



TIDAK DIPINJAMKAN KELUAR

# LAPORAN PRAKTIK KERJA NYATA

## PERANAN OPERASIONAL FOOD AND BEVERAGE DEPARTEMEN SEBAGAI PENUNJANG SUKSESNYA USAHA PERHOTELAN



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

Oleh :

**DINY AMBAR SETYOWATI**

NIM. 970103101001

Asal :	Hadiah	Kelas
	Pembelian	664
Terima Tgl:	3 - JULI 2000	SET
No. Induk :	PT. 2000-10-2227	pa

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

## MOTTO

“Kesuksesan dan keberhasilan tidak mungkin kita raih selama kita tidak mau berusaha untuk meraihnya”

( Penulis)

“Janganlah pernah menyerah dalam menghadapi kenyataan hidup karena kenyataan hidup itulah yang akan menuntun kita menuju ke pintu kesuksesan dan kebahagiaan yang abadi”

(Penulis)

## KUPERSEMBAHKAN LAPORAN JNJ KEPADA :

- ♥ Ayahanda Afandi dan Ibunda Nurdiati yang tercinta, terima kasih atas doa, nasihat, kasih sayang serta dorongannya dalam setiap langkah untuk mencapai cita-citaku.
- ♥ Adikku tersayang Rika FN yang selalu memberikan perhatian dan kasih sayang.
- ♥ Mas Udik, terima kasih atas semua nasihat, kritik, bantuan, kasih sayang dan perhatian yang selama ini telah kau berikan.

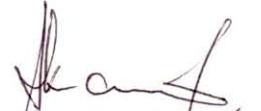
## PENGESAHAN

Pengawas/ Penanggung jawab



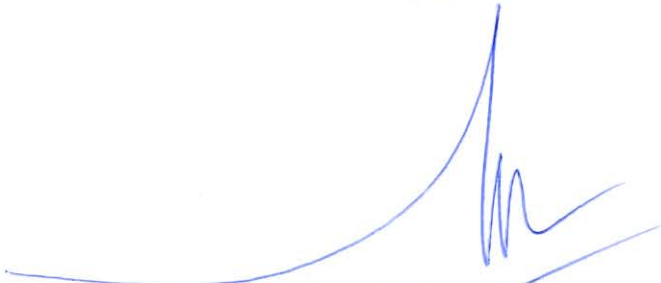
Andyk Sunarto  
General Manager

Dosen Pembimbing




Drs. Sukarno, M.Litt  
NIP. 131 832 316

Ketua Program D3 Bahasa Inggris



Drs. Albert Tallapessy, MA  
NIP. 131 759 846

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember



Drs. Sudjadi  
NIP. 130 516 471



## KATA PENGANTAR

Segala Puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan Praktek Kerja Nyata ini dengan baik.

Maksud dan tujuan penulisan laporan ini guna memenuhi salah satu syarat untuk memenuhi persyaratan kelulusan Program D III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Tersusunya laporan ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak dan pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan hormat yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Drs. Sudjadi, selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember,
2. Bapak Drs. Albert Tallapessy, MA, selaku ketua Program D III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember,
3. Bapak Prof. Drs. Gunawan Hupoyo, selaku dosen wali yang telah banyak memberikan bimbingan selama masa studi di D III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember,
4. Bapak Drs. Sukarno, M Litt, selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata ini,
5. Segenap dosen beserta staf karyawan Fakultas Sastra Universitas Jember,
6. Segenap pegawai dan staf karyawan Hotel Bandung Permai yang telah banyak membantu penulis dalam melaksanakan PKN,
7. Rekan-rekan D III Bahasa Inggris'97,
8. Mbak Atik, Pak Riaman dan adik kecilku "Hanif",
9. Keluarga Bapak Wakidi di Jl. Jawa 29,

10. Serta rekan-rekan dan semua pihak yang mungkin lupa penulis cantumkan,  
*Maybe there is no room in this space, but you'll be in my heart.*

Penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun yang nantinya berguna bagi kesempurnaan laporan ini.

Akhir kata penulis berharap agar laporan ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi para pembaca . . . Amin.

Jember, Juni 2000

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN MOTTO.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Alasan Pemilihan Judul .....	1
1.2. Tujuan dan Manfaat PKN .....	3
1.2.1. Tujuan PKN .....	3
1.2.2. Manfaat PKN .....	3
1.3. Obyek dan Jangka Waktu Pelaksanaan PKN .....	4
1.3.1. Obyek PKN .....	4
1.3.2. Jangka Waktu Pelaksanaan PKN .....	4
1.4. Prosedur Pelaksanaan PKN .....	5
II. TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1. Definisi dan Kriteria Klasifikasi Hotel .....	6
2.1.1. Definisi Hotel .....	6
2.1.2. Kriteria Klasifikasi Hotel .....	7
2.2. Pengertian Restoran .....	13
2.3. Persyaratan Sebuah Restoran .....	14

2.4. Operasional dalam Sebuah Restoran .....	16
2.5. Jenis-jenis Restoran dan Gaya Pelayanannya .....	16
2.5.1. Jenis-jenis Restoran di dalam Hotel .....	17
2.5.2. Cara-cara Pelayanan di Restoran .....	19
2.6. Pengertian dan Jenis-jenis Menu .....	21
2.6.1. Pengertian Menu .....	21
2.6.2. Jenis-jenis Menu .....	21
2.7. Peralatan-Peralatan yang Digunakan di Restoran .....	22
2.8. Hubungan Kerja Restoran dengan Bagian Lain sebuah Hotel .....	23
III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....	24
3.1. Sejarah Singkat Berdirinya Hotel Bandung Permai .....	24
3.1.1. Tujuan didirikannya Hotel Bandung Permai .....	25
3.1.2. Lokasi Hotel .....	25
3.1.3. Jenis Kamar Hotel .....	26
3.2. Klasifikasi Hotel Bandung Permai .....	26
3.3. Struktur Organisasi Hotel Bandung Permai .....	27
3.3.1. Pembagian Jam Kerja di Hotel Bandung Permai .....	29
3.3.2. Kesejahteraan Karyawan .....	30
3.4. Departemen-departemen dan Bagian-bagian Hotel Bandung Permai ...	31
3.5. Hasil Produksi Hotel .....	34
IV. KEGIATAN PRAKTIK KERJA NYATA .....	36
4.1. Tugas dan Sikap sebagai Pramusaji atau Waiter/Waiters .....	36
4.1.1. Tugas dan Tanggung Jawab Pramusaji .....	36
4.1.2. Sikap sebagai Seorang Pramusaji .....	37
4.2. Kegiatan di Maribaya Coffee Shop .....	39

