



LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

MANFAAT BAHASA INGGRIS DALAM BIDANG PELAYANAN
DI *FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT*
HOTEL BANDUNG PERMAI JEMBER

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih
Gelar Ahli Madya (A.Md)
Program Diploma Tiga Fakultas Sastra
Universitas Jember

Asal	: Hadiah	S
Terima	: Pembelian	
No. Induk	: Tgl. 15 JUL 2003	
		Klass
		428
		AG4
		m

Oleh :

Dewi Agustin
000100101067

SRS

e.1

PROGRAM DIPLOMA TIGA BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA
UNIVERSITAS JEMBER
2003

PENGESAHAN

Pengawas / Penanggung Jawab



"HOTEL BANDUNG PERM I"
Jl. Hayam Wuruk 38 Telp. 484528
FAX. 486500
J E M B E R

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Wanto Adi'.

Wanto Adi
Resident Manager

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Erna Cahyawati'.

Erna Cahyawati, SS
NIP 132 231 412

Ketua Jurusan D III Bahasa Inggris

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Drs. H. Mohamad Busjairi'.

Drs. H. Mohamad Busjairi
NIP 130 261 682

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember



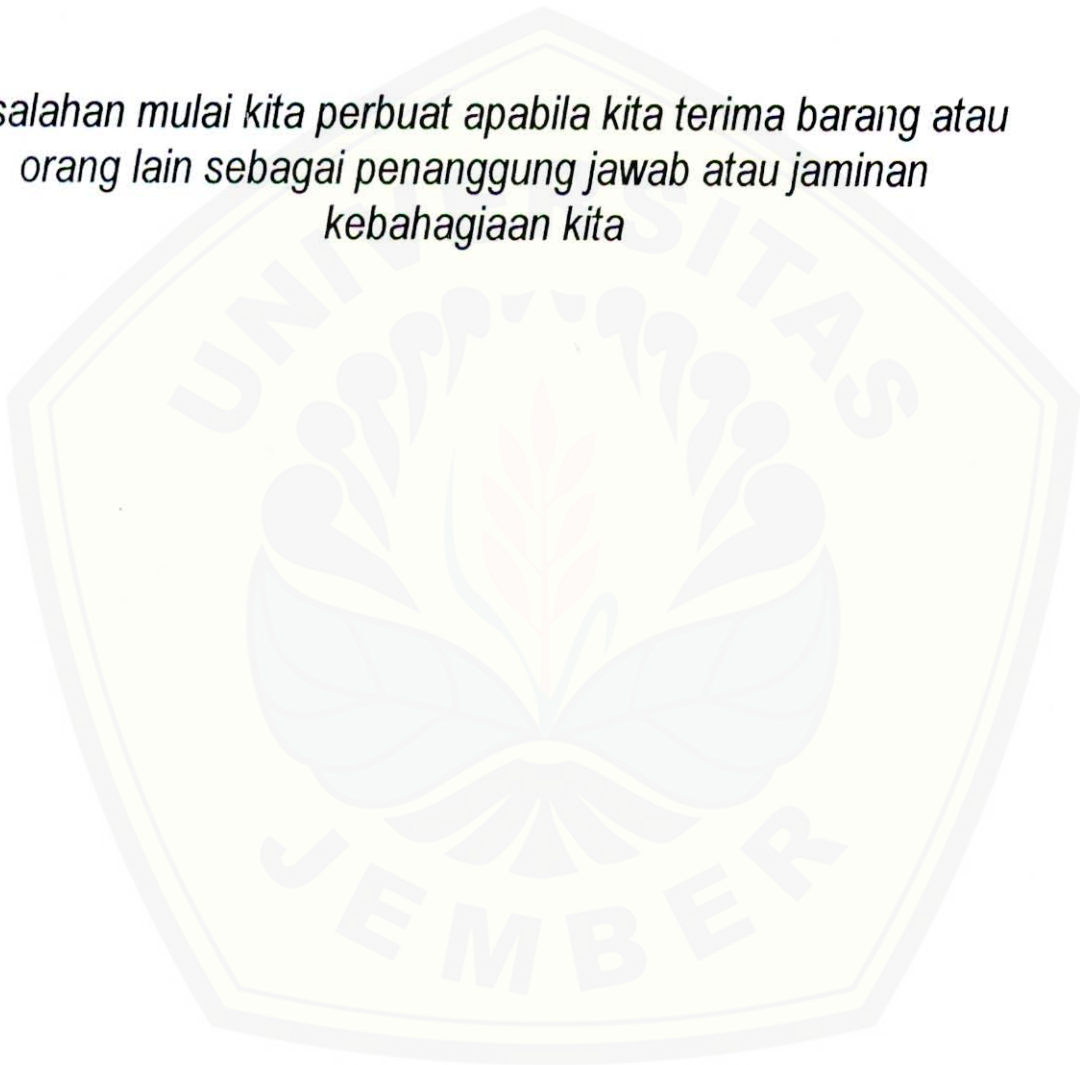
A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Drs. H. Marwoto'.

Drs. H. Marwoto
NIP 130 368 790

MOTTO

*Orang berakal adalah orang yang mau menerima nasehat
dan meminta nasehat dari orang lain*

*Kesalahan mulai kita perbuat apabila kita terima barang atau
orang lain sebagai penanggung jawab atau jaminan
kebahagiaan kita*



PERSEMBAHAN

Laporan akhir ini aku persembahkan kepada :

- 1. Ayah dan Ibu tercinta atas segala doa dan dorongan dari segi apapun selama ini*
- 2. Bagus Indra atas semangat yang diberikan sampai laporan ini selesai*
- 3. Sahabatku dan teman-temanku di "ACHA"*
- 4. Agung Pambudi atas nasehat-nasehat yang baik selama ini*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan taufiq serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan dengan judul "Manfaat Bahasa Inggris Dalam Bidang Pelayanan di Food and Beverage Department Hotel Bandung Permai Jember" ini dengan baik dan lancar sebagai syarat kelulusan Program Diploma Tiga Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember. Penulis yakin tanpa bantuan-Nya tidak akan mampu menyelesaikan laporan ini.

Penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak yang turut membantu dan memberikan saran-saran serta dukungan moral maupun material sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

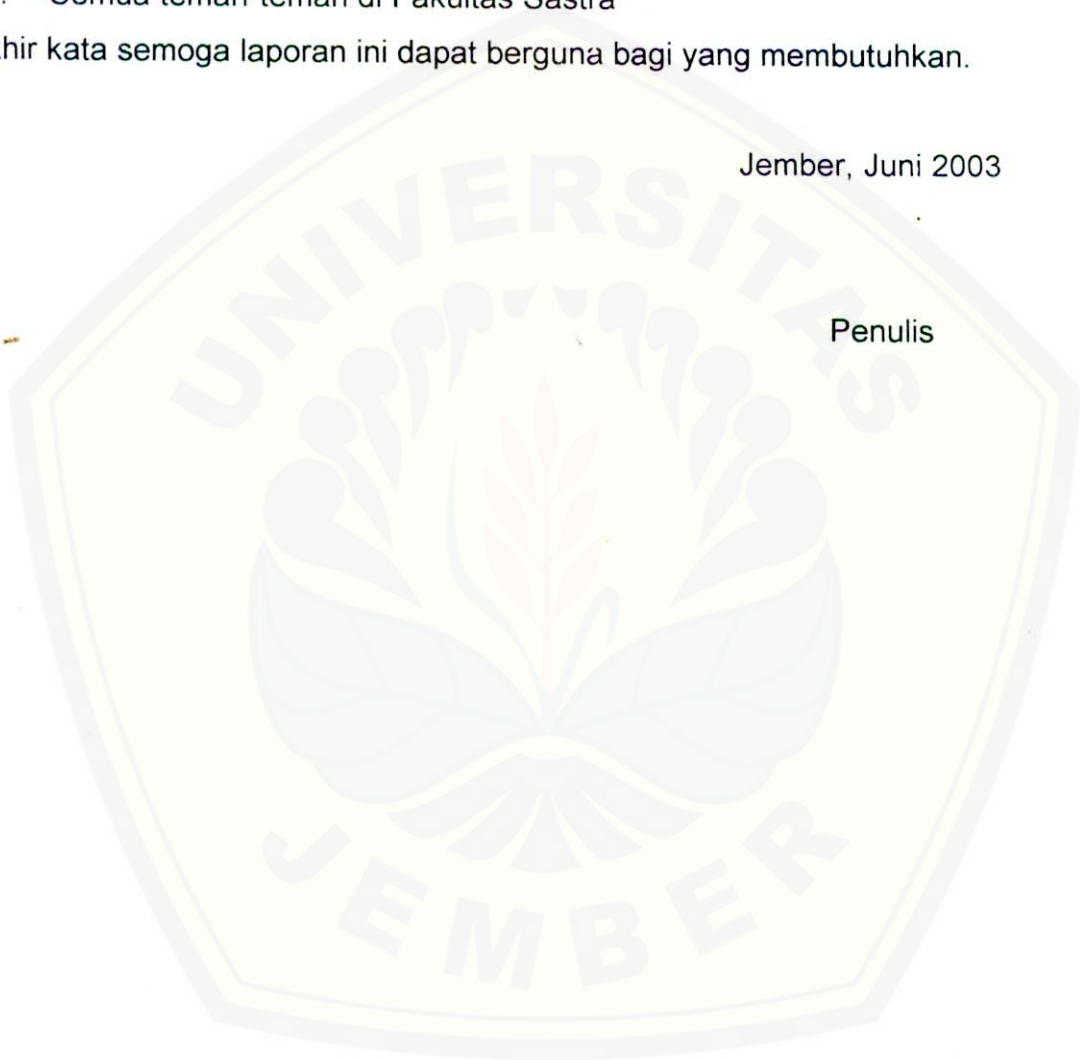
1. Bapak Drs. H. Marwoto selaku Dekan Fakultas Sastra Unuversitas Jember.
2. Bapak Drs. H. Mohamad Busjairi selaku Ketua Jurusan Program DIII Bahasa Inggris Fakultas Saatra Universitas Jember
3. Bapak Drs. Wissasongko selaku Sekretaris Jurusan Program DIII Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember
4. Ibu Erna Cahyawati,SS selaku Dosen Pembimbing
5. Bapak Drs. Muhammad Ilham selaku Dosen Wali
6. Bapak Warto Adi selaku Resident Manager Hotel Bandung Permai Jember
7. Bapak Satriyo Lelono selaku Food and Beverage Manager Hotel Bandung Permai Jember
8. Bapak Mustakim selaku Kepala Bagian Personalia Hotel Bandung Permai Jember

9. Seluruh staff dan karyawan Hotel Bandung Permai Jember
10. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Sastra
11. Ghusti yang telah membantu laporanku ini
12. Teman-temanku di ACHA team, Ida, Fatim, Lely dan Siti
13. Semua teman-teman di Fakultas Sastra

Akhir kata semoga laporan ini dapat berguna bagi yang membutuhkan.

