

Digital Repository Universitas Jember
SISTEM OPERASIONAL DEPARTEMEN
TATA HIDANG DI HOTEL KALIBARU COTTAGES
BANYUWANGI



LAPORAN HASIL KULIAH KERJA



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

Asal:	Hadiah	Klass
	Pembelian	647
Terima :	09 SEP 2002	L12
Oleh :	No. Induk	S
	IR/PE.YALIN: sgt	C.1

IRWAN LIZA
NIM. 980903202156

Dosen Pembimbing :
Sirajuddin S.ST Par
NIP. 9911276

UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA
2002

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

PERSETUJUAN

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

**Nama : Irwan Liza
NIM : 980903202156
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata
Judul : SISTEM OPERASIONAL TATA
HIDANG DI HOTEL KALIBARU
COTTAGES BANYUWANGI**

**Jember, 14 Juni 2002
Menyetujui,
Dosen Pembimbing**

**Sirajuddin, S.Si
NIP : 9911276**

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

PENGESAHAN

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

Nama : Irwan Liza
NIM : 980903202156
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata
Judul :

**SISTEM OPERASIONAL DEPARTEMEN
TATA HIDANG DI HOTEL KALIBARU COTTAGES
BANYUWANGI**

Hari : Jum'at
Tanggal : 14 Juni 2002
Jam : 18.00 WIB
Bertempat di : FISIP Universitas Jember
Dan telah dinyatakan lulus

Panitia Penguji

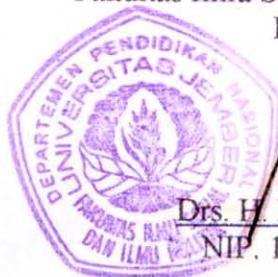
Ketua


Drs. Sugeng Iswono, MA
NIP. 131 415 664

Anggota


Sirajuddin.S.ST Par
NIP. 9911276

Mengesahkan,
Universitas Jember
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Dekan




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

MOTTO

“Orang berisi mementingkan kerja, Orang kosong mementingkan bicara”

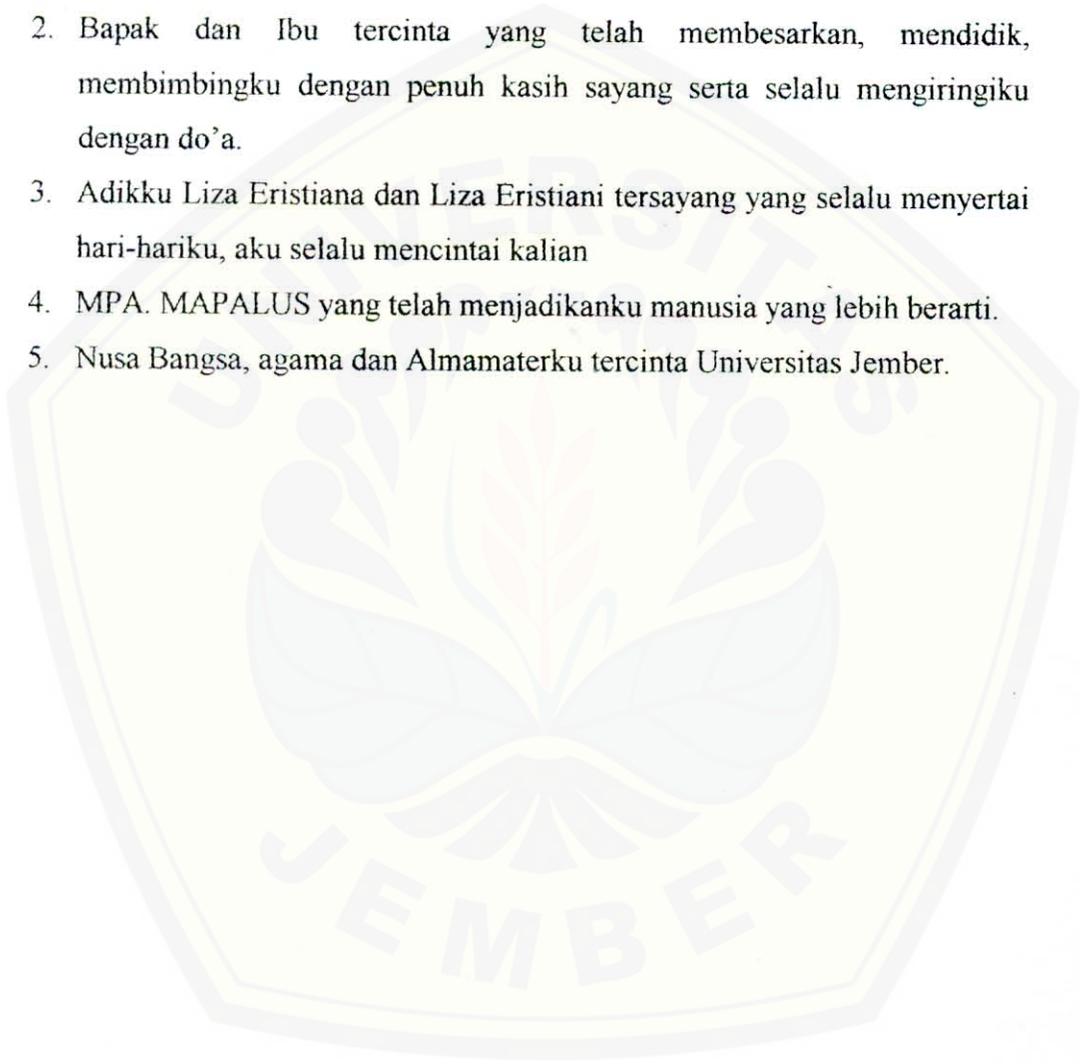
“Otak, Otot, Nasib”



PERSEMBAHAN

Karya Tulis ini kupersembahkan untuk :

1. Allah S.W.T
2. Bapak dan Ibu tercinta yang telah membesarkan, mendidik, membimbingku dengan penuh kasih sayang serta selalu mengiringiku dengan do'a.
3. Adikku Liza Eristiana dan Liza Eristiani tersayang yang selalu menyertai hari-hariku, aku selalu mencintai kalian
4. MPA. MAPALUS yang telah menjadikanku manusia yang lebih berarti.
5. Nusa Bangsa, agama dan Almamaterku tercinta Universitas Jember.



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulisan karya tulis dengan judul **“SISTEM OPERASIONAL TATA HIDANG DI HOTEL KALIBARU COTTAGES BANYUWANGI”** ini dapat terselesaikan dengan baik.

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

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

1. Drs.H. Moch. Toerki, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Drs. Rudy Eko Pramono, M.Si selaku Ketua Program Diploma III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember sekaligus dosen wali dan dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bantuan dan bimbingan dalam penulisan karya tulis ini.
3. Bapak Sirajuddin, S.ST Par, selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan bantuan dan bimbingan dalam penulisan laporan ini.
4. Drs. I Ketut Mastika, selaku Dosen Wali yang telah memberi banyak dukungan dan bimbingan dalam penulisan laporan ini.
5. Bapak Wartono Salam, selaku Manager F & B, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan kuliah kerja di Hotel Kalibaru Cottages dan telah banyak membantu dalam penyusunan karya tulis ini.
6. Karyawan dan karyawan Hotel Kalibaru Cottages yang selalu memberikan bimbingan selama penulis melakukan kuliah kerja.

7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan.
8. Keluarga besar MPA. MAPALUS tercinta, terima kasih atas persaudaraan yang telah terjalin indah selama ini.
9. Sahabatku, Nurhidayat
10. Saudara-saudaraku, Koprak, Jabrik, Bebek, Nenek, Lembut, Agung, Koha, Jibrik, Rini, Deasy, Tumil, Risdiana, Pikun, yang selama ini terjalin sangat harmonis.
11. Adik-adikku, Roma dan Hasti, terima kasih.
12. Saudaraku Wisma Gita, Pak Mono, Tile, Choliz terima kasih atas dukungannya.
13. Rekan-rekan Diploma III Pariwisata terima kasih atas kebersamaan yang terjalin.
14. Almamaterku Tercinta.
15. Dan semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya karya tulis ini.

