

KUALITAS PELAYANAN PADA
FOOD AND BEVERAGE SERVICE DI GRAND BROMO
HOTEL
SUKAPURA-PROBOLINGGO

LAPORAN HASIL KULIAH KERJA

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



UPT Perpustakaan
UNIVERSITAS JEMBER

Asal	: Hadiah	\$ Kelas 658.8 LAS k
Terima Tel.	: Pembelian 20 SEP 2002	
Oleh : No. Induk :	SRS	

Udik Lasmono

NIM : 990903102186

Dosen Pembimbing :

Drs. Djoko Wahyudi

NIP. 131 471 997

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 DIPLOMA III PARIWISATA

PENGESAHAN

Telah dipertahankan dihadapan sidang panitia pengujian laporan hasil praktek kerja nyata program studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Nama : Udik Lasmono
NIM : 990903102186
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : D III Pariwisata
Judul : Kualitas Pelayanan Pada Food and Beverage Service di Grand Bromo Hotel Sukapura Probolinggo

Hari : Selasa
Tanggal : 30 Juli 2002
Jam : 18.00 WIB
Bertempat : FISIP Universitas Jember

Panitia Penguji

Anggota



Drs. Djoko Wahyudi
NIP. 131 471 917

Ketua


Drs. Rudi Eko Pramono, MSi
NIP. 131 782 188

Mengesahkan
Universitas Jember
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik




Drs. H. Moch. Toerki
NIP. 131 524 832

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


PERSETUJUAN

Telah Disetujui Laporan Hasil Praktek Kerja Nyata Program Studi Diploma III
Pariwisata Jurusan Ilmu Admininstrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Nama : Udik Lasmono
Nim : 990903102186
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : D iii Pariwisata
Judul : Kualitas Pelayanan pada Food And Beverage Service Di
Grand Bromo Hotel Sukapura Probolinggo

Jember, 30 Juli 2002

Menyetujui
Dosen Pembimbing



Drs Djoko Wahyudi

Nip. 131 471 917

Kepersembahkan

karya kecil ini untuk :

Bapakku, Sumarno yang telah
memberikan perhatian kepadaku

Ibuku, Muliasih yang telah
memotivasi semangat belajarku

Alm. H. Murai, yang menjagaku
waktu kecil

Hj. Ngastini

Hj. Munasri

MOTTO :

Sesungguhnya manusia adalah makhluk yang bodoh
Sesungguhnya manusia adalah makhluk yang tak mau
berfikir

Beruntunglah manusia yang ingat akan hakekat dirinya
Yang mempersiapkan dirinya dengan bekal ilmu dan
taqwa

Sebelum dirinya masuk kubur

Sesungguhnya manusia itu dalam kerugian
Beruntunglah orang – orang yang mengingatkan dengan
taqwa

Sesungguhnya gelar yang mulia di sisi Allah SWT bukan
professor, doktor

Gelar yang mulia di sisi Allah SWT adalah Syuhada'
Almutaqin, Almuksinin

(DR. Abdulah Azam)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah kami ucapkan kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmat dan hidayahNya semata, maka karya tulis ini dapat kami selesaikan dengan baik walaupun masih banyak ditemukan kekurangan-kekurangan disana-sini, namun itu semua tidak terlepas dari keadaan saya sebagai seorang manusia yang memang mempunyai sifat yang serba kekurangan, namun demikian sekali lagi karena rahmat Allah SWT sajalah karya tulis sebagai tugas akhir ini dapat terselasikan dengan baik.

Yang kedua, sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada uswah hasanah kita, Muhammad saw manusia terbaik dan pemimpin manusia di dunia dan di akhirat serta kepada keluarga dan umatnya yang tetap komit dengan ajarannya.

Karya tulis ini berguna untuk memperoleh gelar ahli madya pada program studi Diploma III Pariwisata jurusan Ilmu administrasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember. Karya tulis ini berjudul “ Kualitas Pelayanan pada Food and Beverage Service di Grand Bromo Hotel Sukapura Probolinggo”.

Salah satu faktor penghambat serius yang dirasakan dalam penulisan karya tulis ini adalah keterbatasan data. Namun dengan rahmat Allah SWT, maka hambatan tersebut dapat teratasi. Oleh karena itu tidak ada yang dapat kami ucapkan kecuali rasa syukur yang tiada tara.

Ucapan terimakasih juga kami sampaikan kepada :

1. Drs. H. Moch. Toerki, selaku dekan fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Jember.
2. Drs. Mud'har Syrifuddin, MSI selaku ketua jurusan ilmu administrasi
3. Drs. Rudi Eko Pramono, MSI Selaku ketua program D III Pariwisata
4. Drs. Djoko Wahyudi, selaku dosen pembimbing yang banyak memberikan saran dan bimbingan dalam penulisan karya tulis ini.
5. Segenap staff dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

6. Ustadz Ainur Rofiq, S.sos, Ustadz. Sembodo, Ustadz. Abu Bakar Ba'asyir, Ustadz. Hasanuddin Al hafidz yang telah memberikan pelajaran tentang islam.
7. Keluargakau di ponpes Tahfidzul Qur'an Ibnu Mas'ud, Luqmanul Hakim yang selalu meminjamkan sepeda, Jabar, Suwito, Amiruddin yang keras kepala.
8. Teman-teman seperjuangan di Al Muslimun, baik yang akhwat maupun yang ikhwan Akhi Qosim, Ari, Joni, Irwan, Mas Widya, SE, Pak Munib, Syeh Muharam, akhi Sidiq, Fuad, Eko, SE,MM, zoakki dan ikhwan yang lainnya yang terlupa namanya dibenak saya, serta Ukhti Fidyah, Ines, Sulis, Debby, Ummah, Indah, Anisa, dan ukhti-ukhti yang lainnya serta unmi-nya shibghoh dan shibghoh sendiri, dan tak lupa buat mas Hcri dan rentalannya "Zein Comp" yang selalu setia menyediakan komputernya untuk saya, sehingga karya tulis ini bisa selesai dengan huruf komputer.

Jember, Juli 2002

PENULIS

III. PELAKSANAAN KULIAH KERJA	
3.1 Pelaksanaan Kuliah Kerja.....	17
3.1.1 Pemahaman dan Ketentuan Sebagai Waiter / Waitress (Pramu Saji).....	17
3.1.2 Mengenal Nama-nama Menu Yang Ada di Grand Bromo Hotel	18
3.1.3 Mengenal Peralatan dan Pelaksanaan <i>Mise en Place</i> di Grand Bromo Hotel	22
3.1.4 Menyambut dan Melayani Tamu	24
3.1.5 Mengenal Prosedur Room Service.....	25
3.2 Analisis SWOT	29
3.3 Implikasi Kebijakan dari Penilaian Terhadap Pelaksanaan Yang Ada di Restoran Hotel.....	32
IV. KESIMPULAN.....	35
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal.
1. Struktur Organisasi Hotel Secara Keseluruhan.....	09
2. Struktur Organisasi Pada Food and Beverage Service.....	10



I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara kepulauan terbesar di dunia. Kekayaan alam yang dimiliki oleh Indonesia merupakan anugerah tersendiri yang diberikan oleh Tuhan Yang Maha Esa. Sebagai negara kepulauan Indonesia memiliki obyek wisata yang potensial. Obyek wisata ini merupakan aset yang handal dalam memberikan kontribusi terhadap devisa negara. Kekayaan alam dan adat istiadat yang dimiliki oleh Indonesia merupakan daya tarik tersendiri bagi wisatawan mancanegara maupun wisatawan domestik.

Salah satu unsur sarana dan prasarana yang terlibat dalam industri pariwisata adalah sarana akomodasi atau istilah yang sering kita dengar adalah hotel. Sarana hotel ini adalah sarana vital yang sangat dibutuhkan oleh wisatawan yang berkunjung *tourist destinasi* (objek wisata). Para wisatawan memerlukan sarana akomodasi yang *comfortable* (nyaman) dan ditunjang dengan pelayanan yang profesional.

Perusahaan perhotelan sebagai industri jasa pariwisata dewasa ini menghadapi persaingan yang *confetitif*, seiring dengan berkembangnya arus wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia. Maka dituntut bagi industri perhotelan tersebut untuk memberikan service yang profesional, *comfortable* (nyaman) bagi wisatawan mancanegara maupun wisatawan domestik. Dengan pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan bagi wisatawan tersebut.

Kegiatan operasional di hotel harus memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu terutama di departemen yang berinteraksi dengan banyak tamu seperti di *Food and Beverage Service*. *Food and Beverage* merupakan departemen yang sangat significant bagi hotel. Karena salah satu pendapatan terbesar yang diperoleh hotel berasal dari departemen ini. *Food and Beverage* dibagi menjadi dua yaitu :

1. *Food and Beverage Service*, yang bertugas dalam menangani penghidangan makanan dan minuman pada tamu.

2. *Food and Beverage Product*, yang bertugas dalam menangani pengolahan makanan.

