



**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 dilakukan, 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
<b>BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>14</b>
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
<b>BAB 4. KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA.....</b>	<b>30</b>
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