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

Wassalamualaikum wr.wb

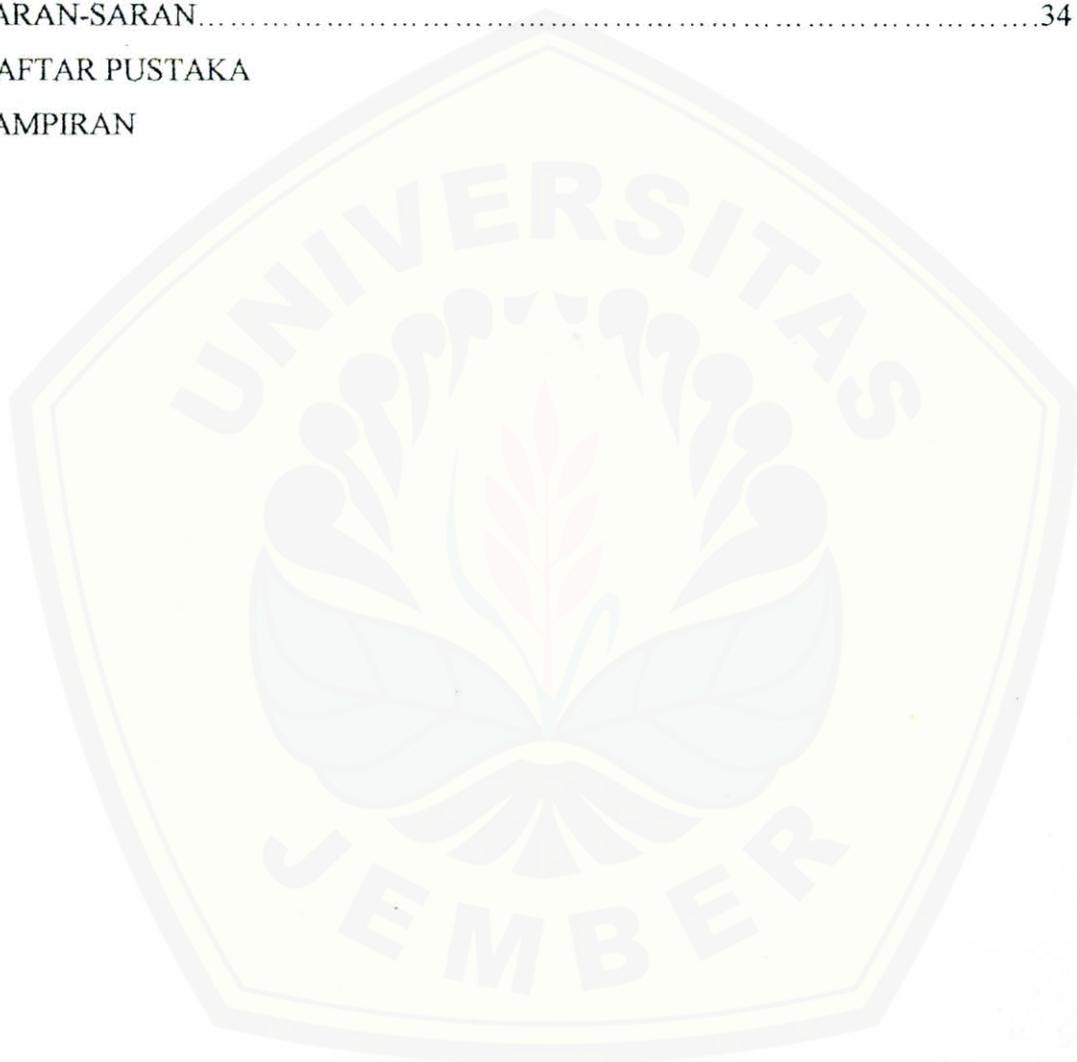
Jember, 26 Juni 2002

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
I PENDAHULUAN	-
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Progam Kuliah Kerja	
1.2.1 Tujuan Program Kuliah Kerja.....	4
1.2.2 Manfaat Program Kuliah Kerja.....	5
II GAMBARAN UMUM LOKASI KULIAH KERJA	
2.1 Gambaran Umum Hotel Kalibaru Cottages	
2.1.1 Sejarah Hotel Kalibaru Cottages.....	6
2.1.2 Staf dan Karyawan Hotel Kalibaru Cottages.....	7
2.1.3 Fasilitas yang terdapat di Hotel Kalibaru Cottages	
a Fasilitas Umum.....	8
b Fasilitas Kamar.....	8
2.2 Visi dan Misi Hotel Kalibaru Cottages	
2.2.1 Visi Hotel Kalibaru Cottages.....	9
2.2.2 Misi Hotel Kalibaru Cottages.....	9
2.3 Organisasi Hotel Kalibaru Cottages	
2.3.1 Struktur Organisasi.....	9
2.3.2 Job Discription.....	12

III PELAKSANAAN KEGIATAN KULIAH KERJA	
3.1 Deskripsi pelaksanaan Kuliah Kerja.....	18
3.2 Implikasi Kebijakan dan Penilaian terhadap Pelaksanaan Kegiatan Hotel Kalibaru Cottages.....	26
KESIMPULAN.....	33
SARAN-SARAN.....	34
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Struktur Organisasi Hotel Kalibaru Cottages.....	10
2. Struktur Departemen Food and Beverages.....	11
3. Alasan yang mendasari benefit organisasi dari mempertahankan konsumen.....	29





I. PENDAHULUAN

I.1 Latar belakang

Dunia pariwisata adalah dunia yang tidak akan pernah padam. Kebutuhan manusia akan pariwisata sendiri tidak akan pernah surut, manusia akan selalu memiliki kebutuhan untuk mengadakan suatu perjalanan ke suatu Daerah Tujuan Wisata guna mengadakan penyegaran (refreshing) setelah melakukan berbagai kegiatan sehari-hari. Semakin banyak rutinitas kerja yang dilakukan oleh seseorang semakin sulit orang tersebut dapat melakukan kegiatan pariwisata. Bila ada waktu luang, orang tersebut dapat memanfaatkan waktu dengan sebaik-baiknya untuk beristirahat ataupun refreshing dengan melakukan kegiatan berpariwisata untuk menghindari rutinitas kerja sehari-hari dengan harapan bila setelah meninggalkan kegiatan rutin akan mendapatkan kesegaran baru dan dapat melakukan pekerjaan dengan lebih baik lagi.

Indonesia, seperti dengan negara yang sedang berkembang lainnya dan dalam tahap membangun negeri, juga berusaha membangun industri pariwisata sebagai salah satu cara untuk mencapai neraca perdagangan luar negeri yang berimbang karena dengan melalui industri pariwisata diharapkan pemasukan devisa dapat bertambah. Kini dan masa-masa yang akan datang Indonesia telah menunjukkan kemauan yang makin meningkat untuk membangun industri pariwisata ini. Bahkan dalam Garis-Garis Besar Haluan Negara (GBHN) Tahun 1998-2003 telah mengamanatkan bahwa pariwisata merupakan sektor andalan dan unggulan yang mampu menjadi salah satu penghasil devisa, mendorong pertumbuhan ekonomi, meningkatkan pendapatan daerah, serta memperluas kesempatan kerja. Dari hal tersebut diatas dapat dikatakan bahwa peran dari pariwisata sangat penting dalam membangun negara Indonesia.

Dalam dunia kepariwisataan, Banyuwangi termasuk salah satu daerah tujuan wisata yang cukup potensial di Jawa Timur. Banyuwangi yang terkenal dengan masyarakat osing dan tari gandrungnya dapat dijadikan daerah tujuan wisata khususnya wisata budaya. Yang sedikit disayangkan adalah belum banyaknya pengusaha yang melirik daerah ini untuk dijadikan suatu industri pariwisata yang

menjanjikan di masa depan. Hanya daerah tertentu saja yang bisa dilihat perkembangannya, sedangkan masih banyak tempat lain yang sebenarnya potensial untuk dikembangkan.