Jember, Juni 2003

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PENGESAHAN	II
HALAMAN MOTTO	III
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	IV
KATA PENGANTAR.....	VI
DAFTAR ISI	
LAMPIRAN	
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Tujuan Praktek Kerja Nyata	3
1.3 Manfaat Praktek Kerja Nyata	3
1.4 Obyek Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.5 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	3
1.6 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	4
BAB II. LANDASAN TEORI	5
2.1 Definisi dan Kriteria Klasifikasi Hotel	5
2.1.1 Definisi Hotel.....	6
2.1.2 Kriteria Klasifikasi Hotel.....	8
2.2 Gambaran Umum <i>Food and Beverage Department</i>	8
2.2.1 Pengertian <i>Food and Beverage Department</i>	9
2.2.2 Peranan <i>Food and Beverage Department</i>	10
2.2.3 Bagian-bagian <i>Food and Beverage Department</i>	10
2.2.4 Peralatan yang digunakan di <i>Food and Beverage Department</i>	10

2.2.5 Hubungan antara <i>Food And Beverage Department</i> dengan Departemen yang Lain di dalam Hotel.....	10
2.3 Tugas Sebagai Seorang <i>Waiter dan Waitress</i>	11

BAB III. GAMBARAN UMUM HOTEL BANDUNG PERMAI JEMBER

4.1 Sejarah Singkat Hotel Bandung Permai Jember.....	17
4.2 Struktur Organisasi Hotel Bandung Permai Jember	18
4.3 Bidang Usaha dan Departemen di Dalam Hotel	20
4.4 Fasilitas-fasilitas Hotel Bandung Permai Jember.....	24
4.4.1 Fasilitas Pokok.....	24
4.4.2 Fasilitas Pendukung.....	25
4.5 Pembagian Jam Kerja Karyawan	26

BAB IV. KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA

4.1 <i>Setting Up and Table Setting</i>	28
4.2 <i>Seating Guest</i>	29
4.3 <i>Taking Order</i>	30
4.3.1 <i>Taking Order in Restaurant</i>	29
4.3.2 <i>Taking Order with Room Service</i>	30
4.4 <i>Serving The Food</i>	32
4.5 <i>Delivering A Room Service</i>	32
4.6 <i>Handling Complaints</i>	34
4.7 <i>Clearing Up</i>	35
4.7.1 <i>Clearing Up in Restaurant</i>	35
4.7.2 <i>Clearing Up in The Room</i>	36
4.8 <i>Payment</i>	36

BAB V. PERANAN BAHASA INGGRIS DI FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT

5.1	Pengertian dan Pentingnya Bahasa Inggris di <i>Food and Beverage Department</i>	38
5.1.1	Pengertian Bahasa Inggris di <i>Food and Beverage Department</i>	38
5.1.2	Pentingnya Bahasa Inggris di <i>Food and Beverage Department</i>	38
5.2	Penerapan Bahasa Inggris di <i>Food and Beverage Department</i>	39
5.3	Kendala-Kendala Penggunaan Bahasa Inggris di <i>Food and Beverage Department</i>	40
5.4	Solusi Mengatasi Kendala-kendala Penggunaan Bahasa Inggris di <i>Food and Beverage Department</i>	40
5.5	Manfaat Penguasaan Bahasa Inggris di <i>Food and Beverage department</i>	41

BAB VI. PENUTUP

6.1	Kesirnpulan	42
6.2	Saran	43

DAFTAR PUSTKA

LAMPIRAN

IN HOUSE GUEST LIST

DAILY RESTOURANT CASHIER REPORT

BILL FOR BEVERAGE

BILL FOR COFFEE SHOP

FUNCTION ORDER

FUNCTION MENU

DAFTAR MENU

DAFTAR HADIR





BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Praktek Kerja Nyata

Hotel merupakan salah satu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial. Hotel menyediakan pelayanan jasa penginapan, makanan dan minuman serta layanan pendukung lainnya. Sebagai salah satu unsur pariwisata, hotel mempunyai peran yang cukup berarti dalam memberikan pelayanan bagi wisatawan. Oleh sebab itu hotel dengan fasilitasnya harus mampu memenuhi kebutuhan wisatawan.

Pelayanan hotel seperti halnya Hotel Bandung Permai Jember berkaitan dengan penyediaan kamar-kamar dan minuman serta fasilitas penunjang lainnya untuk para tamu, dimana tamu tidak hanya menginginkan kebersihan atau kelezatan makanan yang disajikan namun juga gaya atau cara pelayanan, pelayanan kenyamanan dan keamanan sehingga dapat memenuhi kebutuhan fisik dan psikologis.

Masalah pelayanan yang diberikan kepada tamu merupakan faktor yang paling penting bagi perusahaan jasa perhotelan dalam menjalankan usahanya. Cara memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan akan menimbulkan kesan tersendiri yang membuat para tamu betah untuk tinggal dan ingin kembali. Agar tujuan ini tercapai maka hotel memiliki departemen dan setiap departemen mempunyai tugas dan tanggung jawab yang berbeda. Salah satu departemen yang memegang peranan dalam operasional hotel sehari-hari adalah *Food and Beverage Department*.

Food and Beverage Department memiliki dua sub departemen yaitu *Food and Beverage Product* yang bertugas untuk memasak makanan dan minuman sesuai dengan pesanan tamu, dan *Food Beverage Service* yang

bertugas untuk menulis makanan dan minuman yang dipesan tamu serta menghidangkan kepada tamu. Bagian ini dilaksanakan oleh *waiter* dan *waitress* yang sangat menentukan citra *Food and Beverage Department* khususnya hotel. Karena mereka langsung berhubungan dengan para tamu, maka para *waiter* dan *waitress* dituntut untuk bisa berkomunikasi secara baik dan sopan dengan tamu, baik tamu domestik maupun tamu mancanegara. Untuk memudahkan komunikasi dengan tamu mancanegara seharusnya *waiter* dan *waitress* memiliki kemampuan bahasa asing khususnya Bahasa Inggris agar tidak terjadi kesalah pahaman. Selain itu seorang *waiter* dan *waitress* harus memiliki pemahaman tentang menu-menu sehingga mereka bisa menjelaskan dalam bahasa asing dalam hal ini Bahasa Inggris, utamanya menu-menu domestik apabila seorang tamu mancanegara bertanya kepada *waiter* maupun *waitress*. Para *waiter* dan *waitress* juga harus selalu memperhatikan etika dalam setiap melakukan komunikasi dengan para tamu.

Dengan melihat pentingnya manfaat Bahasa Inggris dalam memperlancar proses kinerja suatu hotel khususnya dalam Food and Beverage Departement, maka penulis memilih judul laporan akhir "***Manfaat Bahasa Inggris dalam Bidang Pelayanan di Food and Beverage Department Hotel Bandung Permai Jember.***"

1.2 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Mahasiswa Program Diploma III Bahasa Inggris berkewajiban melaksanakan Praktek Kerja Nyata. Adapun tujuan Praktek Kerja Nyata adalah sebagai berikut :

1. Memenuhi salah satu persyaratan kelulusan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md).

2. Untuk mempraktekan teori-teori yang diperoleh dalam perkuliahan yang berhubungan dengan perhotelan serta penerapannya dalam kegiatan Praktek Kerja Nyata
3. Untuk mengetahui dan mempraktekkan mekanisme kerja *Food and Beverage Service* pada sebuah hotel.

1.3 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata diharapkan memberi manfaat pada mahasiswa. Beberapa manfaat tersebut adalah :

1. Sebagai sarana latihan kerja dalam menerapkan ilmu yang diperoleh selama dibangku kuliah.
2. Agar mahasiswa dapat menumbuhkan sikap disiplin dan profesional dalam bekerja.
3. Memberikan bekal dalam mengenai *Food and Beverage Service* dan kegiatan operasionalnya
4. Mengetahui dan mempraktekan secara langsung kemampuan Bahasa Inggris dalam dunia perhotelan khususnya di bagian *Food and Beverage Department*.

1.4 Obyek Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Obyek kegiatan Praktek Kerja Nyata yang dilaksanakan adalah di Hotel Bandung Permai, jalan Hayam Wuruk 38 Jember. Penulis ditempatkan pada Food and Beverage Department selama Praktek Kerja Nyata dilaksanakan.

1.5 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

Praktek Kerja Nyata dilaksanakan selama satu setengah bulan. Kegiatan Praktek Kerja Nyata dimulai pada tanggal 1 Februari 2003 dan berakhir pada

tanggal 15 Maret 2003. total jam kerja yang telah dilaksanakan setara dengan 240 jam.

1.6 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

Seorang mahasiswa yang melaksanakan Praktek Kerja Nyata harus mengikuti prosedur Praktek Kerja Nyata sebagaimana ditentukan oleh pengelola Program Diploma III Bahasa Inggris. Praktek Kerja Nyata ditentukan sebagaimana tertera di bawah ini:

1. Menentukan tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.
2. Mengurus surat pengantar dari fakultas.
3. Mengirim surat pengantar tersebut pada pihak hotel dan meminta surat balasan untuk fakultas yang akan dipakai sebagai salah satu syarat pendaftaran Praktek Kerja Nyata.
4. Menerima pengarahan dari fakultas sebelum terjun ke lapangan.
5. Menghubungi pihak hotel untuk menerima penjelasan tentang kebijaksanaan hotel dan dibagian mana ditempatkan, sebelum Praktek Kerja Nyata dilaksanakan.
6. Menerima pengarahan dari pimpinan *Food and Beverage Department*
7. Melaksanakan tugas sebagai pramusaji di restoran .

Hotel yang dapat didefinisikan sebagai sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan sebagai berikut: pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas perabotan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada didalamnya.

B. SK. Meparpostel Nomor: KM 34/HK. 103/MPT-87

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 dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam keputusan pemerintah.

2.1.2 Kriteria Klasifikasi Hotel.

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

A. Klasifikasi Hotel Berdasarkan Lokasinya :

- a. City Hotel yaitu hotel yang terletak didalam kota, dimana sebagian besar tamunya yang menginap melakukan kegiatan *Bussiness*.
- b. Resort Hotel yaitu hotel yang terletak dikawasan wisata.
- c. Suburb Hotel yaitu hotel yang lokasinya terletak dipinggiran kota yang merupakan kota satelit yakni pertemuan antara dua kotamadya
- d. Urban Hotel yaitu hotel yang berlokasi di pedesaan dan jauh dari kota besar atau hotel yang terletak di daerah perkotaan baru yang tadinya hanya berupa desa.

- e. Airport Hotel yaitu hotel yang berada dalam satu kompleks bangunan atau area pelabuhan udara atau di sekitar bandar udara.

B. Klasifikasi Hotel Berdasarkan Jumlah Kamar.

- a. Hotel berbintang satu (*)

Syarat: - Jumlah kamar standar minimum 15 kamar.

- kamar mandi di dalam
- luas kamar standar minimum 20 m²

- b. Hotel berbintang dua (**)

Syarat: - Jumlah kamar standar minimum 20 kamar

- kamar suite minimum 1 kamar
- kamar mandi di dalam
- luas kamar standar minimum 22 m²
- luas kamar suite minimum 44 m²

- c. Hotel berbintang tiga (***)

Syarat: -Jumlah kamar standar minimum 30 kamar

- kamar suite minimum 2 kamar
- kamar mandi di dalam
- luas kamar standar minimum 24 m²
- luas kamar suite minimum 48 m²

- d. Hotel berbintang empat (****)

Syarat: - jumlah kamar standar minimum 50 kamar

- kamar suite minimum 3 kamar
- kamar mandi di dalam
- luas kamar standar minimum 24 m²
- luas kamar suite minimum 48 m²

- e. Hotel berbintang lima(*****)

Syarat: - jumlah kamar standar minimum 100 kamar

- kamar suite minimum 4 kamar

- kamar mandi di dalam
- luas kamar standar minimum 26 m²
- luas kamar suite minimum 52 m²

C. Klasifikasi Hotel berdasarkan Tipe Harga Kamar (plan)

a. *European Plan.*

Yaitu perencanaan harga berlaku hanya untuk sewa kamar saja

b. *American Plan.*

Yaitu perencanaan harga sewa kamar sudah termasuk harga makanan.

c. *Continental Plan .*

Yaitu perencanaan harga kamar dimana harga kamar sudah termasuk dengan makan pagi.

d. *Bermuda Plan.*

Yaitu perencanaan harga kamar dimana harga kamar yang dibayar sudah termasuk dengan American breakfast.

