



**PERAN PRAMUSAJI DI RESTORAN MULIA RESTO PADA
BINTANG MULIA HOTEL & RESTO JEMBER**

*The Role In Of Waiters and Waitresses Of Restaurant Mulia Resto At Bintang
Mulia Hotel & Resto In Jember*

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Oleh:

**Charla Evagelista Ardy
NIM 120903102012**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2016**



**PERAN PRAMUSAJI PADA RESTORAN MULIA RESTO DI BINTANG
MULIA HOTEL & RESTO JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

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 :
Charla Evagelista Ardy
120903102012

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2016**

PERSEMBAHAN

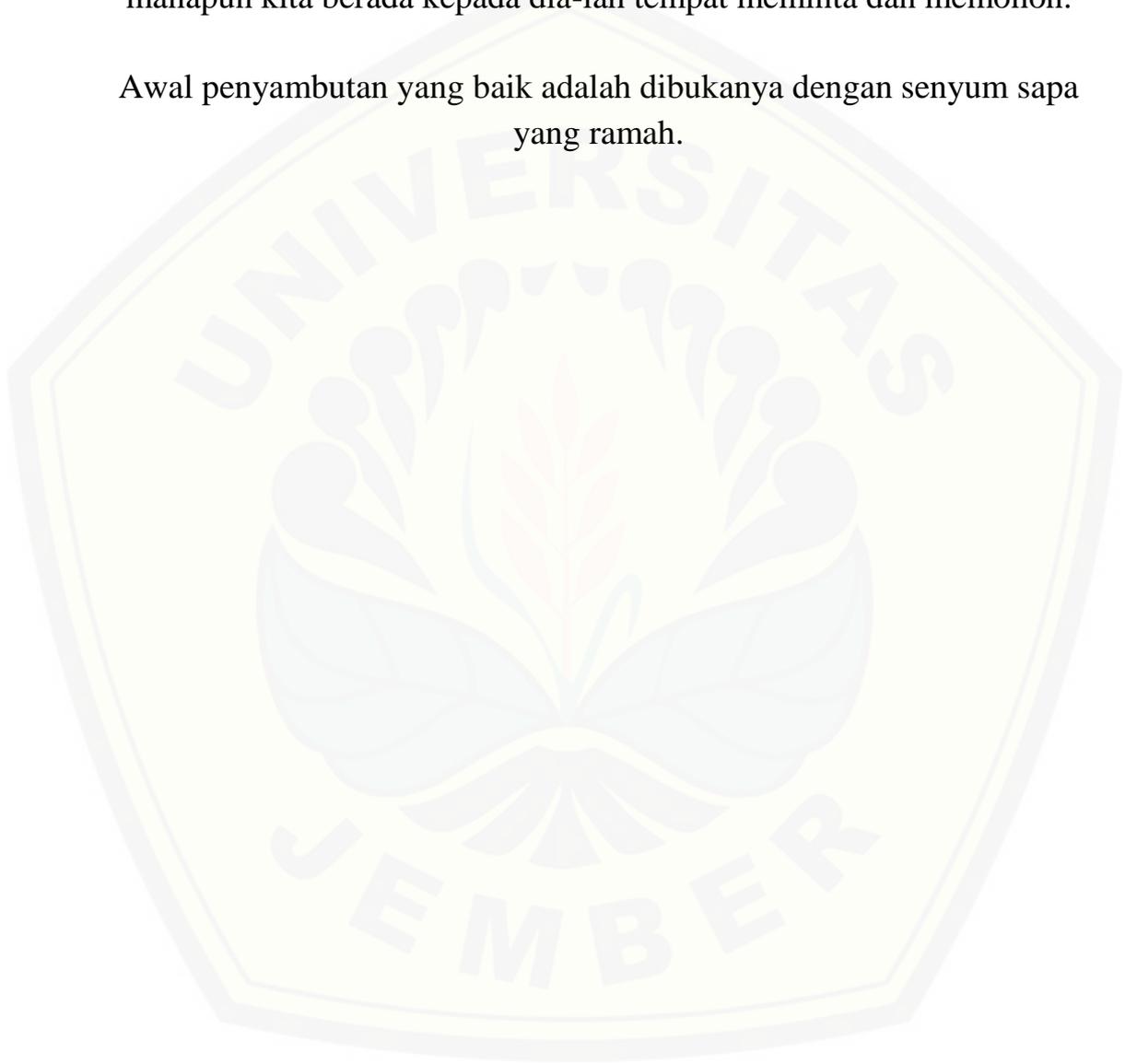
Laporan Pratek Kerja Nyata ini saya persembahkan kepada:

1. Ayahanda Jhon Misdi H. dan Ibunda Lik Arwana yang selalu berdoa, mendukung dan merawat saya sampai saat ini.
2. Keluarga besar yang selalu menyemangati saya.
3. Orang yang selalu setia menyemangati disetiap waktu saya dalam pengerjaan Tugas Akhir, Wahyudin Ferry P.
4. Sahabat yang sedikit meluangkan waktunya untuk membantu dan menyemangati saya dalam pengerjaan Tugas Akhir, Imam Saiful Rizal.
5. Teman-teman dari Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Angkatan 2012.
6. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

HALAMAN MOTTO

jadilah seperti karang di lautan yang kuat dihantam ombak dan kerjakanlah hal yang bermanfaat untuk diri sendiri dan orang lain, karena hidup hanyalah sekali. Ingat hanya pada allah apapun dan di manapun kita berada kepada dia-lah tempat meminta dan memohon.

Awal penyambutan yang baik adalah dibukanya dengan senyum sapa yang ramah.



<https://pristality.wordpress.com/2011/03/23/kumpulan-motto-kehidupan/>

<http://www.gudangmakalah.com/2015/05/kumpulan-contoh-motto-terbaru-dan.html>

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Charla Evagelista Ardy

NIM : 120903102012

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa tugas teknik penulisan laporan yang berjudul “Peran Pramusaji Pada Restoran Mulia Resto di Bintang Mulia Hotel & Resto 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, 01 Mei 2016

Yang menyatakan,

Charla Evagelista Ardy

NIM.120903102012

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**PERAN PRAMUSAJI PADA RESTORAN MULIA RESTO DI BINTANG
MULIA HOTEL & RESTO JEMBER**

Oleh:

**Charla Evagelista Ardy
120903102012**

Dosen pembimbing:

**Dra. Sri Wahjuni, M.Si
NIP 19560409 198702 2 001**

PERSETUJUAN

Telah disetujui Laporan Praktek Kerja Nyata Progam Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Nama : Charla Evagelista Ardy

NIM : 120903102012

Jurusan : Ilmu Administrasi

ProgamStudi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

Judul : “Peran Pramusaji Pada Restoran Mulia Resto Di Bintang Mulia Hotel & Resto Jember”

Jember, 01 Mei 2016

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Dra. Sri Wahjuni, M.Si

NIP 19560409 198702 2 001

PENGESAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata berjudul “Peran Pramusaji Pada Restoran Mulia Resto Di Bintang Mulia Hotel & Resto Jember” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Selasa, 10 Mei 2016

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji:
Ketua,

Yuslinda Dwi Handini, S.Sos.,M.AB

NIP 19790919 200812 2 001

Sekretaris,

Anggota

Dra. Sri Wahjuni, M.Si

NIP 19560409 198702 2 001

Job Pamungkas, S.ST.Par

NIP 19731018 200212 1 005

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A

NIP 19520727 198103 1 003

RINGKASAN

Peran Pramusaji Pada Restoran Mulia Resto Di Bintang Mulia Hotel & Resto; Charla Evagelista Ardy; 120903102012; halaman; Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.

Pariwisata termasuk industri jasa, yang mempunyai fasilitas-fasilitas serta layanan seperti transportasi, asuransi keamanan, makanan dan minuman dan yang tidak kalah pentingnya fasilitas yang dibutuhkan wisatawan untuk beristirahat setelah berwisata lebih dari 1 hari yaitu penginapan atau akomodasi. Akomodasi adalah tempat bagi seseorang untuk tinggal sementara. Akomodasi yang terkait dengan dunia pariwisata adalah hotel. Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Tujuan dari praktek kerja ini adalah ingin mempelajari dan mengetahui cara kerja di dunia perhotelan khususnya di bagian *food and beverage department*.

Departemen *food and beverage service* yang ada di Bintang Mulia Hotel & Resto Jember terdapat *waiters/waitress* yang bertugas melayani segala sesuatu yang diinginkan para tamu dalam hal makan dan minum. Peran *food and beverage department* sangat penting dalam penunjang keberhasilan hotel. Pelayanan *food and beverage* terlihat sejak pelayanan *breakfast, lunch* dan *dinner*. Semua tugas dikerjakan langsung oleh pramusaji mulai *menset-up* meja, *take order*, menyiapkan makanan dan minuman yang dipesan, penyajian makanan dan minuman sesuai yang dipesan tamu hingga *clear-up*. Cita rasa makanan juga menjadi kualitas untuk menarik tamu untuk datang kembali.

Seorang *waiters/waitress* juga memiliki tugas dan tanggung jawab agar tamu terkesan terhadap restoran dan *waiters/waitress* mulai tamu datang sampai tamu meninggalkan restoran. *Waiters/waitress* harus selalu mengucapkan salam kepada tamu yang datang dengan sopan dan ramah, mengantarkan tamu hingga ke meja yang diinginkan serta menjamu tamu dengan merekomendasikan menu yang

menjadi menu andalan restoran hotel. *Waiters/waitress* juga harus memberikan pelayanan dengan cekatan sesuai dengan standart pelayanan yang ada. Setelah tamu selesai makan tunjukkan *guest bill* jika tamu meminta dan ketika tamu ingin meninggalkan restoran ucapkan terima kasih dan mengundang kembali tamu untuk datang.



PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan yang berjudul “Peran Pramusaji Dalam Menjaga Kepuasan Tamu Pada Restoran di Bintang Mulia Hotel & Resto Jember”. Laporan ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan laporan ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari beberapa pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Dr. Edy Wahyudi, S.Sos,M.M., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi.
3. Dra. Sri Wahjuni, M.Si., selaku Ketua Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata. Dan selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya membimbing penulis dalam menyelesaikan laporan ini.
4. Bapak Bambang selaku *Food and Beverage manager* di Bintang Mulia Hotel & Resto Jember.
5. Bapak Sigit selaku *supervisor food and beverage service* yang telah banyak mengarahkan dan mengajari saat bekerja dan membantu dalam melengkapi data untuk penulisan tugas akhir.
6. Teman-teman D III Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2012.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih kurang sempurna, maka penulis mengharap kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan laporan ini.