Seperti halnya industri industri lain, industri pariwisata juga mempunyai beberapa unsur pokok. Unsur-unsur pokok industri pariwisata itu adalah meliputi politik pemerintah, perasaan ingin tahu, sifat ramah tamah, jarak dan waktu, atraksi, akomodasi, pengangkutan, harga-harga, publisitas dan promosi dan kesempatan berbelanja. Seperti yang telah disebutkan akomodasi merupakan salah satu unsur yang dengan sendirinya dibutuhkan karena ia merupakan "rumah sementara" bagi sang wisatawan yang dalam sejauh dan sepanjang perjalanannya membutuhkan serta mengharapkan kenyamanan, keenakan dan pelayanan yang baik dari pihak hotel yang ditematinya.

Ditanah air kita sebenarnya sejak lama hotel bukanlah merupakan satu-satunya bentuk akomodasi untuk tempat tinggal sementara bagi mereka yang sedang melakukan perjalanan jauh. Masih ada lagi tempat sementara lain yang dapat dipergunakan sebagai pengganti hotel. Nama-nama yang biasa kita kenal antara lain motel yaitu penginapan yang dipergunakan untuk melayani kebutuhan para wisatawan yang sedang mengadakan perjalanan sepanjang jalan lintas. Hostel atau asrama adalah penginapan dengan fasilitas kamar untuk empat orang atau lebih, dikhususkan untuk siswa sekolah dan pemuda. Losmen adalah suatu usaha komersial yang menggunakan seluruh atau sebagian bangunannya yang khusus dipergunakan untuk penginapan. Pondok wisata (*home stay*) adalah suatu usaha perorangan dengan menggunakan sebagian dari rumah untuk penginapan dengan perhitungan pembayaran secara harian. Perkemahan adalah bentuk penginapan dengan menggunakan tenda yang dipasang dialam terbuka. Pondok (*cottage*) adalah penginapan dengan bangunan bangunan stil lokal dengan bahan-bahan lokal pula, dan masih ada lagi yang lainnya. Berbagai bentuk akomodasi ini ada dimana-mana diseluruh penjuru dunia. Setiap wisatawan diberi kesempatan untuk memilih tempat tinggal sementara menurut selera dan pilihannya. Lagi pula dalam kehidupan sehari-hari sebuah hotel hotel sangat kabur artinya, namun demikian hotel itu digolongkan kedalam bangunan akomodasi yang menyediakan keenakan yang lebih tinggi dan status yang tertentu bagi mereka yang menginap disitu.

Bentuk, susunan, tata ruangan, dekorasi, peralatan dan perlengkapan bangunan hotel dan akomodasi, sanitasi, *higiene*, estetika, keamanan dan ketentraman, serta secara umum dapat memberikan sasaran nyaman (*comfort*) dan khusus untuk kamar-kamar tamu dapat menjamin adanya ketenangan pribadi (*privacy*) untuk para tamu hotel, kemudian dipersingkat lagi dengan Surat Keputusan Menteri pariwisata, Pos dan Telekomunikasi NO. KM 37 /PW.304/MPPT-86 (7 juni 1986) yang memberikan batasan mengenai hotel sebagai jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial.

Sebagaimana kita ketahui bahwa suatu hotel harus dapat menyajikan berbagai macam pelayanan: kamar, makanan, minuman, telepon, cucian, dan lain-lain. Pelayanan-pelayanan yang dilakukan harus dilaksanakan oleh karyawan yang berbeda-beda, dengan kemampuan khusus untuk mengorganisasikan pelayanan-pelayanan yang diberikan kepada tamu dan cara-cara menangani masalah kepegawaian dalam hotel. Untuk menangani masalah-masalah tersebut diatas dibutuhkan adanya suatu organisasi. Struktur organisasi hotel dibagi kedalam departemen-departemen menurut tujuan dan klasifikasinya serta pola-pola menurut kebutuhannya. Masing-masing departemen dari hotel bertanggung jawab atas golongan tamu yang menginap agar mereka merasa puas dengan pelayanan yang kita berikan.

Industri pelayanan adalah industri yang sedang maju dengan pesat yang melengkapi pelayanan dengan fasilitas teknologi dan kualitas profesional yang memenuhi permintaan tamu dari waktu ke waktu. Hal itu merupakan salah satu keunikan dari industri jenis ini.

Bagian dari bangunan dan fasilitas hotel yang mempunyai pemasukan yang didapat dari sebuah hotel yang besar adalah dari hasil penjualan kamar. Dan hasil pemasukan penjualan kedua setelah kamar adalah pendapatan yang dihasilkan dari penjualan fasilitas jasa penyediaan makanan dan minuman. Dalam pelaksanaan penyediaan pengelolaan, penyajian dan penjualan makanan dan minuman berada di bawah tanggung jawab *Food and Beverage*. Disamping kebutuhan kamar untuk tidur dan beristirahat, penyediaan makanan dan minuman di hotel adalah untuk memenuhi

kebutuhan hidup yang paling pokok sesudah tidur yaitu kebutuhan makanan dan minuman. Penyediaan fasilitas makanan dan minuman di hotel merupakan suatu keharusan, agar tamu dapat tinggal dan betah di hotel.

Hotel menurut sudut pandang tamu merupakan cerminan keseluruhan dari hotel. Bagian ini juga dapat disebut sebagai jantung dari hotel karena segala penyediaan fasilitas makanan dan minuman merupakan suatu kepentingan tamu yang tidak menutup kemungkinan bagi umum dan masyarakat untuk dapat menikmati fasilitas restoran-restoran yang ada di hotel sehingga diharapkan akan dapat meningkatkan penghasilan hotel. Dengan demikian dapatlah dikatakan bahwa tugas utama dari *Divisi Food and Beverage* adalah menyediakan, menyajikan dan dengan pelayanan yang memuaskan pelanggan dan yang paling penting adalah unsur pemberian pelayanannya. Untuk menjamin keberhasilan perusahaan suatu restoran, selain mutu kelezatan dan pelayanan, faktor harga yang sesuai dengan suasana sangatlah menunjang.

Sebagai salah satu orang yang akan menjadi pelaku pariwisata nantinya, penulis berusaha untuk mengetahui apa yang perlu untuk dilakukan dan dikerjakan bila kerja di bidang pariwisata pada suatu hotel umumnya dan pada *Divisi Food and Beverage* khususnya. kuliah kerja adalah sebagai wadah bagi mahasiswa untuk menerapkan semua bidang ilmu yang telah didapatkan selama ada di bangku kuliah.

Dari uraian tersebut diatas maka penulis mengangkat judul: "**Sistem Operasional Departemen Tata Hidang di Hotel Kalibaru Cottages Banyuwangi**". Alasan penulis membuat laporan ini adalah dikarenakan bahwa departemen *Food and Beverage* dalam kerjanya sangat mempengaruhi baik tidaknya suatu hotel dimata konsumen dan juga pada saat pelaksanaan kuliah kerja penulis ditempatkan di *Divisi Food and Beverage* dan tepatnya pada bagian *Restaurant*.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan program kuliah kerja.

Adapun tujuan dari penulisan laporan ini adalah untuk mengetahui Sistem Operasional Departemen Tata Hidang Hotel Kalibaru Cottages.

I.2.2 Manfaat Program Kuliah Kerja

- a. Memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam menjalani pendidikan akademis pada program D III Pariwisata yang sedang penulis jalani
- b. Pengalaman yang berkaitan dengan masalah perhotelan bertambah karena dengan adanya Kuliah Kerja ini dapat menambah wawasan, kemampuan, ketrampilan dan keahlian dibidang perhotelan





II. GAMBARAN UMUM HOTEL KALIBARU COTTAGES

2.1 Gambaran Umum

2.1.1 Sejarah Hotel Kalibaru Cottages

Hotel Kalibaru Cottages dikelilingi oleh perkebunan kopi dan terletak di lereng gunung, sehingga suasana yang ada terlihat asri dan sejuk. Hotel Kalibaru Cottages ini dibangun di tanah seluas 7 hektar dan yang digunakan sebagai bangunan Cottages seluas 1,5 hektar. Hotel ini mengadakan soft opening pada tanggal 7 Juni 1994, dibawah naungan PT. GRAHA SURYA PERMAI KENCANA.

