



UMP UPT Perpustakaan  
UNIVERSITAS JEMBER

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**  
**FOOD AND BEVERAGE SEBAGAI SALAH SATU DEPARTEMEN**  
**YANG MENUNJANG OPERASIONAL HOTEL**  
**DI HOTEL YOSCHI'S BROMO**  
**PROBOLINGGO**

Diajukan untuk melengkapi persyaratan memperoleh  
gelar Ahli Madya pada Program D3 Bahasa Inggris  
Fakultas Sastra Universitas Jember



Oleh :

**DIDIK APRIYADI**

NIM. 970103101019

Asal:   
Terima Tgl : 04 FEB 2002

No. Induk : 0280

KLASIR / PENYALIN

Klass

338.47

APR

f

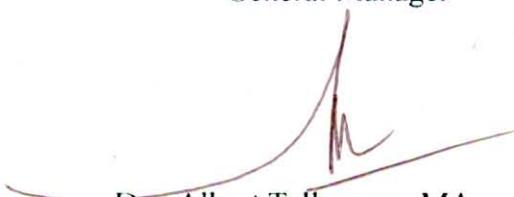
**PROGRAM DIPLOMA 3 BAHASA INGGRIS**  
**FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS JEMBER**  
**2000**

**PENGESAHAN**

Pengawas/ Penanggung Jawab :

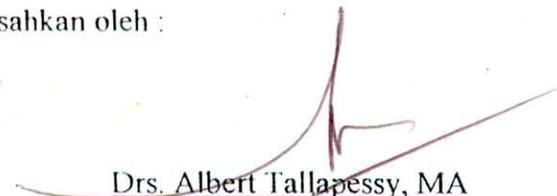
**yoschi's**  
GUEST HOUSE & RESTAURANT  
WONOREJO - BROMO  
PROBOLINGGO - INDONESIA  
Digdoyo D.P.  
General Manager

Dosen Pembimbing :

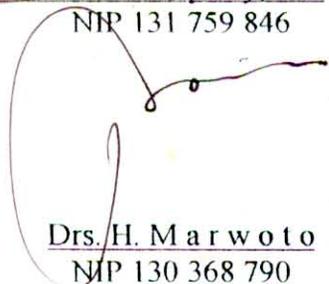
  
Drs. Albert Tallapessy, MA  
NIP 131 759 846

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA ini disahkan oleh :

Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris :

  
Drs. Albert Tallapessy, MA  
NIP 131 759 846

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember :

  
Drs. H. Marwoto  
NIP 130 368 790

## MOTTO

“Ambillah selalu inisiatif untuk berbuat dan bertindak, lakukanlah ini di segala bidang dan lapangan, jangan menanti sehingga ada yang menyuruh anda melakukan ini dan itu, akan tetapi lakukanlah jika anda yakin bahwa ini memang berguna dan perlu “

( Dr. D.J. Schwartz )

## PERSEMBAHAN

Penulis ingin mempersembahkan karya ini kepada :

1. Ibunda yang sangat aku sayangi dan aku hormati
2. Adik-adikku Si kecil Endah dan Gugun
3. Teman-teman yang telah membantu dalam pembuatan laporan
4. Almamaterku tercinta

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah "alhamdulillahi rabbil 'alamiin, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga laporan ini dapat penyusun selesaikan guna memenuhi kelengkapan persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Diploma III Bahasa Inggris, Fakultas Sastra Universitas Jember.

Laporan Praktek Kerja Nyata ini mengambil judul : **FOOD AND BEVERAGE SEBAGAI SALAH SATU DEPARTEMEN YANG MENUNJANG OPERASIONAL HOTEL DI HOTEL YOSCHI'S BROMO PROBOLINGGO**

Tanpa adanya dukungan dan kerja sama dari berbagai pihak tentunya akan sulit untuk menyelesaikan penulisan laporan ini. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang teramat dalam terutama kepada :

1. Bapak Drs. H. Marwoto, Dekan Fakultas Sastra.
2. Bapak Drs. Joseph Supardjana MS, Pembantu Dekan I.
3. Bapak Drs. Albert Tallapessy MA, Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris.
4. Bapak Digdoyo D.P sebagai General Manager Hotel Yoschi's.
5. Seluruh karyawan dan staff Hotel Yoschi's yang telah memberikan bantuan, petunjuk, dan pengarahan serta membantu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini.
6. Seluruh pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu yang telah membantu atas terlaksananya kegiatan dan penyusunan laporan Praktek Kerja Nyata ini.

Mudah-mudahan laporan ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi semua pembaca pada umumnya.

Wassalaamu'alaikum warahmatullahi wabarokatuh.

Jember, Desember 2000

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN MOTTO .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vi

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata .....	2
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	2
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata .....	2
1.3 Obyek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	3
1.3.1 Obyek Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	3
1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	3
1.4 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	3
1.5 Bidang-Bidang Ilmu Penunjang Praktek Kerja Nyata.....	4

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi dan Kriteria Klasifikasi Hotel.....	5
2.1.1 Definisi Hotel .....	5
2.1.2 Kreteria dan Klasifikasi Hotel.....	6
2.2 Restoran.....	12
2.2.1 Penampilan Sebuah Restoran.....	14
2.2.2 Jenis Restoran .....	14
2.2.3 Cara Pelayanan di Restoran .....	16
2.3 Tipe-Tipe Hidangan Makanan.....	18
2.4 Pengertian dan Jenis Menu.....	20
2.4.1 Pengertian Menu.....	20
2.4.2 Jenis-Jenis Menu.....	20

<b>BAB III GAMBARAN UMUM HOTEL YOSCHI'S BROMO PROBOLINGGO</b>	
3.1 Sejarah Singkat Hotel Yoschi's .....	23
3.2 Bidang usaha dan Departemen di Hotel Yoschi's .....	24
3.3 Fasilitas-Fasilitas Hotel.....	25
3.3.1 Fasilitas utama Hotel.....	25
3.3.2 Fasilitas lain di Dalam Hotel .....	26
3.4 Sistem Menejemen dan Sistem Pembagian Waktu Kerja.....	27
3.5 Struktur Organisasi Yoschi's Restaurant.....	27
<b>BAB IV KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA</b>	
4.1 Kegiatan di Bar dan Restoran di Hotel Yoschi's .....	28
4.2 Room Service .....	31
4.2.1 Prosedur Pelayanan Dalam Room Service .....	32
4.2.2 Tata Cara Pelayanan Kamar Tamu.....	33
4.3 Hubungan Kerja Restoran Dengan Bagian Lain Dalam Sebuah Hotel....	35
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	37
5.2 Saran .....	37
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>38</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>39</b>

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Tujuan umum dari setiap perusahaan, baik perusahaan jasa maupun perusahaan produksi dalam kondisi persaingan ekonomi yang kompetitif adalah untuk memperoleh *income* yang tinggi, serta terutama dituntut untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Untuk itu diperlukan pengelolaan yang baik dan profesional guna mewujudkan tujuan tersebut.

Perusahaan perhotelan sebagai industri jasa kepariwisataan dewasa ini menghadapi tantangan yaitu dengan adanya persaingan ekonomi yang kompetitif. Seiring dengan meningkatnya kesejahteraan dan kemakmuran suatu bangsa dalam bidang ekonomi menyebabkan naiknya jumlah wisatawan terutama wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia. Hal ini membawa dampak pada peningkatan pembangunan hotel secara fisik di daerah, terutama daerah yang memiliki potensi sebagai daerah wisata sebagai upaya mengantisipasi kebutuhan wisatawan akan sarana akomodasi. Disamping itu perusahaan perhotelan juga saling berkompetisi dalam memberikan pelayanan terhadap kebutuhan makan dan minum berupa pembangunan fasilitas restoran di dalam hotel.

Kegiatan operasional restoran di dalam hotel ditangani oleh *Food and Beverage Departemen* yang terdiri dari dua sub departemen yaitu *Food and Beverage Product* yang bertugas menangani pengolahan makanan dan minuman, dan *Food and Beverage Service* yang bertugas menangani penghidangan makanan dan minuman pada tamu. *Food and Beverage Departemen* merupakan suatu departemen yang sangat penting artinya bagi sebuah hotel. Disamping merupakan outles atau sumber keuntungan yang kedua setelah penjualan kamar (*room sales*) juga memiliki arti penting didalam meningkatkan reputasi hotel.

Fungsi sub departemen *Food and Beverage Service* yang dilaksanakan oleh waiter atau waitress sangat menentukan terciptanya imej dan citra restoran serta hotel pada umumnya. Hal ini disebabkan karena waiter atau waitress adalah karyawan yang berhubungan secara langsung dengan tamu yang memberikan pelayanan makanan dan minuman. Suatu kebutuhan yang sangat essential dan berkaitan dengan budaya atau etika yang berlaku dan berbeda antara satu wisatawan dengan wisatawan yang lain. Oleh karena itu tugas operasional didalam *Food and Beverage Service* menuntut adanya tenaga waiter atau waitress yang profesional dan memiliki kemampuan bahasa asing yang baik.

