



**PERAN DEPARTEMEN MAKAN DAN MINUM DALAM MENUNJANG KUALITAS
PELAYANAN DI BINTANG MULIA HOTEL & RESTO**

***“FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT ROLE IN SUPPORTING QUALITY OF
SERVICE IN BINTANG MULIA HOTEL & RESTO”***

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Oleh

Rizki Mardianti Pratiwi

NIM 110903102020

PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS JEMBER

2014



**PERAN DEPARTEMEN MAKAN DAN MINUM DALAM MENUNJANG
KUALITAS PELAYANAN DI BINTANG MULIA HOTEL & RESTO**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah 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

Rizki Mardianti Pratiwi
NIM 110903102020

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

2014

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk:

1. Alm, Ayahanda Djoko Tjaturijono SBS dan Ibu Dra. Kuspratiwi yang bersedia membesarkan, merawat dan membimbing saya hingga sampai saat ini;
2. Adik kembaran saya Rizki Mardianto Pratama yang selalu menemani saya di saat mengerjakan Tugas Akhir;
3. Guru-guru saya sejak taman kanak-kanak Aisyah 1, SDN 4 Penganjuran Banyuwangi, SMPN 4 Banyuwangi, SMK Sritanjung Banyuwangi sampai dengan dosen-dosen di perguruan tinggi yang sudah membimbing dengan penuh kesabaran;
4. Umi Akromah, Elok Riknawati, Ninin Khoirunnisa yang telah menjadi sahabat dan saudara baru selama penulis berada di Jember;
5. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTTO

Kehidupan manusia tidak hanya dilihat dengan mengisi visi-visi dan memimpikan impian-impian, namun juga aktifitas sosial maupun pelayanan.

(Henry Wadsworth Longfellow)¹

¹ http://www.selkid.com/2013/04/katamutiara004_26.html

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizki Mardianti Pratiwi

NIM : 110903102020

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Peran Departemen Makan dan Minum Dalam Menunjang Kualitas Pelayanan di Bintang Mulia Hotel & Resto” 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 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, 20 Mei 2014

Yang menyatakan,

Rizki Mardianti Pratiwi

NIM 110903102020

LAPORAN TUGAS AKHIR

PERAN DEPARTEMEN MAKAN DAN MINUM DALAM MENUNJANG KUALITAS PELAYANAN DI BINTANG MULIA HOTEL & RESTO

Oleh

Rizki Mardianti Pratiwi

NIM 110903102020

Pembimbing:

Dosen Pembimbing : IKA SISBINTARI, S.Sos., MAB

PENGESAHAN

Praktek Kerja Nyata berjudul “Peran Departemen Makan dan Minum Dalam Menunjang Kualitas Pelayanan di Bintang Mulia Hotel & Resto“ telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : Jum’at, 29 Agustus 2014

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim Penguji:

Ketua,

Dra. Inti Wasiati, MM

NIP 195307311980022001

Sekretaris,

Ika Sisbintari, S.Sos, M.AB

NIP 197402072005012001

Anggota II

Job Pamungkas, S.ST.Par

NIP 197310182002121005

Mengesahkan

Dekan,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A.

NIP 195207271981031003

RINGKASAN

Peran Departemen Makan dan Minum Dalam Menunjang Kualitas Pelayanan di Bintang Mulia Hotel & Resto; Rizki Mardianti Pratiwi, 110903102020; 2014: 70 halaman; DIII Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Dunia pariwisata merupakan kebutuhan manusia yang sering dilakukan untuk memberi kesan menyegarkan pikiran dari kehidupan dan pekerjaan yang dilakukan sehari-hari. Dibutuhkan beberapa sarana penting untuk memenuhi kebutuhan wisatawan salah satunya adalah akomodasi. Akomodasi adalah tempat bagi seseorang untuk tinggal sementara. Salah satu akomodasi yang sering dikaitkan dengan dunia pariwisata adalah hotel. Hotel adalah sebuah bangunan yang menyediakan fasilitas penginapan untuk umum dengan memberikan fasilitas pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari dan mengetahui cara kerja di dunia perhotelan khususnya *food and beverage department*.

Food and beverage department adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, untuk tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut. Kebutuhan untuk makan dan minum selalu ada di setiap manusia karena makan dan minum merupakan kebutuhan primer yang dilakukan sehari-hari. Peran *food and beverage department* di Bintang Mulia Hotel & Resto dapat terlihat sejak pelayanan *breakfast, lunch* hingga *dinner*. Semua pekerjaan dikerjakan sendiri oleh karyawan *food and beverage department* mulai dari *menset-up* meja, *taking order*, menyiapkan makanan dan minuman yang dipesan, menyajikan makanan dan minuman sesuai dengan pesanan tamu, hingga *clear up*. Cita rasa masakan juga mempengaruhi kualitas makanan agar tamu ingin datang untuk menikmati variasi makanan dan minuman yang ada.