4.3. Room Service .....	40
4.3.1. Cara Pemesanan di Room Service .....	40
4.3.2. Daftar Menu .....	41
4.3.3. Jenis Pelayanan .....	42
4.3.4. Prosedur Pelayanan dalam Room Service .....	42
4.3.5. Tata Cara Pelayanan di Kamar Tamu .....	43
4.3.6. Skema Pelayanan Room Service .....	44
4.4. Kerjasama Room Service dengan Bagian Lain .....	45
V. KESIMPULAN DAN SARAN .....	48
5.1. Kesimpulan .....	48
5.2. Saran .....	49
DAFTAR PUSTAKA .....	51
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	52



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Struktur Food and Beverage Service Hotel Bandung Permai .....	52
2. Guest List .....	54
3. Function Menu .....	55
4. Function Order .....	56
5. Restaurant Bill .....	57
6. Bill of Coffee Shop .....	58
7. Daily RestaurantCashier Report.....	59

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Alasan Pemilihan Judul

Setiap Mahasiswa Program D3 Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas pelaksanaan PKN. Jember wajib melaksanakan Praktik Kerja Nyata (PKN) yang kegiatannya dilakukan di Instansi Pemerintah atau swasta. Kegiatan ini bertujuan agar mahasiswa dapat menerapkan teori-teori yang didapatkan selama masa perkuliahan dalam dunia kerja. Disamping itu, mereka juga mendapatkan gambaran secara nyata mengenai dunia kerja terutama kegiatan kerja pada instansi pemerintah atau swasta.

Dalam kegiatan PKN, setiap mahasiswa diwajibkan mengumpulkan data-data atau informasi yang penting yang diperlukan untuk penyusunan laporan akhir PKN sebagai salah satu syarat untuk memenuhi persyaratan kelulusan Program DIII Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Dalam pelaksanaan PKN mahasiswa diberikan kebebasan memilih tempat PKN. Berkaitan dengan itu penulis memilih Hotel Bandung Permai sebagai tempat pelaksanaan PKN karena Hotel Bandung Permai merupakan satu-satunya hotel di Jember yang berbintang tiga dan mempunyai standar internasional sehingga banyak dikunjungi tamu-tamu asing. Dengan demikian penulis dapat mempraktekkan mata kuliah yang berhubungan dengan bidang perhotelan, khususnya mempraktekkan kemampuan bahasa Inggris. Dalam melaksanakan kegiatan PKN penulis memilih salah satu departemen di hotel tersebut yang banyak kesempatan untuk berhubungan dengan para tamu, baik tamu dari dalam maupun luar negeri sehingga penulis dapat berkomunikasi dan dapat memberi pelayanan langsung kepada para tamu serta penulis dapat memperoleh

pengalaman kerja dalam dunia perhotelan. Departemen itu adalah Food and Beverage.

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

Fungsi Sub Departemet Food and Beverage Service yang dilaksanakan oleh pramusaji (*Waiter* atau *Waitress*) sangat menentukan terciptanya citra restoran serta hotel pada khususnya. Hal ini disebabkan pramusaji adalah karyawan yang berhubungan langsung dengan tamu dan memberikan pelayanan kebutuhan makan dan minum, suatu kebutuhan yang sangat penting dan berkaitan dengan budaya atau etika yang berlaku dan berbeda antara satu wisatawan manca negara dengan wisatawan manca negara lainnya. Oleh karena itu tugas opsional di dalam sub departement Food and Beverage Service menuntut tenaga pramusaji yang profesional dan memiliki kemampuan bahasa asing yang baik dan juga menuntut peralatan yang sesuai denga standar internasional.

Mengingat pentingnya sub departement Food and Beverage Service dalam menunjang upaya merealisasikan tujuan hotel dan juga karena tugas pramusaji pada hakekatnya tidak bisa digantikan oleh karyawan departement lain, untuk menjadi seorang pramusaji yang baik membutuhkan kecakapan-kecakapan khusus, latihan serta pengalaman yang cukup lama. Penulis merasa tertantang



untuk menyusun laporan PKN dengan judul : “ Peranan Operasional Food and Beverage Departement sebagai Penunjang Suksesnya Usaha Perhotelan“.

## 1.2. Tujuan dan Manfaat PKN

### 1.2.1. Tujuan PKN

Dalam pelaksanaan kegiatan PKN, mahasiswa mempunyai lima tujuan, yaitu :

1. untuk mendapatkan data-data yang diperlukan dalam penyusunan laporan yang wajib diselesaikan oleh mahasiswa program D3 bahasa Inggris yang telah menyelesaikan PKN,
2. untuk menerapkan teori-teori yang selama ini diperoleh di bangku kuliah yang berhubungan dengan pekerjaan yang ada di hotel,
3. memberi gambaran secara nyata mengenai dunia kerja terutama kegiatan pada sebuah hotel dalam hal ini penulis melaksanakan kegiatan pada bagian Food and Beverage,
4. memperdalam pengetahuan dan penggunaan bahasa Inggris secara nyata,
5. membekali mahasiswa dengan pengalaman kerja yang didapat selama PKN guna memasuki dunia kerja sebenarnya.

### 1.2.2. Manfaat PKN

Ada empat manfaat yang diperoleh mahasiswa selama melaksanakan PKN, yaitu :

1. menambah wawasan dan pengetahuan lingkungan kerja di hotel serta tugas masing-masing bagian,
2. sedikit banyak mengetahui dan mampu melaksanakan tugas-tugas di bagian Food and Beverage service,
3. penulis berkecimpung langsung untuk melayani tamu sehingga berkomunikasi langsung dengan tamu sehingga dapat menambah

untuk menyusun laporan PKN dengan judul : “ Peranan Operasional Food and Beverage Departement sebagai Penunjang Suksesnya Usaha Perhotelan“.

## 1.2. Tujuan dan Manfaat PKN

### 1.2.1. Tujuan PKN

Dalam pelaksanaan kegiatan PKN, mahasiswa mempunyai lima tujuan, yaitu :

1. untuk mendapatkan data-data yang diperlukan dalam penyusunan laporan yang wajib diselesaikan oleh mahasiswa program D3 bahasa Inggris yang telah menyelesaikan PKN,
2. untuk menerapkan teori-teori yang selama ini diperoleh di bangku kuliah yang berhubungan dengan pekerjaan yang ada di hotel,
3. memberi gambaran secara nyata mengenai dunia kerja terutama kegiatan pada sebuah hotel dalam hal ini penulis melaksanakan kegiatan pada bagian Food and Beverage,
4. memperdalam pengetahuan dan penggunaan bahasa Inggris secara nyata,
5. membekali mahasiswa dengan pengalaman kerja yang didapat selama PKN guna memasuki dunia kerja sebenarnya.