Mengingat pentingnya peranan *Food and Beverage Service* dalam menunjang upaya merealisasikan tujuan hotel dan juga karena tugas waiter atau waitress pada hakikatnya tidak bisa digantikan oleh karyawan di departemen lain. Maka penulis tertarik untuk mengangkat judul : FOOD AND BEVERAGE SEBAGAI SALAH SATU DEPARTEMEN YANG MENUNJANG OPERASIONAL HOTEL DI YOSCHI'S HOTEL BROMO PROBOLINGGO

## **1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata**

### **1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata**

Tujuan pelaksanaan Praktek Kerja Nyata adalah sebagai berikut :

- Untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata guna memenuhi persyaratan akademik Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
- Untuk mengetahui dan memahami pelaksanaan kegiatan operasional didalam *Food and Beverage Departemen* khususnya pada sub departemen *Food and Beverage Service* yaitu bagian yang langsung berhubungan dengan tamu.
- Untuk mengaplikasikan bahasa Inggris serta mengetahui sejauh mana teori yang diperoleh di bangku kuliah dapat diterapkan dalam dunia kerja khususnya dalam bidang perhotelan.

### 1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata

- Sebagai sarana media latihan kerja.
- Memperoleh pengalaman kerja khususnya dalam bidang perhotelan.
- Penyusunan hasil Praktek Kerja Nyata yang diwujudkan berupa laporan Praktek Kerja Nyata yang nantinya mampu menjadi referensi yang berguna bagi semua pihak yang akan maupun sedang menekuni industri perhotelan.

## 1.3 Obyek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

### 1.3.1 Obyek Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Obyek pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan di Hotel Yoschi's JL. Wonokerto 1, 2 km dari Ngadisari Bromo Probolinggo. Kegiatan utama difokuskan pada *Food and Beverage Departement*.

### 1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Jangka waktu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan berdasarkan ketentuan dari Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember yaitu selama 240 jam. Selama kegiatan Praktek Kerja Nyata jadwal kegiatan Praktek Kerja Nyata sehari-hari disesuaikan dengan jadwal yang berlaku pada tempat Praktek Kerja Nyata.

## 1.4 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Ada 8 prosedur yang harus dilakukan mahasiswa dalam melaksanakan Praktek Kerja Nyata, prosedur itu adalah sebagai berikut :

1. Mengisi formulir untuk meminta ijin dalam melaksanakan Praktek Kerja Nyata.
2. Menyerahkan surat permohonan melaksanakan Praktek Kerja Nyata.
3. Menerima penjelasan mengenai kebijaksanaan perusahaan.
4. Perkenalan dengan karyawan perusahaan.

5. Menerima dan melaksanakan tugas yang dibebankan pihak perusahaan.
6. Mengumpulkan data-data yang penting.
7. Menyusun laporan setelah melaksanakan Praktek Kerja Nyata.
8. Konsultasi dalam pembuatan laporan pada dosen pembimbing.

### **1.5 Bidang Ilmu Penunjang Praktek Kerja Nyata**

Beberapa bidang ilmu yang diberikan di bangku kuliah yang menunjang pelaksanaan Praktek Kerja Nyata adalah :

*a. English for Hotel*

Sangat membantu penulis dalam melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata.

*b. English for Tourism*

membantu penulis untuk mengetahui istilah-istilah dalam dunia pariwisata.

*c. English Correspondence*

membantu penulis untuk mengetahui daftar surat-surat atau lampiran-lampiran dalam bahasa Inggris.

*d. Manajemen Perkantoran*

membantu penulis dalam berbagai hal yang berhubungan dengan pekerjaan di tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata serta administrasinya.

*e. Speaking*

membantu penulis dalam berkomunikasi dengan tamu asing.

*f. Vocabulary*

membantu penulis dalam pengetahuan kosa kata.

*g. Writing dan Reading*

membantu penulis dalam membaca daftar menu serta lampiran-lampiran yang berbahasa Inggris.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Definisi dan Kriteria Klasifikasi Hotel.

##### 2.1.1 Definisi Hotel

Ada tiga definisi mengenai hotel yaitu :

##### 1. Definisi hotel secara Internasional

Definisi hotel menurut Charles E Steadmon dan Michael Kasavana dalam buku *Managing Front Office Operation* dari *American Hotel and Motel Association* tahun 1978 pada hal. 4 adalah sebagai berikut:

Hotel adalah sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas sebagai berikut: pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas perabotan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada didalamnya.

##### 2. Definisi hotel menurut Webster

Hotel adalah wadah atau tempat yang menyediakan penginapan, makanan dan minuman, dan pelayanan untuk umum (1958: 4).

##### 3. Definisi hotel menurut Dirjen Pariwisata pada surat keputusan Menteri Perhubungan no PM 10 / PW / Phb / 77 tanggal 12 Desember 1977 bab 1 pasal 1 adalah:

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian/seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan makanan dan minuman, serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

### 2.1.2 Kriteria Klasifikasi Hotel

Kriteria klasifikasi hotel di Indonesia secara resmi ditentukan oleh Peraturan Pemerintah dalam hal ini dibawah pengawasan Depparpostel dan dibuat oleh Dirjen Pariwisata dengan SK.Kep.22/U/VI/78.

Kriteria pengklasifikasian hotel ditinjau dari beberapa faktor meliputi kriteria-kriteria:

#### 1. Faktor jumlah kamar dan persyaratan lainnya

Tingkatan atau kelas hotel dibedakan atas tanda bintang (\*). Semakin banyak jumlah bintang maka persyaratan fasilitas dan pelayanan yang dituntut semakin banyak dan baik.

Kriteria klasifikasi hotel berdasarkan bintang adalah sebagai berikut:

##### a. Hotel bintang 1 (\*):

Hotel yang memiliki persyaratan sebagai berikut:

Jumlah kamar *standart*, minimal 15 kamar.

Kamar mandi dalam.

Luas kamar *standart*, minimal 20 meter persegi.

##### b. Hotel bintang 2 (\*\*):

Hotel memiliki persyaratan sebagai berikut:

Jumlah kamar *standart* minimal 20 kamar.

Kamar *suite*, minimal 1 kamar.

Kamar mandi dalam.

Luas kamar *standart*, minimal 22 meter persegi.

Luas kamar *suite*, minimal 44 meter persegi.

##### c. Hotel bintang 3 (\*\*\*):

Hotel yang memiliki persyaratan sebagai berikut:

Jumlah kamar *standart*, minimal 30 kamar.

Jumlah kamar *suite*, minimal 2 kamar.

Kamar mandi dalam.

Luas kamar *standart*, minimal 24 meter persegi.

Luas kamar *suite*, minimal 48 meter persegi.

d. Hotel berbintang 4 (\*\*\*\*) :

Hotel yang memiliki persyaratan sebagai berikut:

Jumlah kamar *standart*, minimal 50 kamar.

Jumlah kamar *suite*, minimal 3 kamar.

Kamar mandi dalam.

Luas kamar *standart*, minimal 24 meter persegi.

Luas kamar *suite*, minimal 48 meter persegi.

e. Hotel berbintang 5 (\*\*\*\*\*) :

Jumlah kamar *standart*, minimal 100 kamar.

Jumlah kamar *suite*, minimal 4 kamar.

Kamar mandi dalam.

Luas kamar *standart*, minimal 26 meter persegi.

Luas kamar *suite*, minimal 52 meter persegi.

2. Faktor tujuan pemakaian hotel selama menginap.

Klasifikasi hotel berdasarkan faktor tujuan selama menginap, dibagi menjadi 2 bagian yaitu:

a. *Business Hotel*

*Business Hotel* banyak digunakan oleh para wisatawan. Hotel ini memiliki fasilitas yang lengkap untuk para businessman.

b. *Recreation Hotel*

*Recreation hotel* dibuat dengan tujuan untuk orang-orang yang akan santai atau berekrasi.

3. Klasifikasi hotel berdasarkan faktor lokasinya

Dapat dibagi menjadi 5 bagian yaitu:

a. *City Hotel*

*City Hotel* adalah hotel yang terletak dalam kota, dimana sebagian tamunya yang menginap melakukan kegiatan bisnis.

b. *Resort Hotel*

- *Resort Hotel* adalah hotel yang terletak di kawasan wisata, dimana sebagian tamunya yang menginap tidak melakukan kegiatan usaha.
- Macam-macam *Resort Hotel* berdasarkan lokasinya adalah :
- *Mountain Hotel* (hotel yang berada di pegunungan)
- *Beach Hotel* (hotel yang berada di pinggir pantai)
- *Lake Hotel* (hotel yang berada di tepi danau)
- *Hill Hotel* (hotel yang berada di puncak bukit)
- *Forest Hotel* (hotel yang berada di kawasan hutan lindung)

c. *Suburb Hotel*

*Suburb Hotel* adalah hotel yang lokasinya di pinggiran kota, yang merupakan kota satelit yakni pertemuan antara dua kotamadya.

d. *Urban Hotel*

*Urban Hotel* adalah hotel yang berlokasi di pedesaan dan jauh dari kota besar.

e. *Airport Hotel*

*Airport Hotel* adalah hotel yang berada dalam satu kompleks bangunan atau area pelabuhan udara atau di sekitar bandar udara.