Jadi peran *food and beverage department* di hotel adalah hal yang sangat penting karena dapat menunjang kualitas kerja dari hotel itu sendiri. Kecekatan dalam melayani tamu juga terlihat sangat penting karena dapat mempengaruhi hadirnya tamu untuk menciptakan pelayanan yang memberi kepuasan kepada tamu.

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Peran *Food and Beverage Department* Dalam Menunjang Kualitas Pelayanan di Bintang Mulia Hotel & Resto”. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Diploma Tiga (DIII) pada Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi. M.A selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik;
2. Drs. Sasongko, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi;
3. Ibu Drs. Sri Wahjuni, M.Si selaku Ketua Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata;
4. Ibu Dina Suryawati, S.Sos. M.AP selaku Dosen Pembimbing Akademik;
5. Ibu Ika Sisbintari, S.Sos, M.AB selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dalam mengerjakan Tugas Akhir;
6. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang telah memberi bekal ilmu serta memberi kemudahan dalam proses akademik;
7. Bintang Mulia Hotel & Resto yang bersedia menyediakan tempat untuk penulis melakukan Praktek Kerja Nyata dan seluruh karyawan Mulia Resto yang bersedia memberi ilmu yang belum penulis ketahui sebelumnya;
8. Sigit Wibowo selaku *captain* Mulia Resto di Bintang Mulia Hotel & Resto yang bersedia memberikan arahan saat penulis melakukan Praktek Kerja Nyata.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan tugas akhir ini. Akhirnya penulis juga berharap, semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat.

Jember, Agustus 2014

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBINGAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat.....	3
1.1.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.1.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	3
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Pengertian Pariwisata.....	5
2.2 Pengertian Hotel.....	6
2.2.1 Jenis-jenis Hotel.....	6
2.2.2 Klasifikasi Hotel.....	10
2.3 Department Yang Ada Di Hotel.....	15
2.4 Restoran.....	18
2.4.1 Pengertian Restoran.....	18
2.4.2 Macam-macam Tipe Restoran.....	19
2.4.3 Macam-macam Peralatan Restoran.....	23
2.4.4 Hubungan Kerja Restoran Dengan Bagian Lain di Hotel.....	23
2.5 Jenis-jenis Restoran dan Cara Pelayanannya.....	25
2.5.1 Jenis-jenis Restoran di Dalam Hotel.....	25
2.5.2 Cara Pelayanan di Restoran.....	26
2.6 Food and Beverage Department.....	28
2.6.1 Pengertian Food and Beverage Department.....	28
2.6.2 Pembagian Yang Ada di Food and Beverage Department.....	29
2.6.3 Tujuan Food and Beverage Department.....	29
2.6.4 Sistem Dasar Pelayanan Food and Beverage.....	30
2.7 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	33
2.8 Pengertian Peran.....	36
BAB 3. GAMBARAN UMUM	39
3.1 Sejarah Hotel.....	39
3.2 Motto Hotel.....	39

3.3 Lokasi Hotel.....	40
3.4 Visi dan Misi Hotel.....	40
3.4.1 Visi Hotel.....	40
3.4.2 Misi Hotel.....	41
3.5 Logo Bintang Mulia Hotel & Resto.....	41
3.6 Struktur Organisasi.....	41
3.6.1 Tugas dan Tanggung Jawab Setiap Department.....	43
3.7 Tipe dan Fasilitas Kamar di Hotel.....	45
3.8 Fasilitas-fasilitas Lain Yang Ada di Hotel.....	47
3.9 Ketenagakerjaan di Bintang Mulia Hotel & Resto.....	48
3.9.1 Jam Operasional Kerja Untuk Karyawan Di Hotel.....	48
3.9.2 Jumlah Tenaga Kerja Secara Global.....	49
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	51
4.2 Deskripsi Mulia Resto di Bintang Mulia Hotel & Resto.....	54
4.2.1 Tugas dan Tanggung Jawab Waiter/Waitrees Mulia Resto.....	56
4.2.2 Perlengkapan dan Peralatan Yang Digunakan Mulia Resto.....	57
4.3 Peran dari Food and Beverage Department.....	59
4.4 Analisis SWOT di Bintang Mulia Hotel & Resto.....	61
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1.1 Macam-macam Hotel Yang Ada di Jember.....	2
3.1 Rekapitulasi Tenaga Kerja Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
3.2 Rekapitulasi Tenaga Kerja Berdasarkan Pendidikan Akhir.....	50

DAFTAR GAMBAR

3.1 Logo Bintang Mulia Hotel & Resto.....	41
3.2 Struktur Organisasi Bintang Mulia Hotel & Resto.....	42
3.3 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Department</i>	42