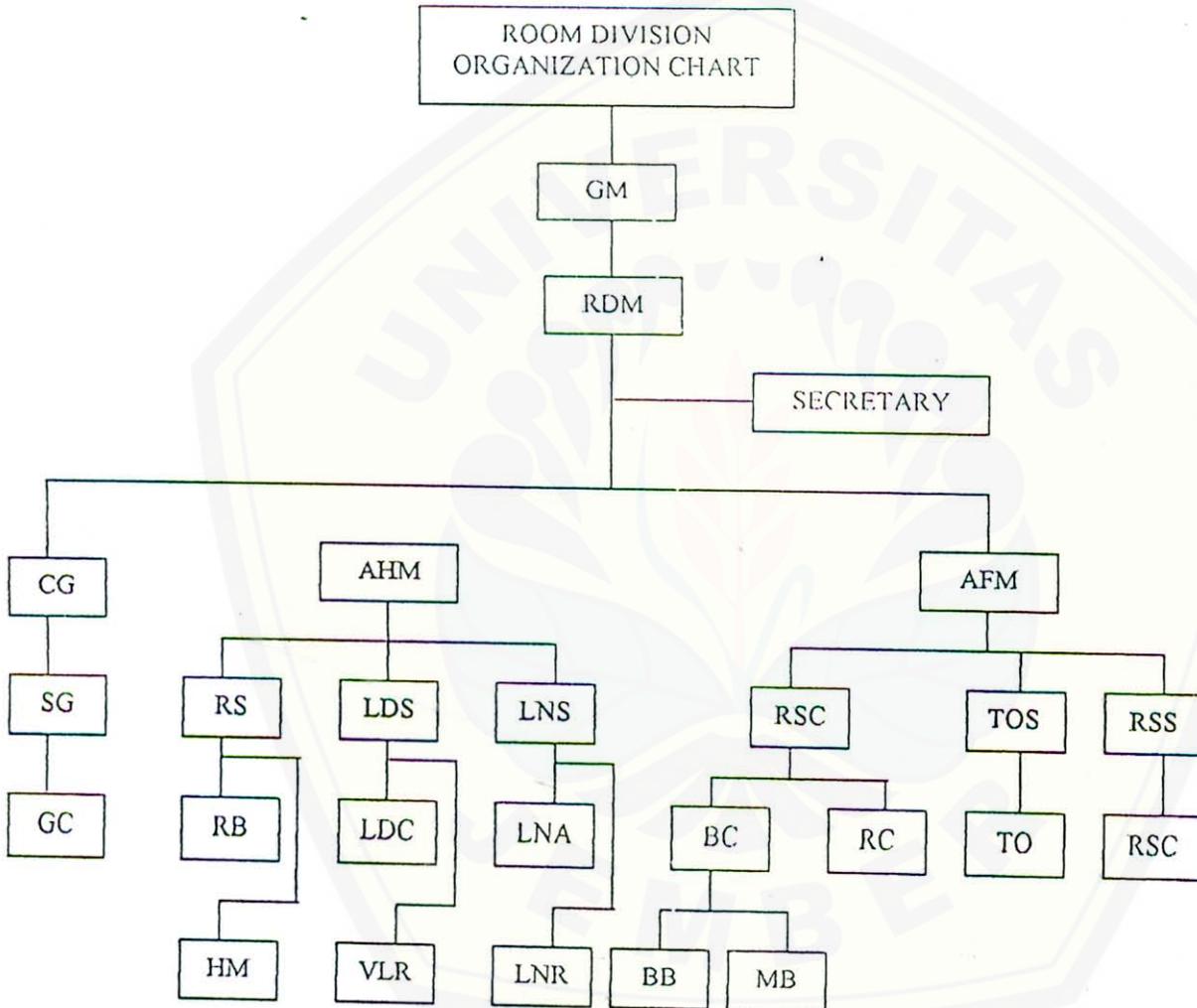
PT Gramedia Pustaka Utama 1998

Marsum. *Banquet Table Manners & Napkin Folding*. Cetakan kedua, Andi

Yogyakarta



STRUKTUR ORGANISASI
HOTEL BANDUNG PERMAI JEMBER

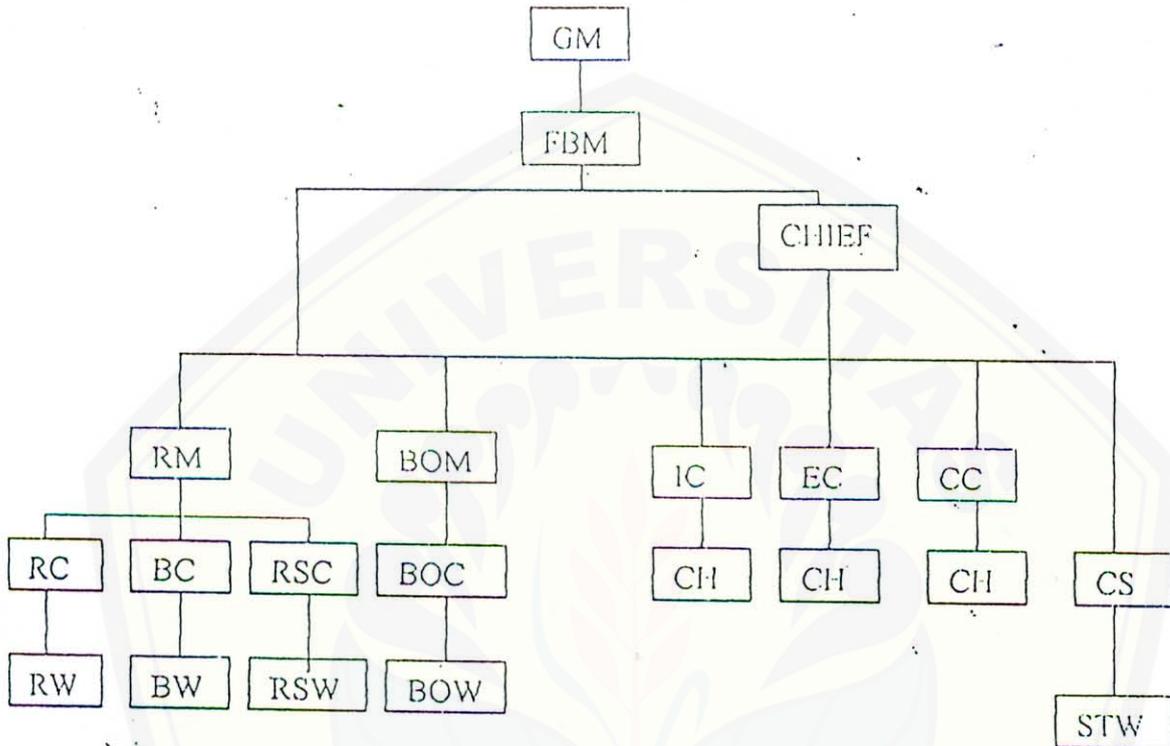


Keterangan Struktur Organisasi Hotel Bandung Permai Jember :

- a. *General Manager (GM)*, bertugas mengarahkan dan mengawasi seluruh bawahan secara langsung dan menjamin bahwa operasional sehari-hari di hotel berjalan lancar.
- b. *Room Division Manager (RDM)*, bertugas mengarahkan dan mengawasi Front Office dan Housekeeping.
- c. *Secretary*, bertugas memproses pekerjaan administrasi di *Front Office* untuk membantu operasional *front office* dalam hal surat menyurat.
- d. *Chief Gardener (CG)*, bertugas merawat taman.
- e. *Assistant Housekeeping Manager (AHM)*, yaitu wakil kepala bagian *Housekeeping* dan mengatur keadaan kamar hotel.
- f. *Assistant Front Office Manager (AFM)*, bertugas menjalankan seluruh tugas dan tanggung jawab *Front Office Manager* bila yang bersangkutan berhalangan.
- g. *Laundry Supervisor (LDS)*, bertugas mengawasi pelaksanaan bagian binatu.
- h. *Linen Supervisor (LNS)*, bertugas mengawasi bagian cucian dan memilih cucian mana yang baik dan jelek.
- i. *Reception Captain (RCS)*, karyawan yang bertugas mengawasi dan mengkoordinir para *receptionist* agar dapat menjalankan fungsinya untuk melayani tamu.
- j. *Telephone Operation Supervisor (TOS)*, bertugas mengawasi dan mengkoordinir pekerjaan para operator telpon.
- k. *Reservation Supervisor (RSS)*, bertugas mengawasi dan mengontrol pekerjaan para petugas reservasi sesuai dengan *standart operating procedure*.
- l. *Supervisor Gardener (SG)*, bertugas membantu tugas- tugas *chief gardener*.
- m. *Roomboy (RB)*, bertugas membersihkan kamar.
- n. *Laundry Crew (LDC)*, bertugas melaksanakan tugas – tugas yang berhubungan dengan binatu.