Hotel Kalibaru Cottages terletak di jalan raya Jember, tepatnya di desa Kalibaru Manis, kecamatan Kalibaru kabupaten Banyuwangi.

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

Hotel Kalibaru Cottages merupakan hotel transit para wisatawan baik domestik maupun mancanegara. Area transitnya yaitu dari Bromo ke Bali atau dari Malang ke Bali. Semula hotel kalibaru bernama "KALIBARU COTTAGES", tapi karena ada peraturan yang mengharuskan pemakaian bahasa Indonesia dengan baik dan benar maka pada tahun 1996 berubah menjadi "HOTEL KALIBARU". Tapi lebih dikenal oleh masyarakat dengan nama hotel Kalibaru Cottages. Oleh karena itu penulis untuk selanjutnya menggunakan nama Hotel Kalibaru Cottages.

Hotel Kalibaru Cottages merupakan hotel menengah yang berbintang 2(dua). Sedangkan segmen pasar yang dituju oleh manajemen hotel 95 % merupakan wisatawan mancanegara. Tamu yang menginap pada tahun 2001 di hotel ini memang rata-rata dari mancanegara dan kebanyakan berbentuk rombongan,yaitu terdiri dari 80% tamu dari Belanda, 15 % tamu asing lainnya (Perancis, Swiss, Australia, Belanda, dll), dan 5 % tamu lokal. Melihat dari tamu yang datang sampai 95% yang berasal dari berbagai bangsa dan latar belakang budaya yang berbeda pula maka secara garis besar mereka suka dihargai dengan pelayanan yang sangat memuaskan, dan secara umum karakteristik yang dimiliki tamu mancanegara yaitu, keras dan sabar dalam arti mereka benar-benar harus dihormati dan dihargai, selain itu rata-rata lama tinggal mereka adalah antara 1-2 hari.

2.1.2 Staf dan Karyawan HOTEL KALIBARU COTTAGES

Jumlah karyawan Hotel Kalibaru Cottages pada tahun 2001 tercatat sebanyak 60 orang yang terbagi dalam berbagai tugas dengan ketrampilan masing-masing antara lain:

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

Sedangkan pendidikan karyawan dalam bentuk prosentase pada tahun 2001, jumlah karyawan sebanyak 60 orang dengan keterangan sebagai berikut:

S1	: 2 % $\rightarrow \frac{2}{100} 60 = 1$
D3	: 5 % $\rightarrow \frac{5}{100} 60 = 3$
D1	: 10 % $\rightarrow \frac{10}{100} 60 = 6$
SMA	: 75 % $\rightarrow \frac{75}{100} 60 = 45$
SMP DAN SD	: <u>8 %</u> $\rightarrow \frac{5}{100} 60 = \underline{5} +$
Jumlah	: 100 % 60 Orang

2.1.3 Fasilitas Yang Terdapat di Hotel Kalibaru Cottages.

1. Fasilitas Umum

Fasilitas Umum yang ada di hotel adalah:

a. Swimming Pool.

Swimming Pool yang terletak ditengah-tengah lokasi hotel, dan memiliki luas 7×10 m yang setiap saatnya air kolam dijaga kesehatan dan kebersihannya. Fasilitas ini dapat digunakan oleh tamu hotel khususnya maupun oleh pihak luar, yaitu tamu yang hanya transit untuk makan di restoran.

b. Restoran

Restoran ini bernama *Mount view Restourant* yang luas 10×15 m dengan fasilitas interior restoran standart restoran internasional dan juga full musik, dan untuk fasilitas lain restoran menyediakan kupon gratis yang berupa *guest passport* untuk menu breakfast bagi tamu yang bermalam di hotel.

c. Meeting Room

Meeting Room dengan luas 10×10 m yang dapat menampung sampai 400 orang. Ruangan ini juga dilengkapi dengan fasilitas AC, musik, dan lain-lain dapat digunakan untuk pertemuan bisnis, acara keluarga, ulang tahun, perkawinan dan lain-lain. Meeting room disewakan Rp.400.000.00 per hari.

d. Art Shop

Art shop dengan fasilitas etalase dan sela-sela ruang kosong yang ada di ruang lobby menyediakan barang-barang souvenir dan lukisan.

e. Parking Area

Tempat parkir yang memiliki luas 20×100 m yang dapat menampung sampai 30 kendaraan keluarga dan 6 bus Pariwisata, selain tempat parkir yang luas untuk masalah keamanan dan ketertiban tempat parkir sangat diutamakan.

2. Fasilitas Kamar

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

Jenis kamar yang dimiliki antara lain:

- a. Double Bed.
- b. Twin Bed
- c. Triple Bed

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

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

2.2 Visi dan Misi Hotel Kalibaru Cottages

2.2.1 Visi Hotel Kalibaru Cottages.

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

2.2.2 Misi Hotel Kalibaru Cottages

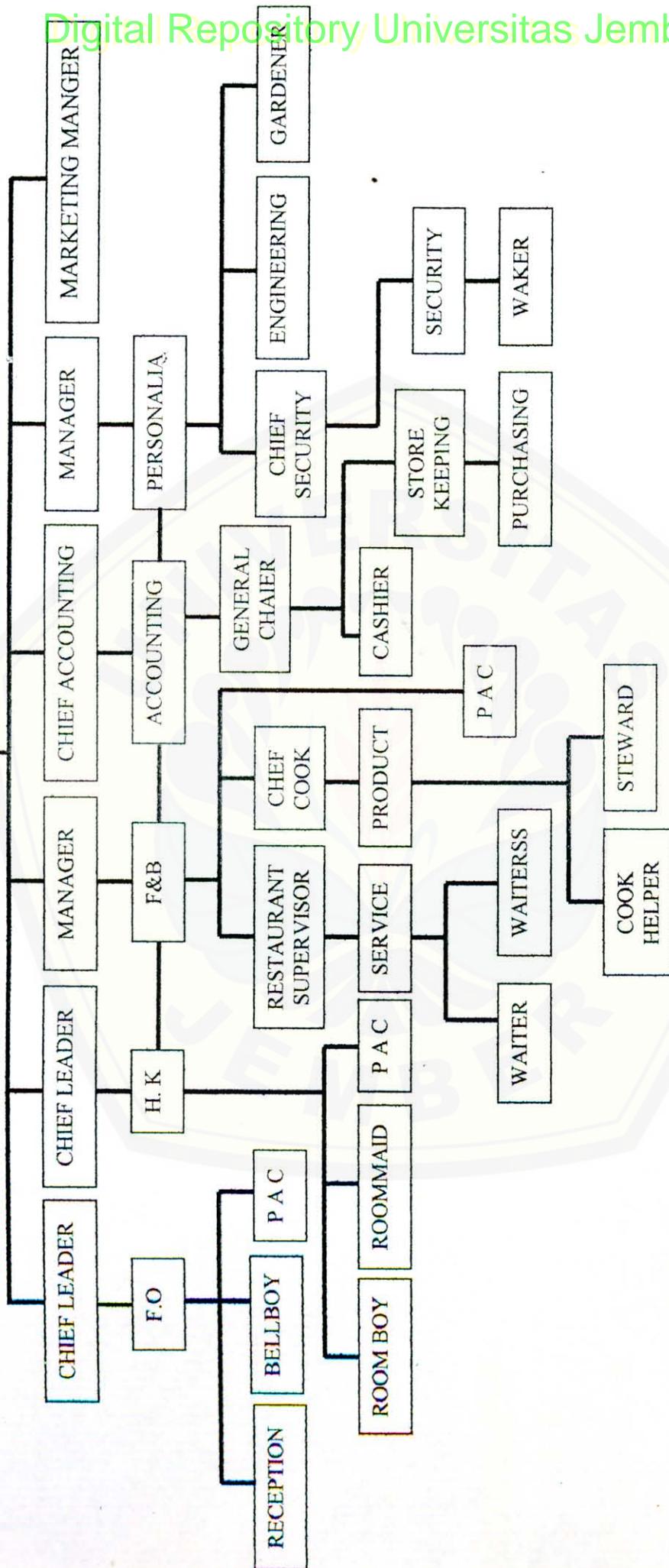
- a. Mencapai target penjualan kamar dan pendapatan di bidang perhotelan dengan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu.
- b. Membentuk karyawan agar memiliki motivasi kerja yang tinggi.