D. Klasifikasi Hotel Berdasarkan Ukuran Hotel.

a. *Small Hotel* (kurang dari 25 kamar).

b. *Medium Hotel* (lebih dari 25 kamar, kurang dari 100 kamar).

c. *Large Hotel* (lebih daari 300 kamar).

2.2 Gambaran Umum Food and Beverage Department.

2.2.1 Pengertian *Food and Beverage Department*

Food and Beverage Department adalah salah satu departemen dalam hotel yang melaksanakan penyediaan, pengelolaan, penyajian, dan penjualan makanan dan minuman. Penyediaan fasilitas makanan dan minuman di hotel merupakan suatu keharusan, agar para tamu dapat tinggal dan betah di hotel. Makanan dan minuman yang disajikan di hotel

harus dijaga mutu pelayanan dan penyajiannya agar dapat menaikkan citra bagi hotel itu sendiri.

2.2.2 Peranan *Food and Beverage Department*

Food and Beverage Department mempunyai tugas utama yaitu menyediakan, menjual dan menyajikan makanan dan minuman. Unsur yang paling penting adalah pemberian pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan. Selain itu mutu dan kelezatan dan penetapan harga yang sesuai juga dapat menunjang keberhasilan dan menaikkan pendapatan hotel.

2.2.3 Bagian-Bagian *Food and Beverage Department*

A. Bagian *Food Production/* Pengolahan Makanan.

Bagian pengolahan makanan lebih sering disebut sebagai bagian dapur atau *Kitchen Departement*. Besar kecilnya organisasi dapur tergantung dari jumlah produksi yang dibutuhkan. Dapur merupakan jantung boga dari hotel, karena itu dapur merupakan bagian yang penting dari kelangsungan hidup hotel.

B. Bagian *Food Service/* Tata Hidang Makanan.

Bagian tata hidangan makanan bertugas menyajikan dan menjual makanan yang diproduksi oleh bagian pengolahan makanan (*Food Production*).

C. Bagian *Banquet Department*

Bagian ini bertugas untuk "menjual" ruangan-ruangan (*functionroom*) yang disediakan untuk keperluan perjamuan, rapat-rapat atau pesta (disertakan juga peralatan-peralatan untuk keperluan itu)

D. *Bagian Stewarding*

Merupakan bagian yang bertugas untuk mempersiapkan, membersihkan, dan menyimpan sebagian besar peralatan-peralatan yang akan digunakan oleh bagian lain (restoran).

E. *Bagian Beverage Service / Pelayanan minuman*

Bagian ini adalah bagian pelayanan minuman yang biasanya disebut bar. Petugas bar ini bertugas membuat dan mencampur minuman (*bartender*).

2.2.4 Peralatan yang digunakan di *Food and Beverage Department*

A. *Silverware* adalah peralatan makan yang terbuat dari bahan perak, bentuknya antara lain berupa sendok makan, garpu, pisau makan dan lain-lain.

B. *Chinaware* adalah peralatan makan yang biasanya terbuat dari bahan keramik, Alat makan tersebut berupa piring, cangkir, mangkuk sup dan lain-lain.

C. *Glassware* adalah peralatan makan yang terbuat dari bahan kaca seperti segala jenis dan bentuk gelas.

D. *Tables Accessories* (perlengkapan meja). Adalah alat-alat yang diletakkan ditengah-tengah meja pada saat makan, seperti tempat garam dan merica, serbet makan, asbak dan lain-lain.

2.2.5 Hubungan antara *Food and Beverage Department* dengan Departemen lainnya di Dalam Hotel.

Sebuah hotel didalam departemen tidak dapat bekerja sendiri tanpa adanya dukungan langsung maupun tidak langsung dengan bagian-

bagian lain dalam hotel,. Kerja sama yang dimaksudkan meliputi kerja sama dengan bagian:

- * *Front Office*. Tamu yang menginap pada saat menikmati hidangan di restoran, dapat melakukan pembayaran melalui rekening kamar dan baru di bayar pada saat *Check Out*.
- * *House Keeping*. Bagian *house keeping* melalui *Laundry* akan menyediakan serbet makan dan taplak meja yang bersih.
- * *Engineering and Maintenase* (bagian tehnisi dan pemeliharaan). Bagian ini akan bekerja apabila ada bagian peralatan dari restoran yang mengalami kerusakan teknis seperti lampu mati, alat pendingin rusak dan lain-lain.

2.3 Tugas sebagai seorang *Waiter dan Waitress*.

Sebagai seorang *waiter dan waitress* (pramusaji) mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makan dan minum bagi para pelanggan hotel secara profesional. Para *waiter dan waitress* sangat berperan dalam memberikan pelayanan yang secara tidak langsung akan memberikan keuntungan perusahaan.

Seorang pramusaji hotel yang profesional harus dapat melayani kebutuhan makan dan minum para tamu dengan baik dan memuaskan. Lewat komunikasi dengan para tamu, seorang pramusaji harus dapat mendeteksi keinginan dan kebutuhan para pelanggan dan mewujudkannya. Tanpa memahami kemauan dan keinginan tersebut mustahil pelayanan yang diberikan akan memuaskan tamu. Jika tamu merasa puas mereka akan terdorong kembali.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan sebagai seorang pramusaji adalah sebagai berikut:

■ Ramah tamah.

Dalam hubungan ini ramah berarti sopan santun, lembut, riang, luwes, suka memaafkan serta hormat. Sikap ramah dan sopan santun harus tercermin pada saat melayani tamu, seorang pramusaji harus menggunakan ungkapan-ungkapan yang sopan.

■ Berkepribadian.

Yang dimaksud dengan kepribadian adalah percaya pada diri sendiri dan bekerja sesuai dengan aturan meskipun tanpa diawasi. Selain itu ada beberapa hal yang harus diperhatikan menyangkut kepribadian pramusaji.

a. *Appearance* (penampilan).

Dasar dari penampilan adalah bersih dan rapi. Raut muka yang bersih dan selalu memberikan senyuman, rambut ditata rapi, dan segar, demikian juga dengan bau badan. Pakaian terlihat rapi dan bersih. Kesimpulannya penampilan pramusaji harus menyenangkan.

b. *Attitude and Behaviour* (sikap dan kelakuan).

Tindak tanduk dan faktor *Hygiene and sanitation* harus diperhatikan. Seorang pramusaji tidak dibenarkan makan, bertopang dagu, dan duduk saat bertugas. Kesimpulannya setiap *waiter dan waitress* harus mempunyai sikap *correct* (baik), *attentive* (perhatian) dan *polite* (sopan santun).

c. *Alertness and Ability* (kewaspadaan dan kecakapan)

Seorang *waiter atau waitress* harus terampil dan cekatan tanpa menunjukkan sikap gugup, harus yakin pada diri sendiri dan tidak ada kesan pada tamu bahwa ia ragu menjalankan tugasnya. Untuk mempunyai rasa percaya diri seorang *waiter dan waitress* harus membiasakan diri bekerja secara sistematis

dan tenang. Mulai dari *preperation* sampai pada *operation* disesuaikan dalam urutan kerja yang tetap dan efisien sesuai dengan prosedur dan gambaran kerja yang telah ditentukan.

d. *Personal Intregrity* (kejujuran).

Pada dasarnya seorang *waiter dan waitress* harus memiliki kejujuran, dapat dipercaya, dan tidak dibenarkan untuk berlaku curang pada tamu. Hal ini sangat penting karena *personal intregrity* adalah faktor yang mutlak pelayanan.

e. *Willingness to Serve* (kesediaan memberikan pelayanan).

Seorang *waiter dan waitress* harus menyadari bahwa menjalankan tugasnya harus benar-benar menjiwai apa arti dan tujuan serta rasa kesediaan dalam memberikan pelayanan kepada tamu tanpa memandang tingkat atau golongan.

f. *Intelegency* (kecerdasan).

Memiliki ketangkasan dan kecerdasan dalam menghadapi persoalan dengan penuh keyakinan dan dapat mengatasi keadaan yang diluar perhitungan.

g. *Good Memory* (ingatan yang baik).

Memiliki daya ingat yang baik sangatlah diperlukan, misalnya kebiasaan tamu mana yang disukai atau yang tidak disukainya sehingga dapat memberikan pelayanan yang tepat dan dapat memuaskan bagi setiap tamu.

Selama melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata, penulis telah memperoleh pengetahuan dan pengalaman sebagai seorang *waitress*. Berikut ini adalah tugas yang dilakukan oleh seorang *waitress* dalam hal ini adalah memberikan pelayanan.

1. *Setting Up and Table Setting.*

a. *Setting Up*

Setting Up adalah penataan meja makan yang siap untuk ditempatkan pengunjung sebelum tamu datang. *Setting Up* sangat penting karena apabila tamu datang ke restoran sedangkan meja makan belum siap untuk ditempati, ini sangat merugikan baik pihak tamu maupun pihak hotel. Pengunjung akan merasa kecewa dengan pelayanan yang kurang memuaskan sehingga mereka enggan untuk kembali lagi sedangkan restoran akan kehilangan pelanggan. Meskipun hanya seorang pelanggan namun sangat berpengaruh terhadap masa depan hotel. Hal ini bisa terjadi manakala tamu tersebut menceritakan tentang kejelekan pelayanan yang diberikan suatu restoran hotel kepada orang lain.

b. *Table Setting.*

Table Setting adalah rangkaian kegiatan untuk mengatur dan melengkapi meja dengan peralatan yang sesuai dengan jenis hidangan yang akan disajikan untuk meningkatkan efisiensi kerja pramusaji dan kenyamanan pengunjung.

2. *Seating Guest*

Seating Guest (menyambut tamu) merupakan upaya memberikan kesan pertama pada tamu yang datang ke restoran. Jika tamu memasuki restoran hendaknya disambut dengan sopan. Penyambutan tamu ini harus dengan sikap yang ramah dan tersenyum untuk menunjukkan rasa senang kita atas kedatangan mereka.

3. *Taking Order.*

Taking Order dapat diartikan menerima dan mencatat pesanan tamu, dalam hal ini makanan dan minuman, yang selanjutnya akan diteruskan ke bagian yang terkait, yaitu *kitchen*. Dari sana pesanan di berikan

kepada tamu sudah dalam bentuk *serving meal or beverage* (hidangan siap santap) *Taking Order* bisa dilakukan di restoran atau di *room service*. Dalam melakukan *Taking Order waitress* dituntut untuk:

- ❖ Menguasai bahasa asing terutama Bahasa Inggris .
- ❖ Memiliki pengetahuan tentang *Food and Beverage*.
- ❖ Menguasai *technics of selling* (tehnik penjualan)
- ❖ Menguasai *technics in writing the order* (tehnik mencatat pesanan).
- ❖ Memiliki memori yang baik .

a. *Taking Order in Restoran*

Taking order di restoran dapat diartikan menerima dan mencatat pesanan tamu yang makan di restoran hotel.

b. *Taking order with room service.*

Taking order yang mana pesanan makanan atau hidangan melalui telepon, yang pemesanan tersebut diterima oleh petugas yaitu *order taker* (pramusaji yang bisa berkomunikasi dengan baik).

4. *Serving The Food.*

Menyajikan hidangan atau makanan sesuai dengan etika penyajian yang berlaku. Yakni diawali dengan hidangan pembuka, hidangan utama, dan hidangan penutup.

5. *Delivering A Room Service.*

Delivering a room service yaitu proses penyajian pesanan makanan atau hidangan ke kamar tamu .

6. *Handling Complaints.*

Pelayanan yang baik dan benar bagi seorang pramusaji merupakan suatu keharusan. Karena itu hendaknya pramusaji hati-hati dalam hal pelayanan. Pelayanan yang baik juga menentukan kualitas suatu restoran. Jika tamu merasa tidak cocok dengan pesanan yang mereka

kepada tamu sudah dalam bentuk *serving meal or beverage* (hidangan siap santap) *Taking Order* bisa dilakukan di restoran atau di *room service*. Dalam melakukan *Taking Order waitress* dituntut untuk:

- ❖ Menguasai bahasa asing terutama Bahasa Inggris .
- ❖ Memiliki pengetahuan tentang *Food and Beverage*.
- ❖ Menguasai *technics of selling* (tehnik penjualan)
- ❖ Menguasai *technics in writing the order* (tehnik mencatat pesanan).
- ❖ Memiliki memori yang baik .

a. *Taking Order in Restoran*

Taking order di restoran dapat diartikan menerima dan mencatat pesanan tamu yang makan di restoran hotel.

b. *Taking order with room service.*

Taking order yang mana pesanan makanan atau hidangan melalui telepon, yang pemesanan tersebut diterima oleh petugas yaitu *order taker* (pramusaji yang bisa berkomunikasi dengan baik).

4. *Serving The Food.*

Menyajikan hidangan atau makanan sesuai dengan etika penyajian yang berlaku. Yakni diawali dengan hidangan pembuka, hidangan utama, dan hidangan penutup.

5. *Delivering A Room Service.*

Delivering a room service yaitu proses penyajian pesanan makanan atau hidangan ke kamar tamu .

6. *Handling Complaints.*

Pelayanan yang baik dan benar bagi seorang pramusaji merupakan suatu keharusan. Karena itu hendaknya pramusaji hati-hati dalam hal pelayanan. Pelayanan yang baik juga menentukan kualitas suatu restoran. Jika tamu merasa tidak cocok dengan pesanan yang mereka

inginkan tentu saja mereka akan mempermasalahkan hal itu. Misalnya saja telurnya terlalu matang, piringnya kotor, ada semut di dalam minuman atau nasinya belum matang dan lain-lain. Hal-hal seperti diatas bisa saja terjadi, maka seorang pramusaji harus dapat menangani keluhan-keluhan tadi.

7. *Clearing Up.*

a. *Clearing Up in the Restourant*

Mengambil perlengkapan makan dan minum kecuali *water goblet* yang telah digunakan oleh tamu pada saat akhir tahapan atau urutan, dengan terlebih dahulu menanyakan apakah tamu telah selesai atau masih perlu menggunakannya.

b. *Clearing Up in The Room*

Pelaksanaan *clearing up* ini adalah pengambilan seluruh peralatan yang digunakan oleh tamu yang menggunakan secara *room service*.

8. *Paymnet.*

Payment merupakan langkah yang dilakukan pramusaji dalam menunjukan *bill* atau tagihan pada tamu pada saat tamu selesai menikmati hidangan .



BAB III

GAMBARAN UMUM HOTEL BANDUNG PERMAI JEMBER

3.1 Sejarah Singkat Hotel Bandung Permai.

Perjalanan perkembangan hotel Bandung Permai diawali dari usaha restoran pada tahun 1982. Usaha ini semakin hari semakin nampak kemajuan sehingga pada tahun 1984, usaha ini berkembang menjadi usaha industri perhotelan atas prakarsa Bapak Abdul Hadi yang saat ini menjabat Bupati Jember.

Pemberian nama Bandung Permai oleh nama pemiliknya diidentikkan dengan kota Bandung yang memiliki pesona tersendiri. Kota Bandung mempunyai tempat-tempat yang menarik, pegunungan yang indah serta mempunyai kesan yang menyenangkan bagi setiap orang yang pernah datang atau mendengarnya. Dengan pemberian nama Bandung Permai diharapkan akan menarik dan menyedot pengunjung.

Pada awalnya Hotel Bandung Permai dimiliki Bapak Anjar Wiyana dan dibantu oleh seorang direktur yaitu Bapak Mulyono Hamid. Seiring dengan perkembangan waktu pada tahun 1986 Hotel Bandung Permai mengalami perpindahan kepemilikan dari Bapak Anjar Wiyana menjadi milik Bapak Ongkoharjo.

Dalam pelaksanaan awal, usaha ini dikelola oleh keluarga Ongkoharjo. Sementara dunia perhotelan mengalami perkembangan yang pesat dan persaingan semakin tajam, maka Bapak Ongkoharjo memberikan kepercayaan kepada Bapak Andyk Suanarto sebagai *General Manager*.

Ketika Bapak Andyk Suanarto pertama kali menjabat *General Manager*, keadaan hotel belum membaik sehingga untuk mengusahakan perbaikan dan untuk meningkatkan pendapatan hotel diambil langkah-

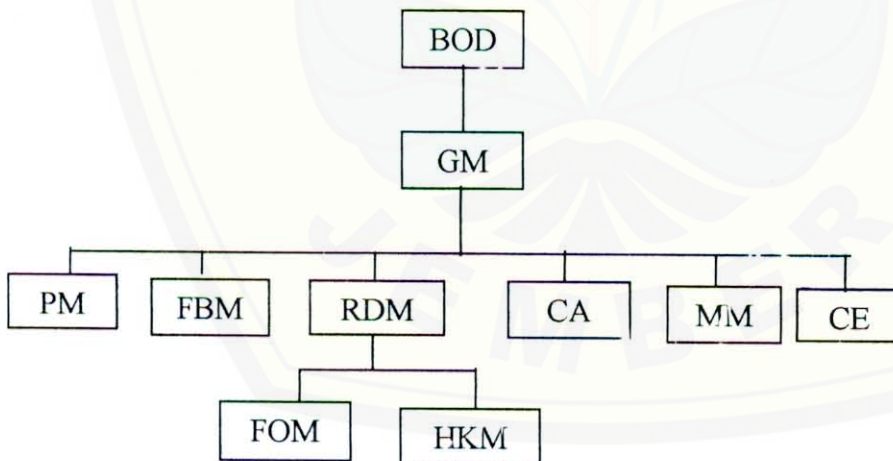
langkah sarana dan prasarana hotel.dibawah pengelolaan dan pengawasan beliau serta kerjasama yang baik antara karyawan akhirnya Hotel Bandung Permai menunjukkan perkembangan.

Namun pada tahun 2002, Bapak Andyk Suanarto harus pindah ketempat lain. Kedudukan *General Maneger* setelah kepindahan beliau menyebabkan Bapak Ongkoharjo mengambil langkah untuk mengisi kekosongan tersebut. Akhirnya Bapak Ongkoharjo menunjuk Bapak Warto Adi yang saat itu juga menjabat *Resident Manager* untuk merangkap jabatan *General Manager*.

3.2 Struktur Organisasi Hotel Bandung Permai Jember

Struktur organisasi Hotel Bandung Permai Jember disusun berdasarkan Skema di bawah ini :

Struktur Organisasi Hotel Bandung Permai



Sumber: Departemen Personalia Hotel Bandung Permai Jember, 2002

❖ *Board of The Directors (BOD)* adalah pemilik dan pemimpin tertinggi perusahaan, dalam hal ini Hotel Bandung Permai Jember. *Board of*

Directors bertugas merencanakan, mengarahkan dan mengawasi segala sesuatu yang ada di perusahaan serta menjaga agar kondisi lingkungan perusahaan tetap harmonis.

- ❖ *General Manager* (GM) mempunyai tugas mengatur dan mengawasi pelaksanaan kerja masing-masing bagian dan membina kerja sama antar atasan dan bawahan. *General Manager* dapat menggunakan wewenang sebagai pimpinan hotel dan harus mememberikan pertanggung jawaban kepada pemilik hotel.
- ❖ *Room Division Manager* (RDM) bertugas melaksanakan, merencanakan dan mengawasi divisi operasi kamar. Selain bertanggung jawab atas pelaksanaan pekerjaan bagian kantor depan, tata graha, pemeliharaan peralatan gedung dan bagian hiburan. *Room Division Manager* juga bertanggung jawab atas penggunaan alat bagian divisi kamar.
- ❖ *Food and Bevergae Manager* (FBM) mempunyai tugas merencanakan, mengatur, melaksanakan dan mengawasi pelayanan makanan dan minuman serta mengawasi, melaporkan dan membuat order perbaikan jika ada peralatan yang rusak. *Food and Beverage Manager* juga harus menangani keluhan tamu dalam hal pelayanan makanan dan minuman serta memberikan pertanggung jawaban kepada *general Manager*.
- ❖ *Chief Accountant* (CA) bertugas dalam merencanakan, melaksanakan dan mengawasi kegiatan adminitrasi keuangan hotel dan bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas lalu lintas keuangan dan laporan keuangan hotel. *Chief Accountant* memberikan pertanggung jawaban kepada *General Manager*.
- ❖ *Personal Manager* (PM) mempunyai tugas menyusun dan mengurus secara sistematis arsip dan dokumentasi kepegawaian serta mengurus penerimaan karyawan baru yang meliputi: panggilan, seleksi sampai

dengan penerimaan karyawan baru. *Personal Manager* memberikan pertanggung jawaban kepada *General Manager*.

- ❖ *Marketing Manager* (MM) bertugas merencanakan dan melaksanakan pemasaran untuk meningkatkan hunian kamar serta merencanakan dan menyusun anggaran pemasaran. *Marketing Manager* memberikan pertanggung jawaban kepada *General Manager*.
- ❖ *Chief Engineering* (CE) bertugas menjaga kelancaran, kesempurnaan, pemeliharaan dan perawatan segala macam peralatan tehnik yang digunakan dalam lingkungan hotel. *Chief Engineering* memberikan pertanggung jawaban kepada *General Manager*.

3.3 Bidang Usaha dan Departemen di Dalam Hotel

Sesuai dengan fungsinya, penyelenggaraan kerja dalam hotel Bandung Permai Jember dibagi atas beberapa bidang usaha dan departemen, yaitu:

A. *Front Office Department*

Fungsi utama dari *Front office Department* adalah menjual kamar kepada tamu. Oleh karena fungsinya itu, *Front Office* berlokasi di tempat yang strategis, paling depan yang mudah dilihat dan diketahui. Lokasi *Front Office* menyatu dengan ruangan tunggu atau lobby dan berhadapan langsung dengan pintu masuk dan jalan menuju kamar-kamar tamu, restoran, ruang pertemuan dan sebagainya. *Front Office Department* dipimpin oleh seorang *Department Head* (kepala bagian) yang disebut *Front Office Manager* (FOM), dibantu oleh *Asistant Front Office Manager*.

Front Office Department dibagi atas beberapa bagian, yaitu

- ❖ Pelayanan pemesanan kamar (*reservation service*)
- ❖ Pelayanan penggunaan barang-barang tamu (*porter atau bellcaptain*)

- ❖ Pelayanan informasi (*information service*)
- ❖ Pelayanan *check-in* dan *check-out* (*reservation* atau *front desk*)
- ❖ Kasir (*front office chasier*)

B. *Housekeeping and Laundry Department*

Houskeeping mempunyai fungsi utama yaitu menjaga dan mengatur kerapihan, kebersihan kamar-kamar tamu dan ruangan umum hotel. Sedangkan *loundry* memberikan pelayanan pencucian pakaian-pakaian tamu dan seluruh linen yang dibutuhkan untuk profesionalisme hotel.

Pembagian kerja pada *housekeeping* dan *loundry department* adalah sebagai berikut :

- ❖ Bagian kamar tamu (*room supervesor*)
- ❖ Bagian ruangan umum (*publick area supervasior*)
- ❖ Bagian linen (*linen supervasior*)
- ❖ Bagian binatu (*loundry supervasior*)

C. *Food and Beverage Department*

Berdasarkan definisi hotel, maka penyediaan makanan dan minuman merupakan hal yang penting disamping sarana untuk menginap. Departemen ini bertanggung jawab atas penyiapan, pengolahan makanan dan minuman sampai pada penyiapannya.

Di bawah ini adalah beberap outlet yang terdapat pada *food and beverage department* di hotel Bandung Permai Jember.

- ❖ *Kitchen*. Bertugas menyiapkan dan mengolah makanan (*producing*)
- ❖ *Restaurant*. Merupakan salah satu outlet dari bagian makanan dan minuman yang fungsinya menjual dan melayani makanan dan minuman kepada tamu yang menginap maupun kepada tamu luar.
- ❖ *Coffee Shop*. Restoran yang menyediakan variasi menu sederhana dengan penyajian yang lebih cepat dan pelayanan dapat cepat

terhidang. Pelayanan ini biasa disebut a la America (American service yaitu ready on plate).

- ❖ *Room Service*. Mempunyai tugas utama untuk melayani pemesanan makanan dan minuman ke kamar tamu. Pemesanan dilakukan penghuni kamar melalui telepon dan diterima oleh *order taker* khusus di bagian *room service* (*waiter* atau *waitress* yang memiliki ketrampilan serta kemampuan berkomunikasi yang baik).

D. Accounting

Bagian *accounting* pada sebuah hotel merupakan inti dari operasional hotel secara keseluruhan. Pada bagian ini akan terlihat semua proses pembukuan dan keuangan perusahaan, termasuk semua inventaris bergerak maupun tetap. Secara keseluruhan, proses di bagian ini dikelompokkan menjadi 3 kegiatan utama, yaitu :

- ❖ Proses pengawasan di dalam (*internal control*)
- ❖ Pengaturan arus dana (*cash flow*)
- ❖ Analisa laporan kegiatan (*administration and reports*).

E. Marketing

Pemasaran merupakan salah satu fungsi yang sangat penting dari usaha perhotelan dan menjadi sarana manajemen dalam usahanya mengenalkan hotel ke dalam masyarakat. Meningkatnya persaingan pada usaha perhotelan saat ini mendorong berkembangnya usaha pemasaran hotel. Keberhasilan penjualan produk hotel tergantung pada usaha pemasaran yang diorganisasikan dalam suatu bagian atau departemen dengan dukungan sepenuhnya dari seluruh bagian yang langsung berhubungan dengan tamu serta bagian produksi. Ada beberapa fungsi *marketing*, yaitu :

- ❖ Merencanakan aktivitas kerja dan kebijakan pemasaran

- ❖ Berkerja sama dengan departemen lain dalam program perencanaan
- ❖ Melaksanakan hubungan masyarakat yang baik
- ❖ Melakukan penelitian terhadap segmentasi atau pangsa pasar
- ❖ Melaksanakan personel selling pemasaran iklan, publikasi dan pengiriman surat langsung sebagai pelaksanaan dari tiap kegiatan pemasaran
- ❖ Melakukan evaluasi dari kegiatan pemasaran atau opsional.

F. *Engineering*

Dalam operasional sehari-hari, karyawan menggunakan berbagai macam peralatan, instalasi alat, peralatan tetap, mesin-mesin dan lain sebagainya yang memerlukan energi. Semua peralatan tersebut membutuhkan pemeliharaan setiap hari dimana hal ini merupakan tanggung jawab dan tugas dari *engineering*. Adapun tanggung jawab utama *engineering* adalah :

- ❖ Pelistrikan
- ❖ Perpipaian
- ❖ Pemanasan, ventilasi, AC dan lemari pendingin
- ❖ Pemeliharaan dan perbaikan secara menyeluruh

G. *Personalia*

Di bawah ini adalah beberapa tugas dan tanggung jawab bagian personalia.

- ❖ Pengadaan pegawai-pegawai baru
- ❖ Penyeleksian pegawai-pegawai baru
- ❖ Penempatan pegawai sesuai dengan pengetahuan, keterampilan dan pengalaman
- ❖ Peningkatan produktifitas kerja
- ❖ Pelaksanaan promosi, mutasi, demosi dan pemecatan pegawai

- ❖ Penyajian gaji dan tunjangan pegawai
- ❖ Pengembangan sumber daya manusia
- ❖ Pengadaan program latihan

3.4 Fasilitas-Fasilitas Hotel

Hotel sebagai pangkalan istirahat sementara dapat digunakan untuk tidur, makan, minum, menerima tamu dan mengerjakan hal-hal pribadi tanpa diganggu. Untuk itu, hotel dengan segala fasilitas yang ditawarkan harus mampu memberikan kemudahan kepada para pengguna hotel dalam menjalankan aktivitas-aktivitasnya sehingga kebutuhannya dapat terpenuhi selama berada di hotel.

Berikut ini adalah fasilitas-fasilitas yang tersedia di dalam hotel Bandung Permai Jember.

3.4.1 Fasilitas Pokok

Fasilitas pokok terdiri dari kamar-kamar tamu (dengan segala perlengkapan di dalamnya), restoran (dengan aneka ragam menu masakan Indonesia, Cina dan Eropa) dan room service.

a. Kamar tamu yang terdiri dari 4 tipe

1. *Executive suite room*

Executive suite room adalah *guest room* dengan fasilitas terlengkap dibandingkan tipe kamar tamu yang lain. Fasilitas yang tersedia antara lain tempat tidur *king size*, *double bed cover*, *air conditioner*, lemari pakaian, satu set sofa, lemari es, telepon, pemanas air, TV ukuran 21 inchi, satu set meja makan, *mini bar*, minuman instan, kamar mandi *bath up* dan dua botol air mineral.

2. *Junior Suite Room*

Junior suite room merupakan kamar terlengkap kedua setelah *executive suite room*. Adapun fasilitas yang disediakan hotel pada

kamar ini antara lain tempat tidur *king size*, *double bed cover*, *air conditioner*, lemari pakaian, satu set sofa, lemari es, telepon, TV ukuran 21 inchi, *mini bar*, kamar mandi *bath up* dan dua botol air mineral.

3. Superior Room

Kamar tamu tipe ini memiliki fasilitas dibawah fasilitas yang dimiliki junior suite room antara lain tempat tidur *single* atau *double*, *air conditioner*, lemari pakaian, sofa, lemari es, telepon, TV ukuran 14 inchi, *mini bar*, kamar mandi *bath up* dan dua botol air mineral.

A. Standard Room

Jumlah kamar dengan tipe ini adalah paling banyak di Hotel Bandung Permai Jember yaitu berjumlah 53 kamar dari keseluruhan kamar yang berjumlah 70 kamar. Fasilitas yang ditemui pada tipe ini antara lain tempat tidur *single* atau *double*, *air conditioner*, lemari pakaian, sofa, lemari es, telepon, TV ukuran 14 inchi, kamar mandi *bath up* dan dua botol air mineral.

b. Maribaya Restaurant dan Coffee Shop

Restoran dan *coffee shop* dengan menu-menu masakan Indonesia, Cina dan Eropa buka selama 24 jam. Melayani pula pemesanan makanan untuk pesta pernikahan, ulang tahun, jamuan makan, pertemuan formal atau informal lain.

c. Lounge Bar

Menyediakan makanan dan minuman ringan

3.4.2 Fasilitas Pendukung

Hotel Bandung Permai Jember juga menyediakan beberapa fasilitas pendukung yang dapat dinikmati oleh setiap tamu yang menginap dan berkunjung setiap waktu. Fasilitas pendukung yang dimaksud terdiri dari

a. Kolam renang

Bernamam Tirta Nirwana Swimming Pool merupakan fasilitas cuma-cuma untuk para tamu hotel dan dikenakan biaya untuk umum.

b. Ruang Pertemuan

Ruang pertemuan terdiri dari Paradiso Room yang berkapasitas 40 orang, Havana Room berkapasitas 500 orang dan Nirwana Convention Hall dengan kapasitas 1000 orang yang digunakan untuk pesta, rapat dan jamuan makan dalam skala besar.

c. *Laundry*

Yaitu jasa pencucian pakaian untuk para tamu hotel

d. *Telephones calls*

Digunakan jika tamu hotel ingin berkomunikasi lewat telepon kamar ke kamar lain di dalam hotel atau keluar hotel baik lokal, interlokal maupun internasional

e. *Drug Store dan Safety Deposit Box*

Drug store terletak di dekat *lobby* dan *safety deposit box* merupakan tempat penyimpanan barang berharga milik tamu

f. Internet

g. Parking Area

Tempat parkir dengan kualitas lebih dari 40 kendaraan roda empat.

3.5 Pembagian Kerja Karyawan

Berdasarkan ketentuan pemerintah, bahwa setiap perusahaan harus menetapkan jam kerja bagi karyawannya 8 jam sehari dan sudah termasuk 1 jam istirahat. Maka pembagian jam kerja karyawan hotel Bandung Permai Jember adalah :

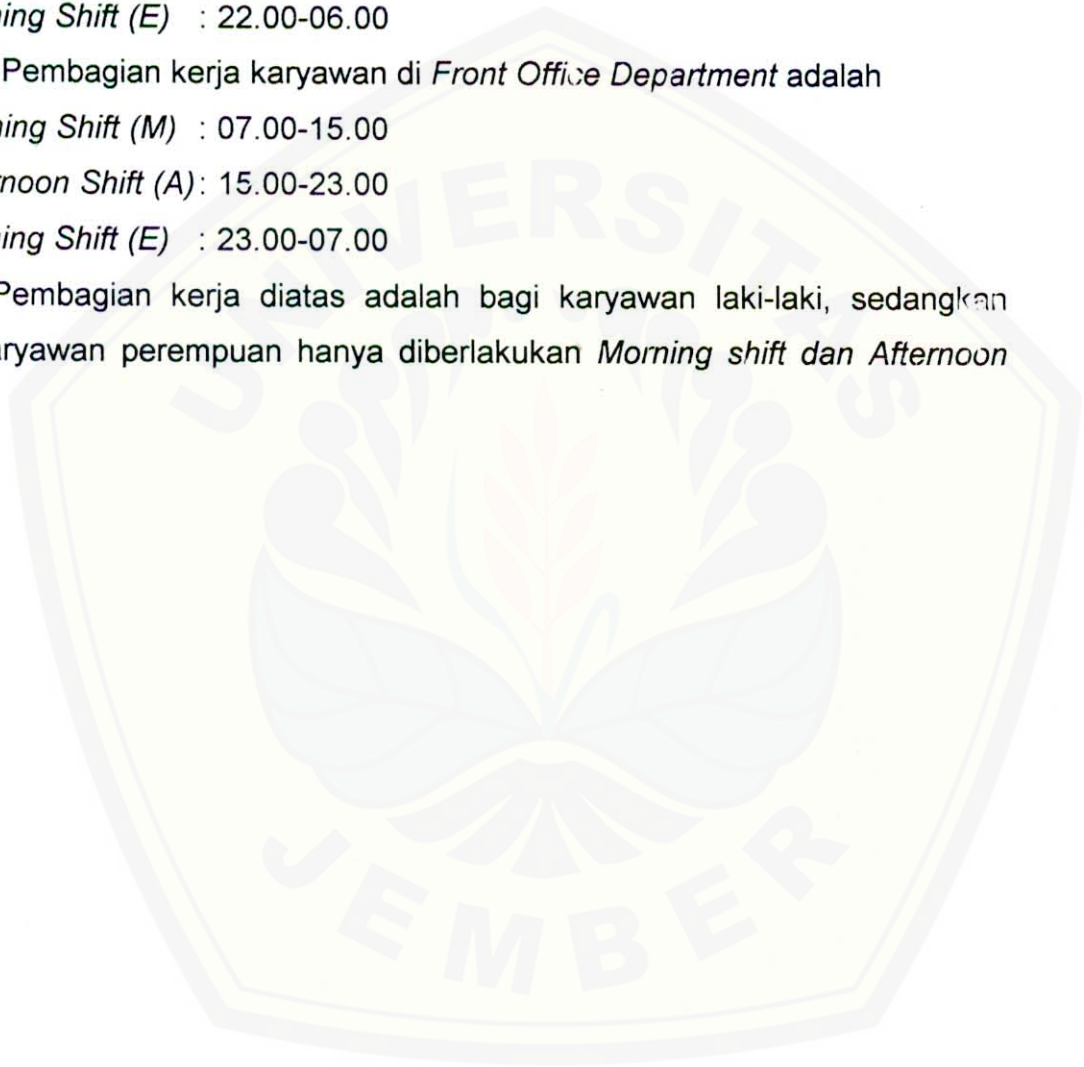
Pembagian jam kerja karyawan di *Food and Beverage Department* adalah

- a. *Morning Shift (M)* : 06.00-14.00
- b. *Afternoon Shift (A)*: 14.00-22.00
- c. *Evening Shift (E)* : 22.00-06.00

Pembagian kerja karyawan di *Front Office Department* adalah

- a. *Morning Shift (M)* : 07.00-15.00
- b. *Afternoon Shift (A)*: 15.00-23.00
- c. *Evening Shift (E)* : 23.00-07.00

Pembagian kerja diatas adalah bagi karyawan laki-laki, sedangkan bagi karyawan perempuan hanya diberlakukan *Morning shift dan Afternoon Shift*





BAB V

PERANAN BAHASA INGGRIS DI FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT

5.1 Pengertian dan Pentingnya Bahasa Inggris di *Food And Beverage Department*

5.1.1 Pengertian Bahasa Inggris di *Food and Beverage Department*

Bahasa Inggris merupakan bahasa yang telah diakui oleh semua negara sebagai alat komunikasi global. Bahasa Inggris harus dikuasai oleh pelaku pariwisata agar tidak terjadi kesalahan antara satu bangsa dengan bangsa lainnya. Bahasa Inggris itu sendiri mempunyai hubungan yang berkaitan dengan dunia kerja. Dimana bahasa Inggris merupakan suatu keahlian yang harus dimiliki oleh setiap karyawan. Sebagai salah satu contoh adalah karyawan hotel terutama di *Food and Beverage Department*. Sebagai seorang *waiter* atau *waitress* tidak bisa lepas dari Bahasa Inggris yang mempunyai pengertian sendiri yaitu alat komunikasi utama untuk melayani tamu mancanegara sehingga dapat menjelaskan dan menerangkan menu-menu kepada tamu tersebut.

5.1.2 Pentingnya Penguasaan Bahasa Inggris di *Food And Beverage Department*.

Penguasaan Bahasa Inggris terutama di *Food and Beverage Department* sangat penting bagi seorang *waiter* atau *waitress*. Karena Bahasa Inggris merupakan bahasa yang digunakan oleh tamu mancanegara, walaupun mereka berasal dari berbagai negara. Penguasaan Bahasa Inggris yang baik dan benar akan mampu memajukan sistem kinerja hotel. Dalam hal ini Bahasa Inggris merupakan

alat komunikasi yang utama. Sehingga seorang *waiter* atau *waitress* harus mampu berbahasa Inggris dengan baik dan benar secara lisan maupun tertulis.

Penguasaan Bahasa Inggris bagi seorang *waiter* atau *waitress* dapat memberikan keuntungan. Misalkan dalam hal menjelaskan menu-menu yang tidak dimengerti oleh tamu mancanegara, tanpa rasa gugup ataupun tegang *waiter* atau *waitress* dapat menjelaskan menu-menu tersebut. Keadaan seperti ini akan menciptakan suasana yang menyenangkan dan saling mengerti antara tamu dan pramusaji (*waiter* atau *waitress*).

5.2 Penerapan Bahasa Inggris di *Food and Beverage Department*

Ilmu dan pelajaran tentang Bahasa Inggris yang penulis dapatkan di fakultas harus diterapkan dalam kehidupan sehari-hari, baik secara lisan maupun tertulis. Penulis memfokuskan laporan pada penggunaan Bahasa Inggris di *Food and Beverage Department* ketika melaksanakan Praktek Kerja Nyata. Sebagai seorang *waitress* di restoran acap kali menggunakan Bahasa Inggris sebagai bahasa sehari-hari dalam melaksanakan tugas yaitu melayani tamu-tamu asing sehingga aktivitas kerja dapat berjalan dengan lancar. Penerapan ini seharusnya dilakukan secara rutin dalam keadaan apapun.

5.3 Kendala-kendala dalam Penggunaan Bahasa Inggris di *Food and Beverage Department*

Bahasa Inggris merupakan alat komunikasi yang utama bagi seorang *waiter* atau *waitress* untuk berkomunikasi dengan tamu asing. Hal ini akan lebih mudah dimengerti, dipahami, dan dipraktikkan apabila seorang *waiter*

atau waitress di restoran memperhatikan kendala-kendala yang terjadi dalam melaksanakan aktivitas kerja.

Menurut pengalaman penulis dalam melaksanakan Praktek Kerja Nyata mengalami kendala-kendala sebagai berikut:

- Seorang *waiter atau waitress* kurang berlatih berbicara Bahasa Inggris dengan teman atau rekan kerja dalam aktivitasnya, sehingga komunikasinya kurang lancar dalam berkomunikasi dengan tamu mancanegara.
- Seorang *waiter atau waitress* kurang berlatih menulis dengan menggunakan bahasa Inggris, sehingga sering terjadi kekeliruan dalam penulisan Bahasa Inggris.
- Seorang *waiter atau waitress* malas menambah kosa kata Bahasa Inggris pada waktu senggang.
- Seorang *waiter atau waitress* kurang memperhatikan tata bahasa dan struktur serta idiom-idiom yang digunakan, sehingga komunikasinya terdengar kurang sopan.
- Seorang *waiter atau waitress* kurang berlatih dalam penggunaan kata-kata Bahasa Inggris yang sesuai dengan ejaan (*pronunciation*), sehingga apa yang akan disampaikan kurang jelas.

5.4 Solusi Mengatasi Kendala-Kendala Penggunaan Bahasa Inggris di *Food and Beverage Department*

Setiap karyawan hotel terutama yang berhubungan langsung dengan tamu dalam hal ini sebagai seorang *waiter* atau *waitress* pasti menginginkan untuk dapat menguasai Bahasa Inggris. Semua itu dapat dicapai oleh seorang *waiter atau waitress* apabila dapat mengatasi kendala-kendala yang terjadi seperti contoh di atas. Adapun solusi yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut:

- Sebagai seorang *waiter* atau *waitress* setidaknya memaksakan berkomunikasi dengan menggunakan Bahasa Inggris antara sesama teman atau rekan kerjanya.
- Sebagai seorang *waiter* atau *waitress* seharusnya lebih banyak belajar menulis menggunakan Bahasa Inggris yang sesuai dengan ejaan, sehingga tidak terjadi kesalahan penulisan.
- Sebagai seorang *waiter* atau *waitress* seharusnya menambah kosa kata bahasa Inggris pada waktu senggang.
- Sebagai seorang *waiter* atau *waitress* mengerti tentang aturan penggunaan tata bahasa dan struktur serta idiom-idiom dalam Bahasa Inggris.
- Sebagai seorang *waiter* atau *waitress* harus banyak berlatih mengucapkan kosa kata Bahasa Inggris.

5.5 Manfaat Penguasaan Bahasa Inggris di *Food and Beverage Department*

Penguasaan Bahasa Inggris yang baik dan benar di bidang perhotelan terutama di *Food and Beverage Department* akan memberikan manfaat tersendiri bagi seorang *waiter* atau *waitress* dalam melaksanakan tugasnya.

Adapun manfaat yang akan didapat adalah:

- Seorang *waiter* atau *waitress* akan dapat berkomunikasi dengan lancar saat berhadapan dengan tamu mancanegara.
- Seorang *waiter* atau *waitress* dapat mengerti dan mengetahui penulisan yang sesuai dengan ejaan yang berlaku dalam aturan Bahasa Inggris.
- Seorang *waiter* atau *waitress* dapat lebih mudah menjelaskan menu-menu yang tersedia di restoran kepada tamu mancanegara.

- Seorang *waiter* atau *waitress* tidak akan merasa takut dan gugup pada saat melayani tamu mancanegara.
- Seorang *waiter* atau *waitress* dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan lancar.





BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Bahasa Inggris memegang peranan yang sangat penting, terutama di dunia perhotelan. Bahasa Inggris digunakan sebagai alat komunikasi antara personel hotel dengan tamu dari mancanegara. Selain itu Bahasa Inggris dipakai sebagai salah satu syarat penerimaan pegawai hotel. Bahasa Inggris digunakan oleh pegawai hotel yang berhubungan langsung dengan tamu, diantaranya adalah pegawai hotel bagian *Food and Beverage Service*. Selama penulis melaksanakan Praktek Kerja Nyata, penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

- Bahasa Inggris merupakan bahasa Internasional yang digunakan sebagai alat komunikasi global dan telah diakui oleh semua negara.
- Bahasa Inggris merupakan kunci utama kinerja hotel yang harus dikuasai oleh semua karyawan hotel, terutama di *Food and Beverage Department* dalam melaksanakan tugasnya, baik secara lisan maupun secara tertulis, sehingga tidak terjadi kesalah pahaman yang dapat mempengaruhi kinerja hotel.
- *Food and Beverage Department* dapat meningkatkan pendapatan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan disertai dengan kemampuan dalam berkomunikasi serta wawasan dan pengetahuan yang memadai dibidangnya.
- Setelah melaksanakan Praktek Kerja Nyata, penulis dapat memperoleh wawasan berpikir yang baru tentang bagaimana cara bergaul dan bersikap baik dalam lingkungan kerja sesungguhnya.

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata di Hotel Bandung Permai Jember, telah dibuktikan bahwa Bahasa Inggris memang memiliki peranan yang sangat penting. Penggunaan Bahasa Inggris sebaik-baiknya oleh seorang *waiter* dan *waitress* ternyata mampu memberikan kepuasan pelayanan, khususnya bagi tamu mancanegara.

6.2 Saran

Saran yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut:

- Hotel Bandung Permai Jember hendaknya meningkatkan kemampuan karyawan dalam penggunaan bahasa asing terutama Bahasa Inggris. Hal ini di maksudkan demi kelancaran kinerja hotel.
- Hotel Bandung Permai Jember harus lebih meningkatkan kedisiplinan kerja yang tinggi dan meningkatkan hubungan kekeluargaan dan keakraban karyawan untuk terjalinnya kerja sama antara departemen yang satu dengan departemen yang lain dalam hotel.
- Untuk mencapai target atau tujuan yang diinginkan hendaknya pihak hotel harus memperbaiki segala fasilitas yang ada.
- Bagi mahasiswa D III Bahasa Inggris yang akan melaksanakan Praktek Kerja Nyata, sebaiknya memilih tempat Praktek Kerja Nyata di instansi yang sesuai dengan latar belakang pendidikan yang ditempuh.

DAFTAR PUSTAKA

- Endar Sugiarto and Sri sulartiningrum, "*Pengantar Akomodasi dan Restoran*". PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1998
- Sudiarto M, "*Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*". Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta, 1999
- Sutanto Leo, "*English For Profesional Waiters*". PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002





INHOUSE GUEST LIST

FRONT OFFICE DEPT.

DATE: 15 Feb 2003

NO	ROOM	NAME	PERS	ARRIVAL	DEPARTURE	REMARK RESV / WI
01	201	MR. ANDRIS	2	15022003	10:15	W.I MALANG
02	219	MR. ANDRU	2	15022003	13:00	W.I SURABAYA
03	211	MR. NOVI	2	15022003	16:00	RESV. IRMED
04	208	MR. MASSIMO M	2	15022003	19:30	W.I TULY
05	106	MR. LIM GEM M	2	15022003	00:30	CONF ROOM ONLY
06	225	MR. ATRAS	2	15022003	05:00	W.I SURABAYA
07	226	MS. TITIK	2	15022003	03:00	W.I PONOROGO
08	224	MS. SALEH	2	15022003	11:45	W.I J KARTA
09	104	MR. IWAN	2	15022003	14:00	W.I J KARTA
10	217	MR. MULYO S	2	15022003	17:00	W.I J KARTA
11	203	MR. MULYO S	2	15022003	17:00	W.I J KARTA
12	204	MR. MULYO S	2	15022003	17:00	W.I J KARTA
13	415	MR. DRIVER	1	15022003	17:00	DRIVER R 204
14	222	MR. SOHENDRO	2	15022003	15:00	W.I MALANG
15	221	MR. BAMBANG	2+00	15022003	19:00	W.I KEDIRI
16	205	MR. SYNKE	2	15022003	17:00	W.I BELANDA
17	207	MR. SYNKE	2	15022003	17:00	W.I BELANDA
18	209	MR. DENY	2	15022003	14:00	W.I MOJOKERTO

GENERAL MANAGER
DIREKSI
HOUSE KEEPING
F & B

- SECURITY
- KITHEN
- OPERATOR
- ENGGINERING

- BELL BOY
- FILE

REPORTED BY:

DAILY RESTAURANT CASHIER REPORT

Outlet : Day : Date : Shift :

NO	NO. CHECK	COVER	FOOD	BEVERAGE	SERVICE	TAX	CIGARET	OTHERS	TOTAL	CHARGE		CAHS	REMARKS
										GL	CL		

REPORTED BY :
 (.....)
 Cashier

ACCEPTED BY :
 (.....)
 F & B Manager

ACKNOWLEDGED,
 (.....)
 General Cashier

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
 - HK DEPT
 - FO DEPT
 - PERSONEL DEPT
 - ENGINEERING DEPT
 - SECURITY DEPT
 - KITCHEN
 - ACCOUNTING DEPT
 - FILE

(F&B DEPT / BANQUET SECTION)



Minuman Panas dan Dingin

COFFEE

01. INDOCAF	Rp 3.500	/ Cup
02. INDOCAF COFFEE MIX	Rp 3.500	/ Cup
03. INDOCAF CAPPUCCINO	Rp 5.000	/ Cup
04. KOPI TRADISIONAL	Rp 6.000	/ Pot

TEA & CHOCOL

01. ICE MAXTEA LEMONTEA	Rp 4.000	/ Glass
02. MAXTEA TARIK	Rp 4.000	/ Glass
03. TEH	Rp 5.000	/ Pot
04. COKLAT	Rp 6.000	/ Pot

BEER

01. BEER (LARGE)	Per Botol Rp 12.000
02. BEER (MEDIUM)	Per Botol Rp 12.000

SOFT DRINK

01. COCA COLA	Per Botol Rp 1.400
02. FANTA	Rp 2.400
03. SPRITE	Rp 3.400
04. MINERAL WATER	Rp 4.400
05. SODA	Rp 5.400
06. TOMIE	Rp 10.000

Above prices are subject to % service charge



Masakan Tionghoa Pilihan

HOT PLATE

01. HOT PLATE DAGING SAPI	Per Porsi Rp 30.000
02. HOT PLATE UDANG	Rp 30.000
03. HOT PLATE TAHU JEPANG	Rp 20.000
04. HOT PLATE CUMI-CUMI	Rp 25.000
05. HOT PLATE AYAM	Rp 20.000
06. HOT PLATE KANGKUNG	Rp 10.000

ANEKA SAYUR

01. KAILAN CAH POLOS SAUS TIRAM	Per Porsi Rp 10.000
02. KAILAN CAH SAPI, UDANG, AYAM, CUMI	Rp 15.000
03. BROKOLI CAH POLOS SAUS TIRAM	Rp 15.000
04. BROKOLI CAH SAPI, UDANG, AYAM, CUMI	Rp 15.000
05. SAWI DAGING CAH BAWANG PUTIH	Rp 10.000
06. BABY KAILAN CAH BAWANG PUTIH	Rp 10.000
07. TAOGE CAH IKAN ASIN	Rp 10.000
08. SAWI WANGI CAH POLOS	Rp 10.000
09. CAH KANGKUNG	Rp 10.000
10. CAH ANEKA SAYUR	Rp 12.500
11. CAP CAH CAH	Rp 15.000

BURUNG DARA

01. BURUNG DARA TIM DINASTI CHIN	Per Porsi Rp 35.000
02. BURUNG DARA BANDUNG PERMAI	Rp 25.000
03. BURUNG DARA LIMA RASA	Rp 25.000
04. BURUNG DARA SAUS INGGRIS	Rp 25.000
05. BURUNG DARA SAUS MENTEGA	Rp 25.000

TAHU

01. ANGSIU TAHU JEPANG SEAFOOD	Per Porsi Rp 20.000
02. BUN TAHU JEPANG	Rp 17.500
03. MAPO TAHU	Rp 17.500
04. HOK SIN TAHU	Rp 20.000
05. TAHU JEPANG LAPIS UDANG	Rp 20.000

Above prices are subject to % service charge



Masakan Tionghoa Pilihan

AYAM

01. AYAM TIM DINASTI MING	Per Porsi Rp 9.000
02. AYAM MASAK DINASTI MING	Rp 9.000
03. AYAM REBUS	Rp 11.500
04. AYAM HONGKONG	Rp 11.500
05. AYAM LIMA RASA	Rp 11.500
06. AYAM CABE KERING	Rp 11.500
07. AYAM LADA HITAM	Rp 11.500
08. AYAM WANGI	Rp 11.500
09. AYAM GORENG SAUS INGGRIS	Rp 11.500
10. AYAM GORENG SAUS MENTEGA	Rp 11.500
11. AYAM SAUS LEMON	Rp 15.000
12. AYAM ASAM MANIS (KOLIKE)	Rp 17.500
13. AYAM NGHIANG	Rp 17.500
14. AYAM NANKING	Rp 17.500
15. AYAM SHE CHUAN	Rp 17.500
16. AYAM CHUAN CHIO	Rp 17.500
17. AYAM CAH JAMUR	Rp 17.500
18. AYAM CAH SAYURAN	Rp 17.500

BIHUN-SO'UNAN

01. BAKMIE GORENG / BAKMIE KUAH	Per Porsi Rp 10.000
02. BAKMIE CAP CAY	Rp 12.500
03. IFU MIE	Rp 12.500
04. TAMIE GORENG	Rp 10.500
05. TAMIE CAP CAY	Rp 12.500
06. LOMIE	Rp 12.500
07. BIHUN GORENG/BIHUN KUAH	Rp 10.000
08. BIHUN CAP CAY	Rp 12.500
09. SO'UN GORENG	Rp 12.500

NASI

01. NASI GORENG YANG CHOU	Per Porsi Rp 10.000
02. NASI GORENG IKAN ASIN	Rp 10.000
03. NASI GORENG BANGKOK	Rp 10.000
04. NASI GORENG SOSIS	Rp 10.000
05. NASI CAP CAY	Rp 12.500
06. NASI AYAM JAMUR	Rp 12.500
07. NASI UDANG JAMUR	Rp 12.500

Above prices are subject to % service charge



Masakan Tionghoa Pilihan

COFFEE

01. INDOCAF	Rp 3.500	/ Cup
02. INDOCAF COFFEE MIX	Rp 3.500	/ Cup
03. INDOCAF CAPPUCCINO	Rp 5.000	/ Cup
04. KOPI TRADISIONAL	Rp 6.000	/ Pot

TEA & CHOCOL

01. ICE MAXTEA LEMONTEA	Rp 4.000	/ Glass
02. MAXTEA TARIK	Rp 4.000	/ Glass
03. TEH	Rp 5.000	/ Pot
04. COKLAT	Rp 6.000	/ Pot

BEER

01. BEER (LARGE)	Per Botol Rp 12.000
02. BEER (MEDIUM)	Per Botol Rp 12.000

SOFT DRINK

01. COCA COLA	Per Botol Rp 1.400
02. FANTA	Rp 2.400
03. SPRITE	Rp 3.400
04. MINERAL WATER	Rp 4.400
05. SODA	Rp 5.400
06. TOMIE	Rp 10.000

Above prices are subject to % service charge



Masakan Tionghoa Pilihan

HOT PLATE

01. HOT PLATE DAGING SAPI	Per Porsi Rp 30.000
02. HOT PLATE UDANG	Rp 30.000
03. HOT PLATE TAHU JEPANG	Rp 20.000
04. HOT PLATE CUMI-CUMI	Rp 25.000
05. HOT PLATE AYAM	Rp 20.000
06. HOT PLATE KANGKUNG	Rp 10.000

ANEKA SAYUR

01. KAILAN CAH POLOS SAUS TIRAM	Per Porsi Rp 10.000
02. KAILAN CAH SAPI, UDANG, AYAM, CUMI	Rp 15.000
03. BROKOLI CAH POLOS SAUS TIRAM	Rp 15.000
04. BROKOLI CAH SAPI, UDANG, AYAM, CUMI	Rp 15.000
05. SAWI DAGING CAH BAWANG PUTIH	Rp 10.000
06. BABY KAILAN CAH BAWANG PUTIH	Rp 10.000
07. TAOGE CAH IKAN ASIN	Rp 10.000
08. SAWI WANGI CAH POLOS	Rp 10.000
09. CAH KANGKUNG	Rp 10.000
10. CAH ANEKA SAYUR	Rp 12.500
11. CAP CAH CAH	Rp 15.000

BURUNG DARA

01. BURUNG DARA TIM DINASTI CHIN	Per Porsi Rp 35.000
02. BURUNG DARA BANDUNG PERMAI	Rp 25.000
03. BURUNG DARA LIMA RASA	Rp 25.000
04. BURUNG DARA SAUS INGGRIS	Rp 25.000
05. BURUNG DARA SAUS MENTEGA	Rp 25.000

TAHU

01. ANGSIU TAHU JEPANG SEAFOOD	Per Porsi Rp 20.000
02. BUN TAHU JEPANG	Rp 17.500
03. MAPO TAHU	Rp 17.500
04. HOK SIN TAHU	Rp 20.000
05. TAHU JEPANG LAPIS UDANG	Rp 20.000

Above prices are subject to % service charge



Masakan Tionghoa Pilihan

AYAM

01. AYAM TIM DINASTI MING	Per Porsi Rp 9.000
02. AYAM MASAK DINASTI MING	Rp 9.000
03. AYAM REBUS	Rp 11.500
04. AYAM HONGKONG	Rp 11.500
05. AYAM LIMA RASA	Rp 11.500
06. AYAM CABE KERING	Rp 11.500
07. AYAM LADA HITAM	Rp 11.500
08. AYAM WANGI	Rp 11.500
09. AYAM GORENG SAUS INGGRIS	Rp 11.500
10. AYAM GORENG SAUS MENTEGA	Rp 11.500
11. AYAM SAUS LEMON	Rp 15.000
12. AYAM ASAM MANIS (KOLIKE)	Rp 17.500
13. AYAM NGHIANG	Rp 17.500
14. AYAM NANKING	Rp 17.500
15. AYAM SHE CHUAN	Rp 17.500
16. AYAM CHUAN CHIO	Rp 17.500
17. AYAM CAH JAMUR	Rp 17.500
18. AYAM CAH SAYURAN	Rp 17.500

BIHUN-SO'UNAN

01. BAKMIE GORENG / BAKMIE KUAH	Per Porsi Rp 10.000
02. BAKMIE CAP CAY	Rp 12.500
03. IFU MIE	Rp 12.500
04. TAMIE GORENG	Rp 10.500
05. TAMIE CAP CAY	Rp 12.500
06. LOMIE	Rp 12.500
07. BIHUN GORENG/BIHUN KUAH	Rp 10.000
08. BIHUN CAP CAY	Rp 12.500
09. SO'UN GORENG	Rp 12.500

NASI

01. NASI GORENG YANG CHOU	Per Porsi Rp 10.000
02. NASI GORENG IKAN ASIN	Rp 10.000
03. NASI GORENG BANGKOK	Rp 10.000
04. NASI GORENG SOSIS	Rp 10.000
05. NASI CAP CAY	Rp 12.500
06. NASI AYAM JAMUR	Rp 12.500
07. NASI UDANG JAMUR	Rp 12.500

Above prices are subject to % service charge



Masakan Tionghoa Pilihan

COFFEE

01. INDOCAF	Rp 3.500	/ Cup
02. INDOCAF COFFEE MIX	Rp 3.500	/ Cup
03. INDOCAF CAPPUCCINO	Rp 5.000	/ Cup
04. KOPI TRADISIONAL	Rp 6.000	/ Pot

TEA & CHOCOL

01. ICE MAXTEA LEMONTEA	Rp 4.000	/ Glass
02. MAXTEA TARIK	Rp 4.000	/ Glass
03. TEH	Rp 5.000	/ Pot
04. COKLAT	Rp 6.000	/ Pot

BEER

01. BEER (LARGE)	Per Botol Rp 12.000
02. BEER (MEDIUM)	Per Botol Rp 12.000

SOFT DRINK

01. COCA COLA	Per Botol Rp 1.400
02. FANTA	Rp 2.400
03. SPRITE	Rp 3.400
04. MINERAL WATER	Rp 4.400
05. SODA	Rp 5.400
06. TOMIE	Rp 10.000

Above prices are subject to % service charge



Masakan Tionghoa Pilihan

HOT PLATE

01. HOT PLATE DAGING SAPI	Per Porsi Rp 30.000
02. HOT PLATE UDANG	Rp 30.000
03. HOT PLATE TAHU JEPANG	Rp 20.000
04. HOT PLATE CUMI-CUMI	Rp 25.000
05. HOT PLATE AYAM	Rp 20.000
06. HOT PLATE KANGKUNG	Rp 10.000

ANEKA SAYUR

01. KAILAN CAH POLOS SAUS TIRAM	Per Porsi Rp 10.000
02. KAILAN CAH SAPI, UDANG, AYAM, CUMI	Rp 15.000
03. BROKOLI CAH POLOS SAUS TIRAM	Rp 15.000
04. BROKOLI CAH SAPI, UDANG, AYAM, CUMI	Rp 15.000
05. SAWI DAGING CAH BAWANG PUTIH	Rp 10.000
06. BABY KAILAN CAH BAWANG PUTIH	Rp 10.000
07. TAOGE CAH IKAN ASIN	Rp 10.000
08. SAWI WANGI CAH POLOS	Rp 10.000
09. CAH KANGKUNG	Rp 10.000
10. CAH ANEKA SAYUR	Rp 12.500
11. CAP CAH CAH	Rp 15.000

BURUNG DARA

01. BURUNG DARA TIM DINASTI CHIN	Per Porsi Rp 35.000
02. BURUNG DARA BANDUNG PERMAI	Rp 25.000
03. BURUNG DARA LIMA RASA	Rp 25.000
04. BURUNG DARA SAUS INGGRIS	Rp 25.000
05. BURUNG DARA SAUS MENTEGA	Rp 25.000

TAHU

01. ANGSIU TAHU JEPANG SEAFOOD	Per Porsi Rp 20.000
02. BUN TAHU JEPANG	Rp 17.500
03. MAPO TAHU	Rp 17.500
04. HOK SIN TAHU	Rp 20.000
05. TAHU JEPANG LAPIS UDANG	Rp 20.000

Above prices are subject to % service charge



Masakan Tionghoa Pilihan

AYAM

01. AYAM TIM DINASTI MING	Per Porsi Rp 9.000
02. AYAM MASAK DINASTI MING	Rp 9.000
03. AYAM REBUS	Rp 11.500
04. AYAM HONGKONG	Rp 11.500
05. AYAM LIMA RASA	Rp 11.500
06. AYAM CABE KERING	Rp 11.500
07. AYAM LADA HITAM	Rp 11.500
08. AYAM WANGI	Rp 11.500
09. AYAM GORENG SAUS INGGRIS	Rp 11.500
10. AYAM GORENG SAUS MENTEGA	Rp 11.500
11. AYAM SAUS LEMON	Rp 15.000
12. AYAM ASAM MANIS (KOLIKE)	Rp 17.500
13. AYAM NGHIANG	Rp 17.500
14. AYAM NANKING	Rp 17.500
15. AYAM SHE CHUAN	Rp 17.500
16. AYAM CHUAN CHIO	Rp 17.500
17. AYAM CAH JAMUR	Rp 17.500
18. AYAM CAH SAYURAN	Rp 17.500

BIHUN-SO'UNAN

01. BAKMIE GORENG / BAKMIE KUAH	Per Porsi Rp 10.000
02. BAKMIE CAP CAY	Rp 12.500
03. IFU MIE	Rp 12.500
04. TAMIE GORENG	Rp 10.500
05. TAMIE CAP CAY	

DAFTAR HADIR

NAMA MAHASISWA : DEWI AGUSTIN

NIM : 00-1067

TEMPAT PKN : HOTEL BANDUNG PERMAI - JEMBER

NO	HARI/ TANGGAL	JAM DATANG	JAM PULANG	TOTAL JAM	TTD
1.	Subtu, 1/2 '03	06.00	14.00	8 jam	/
2.	Minggu, 2/2 '03	06.00	14.00	8 jam	/
3.	Senin, 3/2 '03	06.00	14.00	8 jam	/
4.	Selasa, 4/2 '03	libur			/
5.	Rabu, 5/2 '03	13.00	21.00	8 jam	/
6.	Kamis, 6/2 '03	13.00	21.00	8 jam	/
7.	Jumat, 7/2 '03	13.00	21.00	8 jam	/
8.	Sabtu, 8/2 '03	06.00	14.00	8 jam	/
9.	Minggu, 9/2 '03	06.00	14.00	8 jam	/
10.	Senin, 10/2 '03	06.00	14.00	8 jam	/
11.	Selasa, 11/2 '03	libur			/
12.	Rabu, 12/2 '03	13.00	21.00	8 jam	/
13.	Kamis, 13/2 '03	13.00	21.00	8 jam	/
14.	Jumat, 14/2 '03	13.00	21.00	8 jam	/
15.	Sabtu, 15/2 '03	06.00	14.00	8 jam	/
16.	Minggu, 16/2 '03	06.00	14.00	8 jam	/
17.	Senin, 17/2 '03	06.00	14.00	8 jam	/
18.	Selasa, 18/2 '03	libur			/
19.	Rabu, 19/2 '03	13.00	21.00	8 jam	/
20.	Kamis, 20/2 '03	13.00	21.00	8 jam	/
21.	Jumat, 21/2 '03	13.00	21.00	8 jam	/
22.	Sabtu, 22/2 '03	06.00	14.00	8 jam	/
23.	Minggu, 23/2 '03	06.00	14.00	8 jam	/
24.	Senin, 24/2 '03	06.00	14.00	8 jam	/
25.	Selasa, 25/2 '03	libur			/
26.	Rabu, 26/2 '03	13.00	21.00	8 jam	/



27.	Kamis	27/2 '03	13.00	21.00	8 jam	/
28.	Jumat	28/2 '03	13.00	21.00	8 jam	/
29.	Sabtu	1/3 '03	06.00	14.00	8 jam	/
30.	Minggu	2/3 '03	06.00	14.00	8 jam	/
31.	Senin	3/3 '03	06.00	14.00	8 jam	/
32.	Selasa	4/3 '03	libur			/
33.	Rabu	5/3 '03	13.00	21.00	8 jam	/
34.	Kamis	6/3 '03	13.00	21.00	8 jam	/
35.	Jumat	7/3 '03	13.00	21.00	8 jam	/
36.	Sabtu	8/3 '03	06.00	14.00	8 jam	/
37.	Minggu	9/3 '03	06.00	14.00	8 jam	/
38.	Senin	10/3 '03	06.00	14.00	8 jam	/
39.	Selasa	11/3 '03	libur			/
40.	Rabu	12/3 '03	13.00	21.00	8 jam	/
41.	Kamis	13/3 '03	13.00	21.00	8 jam	/
42.	Jumat	14/3 '03	13.00	21.00	8 jam	/
43.	Sabtu	15/3 '03	06.00	14.00	8 jam	/
44.						
45.						
46.						
47.						
48.						
49.						
50.						
JUMLAH						

Jember, 15 Maret 2003

Penanggung Jawab



"HOTEL BINA BINA PERKOTAAN"
 Jl. Hayam Wuruk 33 Telp. 434528
 FAX. 486500
 J E M B E R