- o. *Linen Attendant (LNA)*, bertugas melaksanakan tugas – tugas administrasi dari *laundry crew*.
- p. *Bell Captain (BC)*, bertugas mengawasi dan mengkoordinir pekerjaan sehari – hari *Bellboy*, *Doorman* dan *Entrance Doorboy girl* sesuai dengan standar pelayanan hotel.
- q. *Receptionist (RC)*, bertugas melayani tamu terutama pada saat kedatangan sehingga bisa diperoleh kesan baik.
- r. *Telephone Operator (TO)*, bertugas melaksanakan tugas–tugas yang berhubungan dengan penggunaan telpon.
- s. *Reservation Crew (RSC)*, bertugas menerima pemesanan kamar sehari – hari dengan akurat dan efisien.
- t. *Garden Crew (GC)*, bertugas melaksanakan dan membantu tugas – tugas *Chief Gardener*.
- u. *House Man (HM)*, bertugas membersihkan dan menyiapkan kamar dan koridor.
- v. *Valet Runner (VLR)*, bertugas mengambil cucian.
- w. *Linen Runner (LNR)*, bertugas mengantar cucian ke loker – loker karyawan.
- x. *Bell Boy (BB)*, bertugas membantu mengangkut barang bawaan tamu pada saat *check-in* maupun *check-out*.
- y. *Mailing Boy (MB)*, bertugas membantu menangani surat – surat yang masuk dan keluar.

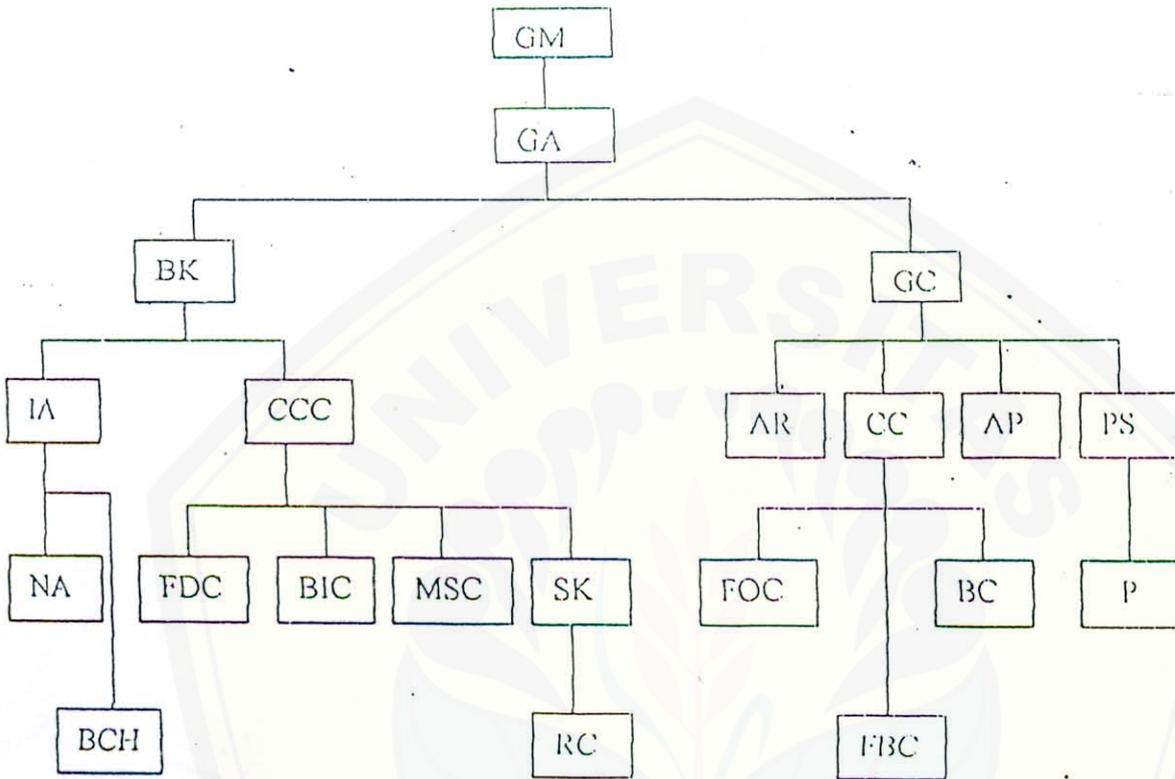
FB + RESTAURANT DEPARTEMENT



KETERANGAN :

- | | |
|----------------------------|---------------------------|
| RM : Restaurant Manager | CHIEF : Chief Cook |
| RC : Restaurant Captain | IC : Indonesian Food Cook |
| RW : Restaurant Waiter | EC : European Food Cook |
| BC : Bar Captain | CC : Chinese Food Cook |
| BW : Bar Waiter | CH : Cook Helper |
| RSC : Room Service Captain | SG : Steward Captain |
| RSW : Room Service Waiter | STW : Stewards |
| BQM : Banquet Manager | |
| BQC : Banquet Captain | |
| BQW : Banquet Waiter | |

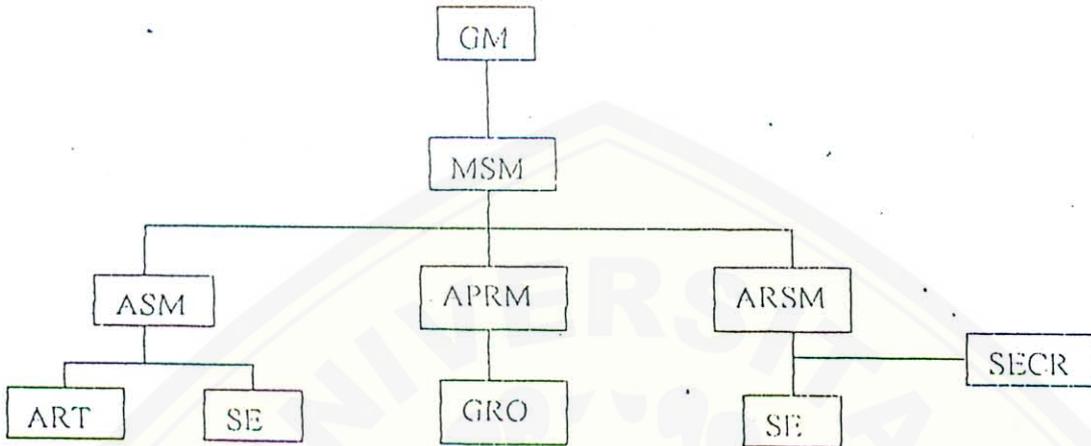
ACCOUNTING FINANCE DEPARTEMENT



KETERANGAN :

- | | |
|---------------------------------|-----------------------------------|
| CA : Chief Accountant | IA : Income Auditor |
| GC : General Cashier | NA : Night Auditor |
| AR : Accountant Relai | BCH : Bill Checker |
| CC : Credit Controller | CCC : Chief Cost Control |
| FOC : Front Office Cashier | FDC : Food Controller |
| BC : Bill Collector | BIC : Beverage Controller |
| FBC : Food and Beverage Cashier | MSC : Material and Supply Control |
| PS : Purchaser Supervisor | SK : Store Keeper |
| P : Purchaser Supervisor | RC : Receiving Clerk |
| BK : Book Keeper | |

MARKETING AND SALES DEPARTEMENT



KETERANGAN :

MSM : Marketing And Sales Manager

ASM : Asisten Sales Manager

ART : Artist

SE : Sales Executive

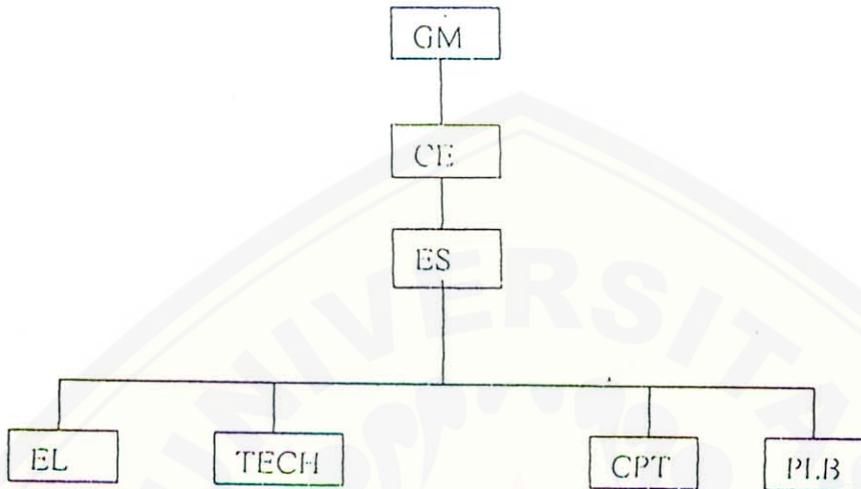
APRM : Asisten Public Relation Manager

GRO : Guest Relation Officer

ARSM : Asisten Respresentative Sales Manager

SECR : Secretary

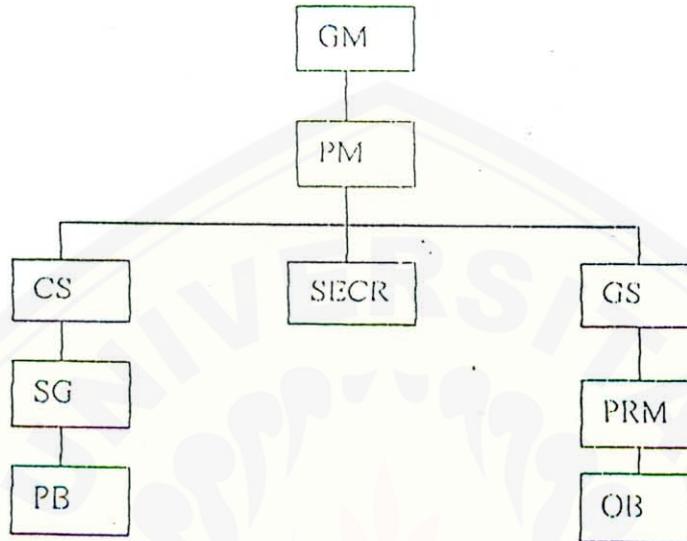
ENGINEERING DEPARTEMENT



KETERANGAN :

CE	: Chief Engeneering	TECH	: Technician
ES	: Engeneering Supervisor	CPT	: Carpenter
EL	: Electrician	PLB	: Plumber

PERSONEL DEPARTEMENT



KETERANGAN :

PM : Personnel Manager

CS : Chief Security

SG : Security Guard

PB : Parking Boy

SECR : Secretary

GS : General Affair Supervisor

PRM : Payroll Master

OB : Office Boy

LAMPIRAN 2

13 MARCH 2001

AFTERNOON

NO	ROOM	NAME OF GUEST	NATIONALPERSON	DEPARTURE DATE	TIME	REMARKS	
1	220	MR. ISA ANSHORY	INDONESIA	2	140301	16:00	RESV. BANK INDONESIA
2	204	MR. FATMAHADIK	INDONESIA	2	140301	6:30	RESV BANK CENTRAL ASIA
3	218	MR. DJAJA S	INDONESIA	2	140301	17:00	RESV. PERSSI SUKABUMI
4	301	MR. PURNAMA+HERMAN	INDONESIA	2	140301	17:00	RESV. PERSSI SUKABUMI
5	302	MR. ASEP+AMIR	INDONESIA	2	140301	17:00	RESV. PERSSI SUKABUMI
6	303	MR. SONNY+ZAIKI	INDONESIA	2	140301	17:00	RESV. PERSSI SUKABUMI
7	304	MR. AGUS+ADE	INDONESIA	2	140301	17:00	RESV. PERSSI SUKABUMI
8	306	MR. ANDYK+ALAM	INDONESIA	2	140301	17:00	RESV. PERSSI SUKABUMI
9	307	MR. ENJANG+ISKANDAR	INDONESIA	2	140301	17:00	RESV. PERSSI SUKABUMI
10	308	MR. SUMARNO+HENDI	INDONESIA	2	140301	17:00	RESV. PERSSI SUKABUMI
11	309	MR. SHODRY+YAKOP	INDONESIA	2	140301	17:00	RESV. PERSSI SUKABUMI
12	311	MR. ASEP S+SURYA	INDONESIA	2	140301	17:00	RESV. PERSSI SUKABUMI
13	315	MR. ANANG+NOPRY	INDONESIA	2	140301	17:00	RESV. PERSSI SUKABUMI
14	317	MR. ANDY+ALIX+DEIRY.	INDONESIA	2+EB	140301	17:00	RESV. PERSSI SUKABUMI
15	318	MR. HERLAN+YANTO	INDONESIA	2	140301	17:00	RESV. PERSSI SUKABUMI
16	319	MR. SOFYAN+YANI	INDONESIA	2	140301	17:00	RESV. PERSSI SUKABUMI
17	323	MR. LUCKY+TATA	INDONESIA	2	140301	17:00	RESV. PERSSI SUKABUMI
18	103	MR. WIRLAWAN	INDONESIA	2	140301	16:00	RESV. PERSSI SUKABUMI
19	215	MR. DJAJA S	INDONESIA	2	140301	1:15	RESV. PERSSI SUKABUMI
20	217	MR. DJAJA S	INDONESIA	2	140301	1:15	RESV. PERSSI SUKABUMI
21	404	MR. NENDY+BUDI+ARDY	INDONESIA	2+EB	140301	11:00	RESV PCM JAKARTA
22	406	MR. DENY+SOMAT+HEJUY	INDONESIA	2+EB	140301	11:00	RESV PCM JAKARTA
23	407	MR. YUDA+UDIN+NASRUN	INDONESIA	2+EB	140301	11:00	RESV PCM JAKARTA
24	408	MR. IWAN+MUL+TOPIK	INDONESIA	2+EB	140301	11:00	RESV PCM JAKARTA
25	409	MR. WALUNG+YUDI+IASYIM	INDONESIA	2+EB	140301	11:00	RESV PCM JAKARTA
26	411	MR. AMRY+HAERUN+HAEDIR	INDONESIA	2+EB	140301	11:00	RESV PCM JAKARTA