2.3 Organisasi Hotel Kalibaru Cottages

2.3.1 Struktur Organisasi

Gambaran struktur organisasi dapat dilihat pada gambar 1 dan 2

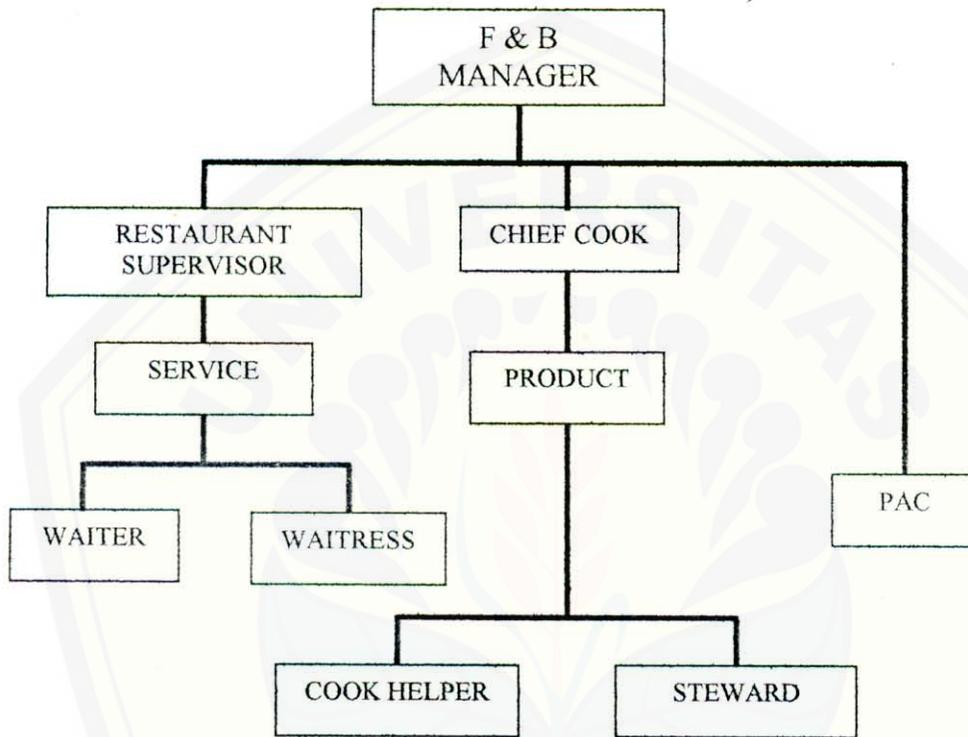
GENERAL MANAGER



Gambar 1 :

Gambar 2 :

STRUKTUR FOOD AND BEVERAGE DEPARTEMENT. HOTEL KALIBARU COTTAGES



Sumber Data : Kalibaru Cottages, 2001

2.3.2 Job Discription

A. *Food And Beverage Chef*

1. Mencheck inventory bahan-bahan yang masih ada di dapur yang dihitung oleh Cook Helper baik yang berupa sayuran, daging maupun buah-buahan dan kaleng-kalengan.
2. Membuat material requisition, berdasarkan menudan inventory bahan yang masih ada melalui Food and Beverage Departement.
3. Menerima dan menyimpan bahan-bahan tersebut didalam dapur.
4. Mengawasi pemakaian bahan-bahan tersebut oleh Cooks / Cook Helper.
5. Mengawasi cara memasak dan mutu setiap macam masakan.
6. Menerima Order dari Coffee shop dan Room Service.
7. Membagi-bagi order tersebut kepada Cooks yang bersangkutan.
8. Mengawasi persiapan / pengaturan porsi-porsi makanan di meja dapur.
9. Bekerja sama dengan Room Service dan Restaurant Supervisor maupun waiter / waitress.
10. Mengawasi penggunaan equipment.
11. Segera melaporkan kerusakan-kerusakan tersebut kepada Engineering melalui Food and Beverage Departement.
12. Mengkoordinir semua crew kitchen agar bekerja sama dengan crew Departemant lainnya.
13. Membimbing crew kitchen berdisiplin dan menjaga mutu masakan.

B. *Food and Beverage Cook / Bakers*

1. Menerima order dari Chef sesuai dengan order dan keahliannya.
2. Mengambil bahan-bahan yang diperlukan dan mempersiapkan sebelum memasak.
3. Mencheck equipment untuk memasak.
4. Memasak / membuat roti.
5. Menyiapkan porsi-porsi masakan dan mengatur di meja makan.
6. Melaporkan kepada Chef bahwa order nomor sekian telah siap.
7. Membersihkan equipment yang kotor, untuk masakan berikutnya yang lain macamnya.

8. Melaksanakan order lain dari Chef.
9. Mencatat tata tertib karyawan hotel dengan baik.

C. *Food and Beverage Cook Helper*

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

D. *Food and Beverage Chef Steward*

1. Mencheck secara teratur Kitchen dan semua stewarding area lainnya, barang-barang, equipment selalu bersih dan ready to use.
2. Membuat requisition untuk keperluan steward :
 - Glassware
 - Chinaware
 - Kitchen Utensils
 - Cleaning Utensils
3. Mengadakan inventarisasi sebulan sekali atas semua Equipment tersebut
4. Membuat schedule dari pada : Daily, Weekly dan Monthly cleaning.
5. Mendidik semua steward tentang bagaimana mencegahtimbulnya kebakaran, cara menggunakan alat pemadam kebakaran.
6. Mengawasi dan mengatur efficieny kerja steward sehari-hari.
7. Memelihara kerja sama dartement-departement lainnya.
8. Memindahkan electric equipment yang sudah jelas tidak bisa dipakai keluar dari Stewarding area.
9. Mengawasi dan memimpin washing- rinsing dari Chinaware and Glasswar.
10. Mengatur burnishing , polishing, semua silver ware dan coffee ware.
11. Mengatur penyimpanan semua chinaware, glassware dan silverware.
12. Memeriksa persediaan es harus selalu ada.

E. Food and Beverage Steward

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

F. Food and Beverage Manager

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

G. Food and beverage restaurant and bar supervisor

1. Mengontrol dan mengatur bar dan restaurant.
2. Mencheck apakah anak buahnya datang tepat pada waktunya.
3. Mengatur peralatan bar dan restaurant:
 - Gelas-gelas apakah sudah bersih.
 - Bar dan restaurant apakah sudah bersih dan teratur letaknya.
4. Beverage preparation: mencheck jumlah sisa semua beverage pada pagi hari itu untuk dasar requisition hari itu.
5. Memeriksa kursi-kursi, asbak, supplies dan material.
6. Setengah jam sebelum waktunya buka harus sudah selesai dengan persiapannya.
7. Menjaga kelancaran service.
8. Mengawasi bar tender dan restaurant waiter dalam mencampur minuman-minuman menurut perbandingan yang tertentu sera menyajikan makanan ke meja tamu dengan benar.
9. Menghandle tamu-tamu yang mabuk.
10. Mengawasi segala penjualan food and beverage masuk ke dalam cash register.
11. Menjaga suasana restaurant dan bar menyenangkan para tamu.
12. Menutup restaurant dan bar tepat pada waktunya.
13. Mengatur pembukuan persediaan, penjualan semua minuman.
14. Membuat laporan harian penjualan kepada food and beverage manager.
15. Bila perlu mengajukan macam minuman baru yang selalu diminta oleh tamu.
16. Berusaha mengajukan penjualan makanan dan minuman.
17. Mengawasi dan mengkoordinir dalam service kepada tamu.
18. Merencanakan stock, requisition untuk satu minggu mendatang kepada food and beverage manager.
19. Menghandle guest comments.
20. Mengawasi para waiter / waitress dalam:
 - Kebersihan tangan atau kuku.
 - Kerapian rambut.

