



**SISTEM KERJA PADA DEPARTEMEN MAKANAN DAN MINUMAN DI
ROYAL HOTEL N' LOUNGE JEMBER**

***WORK SYSTEM AT FOOD AND BEVERAGE DEPARTEMENT IN ROYAL
HOTEL N' LOUNGE JEMBER***

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

oleh

Anggun Aprilliah

NIM 100903102018

PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS JEMBER

2013



**SISTEM KERJA PADA DEPARTEMEN MAKANAN DAN MINUMAN DI
ROYAL HOTEL N' LOUNGE JEMBER**

***WORK SYSTEM AT FOOD AND BEVERAGE DEPARTEMENT IN ROYAL
HOTEL N' LOUNGE JEMBER***

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

diajukan sebagai satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

oleh

Anggun Aprilliah

NIM 100903102018

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2013

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk:

1. Ibunda Rusmiati dan Ayahanda Karnadi yang tercinta;
2. guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi;
3. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Anggun Aprilliah

NIM : 100903102018

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Sistem Kerja pada Departemen Makanan dan Minuman di Royal Hotel n’ Lounge Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 27 Mei 2013

Yang menyatakan,

Anggun Aprilliah

NIM: 100903102018

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**SISTEM KERJA PADA DEPARTEMEN MAKANAN DAN MINUMAN DI
ROYAL HOTEL N' LOUNGE JEMBER**

Oleh

Anggun Aprilliah

NIM 100903102018

Pembimbing

Dosen Pembimbing : Dra. Inti Wasiati, MM

PENGESAHAN

Praktek Kerja Nyata berjudul “Sistem Kerja pada Departemen Makanan dan Minuman di Royal Hotel n’ Lounge Jember” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Rabu, 12 Juni 2013

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji:

Ketua,

Dr. Sasongko, M.Si

NIP. 195704071986091001

Anggota I,

Dra. Inti Wasiati, MM

NIP. 195307311980022001

Anggota II,

Kusuma Wulandari, S.Sos, M.AP

NIP. 197706052003122002

Mengesahkan

Dekan,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA

NIP 195207271981031003

RINGKASAN

Sistem Kerjasama Departemen Makanan dan Minuman di Royal Hotel n' Lounge Jember; Anggun Aprilliah, 100903102018; 2013; 79 halaman; Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik; Universitas Jember.

Dalam dunia pariwisata, akomodasi memegang peranan yang sangat penting selain faktor-faktor lain yang ikut menunjang suksesnya kepariwisataan. Royal Hotel n' Lounge Jember adalah hotel baru yang berstatus bintang tiga (***) di Jember, yang merupakan salah satu jasa pariwisata yang menyediakan fasilitas penginapan, dan makan dan minum (*food and beverage*). Hotel ini didirikan untuk tujuan berbisnis, didalam hotel ini banyak terdapat bagian struktur organisasi yang terdiri dari yang terdiri dari *Marketing Hotel, Front Office Departement, Food and Beverage Departement, Housekeeping Departement, Laundry Section, Engineering, Finance Departement, dan Personal Departement* yang masing-masing memiliki wewenang dan tanggung jawab sendiri-sendiri dan saling terkait. Oleh karena itu, dibutuhkan sistem kerja yang sesuai dengan *Standart Operational Procedure (SOP)* di masing-masing bagian agar tercapainya tujuan bersama, terutama pada departemen *food and beverage*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem kerja pada departemen *food and beverage* yang terdiri dari departemen *food and beverage service* dan *food and beverage product*.

Hasil penelitian diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai tolak ukur bagi karyawan agar bekerja sesuai standar kerja yang sudah ditetapkan. Sistem kerja merupakan tahapan/cara kerja yang tidak dapat dipisahkan untuk mencapai tujuan bersama.

Penulis melihat sistem kerja dari awal bulan Februari hingga awal Mei pada departemen *Food and Beverage* Royal Hotel n' Lounge Jember yang terdiri dari bagian *service, banquet, dan kitchen* sudah sesuai dengan *Standart Operational*

Procedure (SOP) yang dimiliki oleh Royal Hotel n' Lounge Jember, misalnya seperti kedatangan karyawan yang tepat waktu, menjaga kebersihan, dan saling menjaga komunikasi pada setiap *shift* agar tidak terjadi kesalahan dalam bekerja, dan realisasinya juga sesuai dengan sistem kerja yang sudah ditetapkan, bahkan ada yang melebihi *Standart Operational Procedure* (SOP). Penulis melihat beberapa karyawan yang bukan tanggung jawabnya membantu untuk karyawan lain ketika terjadi keramaian pengunjung atau tidak, misalnya seperti seorang *steward* membantu menyiapkan bahan makanan yang akan dimasak oleh *cook* dan *helper*, begitu juga sebaliknya ketika *steward* membutuhkan bantuan untuk mencuci peralatan makan dan minum restoran, seorang *cook* dan *helper* pun ikut membantu mencuci peralatan restoran tersebut.