### 1.2.2. Manfaat PKN

Ada empat manfaat yang diperoleh mahasiswa selama melaksanakan PKN, yaitu :

1. menambah wawasan dan pengetahuan lingkungan kerja di hotel serta tugas masing-masing bagian,
2. sedikit banyak mengetahui dan mampu melaksanakan tugas-tugas di bagian Food and Beverage service,
3. penulis berkecimpung langsung untuk melayani tamu sehingga berkomunikasi langsung dengan tamu sehingga dapat menambah



pengalaman untuk menghadapi tamu, baik tamu domestik maupun mancanegara,

4. sebagai persyaratan kelulusan akademik D3 bahasa Inggris fakultas Sastra yaitu dengan pembuatan laporan setelah PKN.

### **1.3. Obyek dan Jangka Waktu Pelaksanaan PKN**

Mahasiswa bebas menentukan obyek PKN, namun Instansi Pemerintah atau Swasta yang dipilih harus sesuai atau berhubungan dengan mata kuliah yang ditempuh di Program D3 Bahasa Inggris dan jangka waktu pelaksanaan PKN ditentukan oleh pihak fakultas.

#### **1.3.1. Obyek PKN**

Penulis menentukan hotel Bandung Permai sebagai obyek pelaksanaan PKN karena berbagai pertimbangan, yang pertama lokasi hotel Bandung Permai yang strategis terletak dekat dengan kota dan mudah dijangkau dengan kendaraan umum maupun kendaraan pribadi.

Hal lain yang menjadi pertimbangan sebagai tempat PKN adalah untuk menerapkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah yang berhubungan dengan bidang perhotelan, misalnya mata kuliah English For Tourism dan English For Hotel.

#### **1.3.2. Jangka Waktu Pelaksanaan PKN**

Jangka waktu pelaksanaan PKN ini dilaksanakan berdasarkan ketentuan dari program D3 bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember yaitu dilaksanakan selama 240 jam efektif dan selama kegiatan PKN sehari-hari disesuaikan dengan jadwal yang berlaku pada tempat PKN.

#### 1.4. Prosedur Pelaksanaan PKN

Ada delapan prosedur yang harus dilakukan mahasiswa dalam melaksanakan PKN, prosedur itu adalah sebagai berikut:

1. mengisi formulir untuk meminta izin dalam melaksanakan PKN,
2. menyerahkan surat permohonan melaksanakan PKN pada perusahaan,
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 menyelesaikan PKN,
8. konsultasi dalam pembuatan laporan pada dosen pembimbing.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan membicarakan definisi dan kriteria klasifikasi hotel, pengertian restoran, persyaratan sebuah restoran, operasional dalam sebuah restoran, jenis-jenis restoran dan gaya pelayanannya, pengertian dan jenis-jenis menu, peralatan-peralatan yang digunakan di restoran dan hubungan kerja restoran dengan bagian lain sebuah hotel yang menjadi tinjauan pustaka dalam penulisan laporan ini.

#### 2.1. Definisi dan Kriteria Klasifikasi Hotel

Dalam sub bab ini ada tiga definisi atau pengertian dari hotel, (1) Pengertian hotel menurut buku AHMA "*Managing Front Office Operation*" Yang ditulis oleh Charles E Steadman dan Michael L Kasavana, (2) Definisi hotel menurut surat keputusan Menparpostel No: KM 34/HK 103/MPPT-8, (3) Definisi hotel menurut Dirjen pariwisata pada surat Keputusan Menteri Perhubungan No: PM 10/PW/301/Phh/77 tanggal 12 Desember 1977 bab I pasal 1 dan ada delapan kriteria klasifikasi hotel.

##### 2.1.1. Definisi Hotel

Ada tiga definisi atau pengertian hotel, yaitu definisi hotel secara internasional dan pengertian hotel menurut Menparpostel serta Dirjen Pariwisata.

A. Pengertian Hotel secara internasional menurut buku "*Managing Front Office Operation*" dari AHMA (American Hotel and Motel Association) yang ditulis oleh Charles E Steadman dan Michael L. Kasavana (1978:4) Hotel dapat didefinisikan sebagai sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan



sebagai berikut; pelayanan makanan dan minuman, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas peralatan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada di dalamnya.

B. Pengertian Hotel menurut Surat Keputusan Menparpostel No: KM 34/HK 103/MPPT-87 adalah sebagai berikut :

“ Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang telah ditetapkan di dalam keputusan pemerintah”.

C. Definisi Hotel menurut Dirjen Pariwisata pada Surat Keputusan Menteri Perhubungan No: PM 10/PW/301/Phh/77 tanggal 12 Desember 1977 Bab I pasal 1 adalah sebagai berikut: “Hotel adalah suatu jasa akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial”.

#### 2.1.2. Kriteria Klasifikasi Hotel

Kriteria klasifikasi hotel di Indonesia secara resmi dikeluarkan oleh peraturan pemerintah dalam hal ini di bawah Deparpostel dan dibuat oleh Dirjen pariwisata SK:Kep-22/U/VI/78. Klasifikasi hotel dapat ditentukan berdasarkan delapan faktor yaitu: (1) Faktor tingkatan atau bintang, (2) Faktor tujuan pemakaian hotel selama menginap, (3) Faktor lokasi, (4) Faktor lamanya tamu menginap, (5) Faktor ukuran hotel, (6) Faktor daya jual dan perencanaan penjualan, (7) Faktor menurut jenis tamu, dan (8) Faktor kegiatan tamu selama menginap.

Kedelapan faktor tersebut masing-masing akan dibahas di bawah ini.

1. Faktor tingkatan atau bintang serta jumlah kamar dan persyaratannya antara lain:

- a. Hotel bintang satu (\*), syaratnya:
  - Jumlah kamar standar, minimum 15 kamar
  - kamar mandi di dalam
  - luas kamar standar, minimum 20 m<sup>2</sup>
- b. Hotel bintang dua (\*\*), syaratnya:
  - Jumlah kamar standar, minimum 20 kamar
  - Kamar suite, minimum 1 kamar
  - Kamar mandi di dalam
  - Luas kamar standar, minimum 22 m<sup>2</sup>
  - Luas kamar suite, minimum 44 m<sup>2</sup>
- c. Hotel bintang tiga (\*\*\*), syaratnya:
  - Jumlah kamar standar, minimum 30 kamar
  - Jumlah kamar suite, minimum 2 kamar
  - Kamar mandi di dalam
  - Luas kamar standar, minimum 24 m<sup>2</sup>
  - Luas kamar suite, minimum 48 m<sup>2</sup>
- d. Hotel bintang empat (\*\*\*\*), syaratnya:
  - Jumlah kamar standar, minimum 50 kamar
  - Jumlah kamar suite, minimum 3 kamar
  - Kamar mandi di dalam
  - Luas kamar standar, minimum 24 m<sup>2</sup>
  - Luas kamar suite, minimum 48 m<sup>2</sup>