Jember, 01 Mei 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBING	vi
HALAMAN PERSETUJUAN	vii
HALAMAN PENGESAHAN	viii
RINGKASAN	ix
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xii
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 Praktek Kerja Nyata	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Pengertian Pariwisata	5
2.2 Pengertian Hotel	6
2.2.1 Departemen-departemen yang ada Dalam Hotel	7
2.3 Klasifikasi Hotel	9
2.4 Pengertian <i>Food and Beverage</i>	10
2.4.1 Fungsi <i>Food and Beverage Service</i>	12
2.4.2 Tugas pada Bagian <i>Food and Beverage Service</i>	12
2.4.3 Hubungan <i>Food and Beverage Service</i> dengan Departemen lain	18

2.5 Pengertian Pramusaji	19
2.7 Ruang Lingkup Kegiatan <i>Food and Beverage</i>	22
BAB 3 GAMBARAN UMUM	23
3.1 Sejarah Singkat Bintang Mulia Hotel & Resto	23
3.2 Visi dan Misi Hotel.....	25
3.3 Struktur Organisasi	26
3.4 Fasilitas yang ada di Bintang Mulia Hotel & Resto.....	29
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Deskripsi Pelaksanaan praktek kerja nyata.....	31
4.2 Kegiatan Harian di Bagian <i>Food and Beverage Department</i>	34
4.2.1 Kegiatan Harian di Bagian <i>Food and Beverage Service</i> <i>Department</i>	39
4.3 Shift Kerja <i>Waiters/waitress</i> di Restoran Mulia Resto	40
4.4 Standart Pelayanan Tamu Pada Restoran Mulia Resto.....	40
4.5 Peran <i>Waiters/waitress</i> di Mulia Resto	42
4.5.1 Tata Cara Melayani Tamu Untuk <i>Breakfast</i>	45
4.5.2 Tata Cara Pelayanan Pada Restoran Mulia Resto	45
4.5.3 Tugas <i>Witers/waiterss</i>	48
4.6 Kelebihan Dan Kekurangan <i>Waites/Waiterss</i> Dalam Melayani Tamu Di Restoran Mulia Resto	49
4.6.1 Kelebihan <i>Waiters/Waiterss</i> di Restoran Mulia Resto	49
4.6.2 Kekurangan <i>Waiters/Waiterss</i> di Restoran Mulia Resto.....	49
BAB 5 PENUTUP.....	50
5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	53

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia yang memiliki beraneka ragam wisata dan budaya yang terbentang dari sabang sampai merauke, mulai dari tempat wisata dan objek wisata yang kaya akan keindahan wisata alam, taman wisata, taman budaya, dan wisata kulinernya. Banyak orang yang menyebutkan Indonesia adalah surga dunia yang memiliki banyak keanekaragaman wisata yang begitu indah dan memiliki khas dimana tiap daerahnya memiliki kebudayaan yang berbeda-beda, yang melambangkan ciri khas dari daerah tersebut. Dan banyak juga turis mancanegara maupun domestik yang mengagumi keanekaragaman budaya dan wisata di Negara Indonesia.

Kekayaan sumber daya alam yang dimiliki kawasan Indonesia menjadikan Indonesia memiliki banyak potensi untuk dikembangkan. Selain kekayaan sumber daya alam yang melimpah, unsur keindahan alam, keunikan budaya, peninggalan sejarah, keanekaragaman flora dan fauna serta keramah tamahan penduduk lokal menjadi nilai tambah bagi pengembangan sektor pariwisata di Indonesia. Pariwisata memiliki peran yang sangat penting bagi pendapatan negara dan daerah. Terbukti dengan banyaknya potensi wisata dengan daya tarik tersendiri bagi wisatawan domestik maupun mancanegara yang berkunjung. Pariwisata termasuk industri jasa, yang mempunyai fasilitas-fasilitas serta layanan seperti transportasi, asuransi keamanan, makanan dan minuman dan yang tidak kalah pentingnya fasilitas yang dibutuhkan wisatawan untuk beristirahat setelah berwisata lebih dari 1 hari yaitu penginapan atau akomodasi.

Akomodasi biasanya berupa hotel, losmen, *home stay*, dan sebagainya. Di dunia industri pariwisata, perhotelan adalah salah satu hal yang paling penting dalam penunjang keberadaan pariwisata disetiap wilayah, salah satu tempat pariwisata adalah di Kabupaten Jember. Kabupaten Jember merupakan daerah yang terletak di ujung selatan kota Jawa Timur. Kabupaten Jember merupakan kota dengan potensi wisata yang cukup banyak serta kota yang tergolong padat

penduduknya. Banyak pengunjung datang ke Jember tidak hanya untuk berwisata, melainkan untuk pertemuan bisnis, menghadiri acara pernikahan, serta acara kuliner. Sehingga banyak penginapan atau hotel yang berdiri di kota Jember. Adapun jenis-jenis hotel yang ada di Jember mulai dari yang jenis hotel melati hingga hotel berbintang empat (****). Sehingga dengan banyaknya hotel di Jember, diperlukan manajemen yang bagus untuk pengelolaan dan perkembangan hotel-hotel dalam menghadapi persaingan bisnis.

Salah satu hotel yang berkembang di kota Jember adalah Bintang Mulia Hotel & Resto dengan kualitas berbintang tiga (***) . Hotel yang berada di daerah perkotaan ini yang juga berdekatan dengan Gedung Olahraga Nusantara (GOR Kaliwates Jember), sehingga tempatnya lebih gampang diakses oleh wisatawan baik hanya untuk urusan bisnis maupun liburan keluarga. Hotel yang memiliki beberapa *department* telah menyediakan beberapa fasilitas serta pelayanan yang baik bagi konsumen yang tentunya tidak kalah dengan hotel-hotel lain yang ada di Kabupaten Jember. Salah satu *department* Bintang Mulia Hotel & Resto adalah *department Food and Beverage*. *Department* ini masih di bagi menjadi dua golongan yaitu *Department Food and Beverage Product* dan *Department Food and Beverage Service*. Menurut Mangkuwerdoyo (1999:89) *Department Food and Beverage Product* merupakan bagian di hotel yang tugasnya dalam pengolahan makanan. Menurut Soekresno dan Pendit (1998:4) *Department Food and Beverage Service* adalah bagian dari *Department Food and Beverage* yang melayani tamu secara langsung dan juga secara *service* atau pelayanan pada saat tamu makan atau minum, petugas ini di sebut sebagai *waiter* dan *waitress* atau bisa di sebut juga dengan pramusaji.

Seorang pramusaji juga bisa dikatakan sebagai ujung tombak usaha karena sangat berperan penting dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan yang secara tidak langsung akan memberikan keuntungan bagi perusahaan atau restoran hotel. Lewat komunikasi dengan para pelanggan, seorang pramusaji harus dapat segera mendeteksi keinginan dan kebutuhan para pelanggan untuk mewujudkannya. Pramusaji yang profesional adalah karyawan atau staf *Food and Beverage* di restoran yang dalam melakukan aktifitas tugasnya selalu berpedoman

pada standar dasar pelayanan yang berlaku secara internasional dan dapat menerapkan akan suatu disiplin ilmu dari pendidikan atau pelatihan yang didapat sehingga menjadi keahlian khusus untuk mendukung tugasnya dalam memberikan pelayanan makan dan minum kepada tamu.

Berdasarkan uraian diatas penulis di tempatkan dibagian *Department Food and Beverage Service* yang membahas secara mendalam mengenai peran pramusaji restoran dalam usaha perhotelan dan penulis juga bermaksud untuk membahas dan menulis lebih mendalam mengenai *Food and Beverage Department* dengan judul laporan “ **Peran pramusaji pada restoran Mulia Resto di Bintang Mulia Hotel & Resto Jember.**”

1.2 Rumusan Masalah

Penulis ingin memahami tentang ilmu pariwisata dalam bidang perhotelan dan dikhususkan dalam bidang *department Food and Beverage*. *Food and Beverage* merupakan salah satu departemen dalam hotel yang berperan penting untuk menarik konsumen atau tamu yang berkunjung untuk menikmati makanan dan minuman serta kepuasan konsumen yang didapat dari para *waiter/waitress* dalam melayani konsumen atau tamu yang datang di hotel tersebut. Oleh karena itu, Masalah yang diambil dalam laporan ini adalah “ **Bagaimana peran pramusaji pada restoran Mulia Resto di Bintang Mulia Hotel & Resto Jember.**”

1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Tujuan praktek kerja nyata dalam laporan adalah ingin mengetahui pelayanan *Food and Beverage Department* di Bintang Mulia Hotel & Resto Jember.

1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Manfaat praktek kerja nyata di Bintang Mulia Hotel & Resto adalah:

- 1) Menambah ilmu pengetahuan yang belum didapatkan di bangku perkuliahan.
- 2) Menambah pengalaman kerja dalam bidang perhotelan.
- 3) Menambah wawasan tentang kinerja perhotelan dalam melayani tamu dan menghadapi *complain* tamu dengan baik.



BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pariwisata

Secara Etomologi pariwisata menurut pendapat (Yoeti, 1991:103) berasal dari dua kata yaitu “*Pari*” yang berarti banyak atau berkeliling, sedangkan pengertian wisata berarti “*Pergi*”. Jadi, pariwisata adalah suatu kegiatan yang berhubungan dengan perjalanan rekreasi. Sedangkan pariwisata secara umum adalah suatu perjalanan yang dilakukan seseorang untuk sementara waktu yang diselenggarakan dari suatu tempat ketempat lain dengan meninggalkan tempat semula dan dengan suatu perencanaan atau bukan maksud mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata untuk menikmati kegiatan pertamasyaan atau rekreasi untuk memenuhi kegiatan yang beraneka ragam.

Pariwisata dilihat sebagai suatu jenis usaha yang memiliki nilai ekonomi, maka pariwisata adalah sebagai suatu proses yang dapat menciptakan nilai tambah terhadap barang dan atau jasa sebagai satu kesatuan produk, baik yang nampak atau nyata (*tangible product*) dan yang tidak tampak atau tidak nyata (*intangible product*). Pariwisata juga merupakan aktivitas dan interaksi manusia dengan lingkungannya. Interaksi tersebut dilakukan melalui penghayatan, harapan-harapan dan keinginan-keinginan terhadap lingkungan tersebut sehingga dapat memberikan rasa kepuasan.

Pariwisata merupakan sekumpulan fenomena dan hubungan yang tumbuh dari interaksi antara para wisatawan (para pelancong), para pengusaha dengan pemerintah dan masyarakat tuan rumah. Interaksi itu terjadi dalam suatu proses dimana pemerintah dan masyarakat tuan rumah berusaha untuk mempengaruhi para wisatawan dan pengunjung lainnya untuk singgah di tempat/daerah atau negara yang mereka kunjungi. Hal ini dipertegas oleh pendapat (Intosh dan Goeldner, 1984 : 4) bahwa, kepariwisataan adalah sekumpulan kegiatan-kegiatan, pelayanan-pelayanan, dan industri-industri yang dapat memberikan pengalaman-pengalaman perjalanan.

Pariwisata merupakan industri yang mampu menyediakan pertumbuhan ekonomi dalam hal kesempatan kerja, pendapatan, peningkatan taraf hidup serta mengaktifkan sektor produksi lainnya karena merupakan industri yang kompleks yang meliputi berbagai macam industri seperti usaha perhotelan, transportasi, agen perjalanan, restoran dan industri kerajinan/cinderamata.

2.2 Pengertian Hotel

Menurut keputusan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata No. KM.3/HK.001/MKP.02, Hotel adalah suatu usaha komersil yang menggunakan seluruh dari suatu bangunan yang khusus disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan beserta seluruh fasilitas yang disediakan pihak hotel seperti fasilitas olahraga, hiburan, tempat tidur/rekreasi/istirahat. Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus (Hotel Proprietors Act, 1956).

Hotel adalah usaha komersil yang menyediakan tempat menginap, makanan, dan pelayanan-pelayanan lain untuk umum. (Grolier Electronic Publishing Inc 1995). Pengertian hotel sendiri berdasarkan Keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM37/PW.340/MPPT-86 Bab I, Pasal I, Ayat (b), menyatakan bahwa hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Sedangkan akomodasi itu sendiri adalah wahana untuk menyediakan pelayanan jasa penginapan, yang dapat dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya. Dari pengertian tersebut hotel seharusnya :

1. Suatu jenis akomodasi
2. Menggunakan sebagian atau seluruhnya bangunan yang ada
3. Menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya

4. Disediakan untuk umum
5. Dikelola secara komersial

2.2.1 Departemen-departemen yang Ada Dalam Hotel

Secara umum hotel memiliki departemen-departemen, antara lain sebagai berikut {(http://privateselv.blogspot.com/2012/01/departemen-departemen-dalam-hotel.html)}:

1. Departemen Kantor Depan (*Front Office Department*)

Front Office biasa disebut sebagai jantung hotel, karena *Front Office* adalah tempat yang paling utama dikunjungi oleh tamu ketika tamu hendak *check in*. Departemen ini tugasnya berhubungan langsung dengan tamu, menerima pemesanan kamar tamu, menerima pendaftaran tamu, maupun memberikan informasi yang diinginkan tamu.