4. Klasifikasi hotel berdasarkan faktor daya jual dan perencanaan penjualan (*Hotel Plan Usage*). *Hotel Plan Usage* adalah sistem penjualan harga kamar yang dijual hanya berupa harga kamar saja atau merupakan sistem harga paket.

Beberapa macam *Hotel Plan Usage* antara lain :

a. *European Plan*

Biaya yang dikeluarkan untuk menyewa kamar hanya untuk harga kamarnya saja. Keistimewaan dari *European Plan* adalah :

- Praktis, banyak digunakan di hotel-hotel.
- Memudahkan *sistem billing* (pembayaran pada saat *chek out*).

- Semua sistem pemasaran kamar kebanyakan menggunakan sistem ini.

*b. American Plan*

Sistem perencanaan harga kamar dimana harga yang dibayar sudah termasuk harga kamar itu sendiri ditambah dengan harga makan (*meals*).

*American Plan* dibagi menjadi 2 bagian yaitu :

- *Full American Plan* (FAP) yaitu harga kamar sudah termasuk dengan tiga kali makan sehari (makan pagi, makan siang dan makan malam).
- *Modified American Plan* (MAP) yaitu harga kamar sudah termasuk dengan dua kali makan, dimana salah satu diantaranya harus makan pagi (*breakfast*), seperti :  
Kamar + makan pagi + makan siang  
Kamar + makan pagi + makan malam

*c. Continental Plan*

*Continental Plan* adalah perencanaan harga kamar dimana harga kamar tersebut sudah termasuk dengan *Continental Breakfast*.

*d. Bermuda Plan*

*Bermuda Plan* adalah perencanaan harga kamar dimana harga kamar yang dibayar sudah termasuk dengan *American breakfast*.

5. Klasifikasi hotel berdasarkan ukuran hotel.

Klasifikasi hotel berdasarkan ukurannya dapat ditentukan dengan jumlah kamar yang ada. Ukuran hotel diklasifikasikan menjadi 3 bagian yaitu :

*a. Small Hotel*

*Small Hotel* adalah hotel kecil dengan jumlah kamar di bawah 150 kamar.

b. *Medium Hotel*

*Medium Hotel* adalah hotel dengan ukuran sedang, dimana dalam *medium hotel* ada 2 kategori yaitu :

- *Average Hotel* adalah hotel dengan jumlah kamar antara 150-299 kamar.
- *Above Average Hotel* adalah hotel dengan jumlah kamar antara 300-600 kamar.

c. *Large Hotel*

*Large Hotel* adalah hotel dengan klasifikasi sebagai hotel besar dengan jumlah kamar minimal 600 kamar.

6. Klasifikasi hotel berdasarkan faktor lamanya tamu menginap.

Lamanya tamu menginap di hotel dapat dibagi menjadi 3 kategori.

a. *Transit Hotel*

Tamu yang menginap dalam waktu singkat, rata-rata hanya satu malam.

b. *Semi-Residential Hotel*

Tamu yang menginap lebih dari satu malam, tetapi jangka waktu menginap tetap pendek kira-kira berkisar antara dua minggu sampai satu bulan.

c. *Residential Hotel*

Tamu yang menginap dalam waktu cukup lama, kira-kira paling sedikit satu bulan.

7. Klasifikasi hotel menurut faktor kegiatan tamu selama menginap.

Banyak kegiatan tamu secara spesifik selama menginap di hotel karena dengan maksud-maksud tertentu. Kegiatan-kegiatan tersebut antara lain :

a. Olah raga

*Sport hotel* adalah hotel yang berada pada kompleks kegiatan olah raga.

*Ski hotel* adalah yang menyediakan area sebagai tempat bermain ski, banyak terdapat di negara yang mempunyai empat (4) musim.

b. *Bisnis*

*Conference hotel* adalah hotel yang menyediakan fasilitas lengkap untuk konferensi.

*Convention hotel* adalah hotel sebagai bagian dari kompleks kegiatan konvensi.

c. *Beribadah*

*Pilgrim hotel* adalah hotel yang sebagian tempatnya berfungsi sebagai fasilitas beribadah. Seperti hotel-hotel di Arab (Mekah) pada saat musim haji dan Lourdes di Prancis.

d. *Berjudi*

*Casino hotel* adalah hotel yang sebagian tempatnya berfungsi untuk kegiatan berjudi.

8. Klasifikasi hotel menurut faktor jenis tamu.

Jenis-jenis tamu yang menginap maksudnya darimana asal-usul mereka menginap dengan latar belakangnya. Dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

a. *Family hotel*

*Family hotel* adalah tamu yang menginap bersama keluarga.

b. *Business hotel*

*Business hotel* adalah tamu yang menginap para usahawan.

c. *Tourist hotel*

*Tourist hotel* adalah tamu yang menginap kebanyakan para wisatawan baik domestik maupun dari luar negeri.

d. *Cure hotel*

*Cure hotel* adalah hotel tamu yang menginap dalam proses pengobatan atau penyembuhan dari suatu penyakit.

## 2.2 Restoran

Restoran adalah suatu tempat yang identik dengan jajaran meja-meja yang tersusun rapi, dengan kehadiran orang timbulnya aroma semerbak dari dapur dan pelayanan para pramusaji, berdentingnya bunyi-bunyian kecil karena persentuhan gelas-gelas kaca, porselin menyebabkan suasana hidup didalamnya.

Sebuah restoran yang berada didalam hotel harus memiliki fasilitas-fasilitas standart. Untuk itu diberikan salah satu contoh yang sesuai dengan SK Menparpostel Nomor KM. 37/PW.304/MPPT-86, tanggal 7 Juni 1986. Lampiran IIIA untuk *City Hotel* dengan bintang empat (\*\*\*\*) pada halaman 33-35 berbunyi sebagai berikut:

Persyaratan ruang makan, antara lain :

- a. Hotel menyediakan restoran minimal 2 jenis yang berbeda, salah satunya adalah *coffe shop*.
- b. Jumlah tempat duduk sebanding dengan luas restoran dengan ketentuan 1,5 meter persegi per tempat duduk.
- c. Tinggi restoran tidak boleh rendah dari tinggi kamar tamu (2,60 m).
- d. Letak restoran berhubungan langsung dengan dapur (induk/tambahan) dilengkapi dengan pintu untuk masuk dan keluar yang berbeda/dipisahkan (satu arah).
- e. Tata ruang diatur dengan atau tanpa alat pengatur udara.
- f. Restoran yang letaknya tidak berdampingan dengan lobi harus dilengkapi dengan toilet umum yang terpisah untuk pria dan wanita (*wc, urinoir* dan kamar mandi).
- g. Peralatan dan perlengkapan minimal:
  1. Pisau daging dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
  2. Pisau ikan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
  3. Sendok sup dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
  4. Pisau dan garpu *dessert* dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
  5. Sendok kopi dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
  6. Sendok makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
  7. Garpu makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
  8. Garpu ikan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.

9. Serbet makan dari linen dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
10. Meja dilengkapi dengan *place mats*, asbak tempat garam dan merica.
11. Gelas minum putih bening (*water goblet*) gelas anggur dan gelas *juice*.
12. Tersedia meja bantu untuk peralatan pelayanan.
13. *Lodur* atau piring besar (*plater*) dengan jumlah satu buah untuk setiap empat kursi.
14. Teko teh/kopi dengan jumlah sebuah untuk setiap delapan kursi.
15. Tempat untuk gula/selai.
16. Tersedia daftar makanan dan minuman serta harganya.
17. Piring makan pokok dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
18. Piring *dessert* dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
19. Piring *soup* dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
20. Picin dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
21. Cangkir (*cup*) dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
22. Cangkir untuk *consomee* dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
23. *Water pitcher* dengan jumlah satu buah untuk setiap satu kursi.
24. *Soup toureen* dengan jumlah satu buah untuk setiap empat kursi.
25. *Vegetable bowl* dengan jumlah satu buah untuk setiap empat kursi.
26. *Rechaud* dengan jumlah satu buah untuk setiap empat kursi.
27. *Pepper mill* dengan jumlah satu buah untuk setiap empat kursi.
28. *Sauce boat* dengan jumlah satu buah untuk setiap empat kursi.
29. *Wine basket* dan *wine bucket* dengan jumlah satu buah untuk setiap sepuluh meja.