- e. Hotel bintang lima (\*\*\*\*\*), syaratnya:
- Jumlah kamar standar, minimum 100 kamar
  - Jumlah kamar suite, minimum 4 kamar
  - Kamar mandi di dalam
  - Luas kamar standar, minimum 26 m<sup>2</sup>
  - Luas kamar suite, minimum 52 m<sup>2</sup>

2. Faktor tujuan pemakaian hotel selama menginap.

Klasifikasi hotel berdasarkan faktor tujuan pemakaian selama menginap dibagi menjadi dua, yaitu:

a. Business hotel

Business hotel banyak digunakan oleh para usahawan. Hotel ini memiliki fasilitas yang lengkap untuk para businessman.

b. Recreational hotel

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

3. Klasifikasi hotel berdasarkan faktor lokasinya.

Berdasarkan faktor lokasinya, hotel dapat dibagi menjadi lima, yaitu:

a. City hotel

City hotel adalah hotel yang letaknya di dalam kota, hotel ini sebagian besar tamu yang menginap melakukan kegiatan bisnis.

b. Resort hotel

Resort hotel adalah hotel yang terletak di kawasan wisata, hotel ini sebagian besar tamu yang menginap tidak melakukan kegiatan usaha.

Macam-macam resort hotel berdasarkan lokasi, antara lain:

1. Mountain hotel (hotel yang berada di pegunungan).

2. Beach hotel (hotel yang berada di pinggir pantai).
  3. Lake hotel (hotel yang berada di tepi danau).
  4. Hill Hotel (hotel yang berada di puncak bukit).
  5. Forest hotel (hotel yang berada di kawasan hutan lindung)
- c. Suburb hotel
- Suburb hotel yaitu 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 berbeda dalam satu kompleks bangunan atau area pelabuhan udara atau sekitar bandara udara.

#### 4. Faktor lamanya tamu menginap.

Berdasarkan faktor lamanya tamu menginap, hotel dapat dibagi dua, yaitu:

- a. Transit hotel
- Pada hotel ini, tamu menginap dalam waktu singkat, rata-rata tamu menginap 1 malam.
- b. Semi residential hotel
- Pada hotel ini, tamu menginap lebih dari satu malam, tetapi jangka waktu menginap tetap pendek kira-kira berkisar antara 2 minggu hingga 1 bulan.
- c. Residential hotel
- Pada hotel ini tamu menginap dalam waktu cukup lama kira-kira paling sedikit 1 bulan.

#### 5. Faktor ukuran hotel.

Berdasarkan faktor ukuran, hotel dapat dibagi menjadi tiga bagian, yaitu:

##### a. Small hotel

Small hotel adalah hotel dengan jumlah kamar di bawah 150 kamar.

##### b. Medium hotel

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

1. Average hotel, dengan jumlah kamar antara 150 hingga 299 kamar.

2. Above Average hotel, dengan jumlah kamar antara 300 hingga 600 kamar.

##### c. Large hotel

Large hotel dengan klasifikasi sebagai hotel besar dengan jumlah kamar minimal 600 kamar.

#### 6. 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 pakai, beberapa macam hotel plan usage antara lain:

##### a. European plan

Biaya yang dikeluarkan untuk menyewa kamar hanya untuk harga kamar saja.

Keistimewaan dari European plan, antara lain:

- Praktis banyak digunakan di hotel-hotel.
- Memudahkan sistem billing (pembayaran pada saat check-out).
- Semua sistem pemasaran kamar kebanyakan menggunakan sistem ini.

b. American Plan

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

American Plan dibagi menjadi dua yaitu :

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

c. Continental Plan

Continental Plan adalah perencanaan harga kamar sedangkan harga kamar tersebut sudah termasuk continental breakfast

d. Bermuda Plan

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

7. Klasifikasi hotel menurut jenis tamu.

Jenis-jenis tamu yang menginap maksudnya adalah darimana asal usul mereka menginap dengan latar belakangnya. Klasifikasi hotel menurut jenis tamu, dapat dibagi tiga, yaitu:

a. Family hotel

Pada hotel ini tamu menginap bersama keluarganya.

b. Business hotel

Pada hotel ini tamu yang menginap adalah para usahawan.

c. Tourist hotel

Pada hotel ini tamu yang menginap kebanyakan para wisatawan baik domestik maupun dari luar negeri.



8. Klasifikasi hotel berdasarkan faktor kegiatan tamu yang 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 hotel dengan menyediakan area sebagai tempat bermain ski. Banyak terdapat di negara yang mempunyai 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 dan lain-lain) pada saat musim haji dan Lourdes di Perancis.

d. Berjudi

- Casino hotel adalah hotel yang sebagian tempatnya berfungsi kegiatan berjudi.

## 2.2. Pengertian Restoran

Restoran adalah suatu tempat yang identik dengan jajaran meja-meja yang tersusun rapi, kehadiran banyak orang-orang timbulnya aroma semerbak dari dapur dan pelayanan para pramusaji atau waiter/waitress serta berdentingnya bunyi-bunyian kecil karena persentuhan gelas yang terbuat dari kaca atau porselin yang menyebabkan suasana hidup di dalamnya (Pengantar Akomodasi dan Restoran, 1978:80)



Di dalam perkembangan dunia yang semakin maju dan modern ditambah dengan tingkat pendapatan ekonomi yang semakin tinggi, menyebabkan manusia semakin tenggelam dalam kesibukan mereka masing-masing. Sehingga mereka seolah-olah tidak mempunyai waktu lagi dan semakin sering keluar rumah untuk makan, bagi mereka makanan di restoran memakan waktu lebih sedikit dari memasak makanan sendiri di rumah. Dengan alasan itu menyebabkan industri restoran dapat berkembang pesat seperti sekarang ini.

### 2.3. Persyaratan Sebuah Restoran

Sebuah restoran yang berada di dalam sebuah hotel harus memiliki fasilitas-fasilitas standar. salah satu standar yang diberikan oleh Departement Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi melalui SK Menparpostel Nomer KM 37/PW.304/MPPT-86, tanggal 7 Juni 1986 lampiran III A, untuk City Hotel dengan bintang empat (\*\*\*\*), pada halaman 33 sampai dengan 35, berbunyi sebagai berikut :

Persyaratan ruang makan antara lain :

- a) Hotel menyediakan restoran minimal dua jenis yang berbeda, salah satunya adalah Coffee Shop.
- b) Jumlah tempat duduk harus sebanding dengan luas restoran dengan ketentuan  $1,5 \text{ m}^2$  per tempat duduk.
- c) Tinggi ruangan restoran tidak boleh lebih rendah dari tinggi ruangan kamar tamu ( $2,6 \text{ m}^2$ ).
- d) Letak restoran berhubungan langsung dengan dapur (induk/tambahan) dilengkapi dengan pintu untuk masuk dan pintu keluar yang berbeda/dipisahkan (satu arah).
- e) Tata usaha diatur dengan atau tanpa alat pengatur udara (AC).