27	417	MR. DADANG+TOJANES+MANIK	INDONESIA	2+EB	140301	11:00	RESV PCM JAKARTA
28	418	MR. HAZBALI+DULLAH+DICKY	INDONESIA	2+EB	140301	11:00	RESV PCM JAKARTA
29	419	MR. HILAN+HULE+URCIK	INDONESIA	2+EB	140301	11:00	RESV PCM JAKARTA
30	421	MR. SAMSUL+TOYO+JIHONY	INDONESIA	2+EB	140301	11:00	RESV PCM JAKARTA
31	424	MR. HUSMAN+HISRI	INDONESIA	2+EB	140301	11:00	RESV PCM JAKARTA
32	422	MR. WAJUYU	INDONESIA	2+EB	140301	11:00	RESV PCM JAKARTA
33	423	MR. DARSA+	INDONESIA	2+EB	140301	11:00	RESV PCM JAKARTA
34	420	MR. M HASYIM	INDONESIA	2+EB	140301	24:00	RESV PCM JAKARTA
35	423	MR. ANANG	INDONESIA	2+EB	140301	24:00	RESV PCM JAKARTA
36	320	MR. ANANG	INDONESIA	2	140301	24:00	RESV PCM JAKARTA
37	219	MR. RONNY DAENG BADJI	INDONESIA	2	140301	19:00	W.I. BAYGON
38	201	MR. KUSNA+ENCEP	INDONESIA	2	140301	6:30	RESV SUKABUMI
39	221	MS. ENDAH+DIKLIK+DEDEN	INDONESIA	2	140301	6:30	RESV SUKABUMI
40	222	MS. TITIN+MELLY	INDONESIA	2	140301	6:30	RESV SUKABUMI
41	224	WALIKOTA	INDONESIA	2	140301	6:30	RESV SUKABUMI
42	226	MR. YUDI+YAYAT	INDONESIA	2	140301	6:30	RESV SUKABUMI
43	321	CHARLIE+JEDI	INDONESIA	2	140301	6:30	RESV SUKABUMI
44	322	MS. NANA+ERNI	INDONESIA	2	140301	6:30	RESV SUKABUMI
45	324	DADAH+ENI	INDONESIA	2	140301	6:30	RESV SUKABUMI
46	325	MR. ENDANG+DEDI	INDONESIA	2	140301	6:30	RESV SUKABUMI
47	326	MR. YOGI+YOSEF	INDONESIA	2	140301	6:30	RESV SUKABUMI
48	403	DRIVER	INDONESIA	1	140301	6:30	RESV SUKABUMI
49	209	MR. PIERRE MACOM P	INDONESIA	2	140301	14:45	W.I. TANGERANG
50	206	MR. TOTOK	INDONESIA	2	140301	15:00	COMPLIMENT ROOM ONLY
51	208	MR. PARMAN+BAHRIANTO	INDONESIA	2	140301	15:00	RESV POLRES
52	401	MR. DRIVER	INDONESIA	1	140301	15:00	DRIVER 208
53	202	MR. WOKO L	INDONESIA	2	140301	16:00	W.I. BATU (NBF) 40%
54	324	MR. DWIJO HARJONO	INDONESIA	2	140301	20:00	W.I. FARMASI
55	326	MR. BETRAND SUKMONO	INDONESIA	2	140301	20:00	W.I. FARMASI
56	101	MR. NOOR YUDANTO	INDONESIA	2	140301	20:00	RESV BANK INDONESIA
57	105	MR. JAKA SEILAWAN	INDONESIA	2	140301	20:00	RESV BANK INDONESIA
58	107	YUSUF WICAKSONO	INDONESIA	2	140301	20:00	RESV BANK INDONESIA
59	321	DRIVER	INDONESIA	2	140301	20:00	RESV BANK INDONESIA