### 2.2.1 Penampilan Sebuah Restoran

Sebuah restoran yang baik harus memiliki fasilitas standar yang diperlukan dalam operasional sebuah restoran. Fasilitas-fasilitas tersebut meliputi, antara lain:

#### 1. Ruangan

Ruangan yang biasanya disediakan, antara lain :

- Ruangan makan (*dining room*)
- Ruangan gudang (*store room*)
- Ruangan penerimaan barang (*receiving area*)
- Ruangan kantor (*office space*)
- Ruangan pertunjukan (*dance floor show stage*)
- Ruangan dapur (*kitchen area*)
- Ruangan toilet

#### 2. Furniture

Barang-barang yang berupa *furniture*, antara lain:

- *Guest table* (meja tamu)
- *Guest chair* (kursi tamu)
- *Side board / side stand* (lemari bantu untuk menyimpan alat saji dan alat makan)
- *Chasier counter*
- *Bar counter*

### 2.2.2 Jenis-Jenis Restoran

Pada dasarnya restoran yang ada di dalam sebuah hotel dapat dikelompokkan dalam tiga bagian besar yaitu

### 1. *Formal dining room*

*Formal dining room* adalah restoran di dalam hotel yang merupakan *high class restaurant*. Restoran ini diciptakan sedemikian eksklusif sehingga hanya tamu-tamu tertentu yang dapat menikmati hidangan tersebut. Faktor-faktor yang menyebabkan restoran tersebut menjadi *prestise* bagi hotel, adalah :

- Peralatan yang dipakai menggunakan bahan-bahan yang mewah.
- Cara pelayanan yang secara pribadi.
- Jenis makanan yang disediakan harganya cukup mahal.
- Biasanya digunakan untuk jamuan makan lengkap dan resmi.
- Pada umumnya proses memasak makanan tertentu dapat dilihat atau di depan tamu.
- Biasanya menghadirkan *full course dinner*.

Contoh untuk *formal dining room* yaitu :

#### a. *Rotisserie*

Restoran eksklusif dimana tempat pembakaran dapat dilihat oleh tamu.

#### b. *Grill*

Restoran untuk *steak* atau *chops*, yang mana makanan tersebut dibakar menurut selera tamu.

#### c. *Cabaret* atau *Supper Club*

Restoran yang mengadakan pertunjukkan pada saat acara makan.

### 2. *Informal dining room*.

Untuk restoran yang sifatnya tidak formal hotel pun menyediakan fasilitasnya. Beberapa contohnya antara lain :

#### a. *Coffee shop*

*Coffee shop* adalah suatu usaha dibidang makanan yang dikelola secara komersil yang menawarkan kepada para tamu makanan atau minuman kecil dengan pelayanan dalam suasana tidak formal tanpa diikuti suatu

aturan *service* yang baku, jenis-jenis makanan atau harganya lebih murah karena biasanya beroperasi 24 jam maka *coffee shop* tetap buka ketika restaurant resminya sudah tutup.

b. *Tavern*

*Tavern* adalah restoran kecil yang berada di dalam hotel, yang mana disajikan untuk minuman utamanya adalah bir dan anggur (*wines*).

c. *Coctail Lounge*

*Coctail lounge* adalah suatu fasilitas yang diberikan kepada tamu dan pengunjung hotel suatu tempat yang santai untuk minum dengan suasana pencahayaan yang agak remang-remang.

d. *Room service*

*Room service* adalah sistem pelayanan terhadap tamu hotel yang mana makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu akan diantarkan dan dinikmati di dalam kamar.

3. *Specialities restaurant*

*Specialities restaurant* adalah restoran yang berada di hotel yang menyediakan makanan/ masakan khusus. Makanan khusus tersebut biasanya sudah terkenal secara internasional seperti makanan Jepang, Korea, Italia dan sebagainya.

### 2.2.3 Cara Pelayanan di Restoran

Ada bermacam-macam cara pelayanan makanan disebuah restoran, hal ini tergantung pada jenis dari restoran itu sendiri. Secara umum pelayanan di restoran dapat dibedakan ke dalam empat macam cara yaitu :

1. *Table service*

*Table service* adalah suatu pelayanan penyajian makanan di atas meja. Jenis pelayanan yang ditawarkan oleh sebuah restoran akan ditentukan oleh jenis menu yang ada, dengan keahlian dan ketrampilan karyawan

dalam penyajian, suasana dan keeksklusivitasannya, serta pangsa pasar yang akan diraih.

2. *Counter service*

*Counter service* merupakan pelayanan yang tidak resmi dan banyak terdapat di restoran-restoran yang murah. Sistem pelayanan yang dipakai adalah pelayanan cepat dengan pergantian (*turn over*) yang tinggi karena dengan pembeli yang silih berganti dalam jumlah yang banyak walau harganya murah maka penghasilan total akan cukup tinggi.

3. *Tray service*

*Tray service* adalah penyajian makanan dalam melalui sebuah nampan (baki) besar. Di atas nampan terdapat makanan dan minuman yang telah dipesan. Pelayanan jenis ini merupakan pelayanan informal.

4. *Self service*

*Self service* adalah pelayanan yang dilakukan oleh diri sendiri, biasanya pada pelayanan ini para tamu dapat memilih hidangan yang diinginkan. Pelayanan jenis ini dapat digolongkan menjadi beberapa bagian, antara lain :

a. *Cafeteria Service*

Jenis pelayanan ini biasanya dilakukan di daerah-daerah yang ramai dan tamu mengambil hidangan sendiri, yang mana hidangan sudah disiapkan di *counter-counter*, setelah itu tamu membayar hidangannya di kasir.

b. *Buffet Service*

Pada *buffet service* hidangan diletakkan di atas meja *buffet*, tamu mengambil sendiri hidangan yang disukai. Biasanya di restoran harga dari *buffet* sudah dalam bentuk paket, misalnya *buffet lunch* adalah Rp 120.000,00 bersih artinya tamu tidak usah membayar lagi, kecuali ia memesan makanan lain yang tidak tercantum dalam *buffet lunch*.

c. *Take Out Service*

Hotel jarang mengadakan pelayanan model ini, karena hidangan ini dipesan dan dibungkus lalu dibawa keluar hotel. Bahkan sekarang untuk *take out service* orang cukup menelepon dari rumah.

### 2.3 Tipe-Tipe Penghidangan Makanan

Pada dasarnya tipe penghidangan makanan di dalam suatu ruangan makan di dalam suatu hotel ditentukan oleh jenis hotel dan menu yang ada, serta pangsa pasar yang hendak diraih. Tipe penghidangan makanan tersebut secara umum dapat dikategorikan ke dalam jenis pelayanan *table service*.

Secara umum cara penghidangan makanan adalah meliputi :

1. Cara penghidangan Amerika (*plate service*)

Plate service adalah cara penghidangan makanan di ruang makan. Sedangkan makanan telah dipersiapkan (diracik) sebelumnya di atas piring (*ready plate*) dari dapur dan langsung disuguhkan ke meja tamu. Cara penghidangan ini sangat populer pada ruang makan yang memerlukan penghidangan yang cepat seperti pada *coffee shop, snack bar, banquets*.

Cara menghidangkan adalah sebagai berikut :

- a. Mengambil makanan dari dapur dengan mempergunakan *tray* besar, dibawa ke ruang makan dan diletakkan pada meja pembantu jika masih memerlukan peralatan yang lain jika tidak bisa langsung diberikan kepada tamu.
- b. Semua makanan (*solid food*) dan juga semua jenis minuman (*liquid food*) dihidangkan dari sebelah kanan tamu kecuali untuk penyajian lalapan (*salad*), roti dan mentega dilakukan dari sebelah kiri tamu.
- c. Mengambil peralatan kotor (*cleaning up*) dilaksanakan dari sebelah kanan tamu baik makanan maupun minuman.

2. Cara Penghidangan Rusia (*platter service*)

*Platter service* adalah cara penghidangan di ruang makan dimana makanan sepenuhnya telah dipersiapkan (diracik) sebelumnya di dapur dan diatur secara

rapi, menarik pada sebuah piringan (*platter*) oleh seorang kepala dapur (*chef*) yang ahli. *Platter* yang berisi makanan tersebut kemudian dibawa ke ruang makan oleh seorang *waiter*, yang langsung menyiapkannya ke piring tamu dengan mempergunakan "service set".

Cara penghidangannya adalah sebagai berikut :

- a. Piringan yang berisi makanan dibawa ke dapur ke ruang makan bersamaan dengan piringnya dan diperlihatkan kepada tamu. Hal ini dimaksudkan untuk mendapatkan persetujuan dari tamu dan juga untuk membangkitkan selera makan.
- b. Piring kosong diletakkan dihadapan tamu dari sebelah kanan tamu dan searah dengan jarum jam.
- c. Penyajian atau pemindahan makanan dari piringan ke piring tamu dilakukan dari sebelah kiri dengan mempergunakan pasangan sendok dan garpu.

### 3. Cara penghidangan Perancis (*Gueridon Service*)

Cara penghidangan ini tergolong cara penghidangan yang mewah karena dalam cara penghidangan ini dipergunakan piringan (*platter*), alat pemanas serta meracik dan memasak makanan di atas meja kecil (*gueridon*) dihadapan tamu. Karena itu diperlukan seorang pramusaji yang ahli dalam pelaksanaan pelayanan ini. Dalam pelayanan ini bekerja dua pramusaji yang bekerja bersama-sama dan saling membantu disebut *chief de rang* yang dibantu oleh *commis de rang* (*waiter* dan *bush boy*).

Cara menghidangkannya adalah sebagai berikut :

- a. Meja kecil (*gueridon*) yang dilengkapi taplak khusus, diletakkan di dekat meja tamu, dilengkapi dengan alat pemanas, alat memasak khusus ataupun tempat memotong dan memotong daging.
- b. Makanan yang hendak disuguhkan yang penyiapannya sebagian dilaksanakan di dapur diracik dan dimasak lagi dihadapan tamu.
- c. Makanan diletakkan di atas piring yang besar (*platter*) yang telah dihias, diperlihatkan kepada tamu sebelum disajikan. Kemudian piring yang besar

berisi makanan tersebut diletakkan di atas kereta dorong (*trolley*) dan *chef* derang memindahkan hidangan tersebut ke piring tamu.

#### 4. Cara penghidangan English (*Family Service*)

Pada saat ini jenis pelayanan tersebut jarang dipergunakan karena merupakan jenis pelayanan yang tertua. Kekhasan yang menonjol dari pelayanan ini adalah bahwa makanan sudah dipersiapkan dan dibawa ke meja dengan mempergunakan *serving platters serving bowls*. *Host hostess* bertanggung jawab (*incharge*) pada pelayanan, *host waiter* yang memotong daging, mengatur hidangan di piring, kemudian mengedarkan hidangan tersebut ke semua tamu/tamu bisa mengambil sendiri.

## 2.4 Pengertian dan Jenis Menu

### 2.4.1 Pengertian Menu

Menu adalah daftar makanan yang telah dipersiapkan yang tersedia di dalam restoran tersebut. (Charles J. Metelka, Ph.D, 1990)

### 2.4.2 Jenis-Jenis Menu

Ada beberapa jenis menu yang dipergunakan di dalam restoran, antara lain :

#### 1. *A la Carte*

*A la carte* adalah daftar makanan di dalam menu, yang mana masing-masing jenis makanan dapat dipesan, dipersiapkan dan diberi harga yang terpisah.

Pada jenis menu seperti ini tersedia daftar makanan dari *appetizer* (makanan pembangkit selera) *main course* (makanan utama), *dessert* (makanan penutup) dan jenis-jenis minuman lainnya.

#### 2. *Table d'hote*

*Table d'hote* adalah makanan dengan harga tetap. Suatu makanan lengkap yang digambarkan sebagai satu set harga menu, sebagai perbandingannya

adalah bahwa *a la carte* harganya per masing-masing makanan yang dipesan.

Pada *table d'hote* ini satu set lengkap makanan, dimulai dari *appetizer*, *main course* lalu *dessert*. Dari setiap masing-masing bagian tersebut, terdapat beberapa pilihan hidangan, biasanya ada tiga atau empat macam hidangan.

### 3. *Set Menu*

*Set menu* adalah menu pilihan yang biasanya bukan untuk *dinner*, hanya menawarkan sedikit pilihan. *Set menu* biasanya diadakan pada *banquet* atau pada saat tur.

Tamu dalam hal ini tidak banyak pilihan untuk mendapat menu.

### 4. *Children menu*

*Children menu* adalah menu yang diperuntukkan bagi anak-anak. Biasanya terpisah dengan menu untuk orang dewasa, disamping itu jumlah makanan tidak sebanyak orang dewasa dalam satu porsinya dan harganya lebih murah dari menu orang dewasa.

### 5. *Plate de jour special today*

*Plate de jour special today* adalah menu yang disediakan oleh restoran sebagai menu istimewa pada hari itu. Jenis hidangan ini tidak tercantum dalam menu setiap harinya. Hal ini bertujuan untuk menimbulkan suasana baru dan menghilangkan rasa kebosanan tamu terhadap menu-menu yang ada.

### 6. *Continental breakfast*

*Continental breakfast* adalah makan pagi yang ringan, biasanya terdiri dari minuman, *toast*, atau *rolls*. Hidangan *continental breakfast* terdiri dari :

- *Juice* (bisa dalam bentuk sari buah segar, sirup atau *extract*).
- Buah (dapat dalam bentuk buah segar atau *compote*).
- Roti (manis atau tawar/*croissant & danish pastry*).

- *Preserved* (berbagai jenis rasa selai).
- Mentega.
- Minuman (bisa memilih the, kopi atau coklat).

7. *American breakfast*

*American breakfast* adalah menu makan pagi yang biasanya lebih berat dari *continental breakfast*, karena didalam *american breakfast* ada *eggs* atau *meat dishes*. Hidangan *american breakfast* terdiri dari :

- *Juice* (bisa dalam bentuk sari buah segar, sirup atau *extract*).
- Buah (dapat dalam bentuk buah segar atau *compote*).
- *Cereal*, contoh *corn flakes*.
- *Eggs dishes* (direbus atau digoreng).
- *Meat dishes* (biasanya berupa *ham*, *bacon* atau *sausage*).
- *Pan cake*.

### BAB III

## GAMBARAN UMUM HOTEL YOSCHI'S BROMO PROBOLINGGO

### 3.1 Sejarah Singkat Hotel Yoschi's

Berdirinya Hotel Yoschi's dilatarbelakangi oleh kegagalan atas dasar usaha yang sama di Ubud – Bali. Berdirinya Hotel Yoschi's dirintis pada tahun 1987 di kawasan Bromo dengan mendirikan sebuah rumah di Jln. Wonokerto di Ds. Wonokerto Bromo – Probolinggo di atas tanah seluas 8000 m. sekaligus membangun fasilitas air yang pada waktu itu menjadi kendala utama di kawasan tersebut.

Gagasan menjadi rumah tersebut sebagai hotel diawali dari profesi isteri pemilik hotel sebagai seorang penulis sekaligus pecinta seni yang sedang melakukan penelitian dan menulis sebuah buku tentang suku Tengger, yaitu suku asli yang tinggal di kawasan Gunung Bromo.

Selama melakukan penelitian tersebut, banyak rekan-rekan seprofesi yang melakukan penelitian yang sama dan membutuhkan rumah tinggal sehingga rumah tersebut berubah fungsi menjadi sebuah *Guest House* (rumah untuk tamu). Pada tanggal 1 September 1989, Yoschi's *Guest House* resmi berdiri dengan kapasitas kamar 15 buah, 1 restoran dengan fasilitas yang masih minim. Pengelolaan restoran pada waktu itu ditangani sendiri oleh pemilik dan istri pemilik sebagai juru masak. Restoran masih menjadi satu dengan *receptionist* dan untuk pelaksanaan operasional hotel dibantu dengan 4 orang sebagai karyawan.

Usaha tersebut semakin berkembang dengan meningkatnya jumlah tamu yang datang untuk mengunjungi kawasan wisata Gunung Bromo sehingga tingkat hunian Hotel semakin tinggi. Oleh sebab itu, pihak hotel memutuskan untuk menambah jumlah kamar menjadi 28 buah antara lain 14 kamar ekonomi, 6 kamar *standar*, 8 *cottages* dan *bungalow* dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas

penunjang hotel yang juga semakin memadai dan dibantu oleh karyawan sebanyak 20 orang.

Untuk perubahan jenis usaha dari *Guest House* menjadi Hotel dikarenakan oleh tuntutan pemerintah daerah yang memberikan alternatif pilihan jenis usaha antara pondok wisata atau hotel. Jenis usaha yang berstatus *Guest House* belum ada dalam ketetapan pemerintah sehingga pemilik memutuskan untuk merubah *Yoschi's Guest House* menjadi *Yoschi's Hotel*.

Nama *Yoschi's* sendiri berasal dari dua nama pemiliknya yaitu: Digooyo D. P (Yo) dan Urchikel (Chi).

### 3.2 Bidang Usaha dan Departemen di Dalam Hotel

Hotel *Yoschi's* membidangi usaha akomodasi penginapan baik bagi tamu-tamu lokal maupun tamu-tamu dari luar negeri, bertujuan untuk menunjang program-program Pemerintah Republik Indonesia baik di bidang kepariwisataan maupun dalam bidang memajukan kesejahteraan rakyat, dan untuk mengangkat kebudayaan daerah dengan ikut serta dalam *Society of Bromo* (organisasi masyarakat peduli Bromo). Departemen yang ada di Hotel *Yoschi's* meliputi tujuh departemen, antara lain:

#### 1. *Front Office Department*

Departemen ini merupakan tonggak keberhasilan sukses tidaknya dalam penjualan kamar. Dari departemen inilah kesan pertama dari tamu kepada hotel muncul.

#### 2. *House Keeping Department*

Departemen ini bertanggung jawab atas keberhasilan dan kerapihan dari kamar-kamar maupun ruangan-ruangan yang ada di hotel, juga sekitar hotel baik yang ada di dalam maupun di luar hotel.

#### 3. *Food and Beverage Department*

Departemen ini menangani segala yang berhubungan dengan makanan dan minuman. Bidang kerjanya adalah *Restaurant, Kitchen, dan Bar*.

#### 4. *Gardener Department*

Departemen ini bertanggung jawab atas keberhasilan, keindahan serta perawatan taman serta penataannya.

#### 5. *Security Department*

Departemen ini berfungsi untuk menjaga keamanan serta berusaha menciptakan ketenangan bagi para tamu, karyawan dan hotel itu sendiri.

#### 6. *Technisi Department*

Departemen ini menangani masalah-masalah teknis seperti lampu mati, gangguan telepon, gangguan saluran gas, gangguan saluran air dan lain sebagainya.

#### 7. *Equipment Department*

Departemen ini bertanggung jawab atas penyediaan perlengkapan-perengkapan untuk pemenuhan fasilitas hotel.

### 3.3 Fasilitas-fasilitas Hotel

#### 3.3.1. Fasilitas Utama Hotel

Untuk dapat mencapai pelayanan terbaik dan memenuhi kebutuhan tamu selama menginap, hotel Yoschi's menyediakan beberapa fasilitas seperti:

##### 1. *Room* meliputi:

- a. 14 *economy room*
- b. 6 *standar room*
- c. 8 *cottage and bungalows*

(Lihat lampiran 1)

##### 2. Sarana makan dan minum (*Food and Beverage*), meliputi:

- a. Restoran : menyediakan berbagai macam masakan, baik masakan Indonesia maupun masakan mancanegara.

(Lihat lampiran 2)

- b. *Bar* menyediakan berbagai macam minuman *cocktail, wine, long drinks* dan lain sebagainya.

(Lihat lampiran 3)

### 3.3.2. Fasilitas lain di dalam hotel

Beberapa fasilitas lainnya dalam hotel yang dijual maupun disewakan untuk kemudahan dan kenyamanan tamu antara lain:

#### 1. *Library*

Bagi tamu yang ingin menghabiskan waktu luang dengan membaca, hotel menyediakan perpustakaan dengan berbagai macam buku-buku bacaan.

#### 2. *Laundry*

Disediakan untuk tamu yang ingin menggunakan jasa pencucian pakaian.

#### 3. *Hiking map*

Bagi tamu yang gemar berjalan-jalan, hotel menyediakan hiking maps sehingga tamu dapat lebih mudah dalam melakukan perjalanan. (lampiran 4)

#### 4. *Hot shower*

Disediakan bagi tamu yang ingin menggunakan fasilitas mandi air panas, khususnya bagi tamu yang menginap di kamar ekonomi.

#### 5. *Jacket*

Disediakan bagi tamu yang ingin menyewa *jacket*.

#### 6. *Jeep*

Untuk tamu yang ingin mempermudah perjalanan menuju ke kawasan wisata gunung Bromo atau gunung Penanjakan dapat menyewa jeep di dalam hotel.

#### 7. *Tour and Travel Reservation*

Hotel juga menyediakan *Ticket Express Bus* bagi tamu yang ingin melanjutkan perjalanan ke Yogyakarta atau Bali.

#### 8. *Javanese Massages*

Disediakan bagi tamu yang ingin menikmati pijat ala Jawa.

## 9. *Money Changer*

Untuk penukaran mata uang, hotel juga menyediakan fasilitas ini.

### 3.4 Sistem Manajemen dan Sistem Pembagian Waktu Kerja

#### 3.4.1. Sistem Manajemen Hotel

Sistem manajemen hotel Yoschi's bersifat kemitraan dan *family*. Kemitraan mempunyai maksud untuk menganggap karyawan sebagai mitra kerja sehingga pendekatan dan keakraban antara pimpinan dan bawahan dapat terealisasi. *Family* mempunyai tujuan untuk mewujudkan kerja sama antara departemen yang lain karena adanya saling keterkaitan antara departemen-departemen tersebut. Kedua hal itu yang sangat ditekankan baik pimpinan atau karyawan untuk meningkatkan kinerja di dalam hotel.

#### 3.4.2. Sistem Pembagian Waktu Kerja

Yoschi's Hotel memberlakukan 24 hari kerja efektif, artinya dalam 30 hari atau satu bulan, karyawan hotel dan restoran mempunyai jatah libur 6 hari. Sedangkan untuk sistem pembagian waktu kerja, karyawan bekerja selama 8 jam per hari yang dibagi menurut satu periode kerja (*per shift*) yaitu:

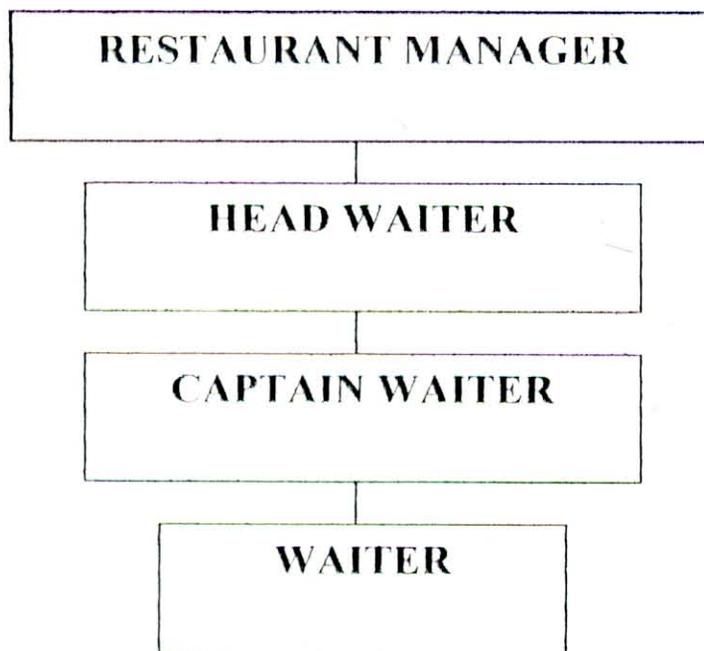
- a. *shift* 1 pukul 06.00 – 12.00 WIB (6 jam)
- b. *shift* 2 pukul 12.00 – 18.00 WIB (6 jam)

Untuk sisa waktu yang 2 jam, dimulai dari pukul 19.00 – 21.00 berlaku untuk semua *shift*.

### 3.5 Struktur Organisasi Yoschi's Restoran

Hotel Yoschi's sebagai hotel kelas melati dua juga melaksanakan penyederhanaan pada struktur organisasi Yoschi's Restoran, penyederhanaan ini juga dimaksudkan agar tugas dan fungsi dari tiap-tiap departemen dapat dilaksanakan dengan baik dan efisien sehingga seluruh departemen dapat bekerja sama antara yang satu dengan yang lain.

Sebagai gambaran tentang hal tersebut, dapat dilihat pada bagan struktur organisasi Yoschi's yang ada pada restoran dibawah ini :



*Restaurant manager* membawahi dan bertanggung jawab terhadap restoran di dalam hotel. Sedangkan *head waiter* membawahi restoran di mana dia bertugas. *Captain waiter* membawahi *section* restoran pada satu periode kerja (*per shift*). *Waiter* bertugas langsung melayani tamu restoran.

## BAB IV

### KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA

#### 4.1 Kegiatan di Bar dan Restoran Hotel Yoschi's

*Bar* dan *restoran* adalah suatu usaha dibidang makanan yang dikelola secara komersial yang menawarkan kepada para tamu yaitu berupa makanan/minuman kecil dengan pelayanan dalam suasana yang tidak formal tanpa diikuti suatu aturan yang baku. Jenis-jenis makanan atau harganya lebih murah

Dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata penulis ditempatkan pada bagian *Food and Beverage Service* yang tempat tugasnya berada di *Bar* dan Restoran. Adapun rangkaian pekerjaan yang penulis lakukan selama Praktek Kerja Nyata di Bar dan Restoran adalah :

##### 1. *Set-up*

Yaitu penataan meja makan yang siap untuk ditempati oleh pengunjung sebelum tamu datang. *Set-up* ini sangat penting karena apabila tamu datang ke restoran sedangkan meja makan belum siap untuk di tempati. Ini sangat merugikan baik bagi pihak hotel maupun pihak tamu. Pengunjung akan merasa kecewa dengan cara pelayanan yang kurang baik sehingga mereka enggan untuk kembali lagi sedangkan restoran akan kehilangan pelanggan, meskipun hanya seorang pelanggan namun akan berpengaruh pada masa depan hotel. Hal tersebut bisa saja terjadi manakala tamu tersebut menceritakan tentang kejelekan pelayanan yang diberikan suatu hotel kepada orang lain.

##### 2. Menerima atau menyambut tamu dan memberikan pelayanan pada tamu

###### a. *Greeting the guest*

Jika tamu memasuki ruangan restoran hendaknya disambut dengan cara yang sopan, menunjukkan kesan bahwa kita sedang menunggu kedatangan mereka dengan tidak lupa mengucapkan salam sesuai dengan waktu yang berlaku pada saat itu.

b. *Pull and push the chair*

Membantu tamu memilih atau menunjukkan meja yang telah dipesan. Menarik kursi dari meja dan mendorong atau memposisikan secara tepat antara tamu dengan meja.

c. *Give the menu card the right side of the guest*

Jika tamu telah duduk dengan baik, segera menyuguhkan daftar makanan minuman dalam keadaan terbuka pada sisi kanan tamu. Dengan mengutamakan tamu wanita terlebih dahulu. Selanjutnya meninggalkan tamu beberapa saat untuk memberikan kesempatan bagi mereka untuk mempelajari menu.

d. *Pouring ice water*

Menuangkan air dingin pada *water globet* yang ada di atas meja tamu, pada saat tamu sedang mempelajari menu.

e. *Taking order, explain and recommend menu.*

Setelah dirasa tamu sudah siap, maka tanyakanlah dan catatlah pesanan tamu. Pramusaji harus siap menjawab serta menerangkan setiap pertanyaan yang diajukan oleh tamu mengenai menu. Apabila tamu merasa sukar untuk menentukan pesanan, pramusaji juga harus membantu memberikan saran, selanjutnya mengulangi atau membaca setiap pesanan yang telah tercatat di depan tamu.

f. *Service appetizer, entrée and dessert*

Manyajikan hidangan atau makanan sesuai dengan urutan etika penyajian yang berlaku, yakni diawali dengan hidangan pembangkit selera (*appetizer*), kemudian hidangan utama (*entrée*) dan diakhiri dengan hidangan penutup (*dessert*) dengan disertai minuman kopi/teh.

g. *Clearing-up*

Mengambil makanan minuman (kecuali *water globet*) yang telah digunakan oleh tamu pada setiap akhir tahapan atau urutan, dengan terlebih dahulu menanyakan apakah tamu telah selesai atau masih perlu menggunakannya.

h. *Presenting the bill.*

Menunjukkan *bill* (tagihan) pada tamu saat dirasakan tamu sudah selesai menikmati hidangan dan siap beranjak dari tempat duduk.

i. *Saying "Thank You" to the guest.*

Menyampaikan rasa terima kasih kepada tamu secara halus dan simpatik.

3. Menerima pesanan melalui telepon.

Cara pemesanan melalui telepon ini biasanya dilakukan oleh tamu dari kamar atau dari kolam renang. Adapun cara menerima pesanan dari telepon adalah sebagai berikut:

a. Tidak dibenarkan telepon berdering lebih dari satu kali

b. Ucapkan jati diri yaitu *room service*.

c. Ucapkan salam selamat pagi, siang atau malam.

d. Sebutkan nama *order taker* seperti misalnya, *Rini speaking, May I help you sir madam?*

e. Pada saat menerima telepon tidak dibenarkan mengunyah makanan.

f. Perhatikan pembicaraan tamu.

g. Beri saran bagi tamu yang sulit dalam memilih hidangan.

h. Ulangi sekali lagi permintaan atau pesanan tamu, agar tidak terjadi kesalahan.

i. Ucapkan terima kasih sebelum menutup telepon.

j. Biarkan telepon ditutup oleh tamu terlebih dahulu, baru kemudian *order taker*. Hal tersebut untuk menghindari apabila tamu akan pesan hidangan lainnya masih dapat diterima oleh *order taker*, tanpa harus mengulang nomor *coffee shop*.

4. Menyambut dan melayani *guest group* (rombongan) secara *buffet service* (prasmanan).

Biasanya tamu datang secara rombongan menginginkan pelayanan secara *buffet* (prasmanan), karena mereka ingin melayani atau mengambil sendiri hidangan yang disukai dalam suasana *rileks*. Pelayanan secara *buffet* dilaksanakan berdasarkan menu *Table d'hote* yakni susunan atau rangkaian hidangan lengkap

dengan satu susunan harga yang telah dibayar sebelumnya berdasarkan persetujuan atau negosiasi antara pihak hotel dengan tamu. Oleh karena itu, didalam pelayanan *buffet* tidak dilakukan *taking order*, kecuali pihak hotel dengan tamu memesan makan-minum yang tidak tercantum pada *menu Table d'hote* tersebut.

#### 4.2 Room Service

*Room Service* adalah satu bagian dibawah *Food and Beverage Service* yang mengelola penjualan makanan dan minuman yang diantar langsung ke kamar tamu yang menginap di hotel.

##### 1. Cara pemesanan :

###### a. Telepon

Prosedur yang dilakukan sama dengan di *coffee shop*.

###### b. Doorknob Menu

*Doorknob menu* sudah disediakan *room boy* di kamar tamu, dan tamu mengisi *doorknob menu* pada malam hari sebagai berikut :

- Hidangan apa yang diinginkan.
- Banyaknya hidangan yang dipesan.
- Tanggal pemesanan.
- Jam pengantaran hidangan.
- Nomor kamar.
- Tanda tangan tamu.

Setelah *doorknob menu* diisi oleh tamu, maka *doorknob menu* tersebut oleh tamu digantungkan di handel pintu kamar tamu di sebelah luar. Kemudian petugas *room service* mengambil *doorknob menu* disetiap kamar tamu yang memesan. *Doorknob menu* langsung diberikan ke *order taker* untuk dibuatkan *guest bill* dan dipilah-pilah sesuai dengan jam yang sama serta jam yang lebih dahulu hidangan yang akan dikirim.

###### c. Daftar menu.

Beberapa macam menu yang disajikan *room service* :

- *Doorknob menu* (menu khusus untuk makan pagi).
- *A la carte* ( menu makan pagi, siang dan malam).
- *Table d'hote* ( menu makan pagi, siang dan malam).
- *Drink list* (daftar minuman).
- *Pastry* (daftar roti dan kue).

## 2. Jenis pelayanan

Adapun jenis pelayanan yang ada di *room service* yaitu :

- a. *Tray service* yaitu pelayanan yang mana hidangan diantar ke kamar tamu dengan menggunakan *tray* (nampan). Jenis pelayanan ini digunakan apabila pesanan tamu dalam jumlah sedikit.
- b. *Trolley service* yaitu pelayanan yang mana hidangan diantar ke kamar tamu dengan menggunakan *trolley* (kereta dorong). Jenis pelayanan ini digunakan apabila pesanan tamu dalam jumlah banyak.

### 4.3.1 Prosedur Pelayanan Dalam *Room Service*

1. Tamu memesan hidangan dapat melalui telepon atau *doorknob menu*.
2. *Order taker* menuliskan pesanan tamu ke *order slip*.
3. Pramusaji menyiapkan pesanan tamu di dapur yang disesuaikan dari *order slip*, atau ke bar jika tamu memesan minuman yang mengandung alkohol.
4. Jika makanan sudah siap dari dapur, maka hidangan dibawa kembali ke *room service station* untuk diperiksa kembali apakah sudah sesuai dengan pesanan tamu, setelah itu pramusaji juga melengkapi alat makan, serta makanan penyertanya atau bumbu penyedapnya (*condiment*).
5. Setelah siap, pramusaji ke kasir untuk mengambil *guest bill* dan menstempel *guest bill* jam pengantaran makanan ke kamar tamu.
6. Hidangan diantar ke kamar tamu.

#### 4.3.2 Tata Cara Pelayanan di Kamar Tamu.

1. Pramusaji mengetuk kamar tamu sebanyak 3 kali sambil menyebutkan jati diri (*room service*).
2. Setelah tamu membukakan pintu, pramusaji mengucapkan salam kepada tamu tersebut.
3. Pramusaji menanyakan kepada tamu hidangan akan diletakkan dimana. Jika tamu mengatakan terserah, maka pramusaji meletakkan hidangan tersebut di dekat jendela yang menghadap keluar, dengan maksud pada saat tamu menikmati hidangan tersebut, tamu juga dapat melihat pemandangan keluar.
4. Jika pramusaji mengantar hidangan menggunakan *trolley*, maka *trolley* diperbesar dahulu dengan cara membuka sayap kiri dan kanan *trolley*, dan yakinkan bahwa *trolley* telah terkunci dengan baik agar pada saat tamu makan, *trolley* tersebut tidak terlepas dari kaitannya.
5. Tanyakan juga pada tamu apakah memerlukan pelayanan pada saat menikmati hidangan dari pramusaji. Jika tidak maka pramusaji memberikan *guest bill* kepada tamu untuk ditanda tangani.
6. Sebelum meninggalkan kamar tamu, pramusaji mematikan alat pemanas (*heater atau rechaud*) yang terletak di sebelah bawah *trolley*. Hal tersebut dilakukan agar tidak terjadi kebakaran atau hidangan hangus.
7. Setelah itu pramusaji memberikan *magic wordnya* "have a nice day" kepada tamu dan mengucapkan salam sekali lagi kepada tamu.
8. Pramusaji meninggalkan kamar tamu, dan menutup kembali pintu kamar tamu dengan perlahan.
9. Pramusaji kembali ke kasir *room service* untuk menyerahkan *guest bill* dan kembali ke *room service station*

#### 4.3 Hubungan Kerja Restoran Dengan Bagian Lain Dalam Sebuah Hotel.

Sebuah restoran didalam hotel tidak dapat bekerja sendiri tanpa adanya dukungan langsung maupun tidak langsung dengan bagian-bagian lain didalam hotel. Kerja sama yang dimaksudkan meliputi kerja sama dengan bagian :

1. Dapur. Bagian dapur yang menyiapkan dan mengolah makanan yang akan disajikan atau dijual di restoran .
2. *Front office*. Tamu-tamu yang menginap di hotel biasanya menggunakan fasilitas restoran untuk kebutuhan makan/minum mereka. Tamu yang menginap pada saat menikmati hidangan di restoran, untuk pembayarannya dapat dimasukkan ke rekening kamar dan baru dibayarkan pada saat *chek out*.
3. *Housekeeping*. Bagian *housekeeping* melalui *laundry* akan menyediakan serbet makan, taplak meja bersih.
4. *Stewarding* (pencucian alat restoran). Bagian ini selalu menyuplai alat-alat makan dan alat saji yang bersih setiap habis pakai.
5. *Store room* (bagian gudang). Bagian ini menyediakan bahan makanan untuk diolah atau bumbu-bumbu seperti gula, saus tomat, kecap, garam, lada, sambal botol dan sebagainya.
6. *Purchasing* (bagian pembelian). Bagian ini yang mengelola pembelian barang-barang restoran untuk keperluan sehari-hari seperti bahan makan, bumbu-bumbu dan sebagainya.
7. *Engeneering dan Maintenance* (bagian teknisi dan pemeliharaan). Bagian ini akan bekerja apabila ada beberapa bagian peralatan dari restoran mengalami kerusakan teknis seperti lampu mati, alat pendingin tidak bekerja, meja dan kursi rusak dan sebagainya.
8. *Accounting*. Dengan bagian ini tamu-tamu yang makan di restoran akan melakukan pembayaran di kasir, yang mana secara struktural kasir berada dibawah *Accounting Departemen* .

## BAB V

### Kesimpulan dan Saran

#### 5.1. Kesimpulan

Restoran di dalam hotel mempunyai peranan yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan makanan dan minuman bagi para tamu.

Restoran sebagai bagian dari *food and beverage departement*, diupayakan untuk mempunyai "*point of sales*" tersendiri sehingga tidak menutup kemungkinan bahwa keberadaan restoran mampu menyaingi atau mungkin bisa lebih dari tingkat pendapatan *room sales* (penjualan kamar). Salah satu upaya untuk menciptakan hal tersebut, adalah dengan memberikan *service* (pelayanan) yang baik kepada tamu.

Pelayanan yang ditangani oleh seorang pramusaji, berpengaruh terhadap citra hotel dan restoran itu sendiri. Sebagai seorang pramusaji, dituntut untuk mampu menciptakan kesan yang baik sehingga restoran tidak hanya sebagai tempat makan dan minum tetapi juga sebagai *family event* atau *relation event* dengan tujuan agar tamu betah dan akan terkesan akrab.

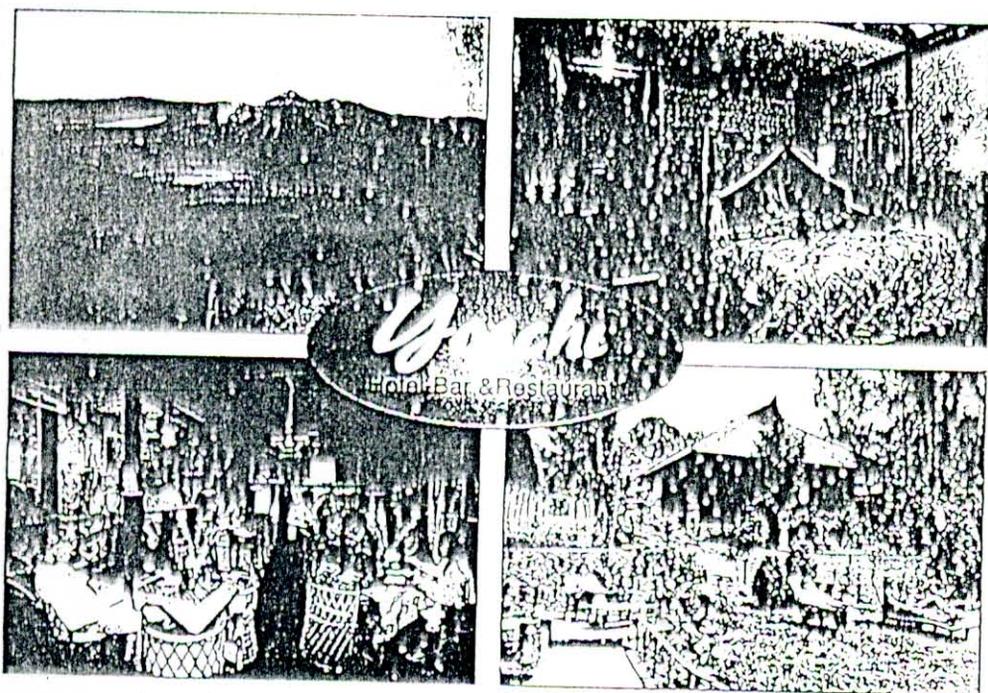
#### 5.2. Saran

Sangat dibutuhkan kerja sama yang baik antara karyawan restoran yang satu dengan yang lain ataupun kerjasama antara restoran dengan departemen yang lain di dalam hotel. Kerja sama tersebut dimaksudkan untuk menciptakan rasa kekeluargaan di dalam kinerja karyawan hotel maupun restoran.

Karyawan hotel dan restoran membutuhkan profesionalisme, salah satunya dengan memiliki kemampuan berbahasa Inggris dan lainnya yang merupakan modal dasar mereka untuk menciptakan komunikasi dengan wisatawan mancanegara. Komunikasi yang baik adalah sarana untuk mencapai keuntungan yang optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 1991, *Manual Kantor Depan*, Departemen Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi
- Soekrisno, *Pramu Saji Food and Beverage Service Buku Panduan Sekolah Pariwisata dan Perhotelan*, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama 1999.
- Sugiarta, E. S., dan S. Sulatiningrum, 1996, *Pengantar Akomodasi dan Restoran*, Gramedia, Jakarta
- Trijono, Bambang, *Restoran Dalam Manajemen Hotel*, Materi Lokakarya Pelatihan Hotel Melati



## YOSCHI – YOUR HOTEL AT BROMO

Specially for individual travelers and small groups

*Hotel Bar & Restaurant with a special, warm atmosphere invite you to stay several days and relax in cool, fresh air not far away from Bromo. Every morning transports to Bromo or Pananjakan to sunrise. Lot's of info about hiking – tracks available.*

*The Restaurant service Indonesian and Western Food, Brown Bread, Yoghurt, Ice Cream, Potato Dishes, etc.*

*Room and Cottage with hot shower, terrace, big garden will come you.*

### HOTEL ROOM RATES

ECONOMY ROOM	Rp.	45.000
STANDARD ROOM	Rp.	75.000
DELUXE COTTAGE	Rp.	165.000
FAMILY COTTAGE	Rp.	210.000

ALL THE PRICE INCLUDE GOVERNMENT TAX, SERVICE,  
BREAKFAST, FOR TRAVEL AGENT 15% DISCOUNT

FOR FURTHER INFORMATION PLEASE CONTACT:

PHONE : (0335) - 541018

FAX : (0335) - 541046

WONOKERTO 1 BROMO PROBOLINGGO 67254 INDONESIA

**YOSCHI  
HOTEL – BAR & RESTAURANT  
WONOKERTO. 1. BROMO  
PROBOLINGGO 67254 INDONESIA**

**HOTEL ROOM RATES**

**ECONOMY ROOM**

6. DOUBLE ROOMS	Rp.	35.000,-
4. TWIN ROOMS	Rp.	35.000,-

**STANDARD ROOM**

**WITH PRIVATE BATH ROOM / COLD MANDI**

2. DOUBLE ROOMS	Rp.	55.000,-
2. TWIN ROOMS	Rp.	55.000,-
2. TRIPLE ROOMS	Rp.	75.000,-

**COTTAGES ALL INCLUDE HOT SHOWER**

2. FAMILY COTTAGES ( FOR 4 PEOPLE )	Rp.	175.000,-
3. DELUXE COTTAGES	Rp.	110.000,-
2. BUNGALOWS	Rp.	150.000,-
2. ROOMS WITH HOT SHOWER	Rp.	65.000,-

**EXTRA BED : Rp. 25.000,-**

ALL THE PRICES INCLUDE GOVERNMENT TAX, SERVICE, BREAK  
FAST FOR TRAVEL AGENT 15% DISCOUNT.

**FOR FURTHER INFORMATION PLEASE CONTACT :**

**YOSCHI HOTEL PHONE (0335) 541018  
FAX 541046**

**WE WISH YOU A PLEASANT STAY IN YOSCHI AND WE HOPE  
YOU WILL RECOMMEND US TO OTHERS.**

**THANKS**

**YOSCHI & STAFF**





## YOSCHI'S LAUNDRY SERVICE

Underwear	_____	Rp. 1050,-
Socks	_____	Rp. 750,-
T-Shirt	_____	Rp. 1800,-
Sweater	_____	Rp. 2400,-
Shirt	_____	Rp. 1800,-
Skirt	_____	Rp. 2400,-
Trousers	_____	Rp. 3000,-
Jeans	_____	Rp. 3600,-
Towel	_____	Rp. 2250,-
Bathtowel	_____	Rp. 3000,-
Sheet	_____	Rp. 3000,-
Sarong	_____	Rp. 2250,-
Shorts	_____	Rp. 2400,-
Others	_____	

Room No. . \_\_\_\_\_

N a m e . \_\_\_\_\_

Total pieces . \_\_\_\_\_

Total price . \_\_\_\_\_

Date . \_\_\_\_\_

We cannot be responsible for shrinking or colouring children cloths half price.

USCHI & YOK

# **OSCHI HOTEL**

JOKERTO 1. SKP BROMO PROBOLINGGO 67254  
(0335) 541018 Fax: 541046

## Voucher

No. ....

Name Of Guest : .....

Nationality : .....

Room, Rate : .....

Payment : **CHECK IN** .....

Arr / Dept : .....

Others : .....



Place, date of issue