- f) Restoran yang letaknya tidak berdekatan dengan lobi harus dilengkapi dengan toilet umum yang berpisah untuk pria dan wanita (WC dan kamar mandi).
- g) Peralatan dengan perlengkapan minimal yaitu :
- pisau daging dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi
  - pisau ikan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi
  - sendok sup (*soup spoon*) dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi
  - pisau dan garpu dessert dengan jumlah 2 ½ kali jumlah kursi
  - sendok kopi dengan jumlah kali jumlah kursi
  - sendok makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi
  - garpu makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi
  - garpu ikan dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi
  - serbet makan dari linen dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi
  - meja dilengkapi dengan place mats
  - gelas minum putih bening (*water goblet*), gelas anggur dan gelas juice dengan jumlah satu buah untuk setiap empat kursi
  - meja dilengkapi dengan asbak, tempat garam dan merica
  - tersedia meja bantu (*side stand*) untuk peralatan pelayanan
  - lodor/piring besar (*plater*) dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi
  - teko teh/kopi dengan jumlah sebuah untuk setiap 8 kursi
  - tempat untuk gula/selai
  - tersedia daftar makanan dan minuman serta harganya
  - piring makan pokok dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi
  - piring dessert dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi
  - piring sup dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi
  - piring dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi
  - cangkir (*cup*) dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi

- cangkir untuk makan (*consome cup*) biasanya dipakai untuk makan cocktail dan sejenis sup dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi
- water pitcher dengan jumlah satu buah satu kursi
- soup toureen dengan jumlah satu buah untuk 4 kursi
- vegetable bowl dengan jumlah 1 buah untuk setiap 4 kursi
- rechaud dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi
- pepper mill dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi
- sauce boat dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi
- wine basket dan wine bucket dengan jumlah satu buah untuk setiap sepuluh kursi

#### **2.4. Operasional dalam Sebuah Restoran**

Kegiatan di dalam operasional sebuah restoran ditentukan oleh banyaknya kegiatan antar manusia, baik secara intern maupun secara ekstern. Orang-orang yang terlibat dari pihak luar (*ekstern*) adalah mereka yang biasa kita sebut tamu, sedangkan kegiatan di dalam (*intern*) restoran itu sendiri adalah para karyawan restoran dan bagian-bagian lain yang berhubungan dengan restoran. Orang-orang yang terlibat di dalam restoran (*intern*) merupakan penentu apakah tamu itu merasa betah atau terkesan dengan sistem pelayanan mereka.

Agar tamu merasa betah berada di restoran selama menikmati hidangan, maka para staf dan seluruh unsur yang terlibat di dalamnya harus bersikap ramah, sopan dan tahu yang dibutuhkan dan diinginkan para tamu sesuai dengan selera masing-masing.

Para tamu yang datang ke restoran dalam berbagai usia. Oleh karena itu para staf harus memandang mereka sebagai orang yang patut dihormati. Para staf atau karyawan harus memperlakukan tamu sebaik kita memperlakukan diri sendiri.



## 2.5. Jenis - Jenis Restoran dan Gaya Pelayanannya

### 2.5.1. Jenis -Jenis Restoran di dalam Hotel

Pada dasarnya restoran yang ada di dalam hotel dapat dikelompokkan dalam tiga bagian yaitu : Formal Dinning Room, Informal Dinning Room dan Specialties Restaurant. Ketiga jenis restoran tersebut masing-masing akan dibahas dibawah ini.

#### A. Formal Dinning Room

Merupakan suatu restoran di dalam suatu hotel merupakan high class restoran. Restoran ini diciptakan sedemikian eksklusif sehingga hanya tamu-tamu penting atau tertentu yang dapat menikmati hidangan di restoran tersebut. Hal ini dikarenakan jenis makanan yang disediakan harganya cukup mahal, peralatan yang dipakai menggunakan bahan-bahan yang mewah dan cara pelayanannya secara pribadi.

Beberapa jenis restoran yang termasuk formal dinning room yaitu :

##### 1. Rotisserie

Merupakan restoran eksklusif dimana tempat pembakaran untuk makanan dapat dilihat oleh tamu.

##### 2. Grill

Merupakan restoran untuk steak atau chops, yang mana makanan tersebut dibakar menurut selera tamu.

##### 3. Cabaret atau Supper Club

Merupakan restoran yang mengadakan pertunjukkan pada saat acara makan.

#### B. Informal Dinning Room

Merupakan suatu restoran di dalam suatu hotel yang sifatnya tidak formal.



Beberapa jenis restoran yang termasuk informal dinning room yaitu :

1. Coffee Shop

Merupakan suatu usaha di bidang makanan yang dikelola secara komersial yang menawarkan jenis-jenis hidangan atau makanan ringan (*snack*) yang lebih murah harganya dengan pelayanan tidak formal tanpa diikuti suatu aturan service yang baku. Jenis restoran ini biasanya beroperasi 24 jam.

2. Tavern

Merupakan restoran kecil di dalam suatu hotel yang menyajikan bir dan anggur (*wines*) sebagai minuman utamanya.

3. Coctail Lounge

Merupakan suatu fasilitas yang diberikan pada para tamu hotel, suatu tempat yang santai untuk minum dan makan-makanan ringan dengan suasana pencahayaan yang remang-remang.

4. Pool Snack Bar

Merupakan suatu counter bar kecil yang terletak di tepi kolam renang di sebuah hotel yang menyediakan makanan kecil (*snack*) dan minuman.

5. Room Service

Yaitu sistem pelayanan terhadap tamu hotel yang mana makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu akan diantarkan ke dalam kamar.

C. Specialties Restaurant

Merupakan suatu restoran di dalam suatu hotel yang menyediakan masakan khusus (*special*) yang biasanya masakan tersebut sudah terkenal atau diketahui secara internasional

## 2.5.2. Cara-Cara Pelayanan di Restoran

Ada berbagai cara pelayanan makanan di sebuah restoran yang secara umum dibedakan ke dalam empat cara, yaitu : Table service, Counter service, Tray service dan Self service. Keempat cara pelayanan tersebut masing-masing akan dijelaskan dibawah ini.

### 1. Table Service

Adalah suatu pelayanan penyajian makanan diatas meja yang bersifat resmi dan tidak resmi. Penyajian yang bersifat resmi terdapat pada restoran mewah sedangkan yang tidak resmi terdapat pada Coffee Shop sesuai dengan keahlian karyawan dalam penyajiannya.

Ada berbagai macam cara penyajian dengan table service, antara lain :

#### a. French or Cart Service

Merupakan jenis pelayanan yang menjadi tiga bagian makanan yang berbeda yaitu makanan pertama dan kedua berupa sup, game dan roats. Makanan ketiga adalah *dessert* (pencuci mulut).