Fungsi *Food and Beverage Service* ini dilaksanakan oleh *waiter / waitress* (pramusaji) yang sangat menentukan terciptanya image dan citra hotel pada khususnya. Hal ini disebabkan karena *waiter / waitress* (pramusaji) adalah karyawan yang selalu berinteraksi dengan tamu. Penentu citra restoran dalam hotel adalah seorang *waiter / waitress* (pramusaji) yang harus memberikan pelayanan yang sopan dan ramah pada tamu. Apabila hal tersebut diwujudkan maka sistem pelayanan tersebut akan memberikan image dan citra yang baik terhadap hotel. Oleh karena itu penulis memilih judul “ Kualitas Pelayanan Pada Food and Beverage Service Departemen di Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo “. Alasan memilih judul tersebut karena kualitas pelayanan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam industri jasa, terutama pada hotel. Karena pelayanan yang baik akan memberikan image dan kepuasan tersendiri bagi tamu.

1.1 Tujuan dan Manfaat kuliah Kerja

1.2.1 Tujuan Kuliah Kerja

Adapun tujuan dengan diadakannya kuliah kerja adalah sebagai berikut :

1. Untuk menerapkan teori yang didapatkan selama kuliah.
2. Untuk mendapatkan bahan dan referensi yang akan digunakan untuk menyusun laporan yang wajib diselesaikan oleh mahasiswa program D3 Pariwisata yang telah menyelesaikan program kuliah kerja.
3. Untuk memperoleh pengalaman yang berhubungan dengan dunia kerja.
4. Untuk mengetahui prosedur pelayanan di Food and Beverage Service.

1.2.2 Manfaat Kuliah kerja

Adapun manfaat yang diperoleh dengan diadakannya kuliah kerja adalah sebagai berikut :

1. Untuk menambah cakrawala pengetahuan mengenai ruang lingkup kerja hotel.
2. Sebagai syarat kelulusan pada program D3 pariwisata.

II. GAMBARAN UMUM KULIAH KERJA

2 1. Gambaran Mengenai Grand Bromo Hotel

Grand Bromo Hotel adalah nama sebuah hotel yang terletak di Desa Sukapura-Probolinggo-Jawa Timur. Hotel ini terletak tidak jauh dari kawasan wisata Gunung Bromo. Adapun jarak antara Grand Bromo Hotel dengan objek wisata Gunung Bromo sekitar 18 kilo meter.

Hotel ini dibangun oleh PT. Dharmala pada bulan Agustus 1989 di Desa Sukapura - Probolinggo - Jawa Timur, dan mulai dioperasikan pada tanggal 21 April 1990 dengan nama Grand Bromo Hotel. Kemudian pada tahun 1994 diubah namanya menjadi Hotel Raya Bromo.

Mengingat nama Grand Bromo lebih dikenal oleh *travel agent* maka pada bulan juli 2000 nama Hotel Raya Bromo di kembalikan ke nama asal yaitu “ Grand Bromo Hotel “.

Hotel ini dibangun di daerah kawasan wisata Gunung Bromo dengan maksud untuk mengakomodasikan wisatawan domestik atau wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Gunung Bromo. Mengingat lokasi hotel ini sangat strategis yaitu terletak di daerah perbukitan dengan ditunjang keadaan alamnya yang masih natural, sehingga menjadi alternatif bagi wisatawan yang akan berkunjung ke Gunung Bromo.

Luas Grand Bromo Hotel adalah 34 ha, saat ini mempunyai kamar sebanyak 196 kamar dan termasuk dengan *youth hostel* 16 kamar..

Luas bangunan dan fasilitas lainnya adalah 24 ha, sisanya 10 ha dijadikan lahan garapan tadah hujan oleh masyarakat sekitarnya dengan sistem bagi hasil pada akhir panen.

Adapun mengenai tahap-tahap pembangunan Grand Bromo Hotel adalah sebagai berikut :

1. Tahun 1990 : pada tahun ini merupakan tahun awal operasi dengan fasilitas 66 kamar dan 4 cottage.

2. Tahun 1991 : pada tahun ini pihak hotel mulai menambah fasilitas lainnya seperti, mulai dioperasikanya *youth hostel* yang berjumlah 16 kamar.
3. Tahun 1992 : dibangun VIP cottage.
4. Tahun 1995-1996 : pada tahun ini hotel mulai mengalami pengembangan , yaitu dengan dibangun hotel pada blok BVI yang berjumlah 29 ruangan, blok VII yang berjumlah 41 ruangan, dan blok VIII yang berjumlah 38 ruangan.

2.2 Fasilitas – fasilitas yang ada di Grand Bromo Hotel

Grand Bromo Hotel memiliki beberapa fasilitas penunjang lainnya. Adapun mengenai fasilitas – fasilitas penunjang tersebut adalah sebagai berikut :

1. *Tengger Coffe Shop*

Tengger Coffe Shop adalah nama restoran yang ada di Grand Bromo Hotel. Restoran ini berkapasitas kurang lebih 100 orang. Restoran ini dilengkapi dengan ornamen – ornamen hiasan yang mencerminkan ciri khas dari Gunung Bromo. Adapun mengenai jadwal makan di *Tengger Coffe Shop* adalah:

- a. *Breakfast* (makan pagi) : 06.00 – 10.00 WIB
- b. *Lunch* (makan siang) : 11.00 - 15.00 WIB
- c. *Dinner* (makan sore) : 17.00 – 22.00 WIB
- d. *Supper* (makan malam) : 24.00 – 04.00 WIB

2. *Batok Bar*

Batok Bar merupakan bar utama yang ada di Grand Bromo Hotel, yang memiliki kapasitas 20 orang. *Batok Bar* ini menyediakan fasilitas bar, yang merupakan bar utama yang ada di Grand Bromo Hotel, yang memiliki kapasitas 20 orang. *Batok Bar* ini menyediakan fasilitas berupa minuman berakohol dan minuman yang tidak berakohol, juga minuman campuran kreasi dari bartender. Ruangannya *Batok Bar* ini sengaja didesain terbuka dengan

pembatas kaca, sehingga dari ruangan bar tamu dapat melihat panorama pemandangan di luar.

Pada tiap malam minggu di Batok Bar ada *happy hour* yang menjual minuman dengan harga 50 % discount. *Batok Bar* juga melayani *Coffe shop*, *room service*, *swimming pool*, *karaoke*, dan *bilyard*. Adapun mengenai waktu bar buka adalah jam 17.00 – 24.00 WIB.

3. *Ringgit Room*

Ringgit Room adalah ruangan yang digunakan untuk *meeting* (pertemuan). Ruangan ini berkapasitas 50 orang. Ruangan ini dihiasi dengan ornamen hiasan bunga – bunga yang berwarna – warni.

4. *Sukapura Hall*

Sukapura Hall adalah ruangan yang digunakan untuk pertemuan – pertemuan baik formal maupun tidak formal. Ruangan ini berkapasitas 200 orang.

5. *Jabung Room*

Jabung Room adalah ruangan yang digunakan untuk pertemuan. Ruangan ini berkapasitas 20 orang. Ruangan relatif lebih kecil jika dibandingkan dengan *Sukapura Hall* maupun *Ringgit Room*.

6. *Madakari Pura Swimming Pool*

Mada kari Pura swimming pool adalah nama kolam renang yang ada di Grand Bromo Hotel.

7. *Tennis court* (lapangan tenis)

Tennis court merupakan fasilitas olah raga yang disediakan oleh pihak hotel.

8. *Widodaren karaoke*

Widodaren karaoke adalah fasilitas hiburan yang disediakan oleh pihak hotel bagi tamu.

9. *Children Play Ground*

Children Play Ground adalah sarana tempat bermain bagi anak – anak. *Children Play ground* ini dilengkapi dengan aneka mainan yang diperuntukan bagi anak – anak.

2.3. Definisi Hotel Secara Keseluruhan dan Pengklasifikasian Hotel

2.3.1 Definisi Hotel

Grand Bromo Hotel adalah nama sebuah hotel yang ada di Desa Sukapura – Probolinggo. Adapun mengenai definisi hotel menurut Charles E Stedmon dan Michael L. Kasavana dalam buku “ *Managing Front Office Operation* ” dari AHMA (*American Hotel dan Motel Association*) tahun 1978. Hotel di definisikan sebagai sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas sebagai berikut : pelayanan makan dan minum, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian, dan dapat menggunakan fasilitas perabotan dan menikmati hiasan yang ada di dalamnya.

Adapun mengenai pengertian hotel menurut SK. MenpanPostel Nomor : KM 34 / MPPT – 87 adalah sebagai berikut :

Hotel adalah jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunannya untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam keputusan pemerintah.

2.3.2 Pengklasifikasian hotel

Kriteria pengklasifikasian hotel di Indonesia secara resmi ditentukan oleh peraturan pemerintah, dalam hal ini di bawah pengawasan Departemen Postel yang dibuat oleh Dirjen Pariwisata dengan SK. Kep – 22 / U / VI / 78.