PT. HOTEL MODERN BANDUNG PERMAI

JL. HAYAM WURUK 38 JEMBER

FUNCTION ORDER

DATE TIME

CUSTOMER

ADDRESS

TERMS OF FUNCTION

RESERVATION

ENTERTAINMENT /

HIBURAN

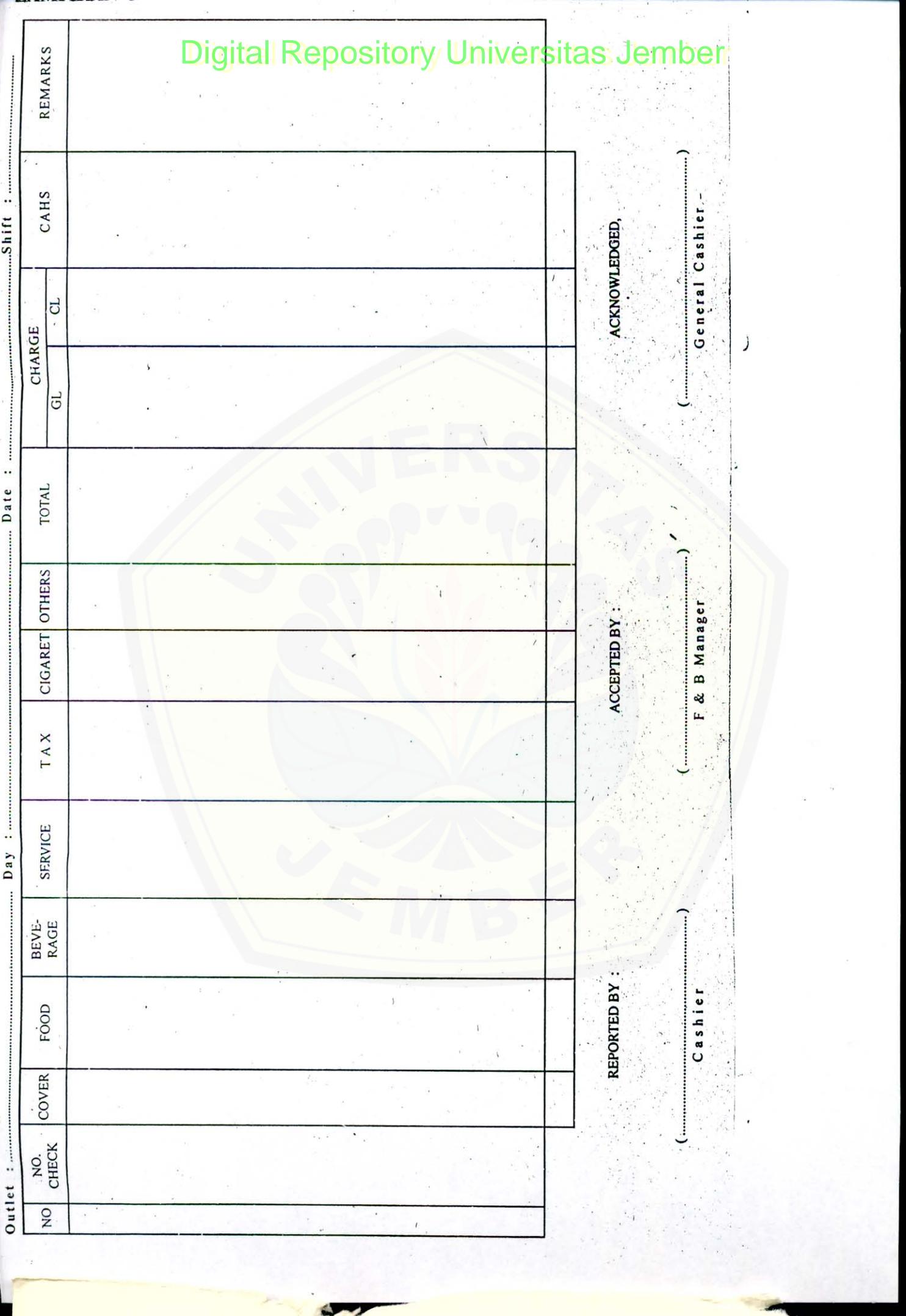
COMPLYMENT

JEMBER, 20

- C.C.
- GENERAL MANAGER
 - H K DEPT
 - F O DEPT
 - PERSONEL DEPT
 - ENGINEERING DEPT
 - SECURITY DEPT
 - KITCHEN
 - ACCOUNTING DEPT
 - FILE

(F&B DEPT / BANQUET SECTION)

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



Outlet : Day : Date : Shift :

ACKNOWLEDGED,

ACCEPTED BY :

REPORTED BY :

(.....)
General Cashier -

(.....)
F & B Manager

(.....)
Cashier



HOTEL BANDUNG PERMAI

Jl. HAYAM WURUK 38 JEMBER 68135 - JATIM

TELEPHONE 0331 - 484528, 484530, 484531.

484532 FACIMILE (0331) 486500

Restaurant

Table No	Date	Covers	Server
----------	------	--------	--------

No 006



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. 221

ADDRESS _____

SIGNATURE _____

Table No.	Date	Covers	Server	No.
100	12/08	6		Rp. 6.000.
		S		600
				6.600
		T		600
				Rp. 7.200.
			S	10.300
				113.300



No 007000