#### b. Russian atau Platter service

Merupakan jenis pelayanan terutama pada acara *banquet* (pesta) yang mana semua masakan yang sudah matang, dihias garnish di atas piring yang kemudian langsung disajikan di meja tamu.

#### c. English atau Famili Service

Merupakan jenis pelayanan dimana makanan sudah disiapkan dan dibawa ke meja dengan menggunakan serving platter atau serving bowls, setelah diatur ke dalam piring-piring, lalu makanan tersebut siap dihidangkan ke semua tamu atau tamu mengambil sendiri.

#### d. American atau Plate service

Merupakan jenis pelayanan yang pemorsian makanannya sudah diatur oleh dapur ke dalam suatu piring yang kemudian langsung disajikan pada tamu.

## 2. Counter Service

Adalah suatu pelayanan informal yang terdapat di restoran yang terdapat di restoran-restoran murah dengan pelayanan yang serba cepat dikarenakan oleh datangnya tamu yang silih berganti dengan jumlah masakan yang banyak pula.

## 3. Tray Service

Adalah suatu pelayanan informal yang menyajikan makanan dan minuman dengan menggunakan baki (*tray*) besar. Pelayanan ini bisa kita lihat pada pelayanan "*room service*".

## 4. Self Service

Adalah suatu pelayanan yang dilakukan oleh diri sendiri dengan memilih hidangan yang kita inginkan dan sesuai dengan selera kita.

Jenis. pelayanan self service dapat digolongkan menjadi beberapa bagian, antara lain :

### a. Cafeteria Service

Merupakan jenis pelayanan yang terdapat pada daerah-daerah ramai dan tamu mengambil hidangan sendiri yang sudah disiapkan di "*counter*" dengan harga tertentu.

### b. Buffet Service (Prasmanan)

Merupakan jenis pelayanan yang biasanya terdapat pada acara *banquet* (pesta) dimana hidangan diletakkan diatas meja dan tamu mengambil sendiri hidangan yang disukainya.

### c. Take Out Service

Merupakan Jenis pelayanan yang mana hidangan dipesan lalu dibungkus dan dibawa ke tempat di mana tamu memesan masakan tersebut. Biasanya pemesanan masakan ini dilakukan dari luar hotel.



## **2.6. Pengertian dan Jenis-Jenis Menu**

### **2.6.1. Pengertian Menu**

Di dalam sebuah restoran dikenal bermacam-macam jenis menu tersebut menandakan apa yang akan anda peroleh dari restoran tersebut termasuk pelayanan jenis makanan dan harganya.

Pengertian menu menurut Charles J Metelka dalam bukunya yang berjudul “ The Dictionary of Hospitality, Travel and Tourism “, mengidentifikasi menu adalah merupakan daftar makanan yang telah dipersiapkan dan tersedia di dalam suatu restoran.

### **2.6.2. Jenis-Jenis Menu**

Berikut ada beberapa jenis menu yang dipergunakan di dalam restoran antara lain :

1. A la Carte, merupakan daftar makanan di dalam menu, yang mana masing-masing jenis makanan dapat dipesan, dipersiapkan dengan harga yang terpisah.
2. Table d’hote, merupakan menu makanan dengan harga tetap yaitu satu set makanan lengkap dengan satu set harga menu. Jadi satu set makanan dengan satu harga.
3. Set menu, merupakan menu pilihan bukan untuk dinner yang hanya menawarkan pilihan terbatas, biasanya menu ini ditawarkan pada saat mengadakan pesta atau tur.
4. Plate de jour, merupakan menu yang disediakan oleh restoran sebagai menu istimewa pada hari itu. Jenis hidangan ini tidak tercantum dalam daftar menu, seperti biasanya.
5. Children menu, merupakan menu yang dihidangkan khusus untuk anak-anak, biasanya menu ini terpisah dengan menu orang dewasa.



6. Pool side menu, merupakan menu yang berada di area kolam renang, disediakan bagi mereka yang ingin memesan makanan setelah berenang.
7. Continental breakfast, merupakan makan pagi yang terdiri dari juice atau minuman lain dan *toast* (roti bakar).
8. American breakfast, merupakan menu makan pagi yang terdiri dari juice, buah, *cereal* (contoh : corn flakes), *egg dishes* (boleh memilih macam-macam cara memasak telur, apakah direbus atau digoreng ataukah yang lain), dan *meat dishes*.

#### 2.7. Peralatan-Peralatan yang Digunakan di Restoran.

Peralatan yang digunakan di dalam restoran dikelompokkan ke dalam empat bagian besar yaitu :

1. Silverware

Merupakan peralatan makan yang terbuat dari bahan perak atau "*Stainless Steel*" yang terdiri dari sendok makan, garpu dan pisau makan.

2. Chinaware

Merupakan peralatan makan yang terbuat dari bahan keramik yang berupa piring, cangkir, mangkuk dan lain-lain.

3. Glassware

Merupakan peralatan makan yang terbuat dari kaca, seperti segala jenis dan bentuk gelas.

4. Table accessories

Merupakan alat-alat yang diletakkan di tengah-tengah meja makan yang terdiri dari tempat-tempat garam dan merica, jambangan bunga, asbak, nomor meja, daftar menu dan serbet makan.

## 2.8. Hubungan Kerja Restoran dengan Bagian Lain Sebuah Hotel

Sebuah restoran di dalam hotel tidak dapat bekerja sendiri tanpa adanya dukungan langsung maupun tidak langsung dengan bagian-bagian lain di dalam hotel. Kerja sama itu meliputi kerja sama dengan bagian :

a. Kitchen (dapur)

Merupakan bagian yang menyiapkan dan mengolah makanan yang akan disajikan atau dijual di restoran.

b. Front office (kantor depan hotel)

Merupakan bagian tempat pembayaran setelah makan dan minum yang dimasukkan ke rekening kamar tamu dan akan di bayar pada saat check out.

c. House Keeping (tata graha)

Melalui laundry merupakan bagian yang menyediakan serbet makan, taplak meja yang bersih.

d. Stewarding (pencucian alat restoran)

Merupakan bagian yang mensuplai alat-alat makan dan alat saji yang bersih setiap habis dipakai.

e. Purchasing (pembelian)

Merupakan bagian yang mengelola pembelian barang-barang restoran setiap harinya seperti bahan makanan dan bumbu-bumbu.

f. Store Room (gudang)

Merupakan bagian yang menyediakan bahan makanan untuk diolah seperti gula, saus tomat, kecap, garam dan lain-lain.

g. Accounting

Merupakan bagian dimana tamu-tamu yang makan di restoran akan melakukan pembayaran di kasir, yang mana kasir berada di bawah Accounting Departement.