Kriteria pengklasifikasian hotel ditinjau dari beberapa faktor meliputi :

1. Kriteria klasifikasi hotel berdasarkan bintang adalah sebagai berikut :

a. Hotel berbintang satu (*)

Hotel yang memiliki persyaratan sebagai berikut :

- Jumlah kamar standar minimal 15 kamar.
- Kamar mandi ada di dalam.
- Luas kamar standar minimal 20 meter persegi.

b. Hotel berbintang dua (**)

Hotel yang memiliki persyaratan sebagai berikut :

- Jumlah kamar standar minimal 20 kamar.
- Kamar suite minimal satu kamar.
- Kamar mandi di dalam.
- Luas kamar standar minimal 22 meter persegi.
- Luas kamar suite minimal 44 meter persegi.

c. Hotel berbintang tiga (***)

Hotel yang memiliki persyaratan sebagai berikut :

- Jumlah kamar standar minimal 30 kamar.
- Jumlah kamar suite minimal 2 kamar.
- Kamar mandi di dalam.
- Luas kamar standar minimal 24 meter persegi.
- Luas kamar suite minimal 48 meter persegi.

d. Hotel berbintang empat (****)

Hotel yang memiliki persyaratan sebagai berikut :

- Jumlah kamar standar minimal 50 kamar.
- Jumlah kamar suite minimal 3 kamar.
- Kamar mandi di dalam.
- Luas kamar standar minimal 24 meter persegi.
- Luas kamar suite minimal 48 meter persegi.

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

Hotel yang memiliki persyaratan sebagai berikut :

- Jumlah kamar standar minimal 100 kamar.
- Jumlah kamar suite minimal 4 kamar.
- Kamar mandi di dalam.
- Luas kamar standar minimal 26 meter persegi.
- Luas kamar suite minimal 52 meter persegi.

2. Klasifikasi hotel berdasarkan faktor tujuan pemakaian selama menginap dibagi menjadi dua bagian, yaitu :

a. *Business hotel*

Business hotel banyak digunakan oleh usahawan. Hotel ini memiliki fasilitas yang lengkap untuk para busnismen.

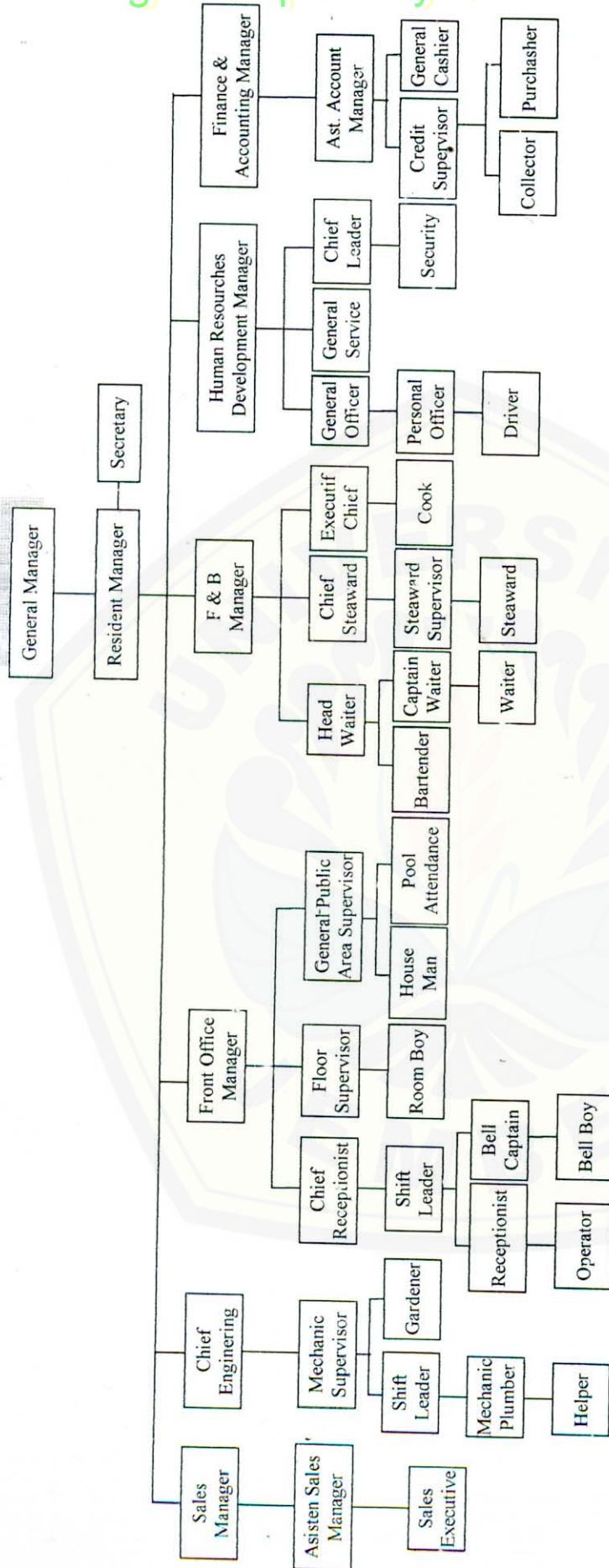
b. *Recreational hotel*

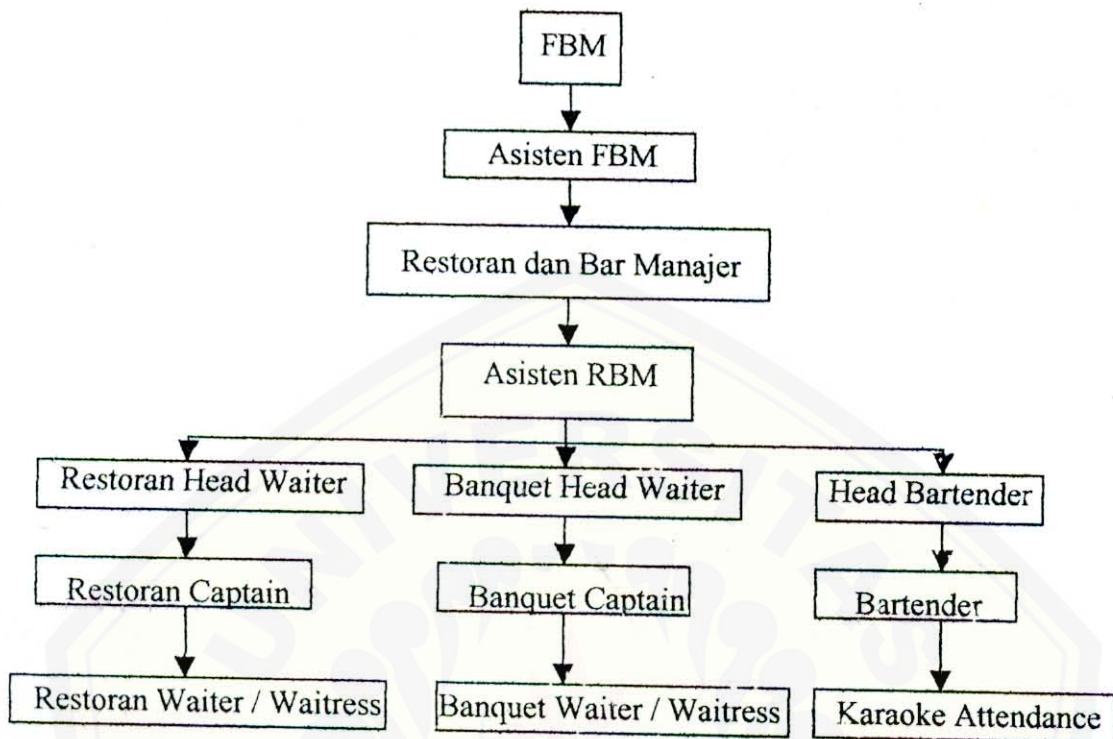
Recreational hotel dibuat dengan tujuan untuk orang yang akan mengadakan perkjalanan wisata.

2.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah gambaran secara sistematis tentang hubungan kerjasama orang-orang yang terdapat dalam suatu usaha untuk mencapai tujuan. Struktur organisasi menggambarkan tugas tanggungjawab dan wewenang yang dimiliki para tenaga kerja. Setiap fungsi dan kesatuan tanggungjawab dapat dikerahkan dalam mencapai tujuan perusahaan. Setiap fungsi koordinasi dapat dilakukan dengan mudah sehingga setiap bagian dari fungsi-fungsi yang ada dalam perusahaan tersebut dapat dengan mudah diajak untuk saling kerjasama. Dengan demikian akan terbentuk suatu keharmonisan hubungan antara bagian di dalam menjalankan tugas sehari-hari dan tujuan perusahaan akan dengan mudah tercapai. Adapun mengenai struktur organisasi Grand Bromo Hotel adalah sebagai berikut:

STRUKTUR ORGANISASI GRAND BROMO HOTEL





Sumber : Pihak Hotel

2.5 Job Description

Adapun mengenai job description dari struktur organisasi yang ada di Grand Bromo Hotel adalah sebagai berikut :

1. Food and Beverage Manager (FBM), tugas dan tanggung jawabnya adalah :
 - a. Merencanakan usaha peningkatan , jumlah penjualan, pelayanan, mutu dan lengkapnya makanan dan minuman sesuai dengan target yang hendak dicapai.
 - b. Mengorganisir dan membimbing anggotannya dalam tugasnya.
 - c. Menjaga kelengkapan, cara mengatur kelengkapan, baik di bar maupun di restoran agar suasana selalu tetap menarik dan menyenangkan tamu.
 - d. Bertanggung jawab atas operasional seluruh restoran.