Adapun seksi-seksi di *front office department* adalah sebagai berikut:

- a. *Reservation*
- b. *Reception*
- c. *Telephone Operator*
- d. *Front Office Cashier*
- e. *Uniform Service/Concierge*
- f. *Information section*
- g. *Guest Relation Officer*

2. Departemen Makanan dan Minuman (*Food and Beverage Department*)

Food and Beverage Department adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu di *restaurant*.

3. Departemen Tata Graha (*Housekeeping Department*)

Housekeeping Department adalah departemen yang bertanggung jawab atas kebersihan hotel baik dalam ruangan maupun *public area* serta membersihkan berbagai fasilitas hotel dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan penghuninya. Adapun seksi-seksi *housekeeping* sebagai berikut:

- a. *Floor Section*
 - b. *Public Area Section*
 - c. *Linen/uniform Section*
 - d. *Laundry Section*
 - e. *Gardener Section*
 - f. *Florist Section*
 - g. *Recreation/swimming pool Section*
4. Departemen Akuntansi (*Accounting Department*)
Accounting Department adalah suatu departemen hotel yang bertanggung jawab atas masalah administrasi hotel baik pengeluaran maupun pendapatan keuangan di hotel.
 5. Personalia/*HRD Department*
Personalia Departemen adalah suatu departemen hotel yang bertugas menerima dan menempatkan karyawan/trainee, serta menangani masalah yang dihadapi karyawan.
 6. Departemen Peralatan (*Engineering Department*)
Engineering Department adalah suatu departemen hotel yang bertanggung jawab untuk menangani perawatan maupun perbaikan atas semua alat-alat serta mesin yang ada di hotel apabila mengalami kerusakan.
 7. Departemen Pemasaran (*Marketing Department*)
Marketing Department adalah suatu bagian yang bertugas memasarkan hotel kepada masyarakat maupun pelanggan agar setiap tahunnya mengalami peningkatan atas tamu-tamu yang menginap dan menggunakan fasilitas-fasilitas hotel.
 8. Departemen Pembelian (*Purchasing Department*)
Purchasing department adalah suatu bagian yang bertanggung jawab atas keseluruhan pembelian pengadaan serta semua kebutuhan hotel.
 9. Departemen Keamanan (*Security Department*)
Security department adalah suatu bagian yang bertugas menjaga keamanan hotel maupun tamu selama menginap 24 jam.

2.3 Klasifikasi Hotel

Berdasarkan *Knowledge on Hotel Operation* oleh Balai Pendidikan dan Latihan Kepariwisata. Klasifikasi hotel dibagi berdasarkan {(http://:andritriplea.blogspot.co.id/2011/05/klasifikasi-hotel.html)}:

1. Klasifikasi hotel berdasarkan plan

- a. *European plan hotel*, pengunjung hanya membayar tarif kamar
- b. *Continental plan hotel*, tarif kamar termasuk tarif makan pagi
- c. *Modified American plan hotel*, tarif kamar termasuk tarif 2 kali makan (jam dapat dipilih)
- d. *Full American plan hotel*, tarif kamar termasuk 3 kali makan.

2. Klasifikasi hotel berdasarkan ukuran/jumlah kamar

- a. *Small hotel*, jumlah kamar antara kurang dari 25 buah
- b. *Average hotel*, jumlah kamar antara 25-100 buah
- c. *Above average hotel*, jumlah kamar antara 100-300 buah
- d. *Large hotel*, jumlah kamar lebih dari 300 buah.

3. Klasifikasi hotel berdasarkan jenis pengunjung

- a. *Family hotel*, hotel untuk tamu yang menginap bersama keluarga
- b. *Business hotel*, hotel untuk pengusaha
- c. *Tourist hotel*, hotel untuk tamu yang menginap berupa wisatawan, baik domestik maupun luar negeri.
- d. *Transit hotel*, hotel untuk tamu yang singgah dalam waktu singkat
- e. *Cure hotel*, hotel untuk tamu yang menginap dalam proses pengobatan atau penyembuhan penyakit

4. Klasifikasi hotel berdasarkan lamanya menginap

- a. *Transient hotel* yaitu hotel dengan lama tinggal tamu rata-rata semalam
- b. *Semi resident hotel* yaitu hotel dengan lama tinggal tamu lebih dari satu hari tetapi tetap dalam jangka waktu pendek, berkisar dua minggu hingga satu bulan

- c. *Resident hotel* yaitu hotel dengan lama tinggal tamu cukup lama, berkisar paling sedikit satu bulan.

5. Klasifikasi hotel berdasarkan lokasi

- a. *Resort hotel* yaitu hotel yang berada di daerah peristirahatan atau rekreasi atau tempat-tempat dengan pemandangan indah secara alam
- b. *Mountain hotel* yaitu hotel yang berada di pegunungan
- c. *Beach hotel* yaitu hotel yang berada di pantai
- d. *City hotel* yaitu hotel yang berada di tengah kota
- e. *Highway hotel* yaitu hotel yang berada di jalur highway.

6. Klasifikasi hotel menurut kelas

Adapun kriteria tingkatan hotel berdasarkan bintang yang disandang menurut KEMENPAR KM.3/HK.001/MKP.02 dengan persyaratan lain yang dapat terperinci sebagai berikut :

- a. Hotel melati
- b. Hotel bintang satu (*)
- c. Hotel bintang dua (**)
- d. Hotel bintang tiga (***)
- e. Hotel bintang empat (****)
- f. Hotel bintang lima (*****)

2.4 Pengertian *Food and Beverage*

Food and Beverage secara umum adalah bagian yang mengurus makanan dan minuman, sedangkan menurut Soekresno dan Pendit (1998:4) menyebutkan bahwa *food and beverage* departemen adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait dari para tamu yang tinggal maupun tidak di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional. Departemen *food and beverage* merupakan departemen yang memegang peran penting dalam suatu hotel, karena sebagai sarana yang harus ada di hotel, yang keberadaannya merupakan salah satu sumber pendapatan bagi hotel yang bersangkutan. Sekalipun departemen ini tidak bisa berdiri sendiri, karena sangat tergantung pada

departemen lainnya seperti departemen *housekeeping*, *engineering*, *accounting*, *front office*, dsb.

Food and Beverage Departemen dapat di bagi menjadi 2 bagian sesuai dengan tugasnya masing-masing, yaitu bagian depan (*front service*) dan bagian belakang (*back service*). Kedua bagian ini saling bergantung satu sama lain dan harus bekerja sama dalam satu tim.

1. Departemen *Food and Beverage* Bagian Depan (*Front Service*)

Petugas dibagian ini langsung berhubungan dengan tamu. Biasanya terdiri dari restoran, *bar*, *banquet*, dan *room service*.

2. Departemen *Food and Beverage* Bagian Belakang (*Back Service*)

Disebut *back service* karena petugas tidak berhubungan langsung dengan tamu dan harus melalui perantara pramusaji. Biasanya terdiri dari *kitchen* (bagian dapur), *stewarding*, *service bar* dan kantin karyawan.

Pada umumnya di dalam bagian tata hidangan terdapat lagi beberapa bagian (seksi) yang masing-masing mempunyai tugas tertentu. Besar kecilnya seksi ini tergantung dari besar kecilnya operasi dari bagian ini. Pada dasarnya seksi-seksi itu terdiri dari:

1. Restoran

Restoran adalah suatu ruangan atau tempat dimana tamu dapat membeli dan menikmati makanan dan minuman atau merupakan suatu seksi untuk menyiapkan makan dan minum bagi tamu yang memerlukannya. Pada hotel besar biasanya terdapat lebih dari satu restoran.

2. *Bar*

Bar adalah suatu tempat yang dikelola secara komersil yang menyiapkan dan menjual minuman, baik yang mengandung alkohol maupun tidak mengandung alkohol bagi tamu.

3. *Room Service*

Room Service adalah bagian dari *Food and Beverage Service* yang terdapat di hotel yang bertugas dan bertanggung jawab dalam pelayanan makanan dan minuman.

4. *Banquet*

Banquet adalah bagian dari *Food and Beverage Service* yang melayani dan bertanggung jawab dalam menjual makanan dan minuman pada kegiatan khusus di luar restoran (*Special Event*) setelah terjadi kesepakatan bersama. Kegiatan ini bisa di dalam hotel maupun di luar hotel.

5. *Steward*

Steward adalah bagian dari *Food and Beverage Service*, yang bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan dan penyimpanan peralatan *Food and Beverage Department* dalam menunjang kelancaran pelayanan kepada tamu.

2.4.1 Fungsi *Food and Beverage Service*

Ada beberapa fungsi *Food and Beverage Service* yaitu :

1. Melayani makanan dan minuman. Pelayanan ini dapat dilakukan di restoran, *bar*, kamar tamu, dan di luar hotel (*catering*).
2. Mendatangkan dan meningkatkan keuntungan bagi pihak manajemen.
3. Memelihara kebersihan dan keutuhan peralatan di *Food and Beverage*, yang dilakukan oleh seksi *steward*.
4. Memberikan pelayanan dan menjaga hubungan yang baik dan harmonis kepada semua tamu yang datang ke hotel.

2.4.2 Tugas pada Bagian *Food and Beverage Service*

1. Jabatan : *Food and Beverage Manager*
Bagian : *Food and Beverage*
Ringkasan Tugas : bertanggung jawab atas perencanaan, pengarahan, pengawasan, koordinasi, dan partisipasi dalam segala bentuk kegiatan *Food and Beverage Department* (kelancaran operasional di *Food and Beverage*) untuk secara terus-menerus dapat meningkatkan penjualan dengan menjaga biaya tetap rendah sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh perusahaan terutama dalam operasi, persiapan, pelayanan, kebersihan, pelayanan, kebersihan, dan perawatan.

Perincian Tugas :Memimpin, mengawasi, mengkoordinasi, dan berpartisipasi dalam kegiatan *Food and Beverage*, termasuk:

- a. Persiapan makan dan minum.
- b. Penyajian di seluruh sektor baik yang dilaksanakan di dalam atau di luar hotel.
- c. Pemeliharaan kebersihan di seluruh bagian *Food and Beverage*, termasuk tempatnya, peralatan perkakas, dan jenis-jenis yang lain yang dipergunakan dalam pengelolaan bidang ini.
- d. Pelaksanaan latihan karyawan.
- e. Melaksanakan koordinasi dengan bagian yang lain di hotel untuk keberhasilan pelaksanaan kegiatan tertentu, seperti misalnya: festival, konferensi, seminar, dan lain-lain.
- f. Menyiapkan *budget* tahunan dan membandingkan dengan kenyataan serta mengambil tindakan seperlunya.
- g. Bekerja sama dengan *manager* penjualan, khususnya di dalam pemasaran, sesuai dengan rencana peningkatan penjualan makanan dan minuman.
- h. Membuat laporan bulanan secara terperinci mengenai: jumlah penjualan dan biaya keuntungan yang dicapai.
- i. Bekerjasama dengan bagian Akuntansi dan *department* yang lain di hotel untuk menanggulangi harga bahan makanan dan minuman yang tinggi agar dapat ditekan serendah mungkin.
- j. Mengembangkan atau menciptakan pemasaran yang lebih terarah untuk meningkatkan penjualan. Misalnya menciptakan menu baru, memperkenalkan makanan spesial, dan promosi yang lebih aktif seperti festival makanan.
- k. Menetapkan waktu inventarisasi terhadap makanan, minuman dan peralatan.
- l. Menetapkan harga berdasarkan biaya dan pertimbangan lain seperti persaingan.

- m. Menetapkan dan menyetujui permintaan terhadap bahan makanan minuman dan barang-barang lain serta perbaikan-perbaikan pada tempat-tempat tertentu dalam lingkungan *Food and Beverage Department*.
- n. Mencari data dan informasi mengenai kualitas makanan dan minuman yang dijual oleh pihak yang merupakan persaingan termasuk pula bahan baku yang dipergunakan guna dapat dicari bahan pengganti lainnya yang lebih menguntungkan.

2. Jabatan : *Restaurant Supervisor*
Bagian : *Food and Beverage*
Bertanggung jawab kepada : *Food and Beverage Manager*
Ringkasan Tugas : Secara administrasi dan operasional bertanggung jawab atas kegiatan *coffee shop*, restoran khas daerah, *banquet*, *room service*, *bar*, dan *dishwashing area*.

Perincian tugas :

- a. Bertanggung jawab secara administrasi termasuk di dalamnya mengatur daftar pramusaji dan jam kerja, menempatkan pramusaji (*waiter*) sesuai dengan kemampuan dan jenis pekerjaan.
- b. Bertanggung jawab atas operasi *coffee shop*, restoran khas daerah, *banquet*, *room service*, dan *bar*, dalam memberikan pelayanan terhadap para pelanggan sesuai dengan *standart* yang telah ditetapkan.

3. Jabatan : *Restaurant Captain*
Bagian : *Food and Beverage*
Bertanggung jawab kepada : *Restaurant Supervisor*
Ringkasan Tugas : Sebagai kepala operasional dalam satu *section* yang ada dalam restoran. Bertanggung jawab kepada *restaurant supervisor*.

Perincian Tugas :

- a. Mengoordinasi semua pekerjaan dalam *section* yang dipimpinnya.
- b. Melakukan *taking order* untuk makanan dan minuman tamu.
- c. Bertanggung jawab dalam menyuguhkan rekening tamu atau *guest bill*.

- d. Membantu pramusaji dalam setiap pekerjaan yang dilakukan dalam pelayanan makanan dan minuman.
 - e. Membuat laporan tentang operasional pelayanan restoran, apabila diminta oleh pimpinan.
 - f. Menangani setiap pekerjaan yang diperintahkan oleh pimpinan dan melakukan kerjasama atau koordinasi dengan pramusaji.
 - g. Menyelesaikan setiap permasalahan tamu yang muncul dalam pelayanan makanan dan minuman di restoran.
4. Jabatan : *Waiter* (senior)
Bagian : *Food and Beverage*
Bertanggung jawab kepada : *Restaurant captain*
Ringkasan Tugas : Bertanggung jawab atas kegiatan pelayanan dalam satu ruang makan ataupun pelayanan kamar termasuk kebersihan dan stafnya.
Perincian Tugasnya :
- a. Melakukan persiapan di restoran, seperti: membersihkan area restoran, menyiapkan peralatan, melakukan *table set-up*, dll.
 - b. Menerima dan menyapa setiap kedatangan tamu di restoran.
 - c. Menghantarkan mencari tempat duduk sesuai dengan keinginan mereka.
 - d. Menyuguhkan daftar makanan.
 - e. Menyapa tamu yang meninggalkan ruangan dengan sopan dan tersenyum dan mengharapkan mereka datang kembali.
 - f. Mencatat kejanggalan-kejanggalan/ketidakpuasan tamu dan menyelesaikannya dengan baik (menangani masalah tamu).
5. Jabatan : *Waiter* (junior)
Bagian : *Food and Beverage*
Bertanggung jawab kepada : *waiter* (senior)
Ringkasan Tugas : Bertanggung jawab mempersiapkan peralatan restoran, menata meja (*setting-up table*), dan melaksanakan pelayanan di ruang makan.

Perincian Tugas :

- a. Mengambil peralatan dan perlengkapan lainnya baik *steward*, *housekeeping*, atau gudang.
- b. Membersihkan peralatan restoran, seperti: *chinaware*, *glasswares*, *silverwares*, dan peralatan lainnya sebelum dipergunakan di meja makan.
- c. Menata meja (*setting-up table*) sesuai dengan standar.
- d. Menerima kedatangan tamu di ruang makan dengan sopan dan mengantarkan ke tempat duduk yang diinginkan.
- e. Menyuguhkan daftar makanan.
- f. Untuk pelayan kamar, melakukan persiapan yang sama dan mengirim makanan ke kamar tamu serta mengambil kembali untuk dibersihkan.

6. Jabatan : *Bartender*

Bagian : *Food and Beverage*

Bertanggung jawab kepada : *Restaurant Supervisor*

Ringkasan tugas : Bertanggung jawab atas persiapan *bar*, mencampur minuman dan menyajikan serta menutup *bar*.

Perincian tugas :

- a. Memeriksa persediaan minuman (yang mengandung alkohol/tidak) serta bahan-bahan pembantu lainnya seperti: jeruk, buah *zaitun*, buah *cherry*, dan lain-lain, dan melengkapi sesuai dengan kebutuhan operasi.
- b. Mempersiapkan dan mengatur *bar* sebelum dibuka.
- c. Menyiapkan dan membuat minuman campuran sesuai dengan pesanan.
- d. Mencuci dan membersihkan gelas dan peralatan lainnya.
- e. Membantu pelaksanaan inventarisasi, yang dilaksanakan oleh *cost Control*.

7. Jabatan : *Restaurant Cashier*

Bagian : *Food and Beverage*

Bertanggung jawab kepada : *Restaurant Supervisor*

Ringkasan tugas : Bertanggung jawab secara operasional kepada *restaurant supervisor* dan secara administrasi kepada bagian akuntansi dalam bidang pembayaran baik di ruang makan atau *bar*.

Uraian tugas :

- a. Menyiapkan rekening pembayaran sebelum restoran/*bar* buka.
- b. Mengetahui dengan jelas harga makanan/minuman yang berlaku.
- c. Memeriksa jalannya mesin pembayaran yang dipergunakan.
- d. Mem-*posting* rekening pembayaran.
- e. Membuat ringkasan pembayaran (*summary of sale*)
- f. Melaporkan kepada bagian akuntansi setiap berakhirnya operasi suatu restoran/*bar*.

8. Jabatan : *Dishwasher*

Bagian : *Food and Beverage*

Bertanggung jawab kepada : *Restaurant Supervisor*

Ringkasan tugas : Bertanggung jawab atas pencucian dan pembersihan barang-barang restoran dan *bar* yang kotor serta tetap menjaga kebersihan ruangan pencucian dan melaksanakan inventarisasi secara periodik.

Perincian tugas :

- a. Mencuci peralatan dengan mempergunakan mesin pencucian dengan bahan-bahan pencucian yang tepat.
- b. Menerima barang yang kotor dari restoran/*bar* dan membersihkan kotorannya dengan menggunakan sikat khusus dan membuangnya ketempat sisa-sisa makanan (*garbage can*), selalu memperhatikan agar jangan sampai ada peralatan restoran yang terbuang.
- c. Menempatkan peralatan pada rak-rak yang tepat untuk mencegah pecahnya peralatan.
- d. Memasukkan rak-rak yang telah berisi barang kotor ke mesin pencucian secara teratur.
- e. Merendam peralatan seperti sendok, garpu pisau, pisau makanan serta peralatan makan lainnya terlebih dahulu pada air panas yang telah diberi sabun dan kemudian masukan peralatan-peralatan tersebut ke dalam mesin pencucian.

- f. Menjaga mesin pencucian dan air yang mengalir di dalamnya selalu bersih.
- g. Mengambil dan mengatur sebaik-baiknya barang yang keluar dari mesin pencuci, lalu mengirim dan menempatkan barang tersebut pada rak-rak yang telah disiapkan sesuai dengan jenisnya.
- h. Pada akhir pekerjaan, membersihkan mesin pencucinya.
- i. Membersihkan ruangan pencucian dan sekitarnya.
- j. Melakukan inventarisasi dalam periode tertentu.
- k. Selalu menyiapkan jumlah dan jenis barang tertentu untuk kegiatan restoran setiap harinya atau untuk kegiatan-kegiatan khusus lainnya, seperti keperluan pesta perjamuan.

2.4.3 Hubungan *Food and Beverage Service* dengan Departemen lain

Dalam suatu organisasi akan selalu ada kerjasama atau koordinasi antara departemen satu dengan lainnya. Kerjasama antar departemen ini diperlukan karena banyak pekerjaan yang ada tidak bisa diselesaikan oleh satu departemen saja, sehingga harus melibatkan departemen yang lainnya.

Demikian juga dengan departemen *Food and Beverage* yang akan selalu berkoordinasi dengan yang lainnya. Di bawah ini akan dijelaskan hubungan antara *Food and Beverage Department* dengan departemen yang lainnya.

1. *Front Office* :
 - a. *Front Office* menginformasikan kepada semua departemen tentang jumlah tamu yang tinggal di hotel, tamu yang akan datang (*check-in*), tamu yang keluar (*check-out*), dan tamu penting (VIP) sehingga *Food and Beverage* dapat menggunakan informasi tersebut sebagai pedoman dalam operasional.
 - b. *Front Office* menjual produk *Food and Beverage* (*food, beverage, service*) kepada tamu yang datang.
 - c. *Food and Beverage* akan menyiapkan *welcome drink* kepada tamu yang baru *check-in*.
2. *Housekeeping*

- a. *Housekeeping* akan menyiapkan linen-linen (*table clouth, napkin, skirting*) yang diperlukan oleh *Food and Beverage Service*.
 - b. *Housekeeping* membersihkan area *Food and Beverage Service*.
 - c. *Housekeeping* akan menyiapkan *Vas Flower* yang diperlukan *Food and Beverage Service*.
 - d. Menyiapkan menu yang ada di kamar tamu (*room service menu*).
3. *Accounting*
 - a. *Accounting* akan menyiapkan *chassier*.
 - b. *Accounting* akan membeli dan menyiapkan besarnya biaya yang diperlukan di *Food and Beverage* baik besarnya biaya makanan dan minuman.
 4. *Engineering*
 5. *Personalia*
 6. *Marketing*

2.5 Pengertian Pramusaji

Menurut pendapat Soekresno dan Pendit (1996:2) bahwa pramusaji (disebut juga *waiter/waitress*) adalah karyawan restoran hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makan dan minum bagi para pelanggan hotel secara profesional. Bisa dikatakan mereka merupakan ujung tombak usaha *food and beverage* di hotel. Mereka berperan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan yang secara tidak langsung akan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Seorang pramusaji hotel yang profesional harus dapat melayani kebutuhan makanan dan minuman para tamu dengan baik dan memuaskan. Lewat komunikasi dengan para pelanggan, seorang pramusaji harus dapat mendeteksi keinginan dan kebutuhan para pelanggan dan mewujudkannya. Jika pelanggan puas, mereka akan terdorong untuk datang kembali. Hal ini akan membuat usaha *food and beverage* terus berkesinambungan dan dapat berkembang, sehingga mencapai sasaran yang diinginkan. Adapun syarat-syarat pramusaji hotel sebagai berikut:

1. Syarat Fisik
 - a. Sehat jasmani
 - 1) Pendengaran normal.
 - 2) Gigi dan kuku terawat dengan baik.
 - 3) Tidak mengidap penyakit menular seperti TBC, hepatitis dan sebagainya.
 - 4) Tidak cacat fisik.
 - b. Berpenampilan rapi
 - 1) Badan tegap, tidak bungkuk dan tidak loyo.
 - 2) Berpakaian rapi dan selalu memakai *uniform* (seragam) kerja.
 - 3) Selalu memakai atribut yang telah ditetapkan manajemen seperti *name tag*, simbol perusahaan dan sebagainya.
 - 4) Mengenakan sepatu warna gelap dan selalu tersemir mengkilat.
 - 5) Tidak memakai perhiasan berlebihan.
 - 6) Khusus untuk wanita, *make-up* disesuaikan dengan situasi dan kondisi lingkungan.
 - 7) Bebas bau mulut dan badan.
 - 8) Tidak memelihara jenggot dan kumis.
 - 9) Untuk pria, rambut tidak gondrong.
 - 10) Untuk wanita yang berambut panjang, rambut terikat rapi ke belakang.
2. Syarat non fisik
 - a. Sehat rohani, tidak mengalami gangguan atau kekacauan mental dan emosional, tidak stress atau frustrasi.
 - b. Mampu berkomunikasi dengan bahasa yang dimengerti satu sama lain.
 - c. Bersikap ceria dan murah senyum.
 - d. Sabar, jujur, dan berdisiplin dalam situasi dan kondisi apapun.
 - e. Tanggap, terampil dan cermat dalam bertindak.
 - f. Mudah bergaul.
 - g. Mampu dengan cepat memahami maksud orang lain.
 - h. Berpengetahuan luas tentang produk makanan dan minuman yang dijual.

- i. Menguasai tehnik kerja sesuai petunjuk pelaksanaan yang telah ditetapkan manajemen.
- j. Memiliki sifat suka menolong.
- k. Percaya diri dan tidak sombong.

Berikut ini adalah sikap yang harus diterapkan oleh pramusaji dalam memberikan pelayanan terhadap tamu, tidak hanya itu seorang pramusaji juga harus bersikap baik dan mudah berbaur dengan karyawan lain untuk menciptakan kesan baik terhadap tamu. Oleh karena itu pramusaji dituntut untuk :

- a. **Jujur.** Kejujuran ini berlaku baik pada saat melayani tamu, terhadap rekan sekerja, atasan dan pemilik restoran.
- b. **Setia.** Loyalitas yang tinggi dituntut apabila seseorang ingin bekerja dengan produktivitas tinggi dan profesional. Bekerja dengan sungguh-sungguh, disiplin dan mentaati semua peraturan yang berlaku.
- c. **Dapat bekerja sama.** Bekerja sama yang dimaksudkan disini adalah bekerja sama dalam hal yang positif untuk memajukan perusahaan. Tidak mementingkan diri sendiri apabila seorang rekan memerlukan bantuan maka dengan cepat membantu.
- d. **Tampil secara bersih.** Dengan memelihara kebersihan sebaik mungkin maka akan tercapai hubungan yang alamiah antar manusia. Kebersihan yang dimaksud dari pramusaji adalah menjaga badan agar tidak bau, memakai seragam dengan baik, benar dan rapi, rambut dipotong dengan rapi (bagi pria tidak melebihi bahu), kuku dipelihara dengan baik dan selalu dipotong rapi.
- e. **Pramusaji juga sebagai penghubung.** Seorang pramusaji juga menjadi penghubung antara tamu dengan pihak manajemen. Kepuasan tamu bukan semata-mata karena makanan dan minuman yang disajikan, melainkan juga bagaimana anda berhubungan secara harmonis dengan para tamu.

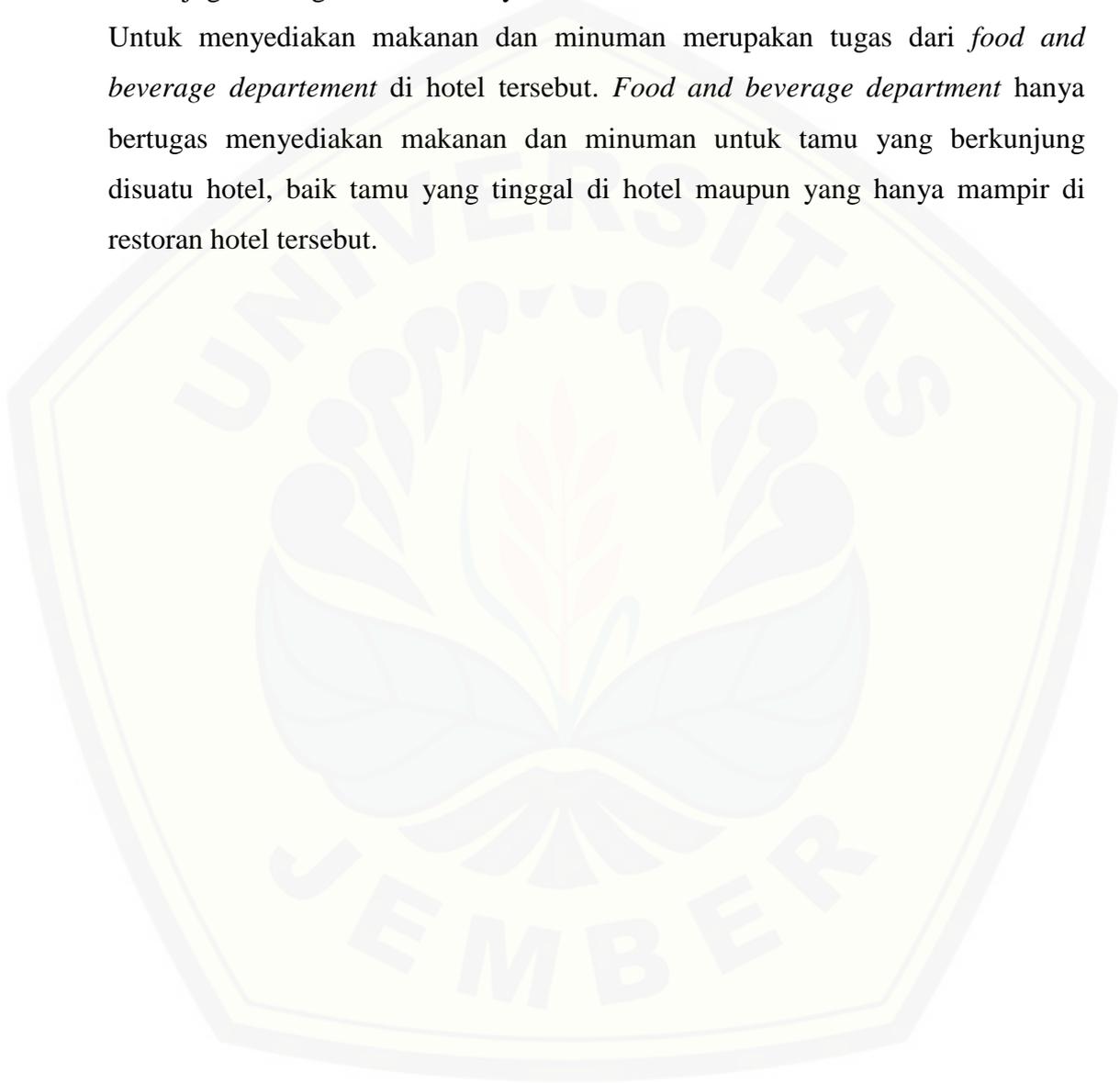
Kualitas pelayanan menunjang peranan penting dalam industri jasa seperti hotel. Kualitas pelayanan akan memberikan kepuasan tersendiri bagi konsumen. Adapun mengenai implikasi dari pelayanan yaitu :

1. Setiap karyawan harus tersenyum kepada setiap orang dengan senyuman yang ikhlas akan membuat konsumen merasa terkesan.

2. Apapun yang kita kerjakan harus berakhir memuaskan.
3. Jangkau atau ikuti tamu dengan rasa special.

2.7 Ruang Lingkup Kegiatan *Food and Beverage*

Salah satu kegiatan di bidang perhotelan selain menyediakan penginapan, hotel juga bertugas untuk menyediakan makanan dan minuman untuk tamu. Untuk menyediakan makanan dan minuman merupakan tugas dari *food and beverage departement* di hotel tersebut. *Food and beverage departement* hanya bertugas menyediakan makanan dan minuman untuk tamu yang berkunjung disuatu hotel, baik tamu yang tinggal di hotel maupun yang hanya mampir di restoran hotel tersebut.



BAB 3. GAMBARAN UMUM

3.1 Sejarah Singkat Hotel Bintang Mulia Hotel & Resto Jember

Sektor pariwisata adalah salah satu sektor non migas yang mempunyai potensi untuk dikembangkan sebagai sumber pendapatan, baik pendapatan asli daerah maupun pendapatan Negara berupa devisa Negara. Sebagaimana yang telah dicanangkan oleh pemerintah pada tahun 2003 yaitu *Asian Free Trade Area* (AFTA) yaitu area perdagangan bebas diharapkan mampu membuka peluang kepada siapapun yang mampu berinvestasi baik investor domestik maupun investor asing untuk menanamkan modalnya disektor pariwisata.

Pembangunan dibidang pariwisata adalah menjadi tanggung jawab bersama yang diperlukan koordinasi yang baik antara pemerintah dengan pengusaha yang bergerak dibidang pariwisata baik yang berada ditingkat pusat maupun yang berada ditingkat daerah. Kabupaten Jember sebagai salah satu kabupaten yang berada di daerah tapal kuda merupakan kabupaten yang mempunyai potensi wisata yang perlu untuk dikembangkan serta perlu pengelolaan yang lebih baik atau lebih profesional sehingga nantinya akan menjadi salah satu daerah tujuan wisata yang ada di Jawa Timur. Selain kaya akan potensi wisata Kota Jember juga dikenal sebagai kota bisnis/usaha. Hal ini bisa dilihat sebagai indikator perekonomian adalah banyaknya tempat usaha/gedung perkantoran, perbankan, tempat pendidikan yang sangat memadai, apa lagi dengan sudah dibukanya Lapangan Terbang Noto Hadi Negoro dan akan sangat cepat sekali pertumbuhannya.

Melihat fenomena diatas Kota Jember kedepan punya prospek yang positif untuk lebih berkembang dan perlunya dukungan yang baik mengenai sarana dan prasarana yang memadai termasuk sarana akomodasi/penginapan yang representative agar para usahawan/investor mempunyai keyakinan untuk berinvestasi di Jember. Berangkat dari permasalahan diatas hadir ***Bintang Mulia Hotel & Resto*** dengan Motto “ *The Best Place In Town*”.

- 1) Bintang Mulia Hotel & Resto mempunyai lokasi yang strategis, berada di kawasan elit dengan suasana yang tenang, *comfortable* jauh dari kebisingan serta tidak jauh dari sarana olahraga (GOR), lapangan tennis sehingga bagi yang suka atau hobi olahraga disinilah tempatnya.
- 2) Bintang Mulia Hotel & Resto mudah sekali diakses karena tidak jauh dari kota maupun pusat perbelanjaan dan perkantoran serta akses keluar masuk hotel kejalan protocol sangat mudah sekali.
- 3) Bintang Mulia Hotel & Resto mempunyai fasilitas dan layanan berorientasi pada hotel bintang tiga sehingga mampu memberikan layanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan para tamu hotel.
- 4) Melengkapi fasilitas yang ada juga didukung sarana kolam renang yang sewaktu-waktu tamu hotel bisa memanfaatkan dengan tanpa dikenakan biaya.
- 5) *Conference Hall*/sarana ruang pertemuan yang memadai dengan kapasitas \pm 250 orang melengkapi kebutuhan para tamu hotel di dalam melakukan aktifitas bisnis selama ada di Jember.

Bintang Mulia Hotel & Resto berada di Jl. Nusantara No.8, telp. (0331) 429999 ; Fax (0331) 428899 Kelurahan Kaliwates dan kecamatan kaliwates Jember-Jawa Timur. Pemilik Hotel Bintang Mulia adalah Bapak Lili Koedjinanto yang beralamat di Jl. MT. Haryono No. 129 Wirolegi-Jember.

Selain usaha hotel, bussines lain yang dimiliki adalah :

1. Usaha beras (*corbussines*)
2. Tambak udang
3. SPBU (Stasiun Pengisian Bensin Umum)

Luas lahan dan luas bangunan Bintang Mulia Hotel & Resto berdiri diatas lahan seluas 2.622 M^2 (46 x 57 m) dengan sertifikat hak milik serta style bangunan minimalis modern. Bintang Mulia Hotel & Resto mulai beroperasi (Soft Opening) 31 Maret 2007 dengan jumlah yang tersedia masih 35 kamar, dan kemudian pada tanggal 08 Mei 2008 setelah kamar selesai secara keseluruhan yaitu 51 kamar dilakukan Grand Opening yang dibuka secara resmi oleh Bpk. MZA. Jalal selaku Bupati Jember.

Perijinan Operasional Hotel Bintang Mulia Jember

1. Ijin usaha No. 556.2/001/SK/436.472/2008 dikeluarkan oleh Kantor Pariwisata Jember.
2. Akte pendirian : 154/cv/2008. Tanggal, 19 Agustus 2008.
3. NPWP : 02.664.461.7-626.000, Tanggal, 24 Oktober 2008
4. Tanda daftar perusahaan (TDP) : 13.07.3.55.02382, Tanggal, 12 November 2008.

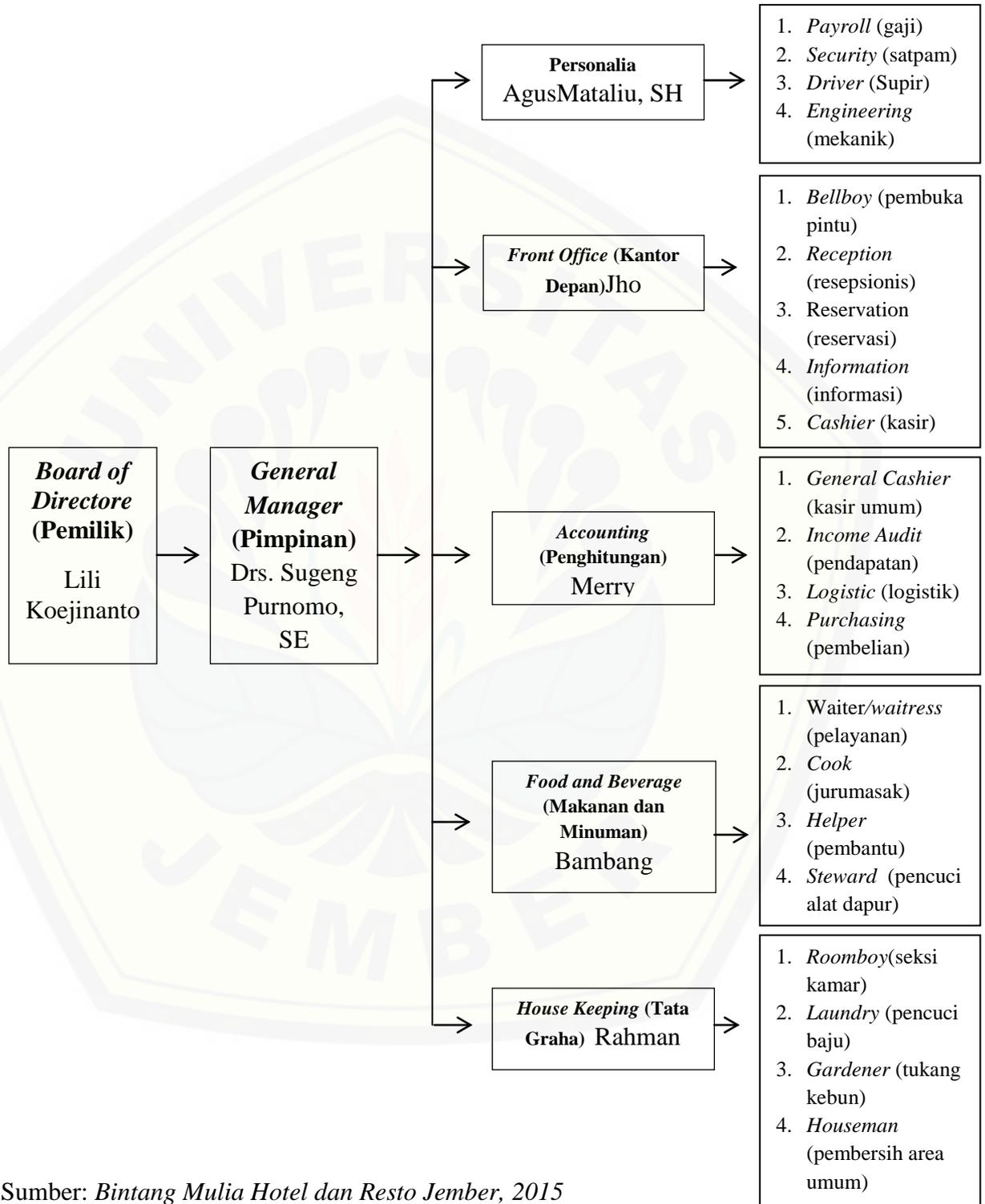
3.2 Visi dan Misi Hotel

1. Visi Hotel Bintang Mulia
 - a. Meningkatkan produktifitas kerja karyawan secara professional
 - b. Mendapatkan target konsumen sesuai yang diharapkan
 - c. Merupakan perusahaan/hotel yang mampu menyerap tenaga kerja
 - d. Terciptanya citra perusahaan melalui perbaikan mutu layanan
 - e. Meningkatkan tingkat pendapatan
2. Misi Hotel Bintang Mulia
Membuat para tamu hotel merasa senang, aman dan puas tinggal di Hotel Bintang Mulia.

3.3 Struktur Organisasi

Bagan 1: Organisasi Chart (Tingkat Organisasi)

STRUKTUR ORGANISASI HOTEL BINTANG MULIA JEMBER



Sumber: Bintang Mulia Hotel dan Resto Jember, 2015

Keterangan:**1) Board Of Director**

Bintang Mulia adalah perusahaan yang dimiliki oleh perorangan sehingga pengertian BOD adalah pemilik daripada Hotel Bintang Mulia.

2) General Manager

General Manager adalah pucuk pimpinan yang mempunyai tanggung jawab secara keseluruhan atas kebijakan-kebijakan dan strategi yang diterapkan dan dilakukan oleh bagian-bagian yang ada di Hotel Bintang Mulia.

3) Personnel Manager

Tugas dan tanggung jawabnya adalah mengatasi masalah ke Personaliaan mulai pengadaan, penempatan, pelatihan dan penegakan disiplin serta penilaian/evaluasi karyawan di lingkungan Hotel. Bagian pada Personal Departemen yaitu :

- a. *Payroll* : Mengatur pembayaran dan mencatat *time schedule* dan *over time* karyawan.
- b. *Security* : Menangani masalah pengamanan dan menjaga aset-aset yang ada di Hotel.
- c. *Engineering* : Tugas dan tanggung jawabnya adalah sebagai teknisi yang berkaitan dengan alat *electric* hotel.

4) Room Devision Department

Department ini membawahi bidang pekerjaan *Front Office* dan *Housekeeping* yaitu yang berkaitan dengan penjualan kamar, kebersihan semua area dan keindahan serta kenyamanan hotel. Bagian- bagian *room devision department* adalah :

- a. *Recetion* : bagian yang menangani penjualan kamar kepada setiap tamu yang memerlukan akomodasi.
- b. *Reservasi* : bagian yang menangani pemesanan kamar hotel.
- c. *Information* : memberikan informasi kepada tamu yang memerlukan baik intern/ ekstern.
- d. *Uniformedservice/bellboy* : membantu membawakan barang-barang tamu.

- e. *Roomboy* : menangani kebersihan kamar.
- f. *Laundry* : mempunyai tugas mencuci linen hotel dan juga milik tamu.
- g. *Houseman* : kebersihan *public area* hotel
- h. *Gardener* : merawat kebun dan keindahan taman.

5) ***Food and Beverage Departement Head***

Tugas dan tanggung jawab *Food and Beverage Departement head* adalah pengelolaan restoran dan juga kegiatan *banquet*/penyewaan hall. Mengaplikasikan kebijakan strategis management untuk mendapatkan penjualan yang maksimal baik penjualan restoran maupun pemakaian ruang *meeting*/pertemuan. Ada 2 *out let* di dalam *food and beverage department* yang mempunyai potensi dalam kontribusi terhadap pendapatan :

- a. *Mulia Resto* : fasilitas resto pada pagi hari melayani tamu kamar untuk makan pagi/*breakfast*, selain itu juga melayani tamu-tamu dari luar baik yang ingin makan malam ataupun makan siang.
- b. Kegiatan *banquet* : melengkapi fasilitas yang ada salah satunya fasilitas ruang *meeting* (Nusantara Hall)

Bagian-bagian untuk *operasional food and beverage department* adalah :

- a. *Department head* : bertanggung jawab terhadap kelancaran operasional baik resto maupun aktifitas pemakaian hall.
- b. *Waiter/waitress* : bertugas melayani kebutuhan tamu dalam hal makanan dan minuman.
- c. *Cook* : bertugas sebagai tukang masak untuk memenuhi kebutuhan tamu.
- d. *Helper* : membantu *Cook* dalam pembuatan product di *kitchen*.
- e. *Steward* : mempunyai tugas untuk mencuci *cuterelis* resto.

6) ***Accounting Departement***

Bagian ini mempunyai tugas sebagai pengendalian khususnya biaya operasional hotel, pembelanjaan serta menangani masalah aliran uang/*cash flow* yang masuk dan juga masalah penjualan dari semua sumber yang ada di hotel.

7) *Housekeeping Departement*

Umumnya bagian ini baik di hotel besar maupun di hotel kecil sangat perlu untuk dilakukan. Bagian di *Housekeeping* antara lain :

- a. *Romboy* : menangani kebersihan kamar
- b. *Laundry* : mempunyai tugas mencuci linen hotel dan milik tamu.
- c. *Houseman* : kebersihan public area hotel.
- d. *Gardener* : merawat kebutuhan dan keindahan taman.

Waktu kerja karyawan

Hotel beroperasi sepanjang hari atau 24 jam kerja tanpa henti yang pembagian kerjanya dibagi dalam 3 shift yaitu :

1. *Shift I* jam 07.00 – 15.00
2. *Shift II* jam 15.00 – 23.00
3. *Shift III* jam 23.00 – 07.00

Masing *shift* waktu kerja adalah 7 (tujuh) jam setelah dikurangi 1 jam istirahat untuk makan yang disediakan oleh perusahaan.

3.4 Fasilitas yang ada di Bintang Mulia Hotel & Resto

3.4.1 Jumlah kamar (*Room Available*) : 51 kamar dengan *type* :

- | | | |
|-----------------------|---------|---------------|
| a. <i>Superior</i> | (4 x 6) | Rp. 375.000,- |
| b. <i>Regency</i> | (4 x 7) | Rp. 425.000,- |
| c. <i>Premier</i> | (4 x 8) | Rp. 550.000,- |
| d. <i>Mulia Suite</i> | (4 x 8) | Rp. 650.000,- |

Included Tax & breakfast for two person. Semua *type* kamar di lengkapi dengan fasilitas :

- a. *Individual Controlled Air Conditioning*
- b. *Hot & Cold water*
- c. *Bath Room Shower (Superior)*
- d. *Bath Up (Regency, Premier & Mulia Suite)*
- e. *TV 21 inch*
- f. *TV 29 inch*
- g. *Refrigerator & Minibar*

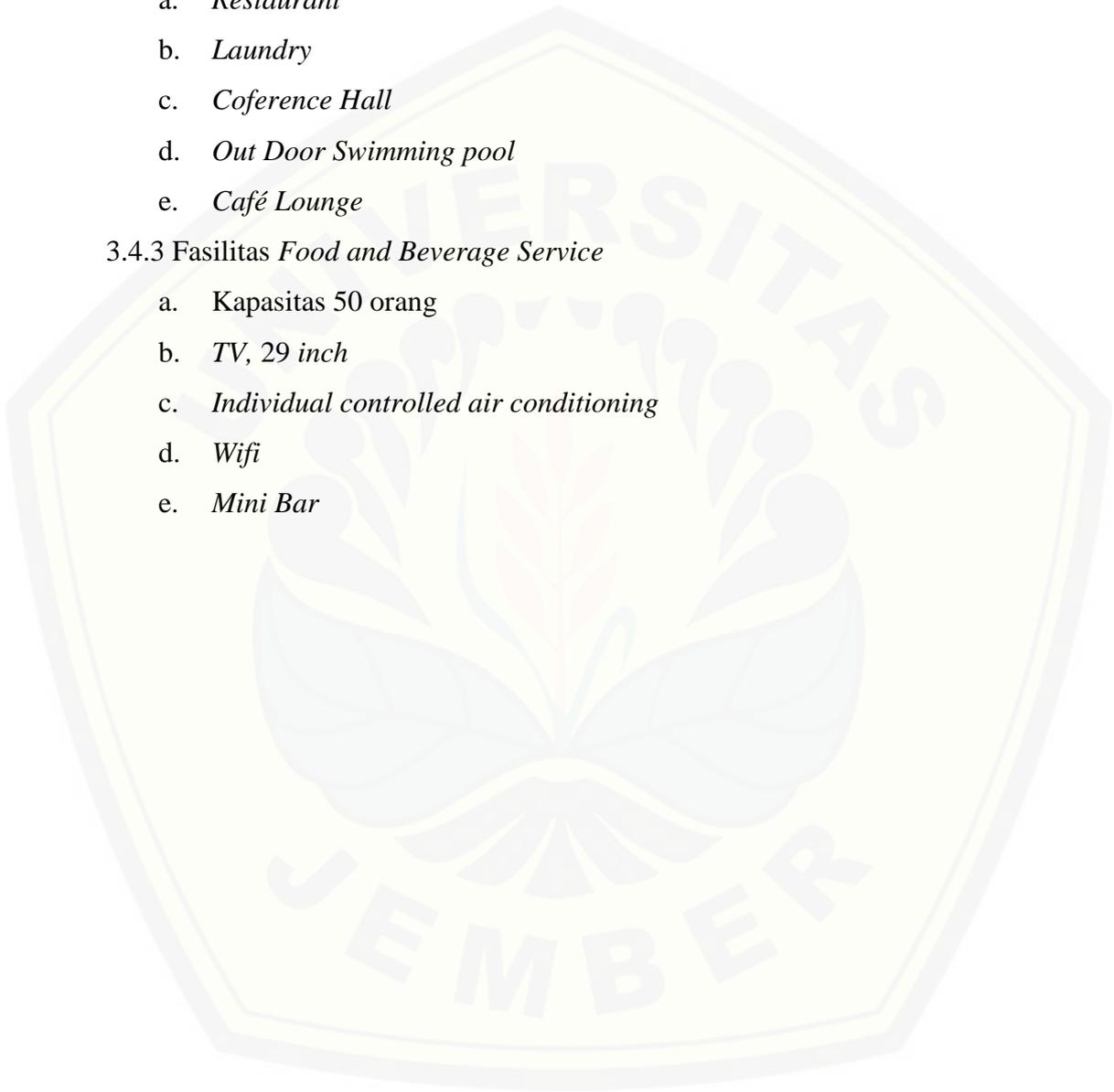
- h. *Full room amenities*
- i. *Telephone Direct Line PABX*
- j. *Safe deposit Box*
- k. *Daily Complimentary 2 btl mineral water*

3.4.2 Fasilitas penunjang lainnya

- a. *Restaurant*
- b. *Laundry*
- c. *Coference Hall*
- d. *Out Door Swimming pool*
- e. *Café Lounge*

3.4.3 Fasilitas Food and Beverage Service

- a. *Kapasitas 50 orang*
- b. *TV, 29 inch*
- c. *Individual controlled air conditioning*
- d. *Wifi*
- e. *Mini Bar*



BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan suatu akomodasi yang sangat penting dalam penunjang keberadaan pariwisata di setiap wilayah yang menjual jasa penginapan dan jasa pelayanan selama 24 jam, guna untuk mengutamakan kepuasan kepada tamu dan meningkatkan pendapatan hotel. Kualitas pelayanan yang ada di hotel sangat diutamakan untuk meningkatkan daya tarik pengunjung seperti di Hotel Bintang Mulia yang menjadi hotel bintang tiga.

Food and Beverage Department memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan di Bintang Mulia Hotel & Resto karena berhubungan langsung dengan tamu. Untuk itu peran pramusaji dituntut untuk lebih cekatan dalam bekerja. Peran pramusaji antara lain melayani tamu untuk *breakfast, lunch, dan dinner*, *menset-up* meja, *take order*, menyiapkan pesanan tamu dan menyajikannya hingga *clear up*. Selain itu pramusaji juga harus memperhatikan kondisi makanan dan minuman yang sudah dipesan dan mengecek kembali apakah sudah sesuai dengan pesanan tamu, hal ini guna untuk menghindari terjadinya *complain* tamu.

5.2 Saran

Pengamatan dari Praktek Kerja Nyata yang telah dilakukan di Bintang Mulia Hotel & Resto, masih ada beberapa yang menjadi kekurangan, sehingga diharapkan agar ada upaya untuk memperbaiki kekurangan tersebut, diantaranya kekurangan tersebut yaitu :

- a. *Uniform* yang digunakan pegawai masih belum ada perbaharuan dan perbaikan *uniform* yang rusak.
- b. Sebaiknya SOP yang telah diterapkan di Mulia Resto di tempel di bagian-bagian tertentu di area resto sehingga karyawan selalu mengingat dan menerapkan pelayanan sesuai dengan SOP yang ada.

- c. Hendaknya pihak hotel menambahkan karyawan khususnya dibagian *food and beverage department* agar ketika adanya ramai pengunjung untuk menginap dan *event-event* yang mengundang kurang lebihnya 300 orang sehingga karyawan tidak kerepotan dalam melayani tamu dan tidak bingung untuk mencari karyawan sementara (*casual*) untuk membantu karyawan lainnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Mangkuwerdoyo, Sugiarto. 1999. *Perkembangan Pengelolaan Industri Akomodasi dan Restoran*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI
- Marsum. 2001. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET
- Mertayasa, Agus Gede I, 2012. *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET
- Pendit dan Soekresno, 1998. *Petunjuk Praktek Pramusaji Food And Beverage Service*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Sugiarto, Endar dan Sulartiningrum. 1998. *Pengantar Akomodasi Perhotelan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sulastiyono, Agus. 1999. *Menejemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: ALFABETA
- Suwantoro, Gamal. 1997. *Dasar-Dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi
- Universitas Jember. 2011. *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah Universitas Jember*. Jember: University Press

LAMPIRAN

Lampiran 1

Depan Hotel



Lampiran 2

Surat Tugas Magang

			
KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS JEMBER FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK Jalan Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegalboto Telp. (0331) 335586 - 331342, Fax (0331) 335586 Jember 68121 Email : fsiip@unej.ac.id			
<hr/> SURAT TUGAS Nomor : 421/UN25.1.2/SP/2015			
<p>Berdasarkan surat dari Personel Manager Hotel Bintang Mulia Jember nomor 0161/EXT/BM/I/2015 tanggal 29 Januari 2015 perihal Penerimaan Magang, maka dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum di bawah ini :</p>			
No	NAMA	NIM	PROGRAM STUDI
1.	Dwi Putri Ningsih	120903102007	DIII Usaha Perjalanan Wisata
2.	Lailatul Cahyani Putri	120903102030	DIII Usaha Perjalanan Wisata
3.	Charla Evagelista Ardy	120903102012	DIII Usaha Perjalanan Wisata
<p>Untuk melaksanakan kegiatan magang di Hotel Bintang Mulia Jember, terhitung mulai tanggal 9 Pebruari sampai dengan 9 Mei 2015.</p> <p>Demikian surat tugas ini untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.</p> <p style="text-align: right;">Jember, 5 Pebruari 2015 a.n Dekan Pembantu Dekan I,</p> <div style="text-align: right;">   Drs. Himawan Bayu Patriadi, MA., Ph.D. NIP 19610828 199201 1 001 </div>			
<p>Disampaikan Kepada :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Personel Manager Hotel Bintang Mulia Jember 2. Kaprodi D3 Usaha Perjalanan Wisata 3. Mahasiswa yang Bersangkutan 			

Lampiran 3

Surat Tugas Dosen Supervisi



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Jl. Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegalboto Telp. (0331) 335586 - 331342
 Fax (0331) 335586 Jember 68121 Email : fisip@unej.ac.id

SURAT TUGAS
 Nomor : 422/UN25.1.2/SP/2015

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada :

Nama : Dra. Sri Wahyuni, M.Si.
 N I P : 195604091987022001
 Jabatan : Lektor Kepala
 Pangkat / golongan : Pembina IV/a

Sebagai supervisi mahasiswa Program Studi Diploma Tiga Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember di Hotel Bintang Mulia Jember, terhitung mulai tanggal 9 Pebruari sampai dengan 9 Mei 2015. Adapun nama-nama mahasiswa sebagai berikut :

No	NAMA	NIM	PROGRAM STUDI
1.	Dwi Putri Ningsih	120903102007	DIII Usaha Perjalanan Wisata
2.	Lailatul Cahyani Putri	120903102030	DIII Usaha Perjalanan Wisata
3.	Charla Evagelista Ardy	120903102012	DIII Usaha Perjalanan Wisata

Demikian surat tugas ini untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Jember, 5 Pebruari 2015
 a.n Dekan
 Pembantu Dekan I,

 Drs. Himawan Bayu Patriadi, MA., Ph.D.
 NIP. 196108281992011001




BINTANG MULIA
 Hotel & Resto
 Jl. Nusantar 18 Jember
 Phone : 0331 - 42 99 99
 Fax : 0331 - 42 99 99

Tembusan :

1. Dekan FISIP Unej (sebagai laporan)
2. Kaprodi D-III UPW FISIP Unej
3. Kasubag Akademik FISIP Unej

Lampiran 4

Surat Tugas Dosen Pembimbing

 KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegalboto Telp. (0331) 335586, 331342 Fax. (0331) 335586 Jember 68121

SURAT TUGAS
Nomor : 096/UN25.1.2/SP/2016

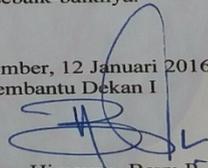
Berdasarkan Hasil Evaluasi Komisi Bimbingan Tugas Akhir Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember, maka dengan ini Pembantu Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada nama dosen tersebut dibawah ini :

N a m a : Dra. Sri Wahjuni, M.Si
NIP : 195604091987022001
Jabatan : Lektor Kepala
Pendidikan Tertinggi : S2

untuk membimbing tugas akhir mahasiswa :

N a m a : Charla Evagelista Ardy
NIM : 120903102012
Judul Tugas Akhir : (Bahasa Indonesia)
Peran Pramusaji Dalam Menjaga Kepuasan Tamu Pada Restoran Di Hotel Bintang Mulia Jember
(Bahasa Inggris)
The Role In Of Waiters And Waitresses In Maintaning Guest Satisfaction At Bintang Mulia Hotel & Resto In Jember

Demikian surat tugas ini ditetapkan untuk dilaksanakan sebaik-baiknya.