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini akan membicarakan tentang gambaran umum perusahaan yang dimulai dari sejarah singkat berdirinya hotel Bandung Permai dan juga akan membahas mengenai klasifikasi Hotel Bandung Permai, struktur organisasi Hotel Bandung Permai, departemen-departemen dan bagian-bagian Hotel Bandung Permai dan hasil produksi Hotel Bandung Permai.

#### **3.1. Sejarah Singkat Berdirinya Hotel Bandung Permai**

Hotel Bandung Permai didirikan pada tahun 1982. Hotel ini bernama Hotel Bandung Permai karena pemiliknya mengidentikkan kota Bandung sebagai kota yang mempunyai pesona dan kekhasan tersendiri, yaitu tempat yang menarik, pegunungan yang indah dan suasana kota yang sejuk. Dengan alasan itu, Hotel Bandung Permai diharapkan akan menarik minat para pengunjung.

Sebenarnya perkembangan Hotel Bandung Permai dimulai dengan usaha restoran. Pada bulan April 1984 usaha hotel mulai dioperasikan. Pada waktu itu, pemilik Hotel Bandung Permai adalah Anjar Wiyono yang dibantu seorang direktur yaitu Mulyono Hamid. Kemudian pada tahun 1986 seorang pengusaha bernama Ongkharjo atau Pak Ong membeli Hotel Bandung Permai itu.

Dengan semakin pesatnya perkembangan Hotel Bandung Permai itu, pada tanggal 1 Mei 1997 Keluarga Ongkharjo memberikan kepercayaan pengelolaan hotel kepada Andyk Sunarto sebagai General Manager. Di bawah pengelolaan dan pengawasan beliau serta kerja yang baik antar karyawan, akhirnya Hotel Bandung Permai mulai berkembang dan mempunyai hubungan yang luas dengan hotel-hotel lain. Dengan kepemimpinan Andyk Sunarto diharapkan para karyawan lebih profesional dalam melaksanakan tugas.



### 3.1.1. Tujuan Didirikannya Hotel Bandung Permai

Sebagai perusahaan perhotelan yang bergerak di bidang jasa, Hotel Bandung Permai mempunyai beberapa tujuan, yaitu:

#### 1. Tujuan jangka pendek, antara lain :

untuk mencapai target penjualan kamar dan pendapatan di bidang perhotelan dengan cara meningkatkan kualitas pelayan hotel, mengusahakan pengelolaan hotel seprofesional mungkin dengan selalu memperbaiki dan mengamati naik turunnya income (pendapatan) sepanjang tahun serta menghindari pemborosan.

#### 2. Tujuan jangka Panjang

Acuan yang dipakai Hotel Bandung Permai untuk mencapai jangka panjang antara lain:

memperluas bidang usaha hotel, seperti; coffee shop, persewaan hall dan kegiatan lain secara intensive, menekan pengeluaran atau biaya seminimal mungkin untuk memperoleh keuntungan atau pendapatan semaksimal mungkin demi peningkatan dan kemajuan hotel.

### 3.1.2. Lokasi Hotel

Hotel Bandung Permai terletak di sebelah barat kota Jember yang berjarak sekitar 5 kilometer dari pusat kota tepatnya di jalan Hayam Wuruk no.38 Jember. Penentuan lokasi tersebut dipandang strategis karena mudah dijangkau baik oleh kendaraan umum atau kendaraan pribadi. Selain itu Hotel Bandung Permai juga tepat berada di seberang jalan pusat perbelanjaan yaitu toko gudang rabat "Alfa". Sedangkan di sebelah utara hotel adalah areal persawahan yang luas sehingga para tamu bisa melihat pemandangan sawah yang menghijau.



### 3.1.3. Jenis Kamar Hotel

Hotel Bandung Permai mempunyai empat jenis kamar antara lain:

- standar room,
- superior room,
- junior room,
- executivesuite room.

Untuk fasilitas extra bed dikenakan biaya Rp. 50.000 per kamar.

### 3.2. Klasifikasi Hotel Bandung Permai

Klasifikasi hotel adalah suatu sistem pengelompokkan hotel ke dalam kelas-kelas tertentu atau ke dalam tingkatan tertentu. Klasifikasi hotel di Indonesia diatur dalam surat keputusan Menhub dengan nomor PM.10/Pw.01/Pdb.77 yaitu penilaian klasifikasi secara minimum didasarkan pada:

1. Jumlah kamar
2. Fasilitas
3. Peralatan yang tersedia
4. Mutu pelayanan

Berdasarkan pada penilaian tersebut, hotel-hotel yang ada di Indonesia digolongkan menjadi :

- a. Hotel kelas melati I, Melati II, melati III
- b. Hotel bintang I, bintang II, bintang III, bintang IV, bintang V

Berdasarkan klasifikasi tersebut di atas Hotel Bandung Permai termasuk klasifikasi hotel berbintang III. Syarat-syarat untuk menjadi hotel berbintang III adalah sebagai berikut :

1. Minimal memiliki 30 kamar standar
2. Minimal memiliki 2 kamar suite.
3. Tiap kamar harus ada kamar mandinya.

4. Luas kamar standar minimum 24 m<sup>2</sup>.
5. Luas kamar suite minimum 48 m<sup>2</sup>.

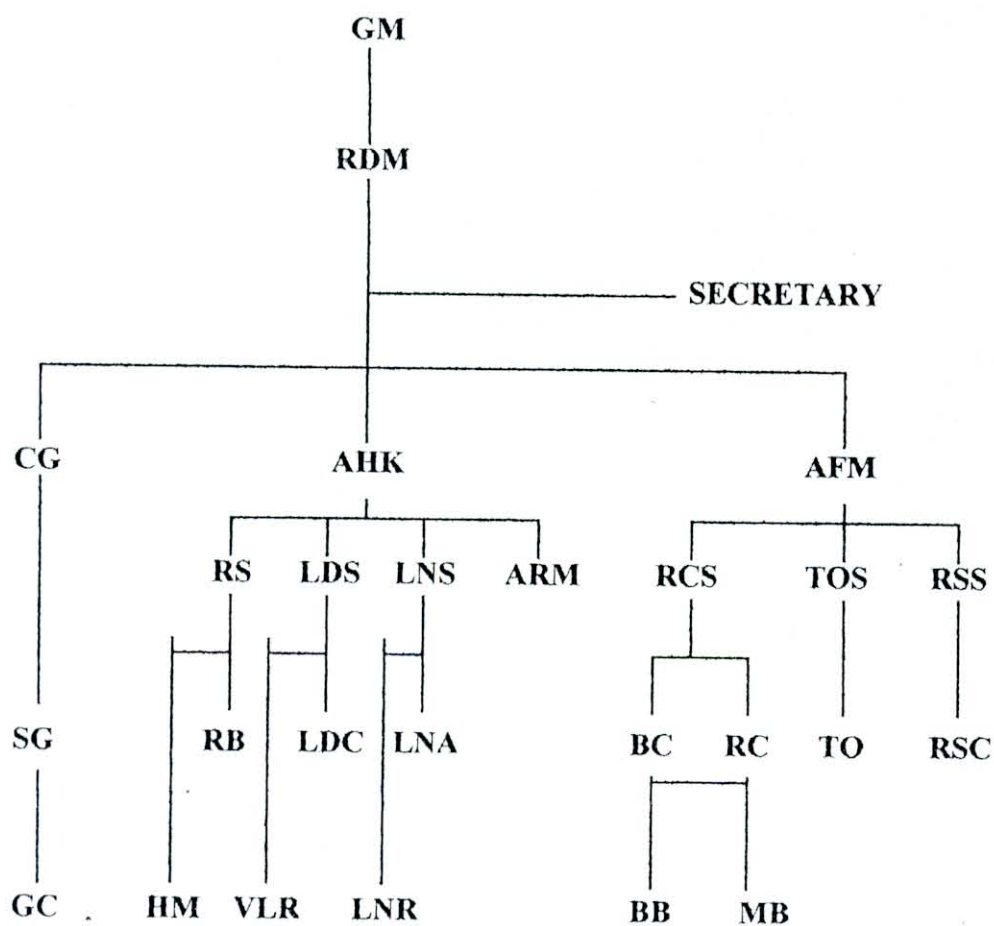
### 3.3. Struktur Organisasi Hotel Bandung Permai