- e. Menyelenggarakan administrasi kegiatan Food and Beverage Departemen, dan menyusun laporan harian kepada Grand Manager dan departemen lain yang bersangkutan.
2. Assistan Food and Beverage Manager, tugas dan tanggung jawabnya adalah :
 - a. Membantu tugas – tugas yang dilaksanakan oleh food and beverage Manager.
 - b. Mengatasi complain tamu.
 - c. Menjaga peralatan – peralatan yang ada di restoran.
 - d. Melaksanakan tugas – tugas yang dilakukan oleh Food and Beverage Manager, bila berhalangan hadir.
 3. Restoran and Bar Manager, adapun tugas dan tanggung jawabnya :
 - a. Memeriksa kesiapan dan kerapian penataan meja, kursi, meja bantu, pelayanan dan kelengkapan alat – alat yang ada di restoran.
 - b. Memberikan *briffing* kepada bawahan (head waiter, waiter)
 - c. Mengawasi kegiatan operasional secara menyeluruh di ruang makan tamu.
 - d. Berbicara dengan tamu untuk memperoleh masukan guna peningkatan mutu pelayanan.
 4. Assistan Restoran dan Bar Manager, adapun tugas dan tanggung jawabnya :
 - a. Membantu tugas – tugas yang dilakukan oleh Restoran dan Bar Manager.
 - b. Membantu dalam mengontrol prosedur pelayanan yang di lakukan di restoran.
 - c. Membantu dalam memecahkan complain tamu.
 - d. Mengontrol peralatan – peralatan yang ada di restoran.
 5. Head waiter, adapun tugas dan tanggung jawabnya adalah :
 - a. Bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas yang diberikan oleh Restoran dan Bar Manager.
 - b. Bertanggung jawab atas jalannya operasional restoran.

- c. Bertanggung jawab atas *appearance dinning room* (penampilan ruang makan) dengan jalan melakukan pengecekan sebelum restoran dibuka, atas; pintu – pintu, lampu – lampu, dekorasi yang ada, meja – kursi, serta set – up yang dibutuhkan (*breakfast, lunch, dinner*) dan meja pembantu berdasarkan kelengkapannya.
 - d. Menyambut tamu yang datang.
 - e. Mencatat perkembangan dan jalanya operasional serta saran – saran berdasarkan pengamatan tentang makanan dan minuman yang disukai oleh tamu untuk dilaporkan pada restoran manager.
6. Restoran captain, adapun tugas dan tanggung jawabnya :
- a. Melaksanakan tugas – tugas yang diberikan oleh head waiter.
 - b. Bertanggung jawab atas jalanya service di stationya.
 - c. Bertanggung jawab atas ketepatan dan kelengkapan (*preparation*) di stasiunnya.
 - d. Menerima order dari tamu secara sopan dan benar.
 - e. Melaporkan kepada head waiter apabila ada keluhan yang sulit dipecahkan
 - f. Memimpin dan mengawasi tugas – tugas waiter secara keseluruhan.
7. Waiter / Waitress, adapun tugas dan tanggung jawabnya adalah :
- a. Menerima dan melaksanakan tugas – tugas yang diberikan oleh captain.
 - b. Menempatkan taplak meja (*table cloth*) yang bersih di masing – masing meja tamu.
 - c. Membersihkan atau melap alat – alat service seperti, *china ware*, dan *glass ware* dll.
 - d. Menghidangkan makanan dan minuman kepada tamu.
 - e. Mengambil minuman di bar berdasarkan order.
 - f. Mengambil pesanan ke dapur berdasarkan slip order serta memastikanya apakah sudah sesuai dengan order.

8. Banquet Head Waiter, adapun tugas dan tanggung jawab adalah :
 - a. bertanggung jawab atas sukses tidaknya pelayanan di banquet.
 - b. Menyambut dan melayani tamu di restoran.
 - c. Mengontrol dan mengawasi pelayanan di banquet.
9. Banquet Captain, adapun tugas dan tanggung jawabnya adalah :
 - a. mengawasi dan membantu jalannya kelancaran suksesnya pelayanan.
 - b. Bertanggung jawab atas beberapa meja dan pelayanan di banquet.
 - c. Menyambut dan melayani tamu.
10. Head Bartender, adapun tugas dan tanggung jawabnya adalah :
 - a. bertanggung jawab atas segala peralatan yang ada di bar.
 - b. Menyambut dan melayani tamu.
 - c. Mengawasi dan mengontrol tugas yang dilakukan oleh bartender.
11. Bartender, adapun tugas dan tanggung jawabnya adalah :
 - a. membuat minuman cocktail berakohol maupun non akohol dengan beberapa ciri.
12. Karaoke Attendance, adapun tugasnya dan tanggungjawabnya adalah :
 - a. bertanggung jawab atas segala peralatan yang berhubungan dengan karaoke.
 - b. Melayani tamu yang ingin menikmati beberapa lagu – lagu yang mereka inginkan.

2.6 Visi dan misi dari Grand Bromo Hotel

Hotel Grand Bromo adalah salah satu hotel resort yang terletak di kawasan wisata Gunung Bromo. Sebagai suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, Grand Bromo Hotel memiliki visi ke depan yang hendak dicapai dan misi yang hendak dicapai dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hamid Soetomo (Grand Manager) Grand Bromo Hotel visi dan misi dari Grand Bromo Hotel adalah sebagai berikut :

1. Visi, adapun visi dari Grand Bromo Hotel adalah :

- Meningkatkan produktivitas pelayanan secara professional.
- Grand Bromo Hotel merupakan sektor andalan yang diharapkan dapat menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat sekitarnya.
- Meminimalkan complain, yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Misi, adapun misi dari Grand Bromo Hotel adalah :

- Menciptakan relasi yang baik antara karyawan dengan pelanggan hotel.
- Mengadakan *briffing dan meeting* yang kontinyu kepada karyawan.
- Memberi penghargaan kepada karyawan yang berprestasi dalam melayani tamu.
- Menggalakkan program “*we care more*” dalam setiap pelayanan terhadap tamu.

2.7 Departemen yang ada di Grand Bromo Hotel

Departemen yang ada di Grand Bromo Hotel ada delapan departemen yang masing masing tidak dapat berdiri sendiri, melainkan keseluruhan saling mendukung operasional perusahaan. Kedelapan departemen tersebut adalah:

1. Front Office Departemen

Departemen ini merupakan tonggak keberhasilan dan sukses tidaknya dalam menjual kamar. Disamping itu juga melayani komplain tamu atas pelayanan kamar. Dari departemen inilah timbul kesan tamu terhadap hotel. Front office departemen sangat vital bagi sebuah hotel karena :

- a. Merupakan pusat kegiatan operasional hotel yang mana di front office ini terjadi interaksi dan komunikasi antara semua pihak, baik antara departemen satu dengan yang lain dan tamu dengan pihak lain
- b. Sebagian pendapatan hotel berasal dari penjualan kamar hotel

- c. Terjadi kegiatan pelayanan tamu mulai saat tamu datang (check-in) saat tinggal di hotel, hingga pada saat tamu meninggalkan hotel (check-out).
- d. Sebagai alat promosi dan penentu citra hotel terutama mengenai kesan dari tamu

2. House Keeping

House Keeping adalah departemen yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian dan keperluan tamu secara menyeluruh baik dalam kamar atau diluar kamar. Selain tugas utama tersebut, house keeping departemen juga memiliki tanggung jawab terhadap :

- a. Pelayanan kamar tamu
- b. Pelayanan seragam staf hotel
- c. Penyediaan linen - linen yang dipakai hotel.
- d. Dekorasi-dekorasi

Mengingat adanya tanggung jawab di departemen ini maka di bentuk seksi-seksi yang berdasarkan kebutuhan seksi-seksi yang ada di hotel. Seksi-seksi House keeping yang ada di Grand Bromo Hotel meliputi:

A. *Floor atau Room section* ,yaitu seksi yang bertanggung jawab atas :

- ⊗ Kebersihan kamar tamu dan *guest area*.
- ⊗ Kebersihan dan kelengkapan kamar tamu.
- ⊗ Pelayanan terhadap tamu.

B *House man section*, tanggungjawabnya meliputi :

- ⊗ Kebersihan ditempat-tempat kamar (*public area*)
- ⊗ Kebersihan di semua kantor-kantor di hotel
- ⊗ Kebersihan di restcran dan loker pegawai

C. *Pool section* tugasnya meliputi :

- ⊗ Menjaga kebersihan kolam renang
- ⊗ Menjaga kebersihan di sekitar kolam renang

3. *Food and Beverage Departemen*

3. *Food and Beverage Departemen*

Departemen yang bertanggung jawab atas pengolahan serta pelayanan makanan dan minuman di hotel departemen ini dibagi menjadi dua yaitu :

A. *Food and Beverage Product*, yang bertugas menangani pengolahan makanan dan minuman

B. *Food and Beverage Service* yang bertugas menangani penghidangan makanan dan minuman kepada konsumen beserta cara pelayanannya

4. *Accounting Departemen*

Departemen ini bertanggung jawab dalam memberikan laporan keuangan baik mengenai pemasukan maupun pengeluaran operasional hotel.

5. *Marketing Departemen*

Departemen ini bertanggung jawab untuk memperkenalkan dan mempromosikan produk hotel kepada pihak konsumen.

6. *Personalia*

Personalia berhubungan dengan seluruh pegawai hotel baik dalam hal kedisiplinan, kerapian, pelaksanaan serta perekrutan tenaga baru.

7. *Maintenance and Engineering Departement*

Departemen ini dikepalai oleh *chief engineering* yang bertanggung jawab terhadap peralatan atau instalasi dan fasilitas hotel, baik yang bersifat mekanik serta pemasangan peralatan yang dibutuhkan dalam lingkungan hotel.

8. *Security Departement*

Departemen ini dipimpin oleh *chief security* yang bertanggung jawab terhadap keamanan lingkungan hotel dari segala macam gangguan keamanan baik yang bersifat interen maupun eksternal.

IV. KESIMPULAN

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hadayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini. Karya tulis ini disusun guna menyelesaikan tugas akhir pada Program D3 Pariwisata Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Politik dan Ilmu Sosial Universitas Jember.

Kualitas pelayanan merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari industri jasa seperti hotel. Karena kualitas pelayanan yang baik dan profesional akan memberikan image tersendiri bagi tamu. Oleh karena itu Food and Beverage Service sebagai salah satu departemen yang paling banyak berinteraksi dengan tamu haruslah meningkatkan kualitas pelayanannya yaitu dengan cara :

1. mengadakan pelatihan dan ketrampilan bagi karyawannya. Hal ini sangat penting untuk meningkatkan etos kerja bagi *waiter / waitress* .
2. memberikan penghargaan kepada karyawannya yang bekerja dengan baik.
3. memberikan *briefing* kepada karyawannya sebelum bekerja.

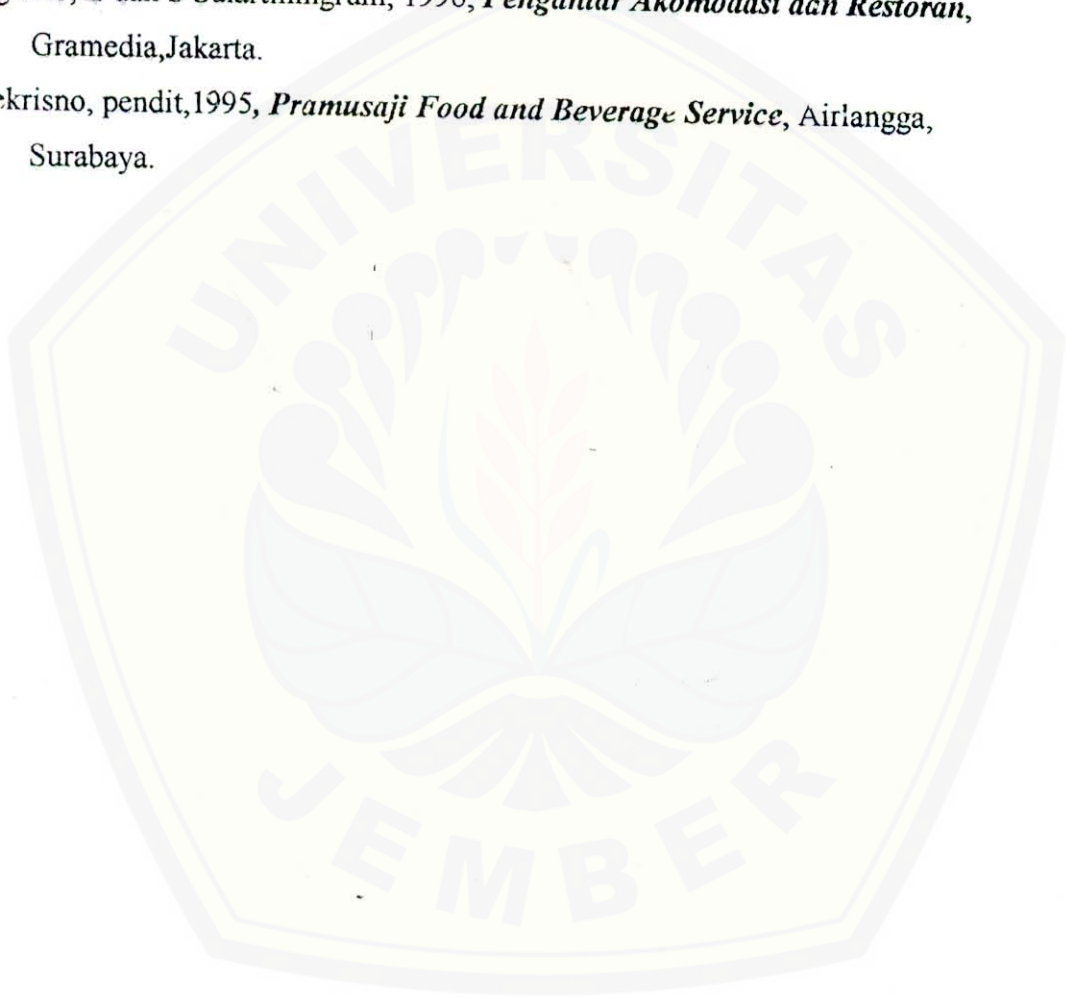
Food and Beverage Service sangatlah vital bagi hotel, karena salah satu pendapatan terbesar yang diperoleh hotel berasal dari departemen ini. Oleh karena itu kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam Food and Beverage Service ini. Karena kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan tersendiri bagi tamu yang berkunjung.

Karya tulis ini mengambil judul “ Kualitas Pelayanan Pada *Food and Beverage Service* pada Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo “. Semoga karya tulis ini bermanfaat bagi pihak – pihak yang berkeinginan menambah khasanah keilmuan tentang hotel, terutama tentang Food and Beverage Service.



DAFTAR PUSTAKA

1. Mansum, 1996, *Barquet Table Manner and Napkin Folding*, Anai Offset, Yogyakarta.
2. Pendit, Nyoman S, 1976, *Pengantar Ilmu Pariwisata*, Pradnya paramita, Jakarta..
3. Sugiarto, E dan S Sulartiningrum, 1996, *Pengantar Akomodasi dan Restoran*, Gramedia, Jakarta.
4. Soekrisno, pendit, 1995, *Pramusaji Food and Beverage Service*, Airlangga, Surabaya.



LAMPIRAN





FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Kalimantan - Kampus Tegalboto, Telp. (0331) 335586 - 331342, Fax. 0331 - 335586 Jember 68121

Email : Fisipun@jember, wasantara.net.id

Nomor : 2264/J25.1.2/PP.9/2001
Lampiran : -
Perihal : *Permohonan Tempat Kuliah Kerja*

23 Juni 2001

Kepada Yth : Bapak Pimpinan
GRANA BROMO HOTEL Probolinggo
di-
PROBOLINGGO

Dalam rangka untuk mengembangkan wawasan praktis Mahasiswa Program D-III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, maka setiap mahasiswa yang telah menyelesaikan 90 SKS diwajibkan untuk mengikuti kegiatan Kuliah Kerja.

Oleh karena itu kami berharap dapatnya diberikan kesempatan untuk kegiatan Kuliah Kerja di Grana Bromo Hotel Probolinggo. Adapun nama mahasiswa yang akan mengikuti Kuliah Kerja sebagai berikut:

Nama : Udik Lasmono
N I M : 99 - 2186

Atas bantuan dan kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih sehingga kegiatan Kuliah Kerja dapat mencapai sasaran yang kami harapkan, dan kami menunggu informasi lebih lanjut.

Agus Budihardjo,
Pembantu Dekan I

Agus Budihardjo
Drs. AGUS BUDIARDJO, MA
NIP. 130 879 634

Tembusan Kepada:

1. Ketua Program D-3 Pariwisata FISIP UNEJ
2. Kasubag. Pendidikan FISIP UNEJ



This is to certify that

UDIK LASMONO
UNIVERSITAS JEMBER

From

has successfully completed job training

On Food & Beverage Service **as** Waiter

From July, 16th 2001 until September, 14th 2001

*During His/Her training, Ste/He has performed the work with
very good / good / average result*

Wishing Him/Her the best of success on His/Her future career.

Sukapura, Sept, 14th 2001

Hotel Raya Bromo O T E
Hotel Raya Bromo

Wimbo Prabowo
HR&D Manager



Acknowledged by,

Hamid Soetomo
Resident Manager

This is to certify that

UDIK LASMONO
UNIVERSITAS JEMBER

From

has successfully completed job training

On Food & Beverage Service as Waiter

From July, 16th 2001 until September, 14th 2001

During His/Her training, s/he has performed the work with very good / good / average result

Wishing Him/Her the best of success on His/Her future career.

Sukapura, Sept, 14th 2001

Hotel Raya Bromo
Wimbo Prabowo

Wimbo Prabowo
HR&D Manager



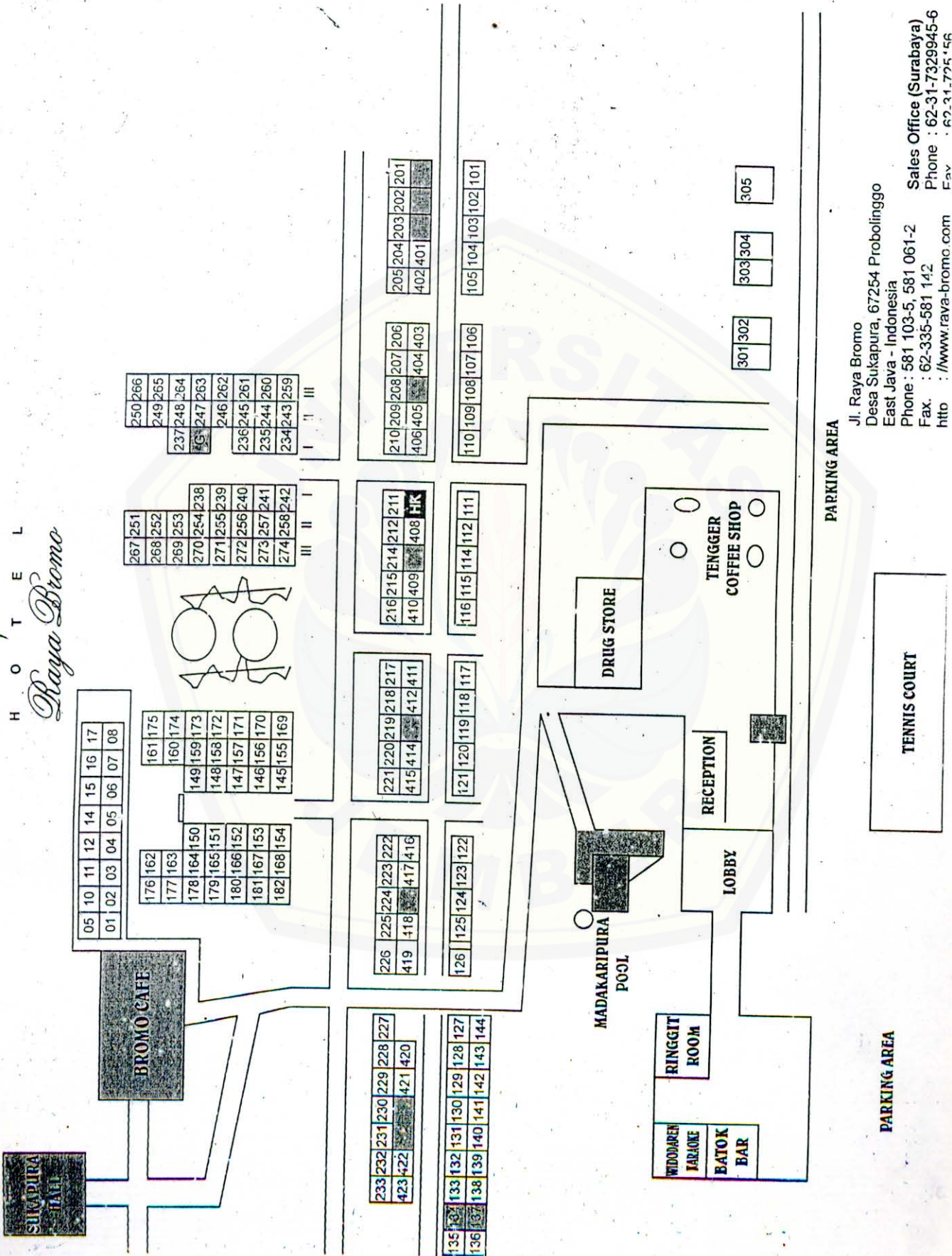
Acknowledged by,

Hamid Soetomo
Resident Manager

DAILY FOOD SALES BREAKDOWN
 TENGGER COFFEE SHOP

DATE: --

ITEM	NUMBER OF PORTION	TOTAL
SANDWICHES AND BURGER		
DOUBLE EAGLE CHESE BURGER	1	1
HAM AND CHEESE SANDWICH	1	1
THE EXECUTIVE STEAK SANDWICH		
TRADITIONAL CLUB HOUSE SANDWICH	1	1
MAIN EVENT		
BREADED CHICKEN		
BROMO CHICKEN STEAK		
FISH AND CHIPS	1	1
HUNTER STEAK		
LOCAL TENDERLOIN STEAK	1	1
LOCAL SIRLOIN STEAK		
N.Z. SIRLOIN STEAK	1	1
NZ. TENDER LOIN STEAK	1	1
SNAPPERS ALA MAUINIERE	1	1
SNAPPERS TERMIDOR		
WIENER SCHNITZEL	1	1



PARKING AREA

PARKING AREA

Jl. Raya Bromo
Desa Sukapura, 67254 Probolinggo
East Java - Indonesia
Phone : 581 103-5, 581 061-2
Fax : 62-335-581 142
http : /www.raya-bromo.com

Sales Office (Surabaya)
Phone : 62-31-7329945-6
Fax : 62-31-7329945-6

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM D III PARIWISATA

DAFTAR HADIR KKL
MAHASISWA D III PARIWISATA
Di ... GRAND BROMO HOTEL SUKAPURA - PROB

No	Nama	NIM	Bulan ..J.U.Li																																	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			
1	UDIK . L	99-2186																																		
2																																				
3																																				
4																																				
5																																				
6																																				
7																																				
8																																				
9																																				
10																																				

Mengetahui



(SITUSUWATUN....)

A O T E
Raya Dora

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
 UNIVERSITAS JEMBER
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 PROGRAM D III PARIWISATA

DAFTAR HADIR KKL
 MAHASISWA D III PARIWISATA
 Di GRAND PROMO HOTEL SUKAPURA - PROB

No	Nama	NIM	Bulan SEPTEMBER																																
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
1	UDIK L	99.2106	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
2																																			
3																																			
4																																			
5																																			
6																																			
7																																			
8																																			
9																																			
10																																			