- Kebersihan sepatu.
 - Kebersihan pakaian.
21. Membimbing cara service kepa tamu.
 22. Mengawasi perlengkapan-perengkapan meja.
 23. Bertanggung jawab atas kebersihan dan pemeliharaan peralatan di dalam diningroom.
 24. Mengawasi cara mengatur meja / makan (table set up).
 25. Mengawasi inventory stock requirements.
 26. Membagi order-order tamu kepada waiter / waitress dan kitchen.
 27. Memimpin dan mengatur pelayanan.
 28. Menginstruksikan kepada waiter untuk membersihkan meja dan mengatur kembali untuk tamu-tamu berikutnya.
 29. Menghandle kesalahan dan misi dalam check-check dari cashier dan menyelesaikan.
 30. Memeriksa tugas-tugas waiter dalam:
 - sugar bawl
 - salt / pepper
 - counting
 - separating
 - returning to laundry
 - receiving of linen
 31. Mengkoordinir dan membimbing waiter / waitress demi peningkatan service dan disiplin karyawan.
 32. Melaksanakan instruksi-instruksi lain dari food and beverage manager.
 33. Mengatur weekly schedule para waiter dan waitress.
 34. Melaporkan secara langsung kepada food and beverage manager:
 - Job evaluation tiap karyawan.
 - Kekurangan-kekurangan di restaurant outlet.
 - Membuat laporan mingguan.
 - Menjaga semua kejadian dala logbook.

H. Food and beverage waiter / waitress

1. Menerima tamu dan mempersilahkan memilih tempat duduk.
2. Menyodorkan menu dan melayani.
3. Melayani permintaan-permintaan / order lain dari tamu (snack dan lain-lain).
4. Membersihkan ashtray dan kertas-kertas permen.
5. Membersihkan dan mengatur kembali meja-meja, kursi dan lampu-lampu;
6. Mengatur dan melayani pembayaran-pembayaran cash dari tamu.
7. Menerima pesanan-pesanan order dari para tamu.
8. Menunggu dengan sikap sopan selama tamu memilih menu.
9. Menjawab pertanyaan-pertanyaan tamu dengan sopan.
10. Melayani tamu sesuai dengan ordernya.
11. Bekerja dibawah pimpinan supervisor.
12. Membersihkan gelas-gelas, silver dan chinaware.
13. Mengatur meja sesuai dengan procedure yang ada.
14. Selalu siap di tempat kerja kecuali seizin supervisor.
15. Membersihkan dan mengatur kembali untuk tamu yang akan datang.
16. Memberikan greeting kepada tamu yang datang / keluar coffee shop.
17. Membawa kembali peralatan makan dan minum ke dapur jangan sampai ketinggalan untuk siap dipergunakan kembali untuk tamu berikutnya.

KESIMPULAN

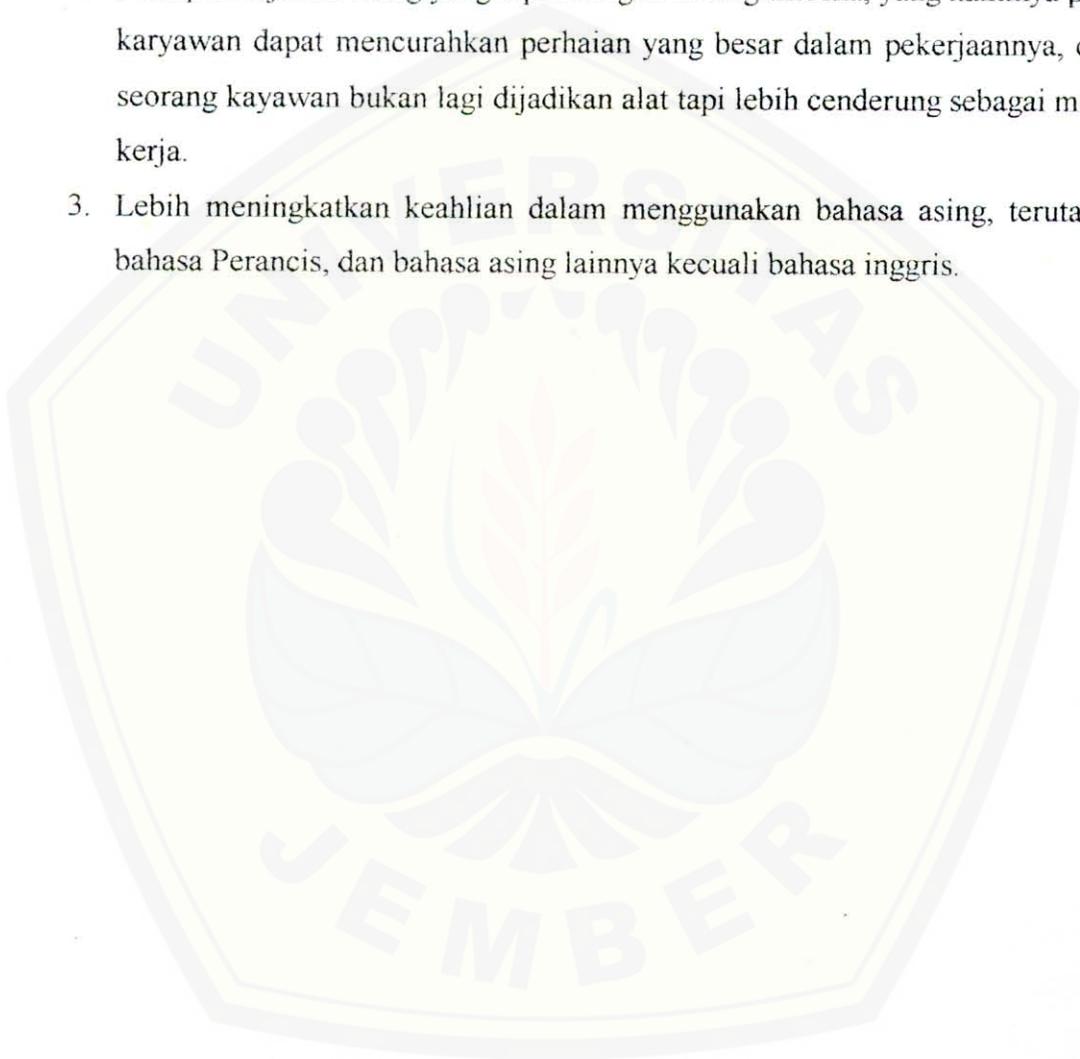
Peran Food and Beverages Departement dalam menunjang kinerja suatu Hotel sangatlah penting, dalam hal itu disebabkan Food and Beverages Departement yang secara operasional selalu memberikan pelayanan untuk menjamin keberhasilan pengusaha suatu restoran, selain mutu kelezatan, pelayanan dan juga faktor harga yang sangat menunjang, maka dari itu karyawan Food and Beverages Departement secara operasionalnya berhadapan langsung dengan tamu, sehingga mutu dan kualitas pelayanan dapat menjadikan cermin dari suatu Hotel.

Sistem Operasional Departemen Tata Hidang di Hotel Kalibaru Cottages lebih cenderung menerapkan tipe servis model Russian Service dan American Service, karena lebih praktis dan efisien. Selain itu juga faktor pendidikan tenaga kerja yang dimiliki masih relatif rendah, yaitu pada tahun 2001 rata-rata pendidikan adalah tamat SD sampai tamat SLTU.

Pada teori maupun prakteknya peran Food and Beverages Departement sangatlah besar dalam menunjang dan menjaga image konsumen terhadap layanan Hotel yang diberika, dan ini berarti menjamin eksistensi Hotel tersebut dalam perannya pada bidang pariwisata maupun bisnis.