Struktur organisasi hotel adalah susunan para pemegang fungsi atau jabatan dari tingkat paling atas sampai tingkat paling bawah di dalam suatu organisasi hotel. Pada dasarnya struktur organisasi pada masing-masing hotel mempunyai kesamaan, tetapi bentuk organisasi hotel berbeda-beda antara yang satu dengan yang lainnya, hal ini disebabkan antara lain:

1. jenis hotel,
2. ukuran besar kecilnya hotel,
3. sistem manajemen.

Peranan struktur organisasi pada suatu hotel sangat penting. Dengan adanya struktur organisasi dapat diketahui dengan jelas tugas dan tanggung jawab yang diemban oleh para tenaga kerja di hotel tersebut. Sehingga setiap fungsi dan kesatuan tanggung jawab dapat diarahkan demi tercapainya tujuan hotel. Selain itu koordinasi dapat dilaksanakan dengan mudah yang akan mendidik dan mendorong semangat bagi setiap departemen di dalam hotel untuk saling bekerja sama sehingga akan tercipta kerjasama dan kekompakan kerja dalam organisasi hotel tersebut.

Di bawah ini adalah gambar Struktur Organisasi Hotel Bandung Permai :



— Keterangan :

- GM : General Manager
- RDM : Room Division Manager
- AHK : Assistant House Keeper
- RS : Room Supervisor
- RB : Room Boy

HM	: House Man
LDS	: Laundry Supervisor
LDC	: Laundry Captain
VLR	: Vallet Runner
LNS	: Linen Supervisor
LNA	: Linen Attendant
LNR	: Linen Runner
ARM	: Assistant Recreation Manager
CG	: Chief Gardener
SG	: Supervisor Gardener
GC	: Gardener
AFM	: Assistant Front Office Manager
RCS	: Reception Supervisor
BC	: Bell Captain
RC	: Receptionist
BB	: Bell Boy
MB	: Mailing Boy
TOS	: Telephone Operator Supervisor
TO	: Telephone Operator
RSS	: Reservatioan Supervisor
RSC	: Reservatioan Crew

### 3.3.1. Pembagian Jam Kerja di Hotel Bandung Permai

Pembagian jam kerja di suatu hotel berdasarkan peraturan pemerintah mengenai ketenagakerjaan dalam satu hari maksimal 8 jam kerja termasuk 1 jam istirahat.



Hotel Bandung Permai beroperasi selama 24 jam dalam sehari, maka pengaturan jam kerja karyawan terbagi dalam tiga shift (putaran) yaitu:

- shift pagi : 06.00-14.00 WIB
- shift siang : 14.00-22.00 WIB
- shift malam : 22.00-06.00 WIB

Untuk karyawan wanita berlaku jam kerja pagi dan siang dengan ketentuan :

- pagi : 06.00-14.00 WIB
- siang : 14.00-21.00 WIB

Masing-masing karyawan mendapatkan libur (*off*) satu hari dalam setiap minggunya.

Untuk para stafnya seperti : general manager, sekretaris, personalia, manager dari masing-masing departemen berlaku jam kerja 08.00-16.00 WIB kecuali hari sabtu pukul 08.00-14.00 WIB. Dan mereka memperoleh hari libur pada hari minggu dengan hari besar lainnya.

Disamping jam kerja tersebut di atas, terdapat juga jam kerja lembur. Untuk mendapatkan kerja lembur terlebih dahulu harus dikonfirmasi dengan chief departement-nya untuk disesuaikan dengan jadwal yang telah ditentukan. Dan mereka dapat memilih mendapatkan upah lembur atau hari libur sebagai ganti kerja lembur.

### 3.3.2. Kesejahteraan Karyawan

Untuk menunjang dan memperoleh kemajuan dan kualitas yang baik, kreatif dan produktif dalam bekerja maka setiap karyawan Hotel Bandung Permai diberikan fasilitas-fasilitas yang dapat menunjang kehidupan karyawan dan keluarganya. Fasilitas-fasilitas tersebut dimaksudkan untuk menyeimbangkan antara kebutuhan jasmani dan rohani.

Fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh Hotel Bandung Permai adalah :

1. Ansuransi tenaga kerja dan kesehatan
2. Tunjangan hari raya
3. Pakaian dinas karyawan
4. Keamanan karyawan
5. Pengobatan dan perawatan
6. Santunan Kematian
7. Latihan kerja dalam peningkatan mutu, keahlian dan ketrampilan karyawan.

#### 3.4. Departemen-Departemen dan Bagian-Bagian Hotel Bandung Permai

Ada sembilan departemen dan bagian yang berperan dalam operasional Hotel Bandung Permai, yaitu: (1) Front office departement, (2) Food and beverage departetment, (3) House keeping depatement, (4) Engineering, (5) Laundry, (6) Security, (7) Accounting, (8) Store room, dan (9) Stewarding. Dan kesembilan departemen atau bagian tersebut masing-masing akan dijelaskan dibawah ini.

##### 1. Front Office Departement

Merupakan bagian hotel yang menjadi ujung tombak dan segala sesuatu yang berhubungan dengan tamu, dimulai dari saat tamu datang dan memesan kamar (*check in*) sampai tamu meninggalkan hotel (*check out*) sebagai departemen pertama kali yang berhubungan dengan tamu. