



**PENINGKATAN PELAYANAN RESTORAN SEBAGAI BAGIAN UTAMA
DALAM DEPARTEMEN *FOOD AND BEVERAGE SERVICE* PADA
PANORAMA HOTEL DAN RESTORAN JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar ahli madya (A.Md)
Pariwisata Program Studi Diploma III
Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Oleh :
DIAS ELMY BACHTIAR
NIM 030903102137

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

2007

RINGKASAN MATERI

PENINGKATAN PELAYANAN RESTORAN SEBAGAI BAGIAN UTAMA DALAM DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGE SERVICE PADA PANORAMA HOTEL DAN RESTORAN JEMBER, DIAS ELMY BACHTIAR, 0309 0310 2137, Drs. Didik Eko Julianto, M. AB, 2007

Dalam dunia pariwisata sangat diperlukan sarana dan prasarana yang sangat dibutuhkan, yang memadai untuk jalannya dunia pariwisata. Salah satu sarana yang dibutuhkan adalah sarana akomodasi, yaitu hotel. Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan, minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum.

Salah satu departemen dalam hotel adalah *Food and Beverage Department* yang pelayanannya berpusat disuatu restoran merupakan salah satu penunjang yang sangat penting bila dilihat dari keberhasilan mencapai standart suatu pelayanan dalam sebuah hotel.

Ada beberapa dasar yang melatar belakangi mengapa penulis memilih Food and Beverage Service sebagai tema judul laporan Praktek Kerja Nyata. Penulis menemukan banyak sekali kendala yang terdapat pada Restoran di Panorama Jember. Kurangnya kemampuan pramusaji dalam berbahasa Inggris dengan tamu asing (*foreigner*) sehingga dalam berkomunikasi dengan tamu kurang optimal. Pramusaji juga sering mendapatkan *complaints* dari tamu karena menu yang ditawarkan kurang variatif, terutama menu buffet untuk *breakfast*. Selain itu Restoran Panorama juga lamban dalam menyajikan masakan terhadap tamu hal ini disebabkan karena kurangnya jumlah karyawan, sehingga terjadi perangkapan dalam bekerja.

Seorang pramusaji harus bisa mengenali karakter dari setiap tamu yang datang, setiap tamu mempunyai karakter atau sifat yang berbeda-beda sehingga menerima berbagai macam keluhan (*complaints*) dari para tamu jadi, dalam melayani

tamu kita harus menganggap tamu itu seperti diri kita sendiri. Apabila hal ini dikakukan, kita akan menjadi pramusaji yang siap dalam melayani tamu dengan seprofesional mungkin

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSEMBAHAN	i
HALAMAN MOTTO	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAM PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
RINGKASAN MATERI.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	3
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.3.2 Manfaat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.4 Jangka waktu dan Prosedur pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.4.1 Jangka waktu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.4.2 Prosedur pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	3
1.5 Bidang Ilmu.....	5
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Definisi dan Kriteria Klasifikasi Hotel	6
2.1.1 Definisi Hotel	6
2.1.2 Kriteria Klasifikasi Hotel	6
2.2 Pengertian Restoran	8
2.3 Operasional dalam sebuah Restoran	8
2.4 Jenis-jenis Restoran dan cara pelayanannya	9
2.4.1 Jenis-jenis Restoran.....	9
2.4.2 Cara pelayanan di Restoran.....	10

2.5 Peralatan-peralatan yang digunakan di Restoran	12
BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	14
3.1 Sejarah singkat berdirinya Panorama Hotel dan Restoran	14
3.2 Lokasi Hotel Panorama Jember.....	14
3.3 Struktur Organisasi Panorama Hotel dan Restoran.....	15
3.3.1 Struktur Organisasi Hotel Panorama Jember	15
3.3.2 Struktur Organisasi Restoran Hotel Panorama	16
3.3.3 <i>Job Discription</i>	16
3.4 Pembagian jam kerja	20
3.5 Fasilitas Hotel Panorama Jember	21
3.5.1 Fasilitas Kamar	21
3.5.2 Fasilitas Restoran	22
3.6 Visi dan Misi Hotel Panorama	26
3.6.1 Visi Hotel Panorama Jember.....	26
3.6.2 Misi Hotel Panorama Jember	26
3.6.3 Prinsip Dasar Hotel Panorama Jember.....	26
3.7 Pengelolaan Personalia Hotel Panorama Jember	27
3.7.1 Jumlah karyawan Hotel Panorama Jember	27
3.7.2 Sistem upah	28
3.7.3 Kesejahteraan	29
BAB 4. KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA.....	30
4.1. Tugas dan sikap sebaga Pramusaji (<i>waiter/ waitress</i>).....	30
4.1.1. Tugas dan tanggung jawab Pramusaji.....	30
4.1.2. Sikap sebagai seorang Pramusaji	32
4.2. Kegiatan di Restoran Panorama	32
4.3. Room Service	35
4.4. Hubungan kerja antara Restoran dengan bagian lain dalam Hotel	37
.....	
4.5. Hasil Praktek Kerja Nyata.....	38

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	39
1.1 Kesimpulan.....	39
1.2 Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	x
LAMPIRAN.....	xi