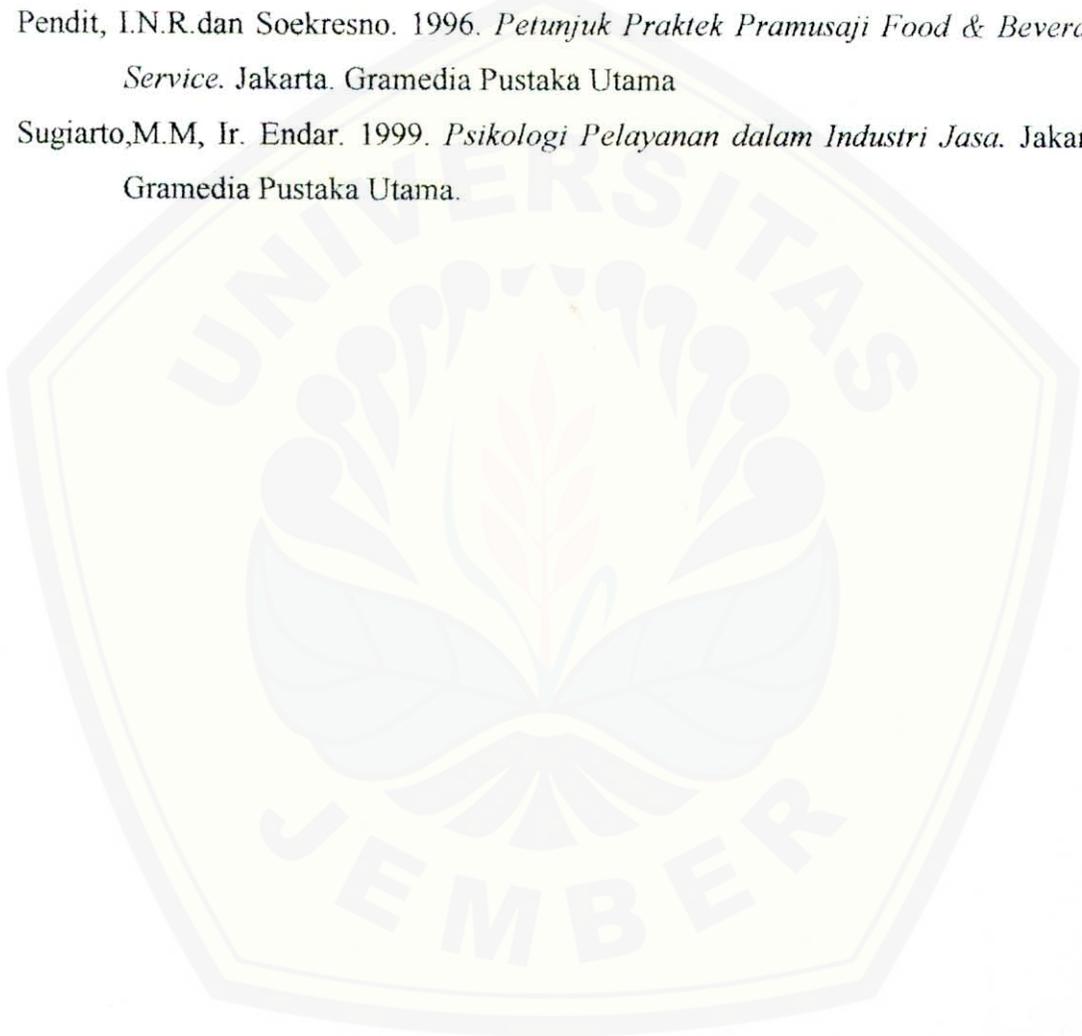
SARAN - SARAN

1. Diharapkan untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia, dalam meningkatkan suatu kinerja hotel agar mampu menyajikan jasa yang berkualitas.
2. Memperkerjakan orang yang tepat dengan bidang mereka, yang nantinya para karyawan dapat mencurahkan perhaian yang besar dalam pekerjaannya, dan seorang karyawan bukan lagi dijadikan alat tapi lebih cenderung sebagai mitra kerja.
3. Lebih meningkatkan keahlian dalam menggunakan bahasa asing, terutama bahasa Perancis, dan bahasa asing lainnya kecuali bahasa inggris.



DAFTAR PUSTAKA

- Manguwerdoyo, Sudiarto. 1999. *Pengantar Industri Akomodasi & Restoran*. Jakarta. Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Pendit, Nyoman S. 1994. *Ilmu Pariwisata*. Jakarta. Pradnya Paramita
- Pendit, I.N.R. dan Soekresno. 1996. *Petunjuk Praktek Pramusaji Food & Beverage Service*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiarto, M.M, Ir. Endar. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.



LAMPIRAN





Nomor : 517/A.25.1.2/PP.9/2001
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : *Pelaksanaan Kegiatan Magang*

7 Maret 2001

Kepada : Yth. Pimpinan
KALIBARU COTTAGE
Jl. Raya Kalibaru-Banyuwangi
di-
BANYUWANGI

Menindak lanjuti Surat kami Nomor:840.J.25.1.2/PP.9/2001 tertanggal 2 Maret 2001 perihal seperti pada pokok surat, maka pelaksanaan kegiatan Magang Mahasiswa D-III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember di KALIBARU COTTAGE Kalibaru-Banyuwangi dengan ini kami menugaskan mahasiswa untuk melaksanakan magang (surat tugas terlampir).

Selanjutnya pengaturan jadwal dan pelaksanaan magang sepenuhnya kami serahkan kepada Saudara sesuai dengan tata tertib dan disiplin kerja yang berlaku. Kami berharap selama melaksanakan magang, mahasiswa diberi kesempatan untuk praktek.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya yang baik kami sampaikan terima kasih.

a.n. Dekan,
Pembantu Dekan I

[Signature]
Drs. UMAIDI RADI, MA
IP: 130 239 058

Tembusan kepada:

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

**SURAT TUGAS**

No. 442/J.25.L2/PP.9/2001

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

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

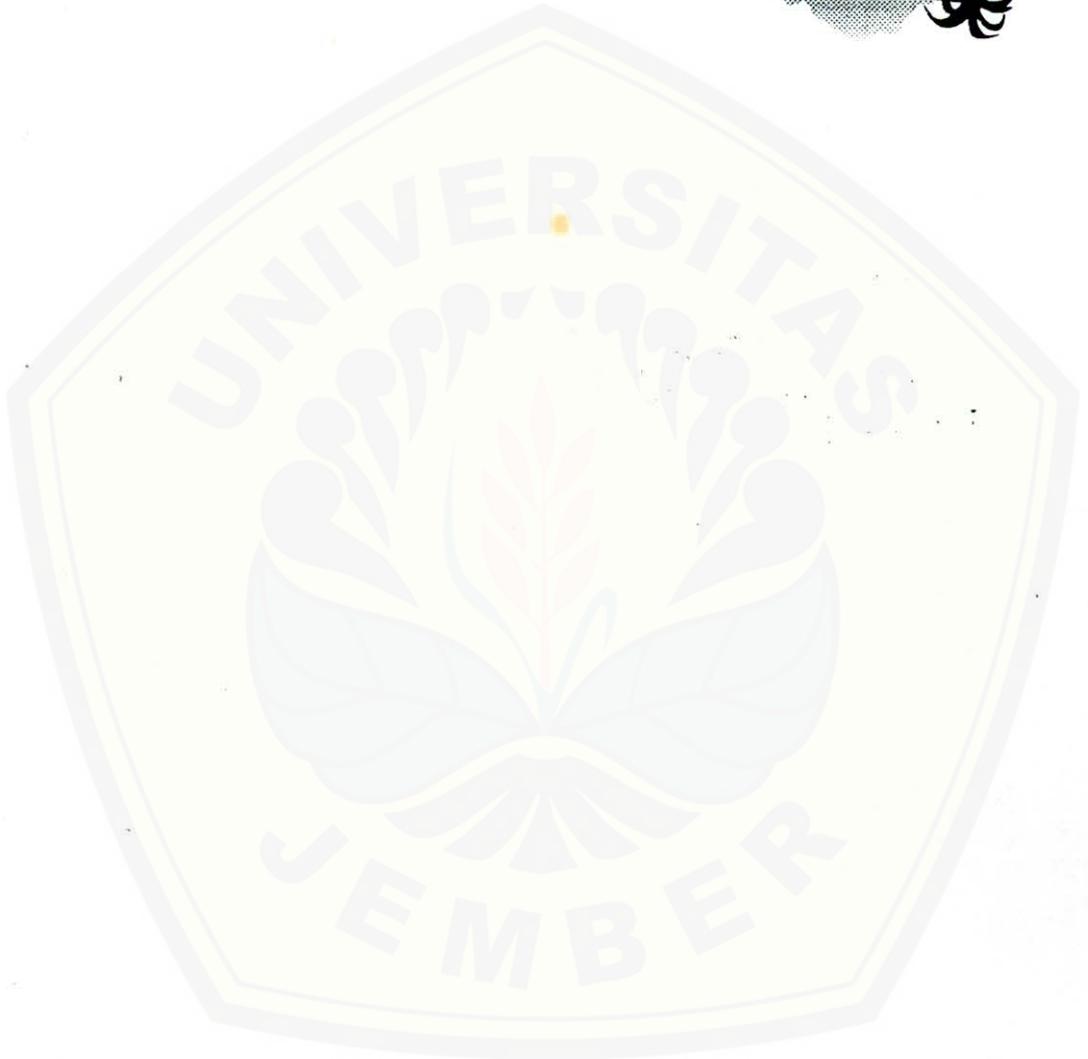
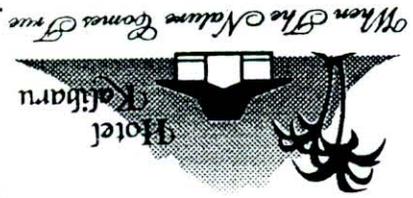
Untuk mengikuti Program Magang di KALIBARU COTTAGE Kalibaru-Banyuwangi selama 30 hari (efektifnya) terhitung sejak tanggal yang ditetapkan sampai dengan selesai. Selama melaksanakan kegiatan magang diwajibkan mengikuti tata tertib dan disiplin kerja yang berlaku ditempat Magang.

a.n. Dekan
Pembantu Dekan I



GUEST PASSPORT

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



Address : Jl. Raya Jember, Kalibaru, Banyuwangi, Phone : (0333) 897333 (4 Lines), Fax (0333) 897222
 Representative Office : PT. MUJUR SURYA Jl. Bromo No. 33 Malang No. 65112 Jawa Timur
 Phone : (0341) 322333 (Hunting), 327955 (Hunting), Fax: (0341) 361633, Telex : 31536 MUJUR IA

NO.	DESCRIPTION	TOTAL	AWAL	MUSAK	TOTAL SEKARANG
01.	KURAS MODENA				
02.	TIMBANGAN				
03.	TISPENCER				
04.	GAYUNG				
05.	MIXER				
06.	BLANDER BESAR				
07.	BLANDER KECIL				
08.	TOUSTER				
09.	MIKROW				
10.	WAJAN (K)				
11.	WAJAN (B)				
12.	PRESSER				
13.	PANCI				
14.	SAUCE PAN GAGANG				
15.	SAUCE PAN TELINGA				
16.	KOMPOM (B)				
17.	KOMPOM PINNAT				
18.	KOMPOM MRK MODENA				
19.	RICE COOKER				
20.	LEMARI ROTI				
21.	EGG SLICERS				
22.	PISAU DAGING				
23.	CETAN KELAPA				
24.	PILLEN				
25.	HAMMER				
26.	CATLING BOARD				
27.	TEMPAT BUNBU				
28.	PANGGANGAN SAPE				
29.	PANCI UTK MASAK AIR				
30.	SARINGAN SANTAN (B)				
31.	SARINGAN SANTAN (S)				
32.	CETAN AGAR-AGAR				
33.	SARINGAN CENDOL				
34.	PLASTIK KOTAK (B)				
35.	PLASTIK KOTAK (K)				

DATE: _____
 FOOD & BEVERAGE INVENTORY (PRODAG)



NO	DESCRIPTION	TOTAL	TOTAL	TOTAL
86.	PLASTIK OVAL			
87.	PLASTIK BULAT			
38.	KRANJANG (B)			
39.	KRANJANG (S)			
40.	KRANJANG (K)			
41.	SEMOK			
42.	TEFLON (B)			
43.	TEFLON (K)			
44.	NICE SPOON KAYU			
45.	TEMPAT TARUH PINGG			
46.	LEMARI STENLIS			
47.	SARINGAN KOPI			
48.	PANGCI STENLIS			
49.	SOTEI			
50.	EMOS BESAR			
51.	KRANJANG TEMPAT			
	CUCI (K)			
52.	KRANJANG TEMPAT			
	CUCI (B)			
53.	TERMOS TEMPAT SOUP			
54.	DANDANG (B)			
55.	DANDANG (K)			
56.	TOPLES PLASTIK			
57.	TEMPAT MINYAK			
58.	TOPLES STENLIS			
59.	PENGGERUSAN			
60.	PISAU BUAH			
61.	PISAU SERVICE			
62.	ALAT PEMADAM			
	KEBAKARAN			
63.	CUMEK (K)			
64.	CUMEK (B)			
65.	PANGCI (B)			
66.	KUKAS MRK HITACHI			
	TOTAL			
			RUSAK	SEKAMANG

FOOD & BEVERAGE INVENTORY (PRODAG)





Reservation Chart

MONTH OF : JUNE '01

DATE	NAME OF GUEST				TOTAL
1.	INDRIANO 1	4 RALIS 1	SP. SENAY 1	PAKSI 1	
2.	HSS C-50 1	SUN T. 1	SUN T. 1	PAKSI 1	
3.	HSS C-51 1	VEN. KEMAN 1	VEN. KEMAN 1	VEN. KEMAN 1	
4.	ITV. A. A 25	HSS C-51 14	PAHARAHMA 1		
5.	HSS 6-51 14	HSS 6-53 15			
6.	HSS 6-53 15	SHAFIA 2			
7.	ISWARA 2				
8.	WONCEI ST 1	GRIENT E 1			
9.	AGUNG INDI 1	INDRIANO 1	SUN T. 1	SUN T. 1	
10.					
11.	ITV. S. A 26	HSS 5 8	PANGRAMA 1	ITV. S 26	
12.	SUN T. 1	HSS 6-51 17	NIRES 2		
13.	HSS 6-51 17	FUEL TOUR 5			
14.	ALFA ARIM 8	S. JALAN 5			
15.	JUSTI NUBA 13	PANGRAMA 4	NIG. 2 12	S. JALAN 7	S. JALAN 5
16.	PHASIRAWA 1	S. JALAN 5	JACRAL 5	PENBUK 4	



DATE	NAME OF GUEST				TOTAL
17.	JACRAL 5	INDRIANO 4	INDRIANO 4	SHAFIA 1	
18.	ITV. 6 26	ITV. 6 A 26	PENBUK 4	SHAFIA 1	
19.	SUN T. 1	PENBUK 4	SUN T. 1	SHAFIA 1	
20.	S. JALAN 7	PENBUK 4	SUN T. 1	SHAFIA 1	
21.	S. JALAN 7	PENBUK 4	SUN T. 1	SHAFIA 1	
22.	ALFA ARIM 2	SUN T. 1	SUN T. 1	SHAFIA 1	
23.	HSS 6-51 26	SUN T. 4	SUN T. 1	SHAFIA 1	
24.	HSS 6-51 26	SUN T. 4	SUN T. 1	SHAFIA 1	
25.	ITV. 7 15	ITV. 7 A 26	HSS 6-51 26	SHAFIA 1	
26.	HSS 6-51 26	HSS 6-51 26	HSS 6-51 26	SHAFIA 1	
27.	HSS 6-51 26	HSS 6-51 26	HSS 6-51 26	SHAFIA 1	
28.	PANGRAMA 4	ISWARA 1			
29.					
30.	JACRAL 1				
31.					



DAFTAR : ADANYA ORANG ASING YANG MENGINAP
 DI HOTEL :
 PADA TANGGAL :

No.	N A M A	IK PR	Kebangsaan	Nomor Paspor	A l a m a t	Pekerjaan	Jenis Visa	D a r i	Tujuan	Tanggal		Ket.
										Datang	Berangkat	
1	M T S V I N D A		INDONESIA		RT TANGKAPDA	TOUR GUIDE		MALANG	ISALI	20.08.01	4.08.01	
2	DH. MUGERANG		"		"	"	"	"	"	"	"	"
3	DH. VANDER BENN		"		"	"	"	"	"	"	"	"
4	DH. Schimmichel		"		"	"	"	"	"	"	"	"
5	DH. Benné		"		"	"	"	"	"	"	"	"

Kalibaru, tgl. 20
 PETUGAS,

(.....)