Mengetahui

USVATUN



Praya

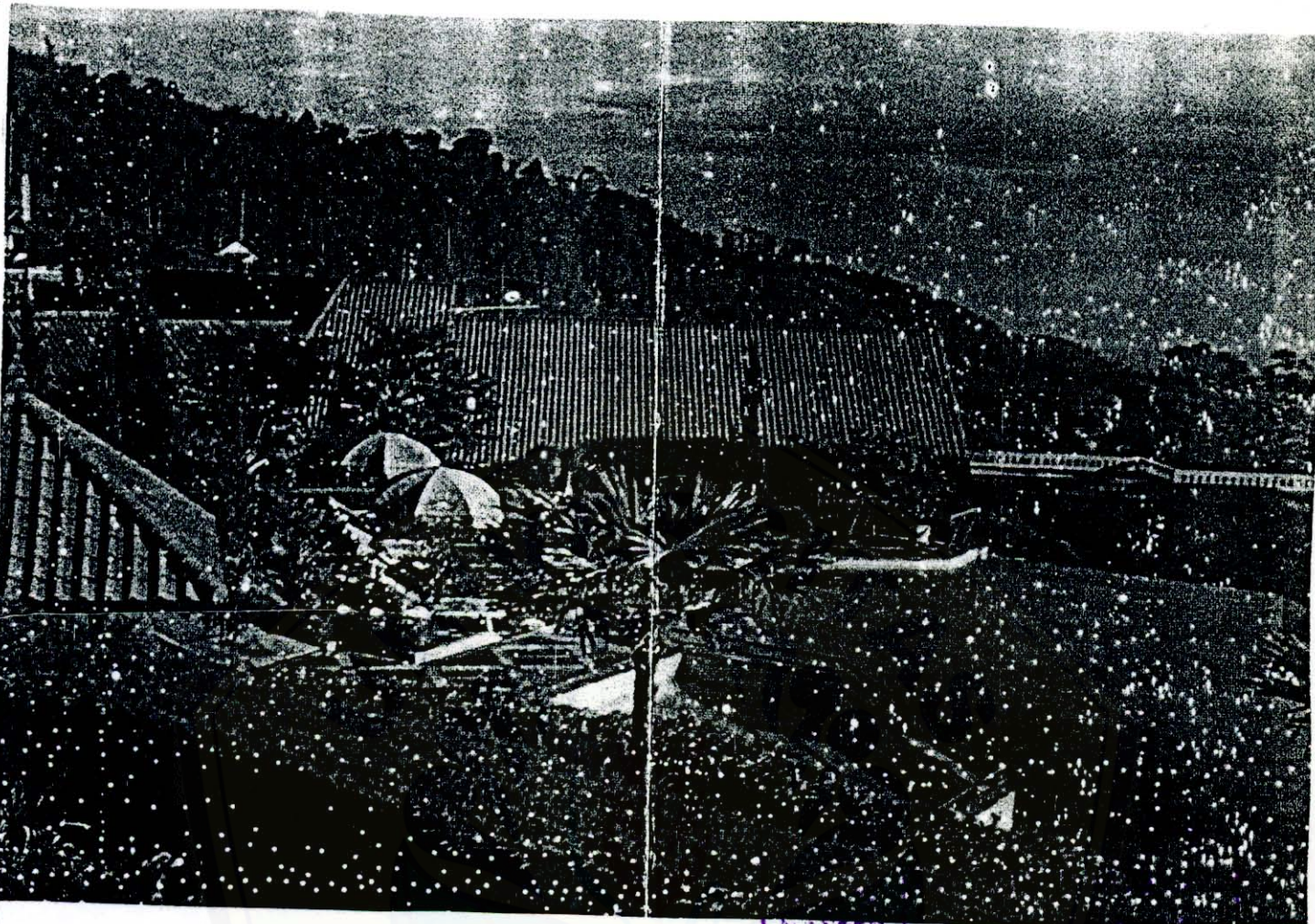
DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
 UNIVERSITAS JEMBER
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 PROGRAM D III PARIWISATA

DAFTAR HADIR KKL
 MAHASISWA D III PARIWISATA
 Di ... GRAND BROMO HOTEL SUKAPURA PROB

B u l a n . A G O S T U S .

No	Nama	NIM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
1	UDIK . L	99.2106	ada	ada	ada	ada	ada	ada	ada	ada	ada	ada	ada	ada	ada	ada	ada	ada	ada	ada	ada	ada	ada	ada	ada	ada	ada	ada	ada	ada	ada	ada	ada	ada	ada
2																																			
3																																			
4																																			
5																																			
6																																			
7																																			
8																																			
9																																			
10																																			

Mengefahui

 (SPT) USWATUN
 R O




UNIVERSITAS JEMBER



INDONESIAN FAVOURITES

Nasi Goreng Bromo

*Fried Rice Cooked with Sliced of Chicken, Shredded Beef topped with Fried Egg,
Chicken Satay and Cracker*

Rp 17.356,-

Sate Ayam atau Sate Kambing

Chicken or Lamb Skewer served with Steamed Rice and Peanut Sauce

Rp 21.488,-

Telur Dadar Keju, Jamur, Tomat, Ham, Bacon atau Sosis

Omelet Served with Choice Cheese, Mushroom, Tomato, Ham, Bacon or Sausage

Rp 10.331,-

Tax and Service are Not Included

Hot Beverages

Freshly Brewed Coffee or Tea

Kopi atau Teh Panas

Rp 9.091.-

Sekoteng

Ginger, Jelly and Peanut

Rp 6.199

Hot Chocolate

Susu Coklat Panas

Rp 10.331.-

Dessert

Fried Pineapple

Nanas Goreng

Rp 5.372.-

Papaya Melba

Buah Pepaya dan Ice Cream

Rp 14.463.-

Assorted Ice Cream

Aneka Es Krim Pilihan

Rp 13.223.-

Seasonal Fruit Platter

Aneka Buah Pilihan

Rp 9.918.-

Golden Brown Banana

Pisang Bakar disajikan dengan Saus Madu

Rp 6.320.-

Hot Beverages

Freshly Brewed Coffee or Tea

Kopi atau Teh Panas

Rp 9.091.-

Sekoteng

Ginger, Jelly and Peanut

Rp 6.199

Hot Chocolate

Susu Coklat Panas

Rp 10.331.-

Dessert

Fried Pineapple

Nanas Goreng

Rp 5.372.-

Papaya Melba

Buah Pepaya dan Ice Cream

Rp 14.463.-

Assorted Ice Cream

Aneka Es Krim Pilihan

Rp 13.223.-

Seasonal Fruit Platter

Aneka Buah Pilihan

Rp 9.918.-

Golden Brown Banana

Pisang Bakar disajikan dengan Saus Madu

Rp 6.320.-

SANDWICHES and BURGERS

Traditional Club House Sandwich

Tiga Lapis Roti Disajikan dengan Ayam, Keju dan Kentang Goreng

Rp 21.488,-

The Executive Steak Sandwich

Bistik Sandwich daging Sapi atau Ayam

Rp 17.356,-

Double Eagle Cheese Burger

Burger Sapi Lapis Keju disidangkan dengan Kentang-Goreng

Rp. 20.662,-

Cheese and Ham Sandwich

Dua Lapis Roti disajikan dengan Daging Babi, keju dan Kentang Goreng

Rp.15.702,-

Tax and Service are Not Included

APPETIZER and SALAD

Bromo Spring Roll with Sweet Sour Sauce

Lumpia Goreng Saus Asam Manis

Rp 13.223,-

Probolinggo Shrimp Cocktail

Udang Rebus disajikan dengan Cocktail Saus

Rp 16.529 -

Chicken Wing

Sayap Ayam Goreng disajikan dengan Saus Asam Manis

Rp 14.049,-

Fresh Green Salad with Choice of Dressing

Sayuran Segar Disajikan dengan Aneka Pilihan Saus

Rp 14.049,-

The Chef's Salad

Selada Segar, Ayam Rebus, Daging Panggang ditaburi Keju

Rp 18.182,-

Tax and Service are Not Included

ORIENTAL CUISINE

Rice Chicken In Glazé with Vegetables

Nasi ayam Campur Sayur :

Rp 18.596

Hongkong Fried Rice

Nasi Goreng Hongkong dengan Sosis dan Udang

Rp 13.884

Fu Yung Hai

Telur Dadar Dihidangkan dengan Saos Asam Manis

Rp 10.909

Cap - Cay

Tumis Sayuran dicampur dengan Ayam dan Udang, cumi dimasak Ala China

Rp 14.876

Beef Hunan

Irisan Daging Sapi dimasak dengan Sayuran dan Saus Black Bean

Rp 14.463

Fried Noodle with Seafood

Mie Goreng disajikan dengan Cumi- Cumi ; Udang dan Sayuran

Rp 13.885.-

Tax and Service are Not Included

Oxtail Soup

Sup Buntut Tradisional disajikan dengan nasi putih

Rp 13.637,-

Javanese Chicken Soup

Soto Ayam Dihidangkan dengan Jeruk Nipis dan Sambal disajikan dengan nasi putih

Rp 11.984,-

Beef Soup

Nasi Rawon disajikan dengan Sambal

Rp 11.984,-

Crab Meat and asparagus Soup

Sup Asparagus dengan Daging Kepiting

Rp 11.984,-

Sweet Corn and Beef Sausage Soup

Sup Jagung Muda dan Sosis Sapi

Rp 9.504,-

Vegetable Chicken Soup

Sup Ayam dan Sayuran

Rp 6.612

Minestrone Soup

Sup sayur Italy

Rp 16.942,-

Tom Yam Kung Soup

Sup Udang dan Jamur Pedas a la Thailand

Rp 8.698,-

Cream of Mushroom Soup

Sup Krim Jamur

Rp 8.678,-

Cream of Tomato Soup

Sup Krim Tomat

Rp 11.984,-

Fried Squid with Chili Sauce

Cumi - Cumi Goreng Pedas

Rp 19.339.-

Koloke

Ayam Goreng Tepung dan Sayuran disajikan dengan Saus Asam Manis

Rp 14.876.-

Traditional Fried Rice Noodle

Bihun Goreng dan Sayuran

Rp 15.703

Squid Green Paprika

Cumi - Cumi dimasak dengan Paprika dan Saus Tiram

Rp 19.339.-

Daging Masak Paprika

Sautéed Sliced Beef, Green Pepper, Red Chili with Oyster Sauce

Rp 14.669

Noodle Soup with Vegetables

Mie Kuah Campur Udang dan Sayur

Rp 12.397

Shrimp Sweet Sour Sauce

Udang Goreng dengan Saus Asam Manis

Rp 18.443.-

Fried Chicken with Butter or English Sauce

Ayam Goreng Saus Mentega atau Saus Inggris

Rp 22.135.-

Fish and Chips

Ikan Kakap Goreng dan Kentang Goreng disajikan dengan Tatar Saus

Rp 21.900,-

Snapper A la Mauniere

Ikan Kakap Panggang disajikan Mauniere Saus

Rp 17.356,-

Snapper Thermidor

Ikan Kakap Panggang Disajikan dengan Saus Hollandaise

Rp 18.596,-

Wiener Schnitzel

Daging Sapi dibungkus dengan Tepung Parnir dan Sayuran disajikan dengan Kentang Goreng