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan praktek kerja nyata yang berjudul “Sistem Kerjasama Departemen Makanan dan Minuman di Royal Hotel n’ Lounge Jember”. Laporan praktek kerja nyata ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan diploma tiga (DIII) pada Jurusan Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan laporan praktek kerja nyata ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Drs. Moh. Hasan, MSc., PhD., selaku Rektor Universitas Jember;
2. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Dr. Sasongko, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi;
4. Drs. Sri Wahyuni, M.Si, selaku Kaprodi D3 Usaha Perjalanan Wisata;
5. Dra. Inti Waisiati, MM., selaku Dosen Pembimbing, yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan tugas akhir ini;
6. Dina Suryawati, S.Sos. M.AP selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa;
7. Ayah Sumarto dan Ibu Satriya sekeluarga yang selalu memberi semangat serta do’a;
8. kakak-kakakku tersayang Nuri Wahyuningsih, Dani Kurniawan dan Dian Anggraeni yang telah memberi dukungan dan do’a sehingga terselesaikannya tugas akhir ini;
9. kakakku tercinta Toni Mifbahul Hasan yang telah membantu serta memberi semangat sehingga tugas akhir ini terselesaikan;
10. sahabat-sahabatku Sircus tersayang yang selalu menemaniku dalam mengerjakan tugas akhir ini;

11. semua temanku terutama mahasiswa Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2010 yang telah memberi dorongan dan semangat;
12. semua staff Royal Hotel n' Lounge Jember terutama staff *food and beverage departement* yang telah membantu dan memberi informasi serta dorongan semangat;
13. adik-adikku dari SMK 3 Negeri Jember dan Magistra Jember yang selalu memberikan dukungan dan semangat serta menemaniku dalam melakukan praktek kerja nyata;
14. semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan laporan praktek kerja nyata ini. Akhirnya penulis berharap, semoga laporan praktek kerja nyata ini dapat bermanfaat.

Jember, Mei 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
RINGKASAN	vi
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Hotel	5
2.2 Klasifikasi atau Penggolongan Hotel	6
2.3 Fungsi dan Peranan Hotel	9
2.3.1 Fungsi Hotel	9
2.3.2 Peranan Hotel	10
2.4 Pengertian <i>Restaurant</i>	11
2.5 Jenis-Jenis <i>Restaurant</i> di dalam Hotel	11
2.5.1 Formal <i>Dinning Room</i>	11

2.5.2 <i>Informal Dinning Room</i>	12
2.5.3 <i>Specialities Restaurant</i>	13
2.6 Jenis-Jenis Menu	13
2.7 Jadwal Makan	15
2.8 Pengertian Sistem Kerja	16
2.9 Pengertian <i>Food and Beverage Departement</i>	16
2.10 Tujuan dan Fungsi <i>Food and Beverage Departement</i>	17
2.10.1 Tujuan <i>Food and Beverage Departement</i>	17
2.10.2 Fungsi <i>Food and Beverage Departement</i>	17
2.11 Pembagian <i>Food and Beverage Departement</i>	17
BAB III GAMBARAN UMUM ROYAL HOTEL N’ LOUNGE JEMBER	
3.1 Sejarah singkat Royal Hotel n’ Lounge Jember	18
3.2 Tujuan didirikannya Royal Hotel n’ Lounge Jember.....	18
3.2.1 Lokasi dan Jarak Hotel	18
3.2.2 Klasifikasi Hotel	18
3.3 Departemen-departemen yang ada di Royal Hotel n’ Lounge Jember	19
3.4 Fasilitas-fasilitas Hotel	20
3.4.1 Fasilitas Utama Hotel	20
3.4.2 Fasilitas Pendukung Hotel	21
3.5 Struktur Organisasi	22
3.5.1 Struktur Organisasi Royal Hotel n’ Lounge Jember	23
3.5.2 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Departement</i>	24
3.5.3 Mekanisme Kerja/ <i>Job Description</i>	26
3.5.4 Pembagian Jam Kerja	30
3.6 Visi dan Misi Royal Hotel n’ Lounge Jember	31
3.6.1 Visi Hotel	31
3.6.2 Misi Hotel	31

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	32
4.2 Faktor Pendukung Kesuksesan Hotel dan Prinsip Utama Hotel	33
4.2.1 Faktor Pendukung Kesuksesan Hotel	33
4.2.2 Prinsip Utama Hotel	35
4.3 <i>Food and Beverage Departement</i>	37
4.3.1 <i>Food and Beverage Service</i>	37
4.3.2 <i>Food and Beverage Product</i>	46
4.4 Pengertian Sistem Kerja	52
4.5 Hubungan kerja <i>Food and Beverage Service</i> dengan bagian lain	53
4.6 Sistem Kerja pada Departemen <i>Food and Beverage</i>	55
4.6.1 Bagan Sistem Kerja pada Departemen <i>Food and Beverage</i>	57

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	62

DAFTAR TABEL

	halaman
2.7 Jadwal Makan	16
3.4 Fasilitas Utama Hotel dari tipe kamar	20

DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
1. Gambar Royal Hotel n' Lounge Jember	62
2. Gambar Restoran Utama Royal Hotel n' Lounge Jember	62
3. Gambar <i>Lounge</i> Royal Hotel n' Lounge Jember	63
4. Gambar Kolam Renang/ <i>Pool</i> Royal Hotel n' Lounge Jember	63
5. Contoh <i>Officer Check</i>	64
6. Contoh <i>Captain Order</i>	65
7. Contoh <i>Bill Tulis (Cash)</i>	66
8. Contoh <i>Bill Tulis (Charge to Room)</i>	67
9. Contoh <i>Bill Cetak (Cash dan Charge to Room)</i>	68
10. Contoh <i>Welcome Drink dan Meal Coupon</i>	69
11. Contoh <i>Set-up Banquet</i>	70
12. Gambar Denah dan Kamar/ <i>Room</i>	71
13. SOP <i>Food and Beverage Service</i> Royal Hotel n' Lounge Jember	72
14. SOP <i>Kitchen</i> Royal Hotel n' Lounge Jember	74
15. Surat Balasan Kegiatan Praktek Kerja Nyata	76
16. Surat Tugas Praktek Kerja Nyata	77
17. Sertifikat Praktek Kerja Nyata	78
18. Nilai Hasil Praktek Kerja Nyata	79