Jember, 12 Januari 2016
Pembantu Dekan I

Drs. Himawan Bayu P., M.A., Ph.D ✓
NIP 196108281992011001

Tembusan:

1. Dosen Pembimbing
2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi
3. Ketua Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata
4. Kasubag. Keuangan & Kepegawaian
5. Mahasiswa yang bersangkutan
6. Arsip 

Lampiran 5

Hasil nilai Praktek Kerja Nyata di Bintang Mulia Hotel & Resto Jember


 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
 UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Kalimantan Kampus Tegalloto Telp. 0331-335586, 331342 Fax. 0331-335586 Jember 66121
 Email : Fisip.unej@telkom.net Telp. (0331) 332736

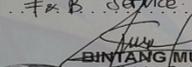
**NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 UNIVERSITAS JEMBER**

NO.	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1	Penguasaan Materi Tugas	80	A
2	Kemampuan / Kerjasama	80	A
3	Etika	80	A
4	Disiplin	80	A
NILAI RATA - RATA			

Identitas Mahasiswa yang dinilai :

Nama : Charla Evagelista Ardy
 N I M : 120903102012
 Jurusan : Ilmu Administrasi
 Program Studi : Diploma III USAHA PERJALANAN WISATA

Yang menilai :

Nama : Scott Wibowo
 Jabatan : Supervisor food and beverage
 Instansi : F&B Service
 Tanda Tangan : 

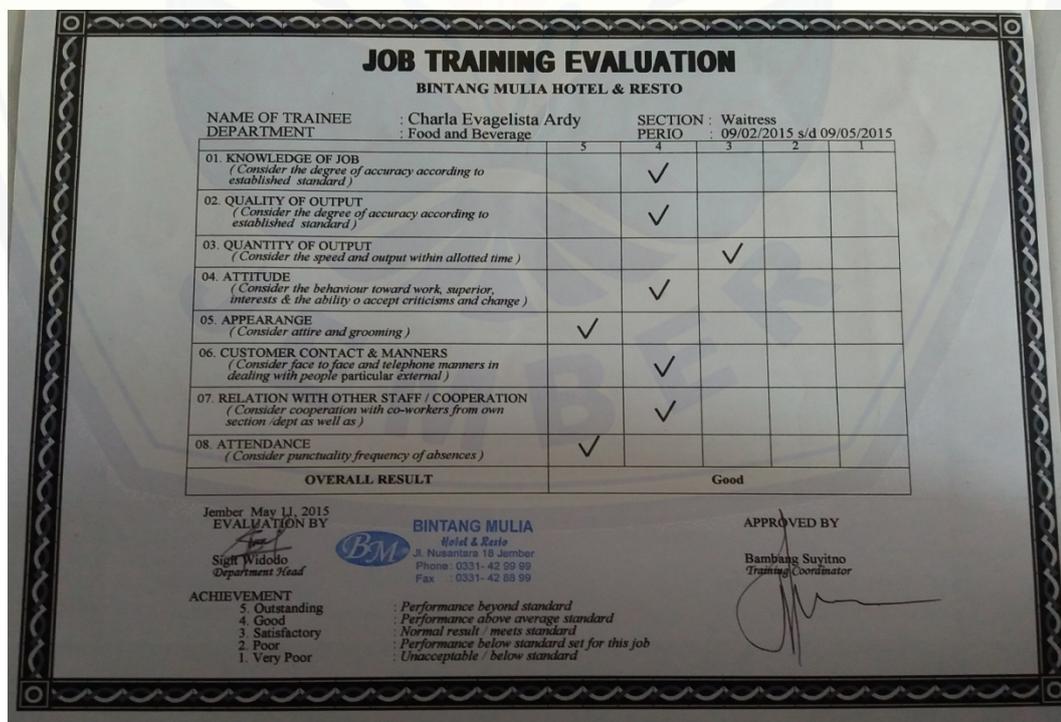

BINTANG MULIA
 Hotel & Resto
Jl. Nusantara 16 Jember
 Phone : 0331 - 42 99 99
 Fax : 0331 - 42 88 99

PEDOMAN PENILAIAN :

NO.	ANGKA	HURUF	KRITERIA
1	80 >	A	Sangat Baik
2	70 - 79	B	Baik
3	60 - 69	C	Cukup Baik
4	50 - 59	D	Kurang Baik

Lampiran 6

Sertifikat Praktek Kerja Nyata



Lampiran 7

Contoh Room Rate

BM BINTANG MULIA HOTEL & RESTO

BINTANG MULIA HOTEL & RESTO provides a haven of dreamlike comfort and peace with every

Accommodation Features

- * Superior Room
- * Regency Room
- * Premiere Room
- * Suite Room
- * Bottled mineral water
- * Hot & Cold Shower/Bath Tub
- * Individual Controlled Air Conditioning
- * Cable TV
- * Telephone

Hotel Service & Facilities

- * Outdoor Swimming Pool
- * Restaurant
- * Café Lounge
- * 24-hour Receptions
- * Conference Hall
- * Safe Deposit Box
- * Room Services
- * Laundry

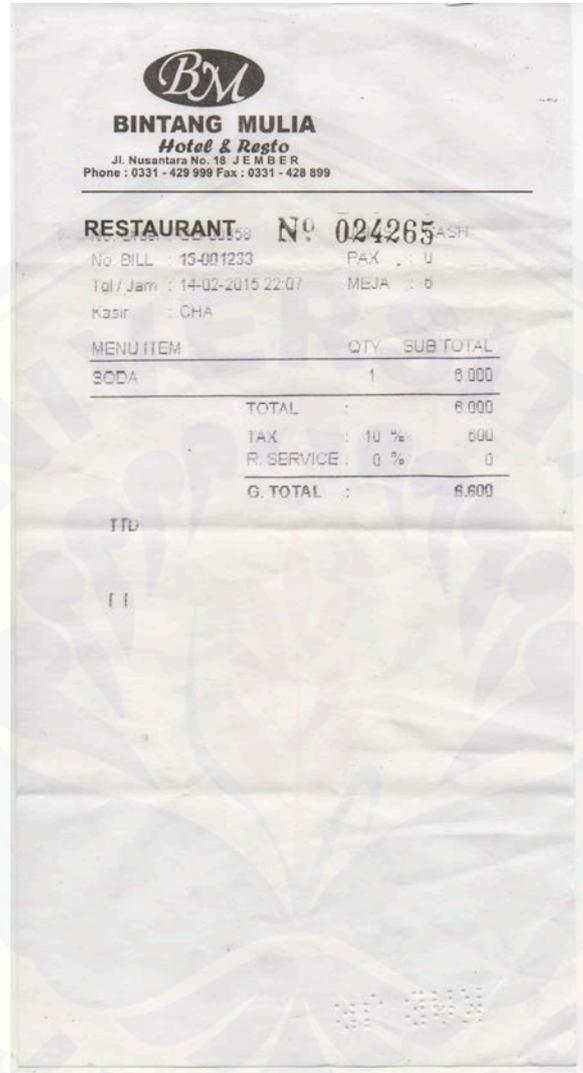
ROOM TYPES	RATES
Superior	375.000
Regency	425.000
Premiere	550.000
Mulia Suite	600.000
Extra Bed	150.000

• Rates incl. 2 daily Breakfast and 10 % Tax
 • Check-in time is 2 p.m.
 • Check-out time is 12 p.m.

Jl. Nusantara 18 Jember - Jawa Timur
 Phone : 0331 - 42 99 99, Fax : 0331 - 42 88 99

Lampiran 8

Contoh *Restaurant Bill*



Lampiran 9

Gambar Mulia Resto



Lampiran 10

Gambar Buffet di Mulia Resto



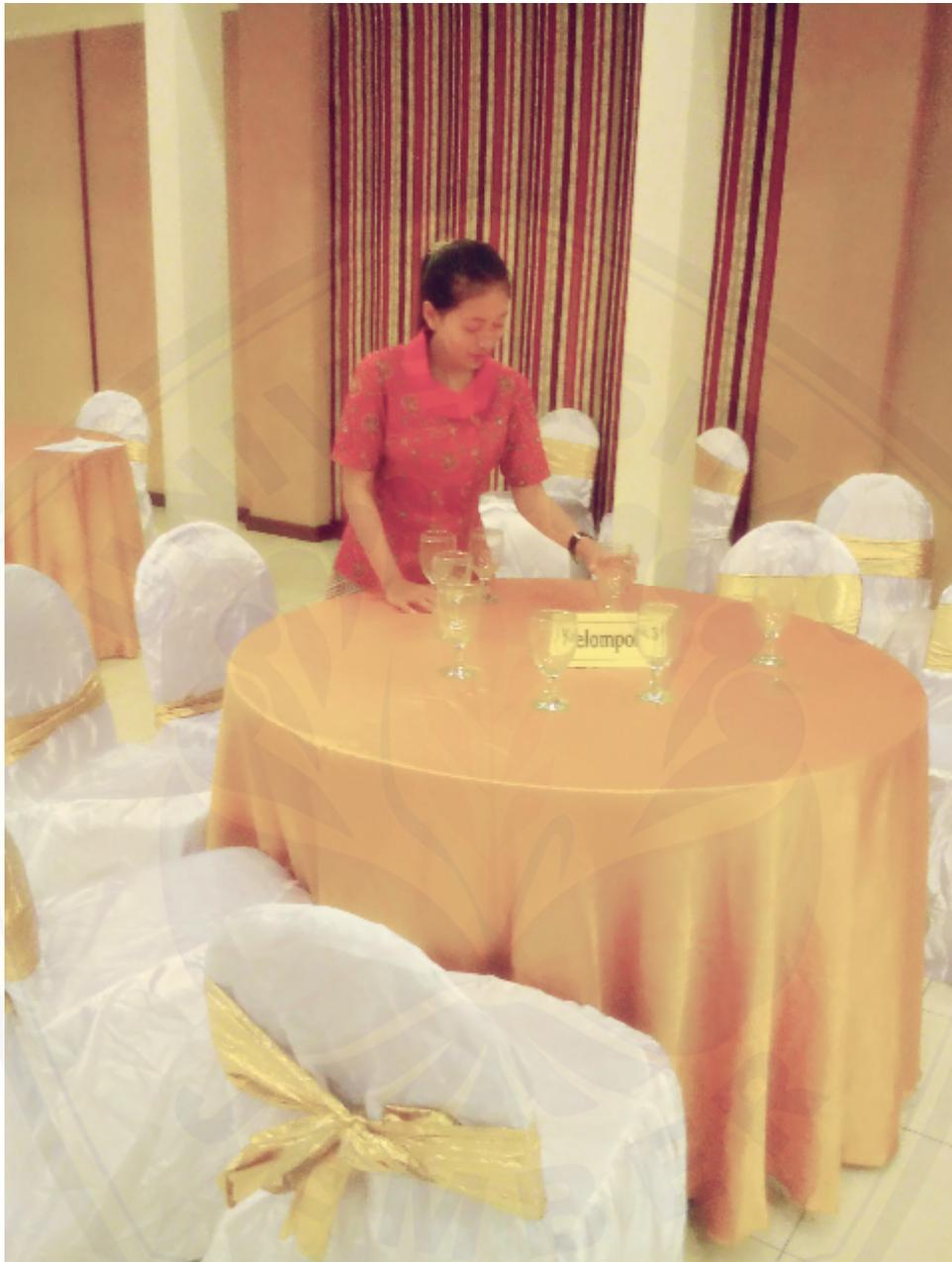
Lampiran 11

Gambar Menu Mulia Resto



Lampiran 12

Gambar Set-up Round Table



Lampiran 13

Gambar *Gathering* di Nusantara Hall