Rp 20.248,-

Deep Fry Breaded Chicken in Garlic Butter Sauce

Ayam Goreng Tepung dimasak dengan Saus Bawang Putih disajikan dengan Kentang Goreng

Rp 25.620

Tax and Service are Not Included

MAIN EVENTS

New Zealand Grilled Tenderloin Steak with Pepper Sauce

Daging Lulus Dalam New Zealand Panggang disajikan dengan Kentang Goreng dan Saus Merica

Rp 51.239,-

Local Grilled Tenderloin Steak with Pepper Sauce

Daging Lulus Dalam lokal Panggang disajikan dengan Kentang Goreng dan Saus Merica

Rp 42.148,-

New Zealand Grilled Sirloin Steak

Daging Lulus Luar New Zealand Panggang disajikan dengan Kentang Goreng dan Butter Saus

Rp 42.975,-

Local Grilled Sirloin Steak

Daging Lulus Luar Lokal Panggang disajikan dengan Kentang Goreng dan Butter Saus

Rp. 38.843,-

Hunter Steak with Mushrooms Sauce

Daging sapi cincang Panggang disajikan dengan Saus Jamur

Rp 35.124,-

Bromo Chicken Steak

Bistik Ayam disajikan dengan Saus Jamur

Rp 16.529,-

Tax and Service are Not Included

GUEST IN THE HOUSE

DATE. 17 /12

NO.	ROOM	NAME OF GUEST	P	OCCUPATION	COMPANY	C/O	C/I
01	101	CHUN	2	-	SEMESTA TA	18/12	17/12
02	102	HMA YONG SIEM	3	-	SEMESTA TA	18/12	17/12
03	105	HING TAY SOON	2	-	"	18/12	17/12
04	106	YING ONG SIANG	2	-	"	18/12	17/12
05	107	KHENG TING YANG	2	-	"	18/12	17/12
06	108	KAY CHON KAR	3	-	"	18/12	17/12
07	109	PING KHE	2	-	"	18/12	17/12
08	114	HOCK TAN KENG	2	-	"	18/12	17/12
09	112	KOONG CHAN CHEW	2	-	"	18/12	17/12
10	117	FRANCIS	1	P/A	-	18/12	17/12
11	118	BENTLEY	2	P/A	-	18/12	17/12
12	119	CHANG HUANG YI	2	-	ANIKA KARTIKA	18/12	17/12
13	120	CHING CHUNG FENG	2	-	"	18/12	17/12
14	121	KANG LI HUI	2	-	"	18/12	17/12
15	122	SI LIIF WU SHEN	1	-	"	18/12	17/12
16	123	JUNG HSIEN PING	2	-	"	18/12	17/12
17	124	CHEN PU	1	-	"	18/12	17/12
18	125	CHEN HOU TING	2	-	"	18/12	17/12
19	126	SU JEN HUANG	2	-	"	18/12	17/12
20	201	CHEONG YEU SAI	2	-	SENIA TOUR	18/12	17/12
21	202	YUUI TANG NGA	2	-	"	18/12	17/12
22	203	WING CHAN KAM	2	-	"	18/12	17/12
23	204	FAT SAN KAM	2	-	"	18/12	17/12
24	205	GHUK SEE KAM	2	-	"	18/12	17/12
25	206	PUI SEE KAM	2	-	"	18/12	17/12
26	207	CHUNG HO WAI	2	-	"	18/12	17/12
27	208	HAN DAI LAI	2	-	"	18/12	17/12
28	209	KHENG LIENG	2	-	"	18/12	17/12

CC: GM, RDM, FBM, HK, ACCT, SEC, ENG.
HARAP DIISI LENGKAP

PREPARED BY,

GUEST IN THE HOUSE

DATE. 28/12

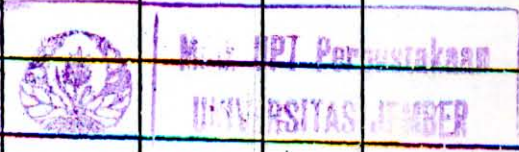
NO.	ROOM	NAME OF GUEST	P	OCCUPATION	COMPANY	C/O	C/I
01	105	Dr. ID. LAN WIBISONO	2	-	HARYONO TA	29/12	28/12
02	106	Mr. KLELJEK	2	-	UNIVERSAL TA	29/12	28/12
03	107	MR. KLELJEK	2	-	"	29/12	28/12
04	109	MR. SUHERMAN	2	P/A	SINTIR RIA TA	29/12	28/12
05	110	STEFFENG	1	-	PANORAMA TA	29/12	28/12
06	111	Mr. SUMEDHA	2	P/A	ANTA TA	29/12	28/12
07	112	Mr. YOGISAPUTRA	2	P/A	"	29/12	28/12
08	114	Mr. YOGISAPITRA	2	P/A	"	29/12	28/12
09	115	Mr. YOGISAPUTRA	2	P/A	"	29/12	28/12
10	116	Mr. MCKENZIE	2	-	IND ISLAND HOL	29/12	28/12
11	117	Mr. DJIMIAT SOLIKAT	2	P/A	-	29/12	28/12
12	118	Mr. WONG LAI MEI	2	-	SEMESTA TA	29/12	28/12
13	119	Mr. WONG LAI KING	2	-	"	29/12	28/12
14	120	Mr. LI WAN TAI	2	-	"	29/12	28/12
15	121	Mr. LEE YUK KWAN	2	-	"	29/12	28/12
16	122	Mr. HANDOYO	2	-	HARIYONO TA	29/12	28/12
17	123	Mr. HANDOYO SUTANTO BA	2	-	"	29/12	28/12
18	124	Ms. EMYLIA	3	P/A	-	29/12	28/12
19	201	Ir. A HANDE PRANATA	2	P/A	-	29/12	28/12
20	202	Ir. A HANDE PRANATA	2	P/A	-	29/12	28/12
21	203	Mr. DANDORFER	2	P/A	-	29/12	28/12
22	204	Mr. ONGKO HADINATA	2	P/A	-	29/12	28/12
23	205	Mr. ONGKO HADINATA	2	P/A	-	29/12	28/12
24	206	Drs. FAJAR S	2	P/A	-	29/12	28/12
25	207	Drs. FAJAR S	2	P/A	-	29/12	28/12
26	208	Drs. RTJAHJA WINARKA	2	-	SEMESTA TA	29/12	28/12
27	209	Drs. RTJAHJA WINARKA	2	-	"	29/12	28/12
28	210	Mr. MUNAWIR SADZALI M	2	P/A	-	29/12	28/12

CC: GM, RDM, FBM, HK, ACCT, SEC, ENG.
HARAP DIISI LENGKAP

PREPARED BY,

T I T I K

NAME OF GUEST	PAYING	ROOM ASSIGNED	RATE	TYPE	REV BY	REMARK
BJF 1126	ANIXA KARTIKA		TR30		GR	10 Room + ABF
NOBLE 1226 B	ANIXA KARTIKA		TR30		GR	8 Room + ABF
MORNING STAR	OBI TOUR		TR01		GR	13 Room + ABF
Mr. HANS VAN MEEN	BHAYANGKARA		TR00 +	10 US	GR	1 Sgl + ABF
Mrs. LIN LIN	NISANISATA		TR00 +	10 US	GR	1 Dbl X
Ms. EYI CHANDRA	HARYONO		DOMI +	10 US	GR	1 Stnd
Mr. IWAN KOSIM	P/A		RACK +	10 US	GR	2 Stnd
Mr/o. WINARIZA	P/A		RACK +	10 US	GR	1 Stnd
Mr. KUSWAN	P/A		RACK +	10 US	GR	3 Supr
Mr. HERU HARTONO	P/A		RACK +	10 US	GR	2 Stnd
Mr. GUNMAN	P/A				GR	3 Cott
Bpk. HANMAN	P/A		RACK +	10 US	GR	2 Supr
Mr. HARDING	IND ISLAND HOLIDAY		TR00 +	10 US	GR	2 Room + ABF
Mr. ERENUT YOSEP	PASOPATI		DOMI +	10 US	GR	1 Dbl
Mr. ALAMSAH	NUSANTARA		TR00 +	10 US	GR	2 Stnd
Ms. COH MAY SIANG	SEMESTA		ACT +	10 US	GR	1 Room + ABF
Mr. HIBISONO	HARYONO		DOMI +	10 US	GR	1 Room
	COTT: 3					
	ST: D/Kappa: 51					
	54					



Prepared By

Sri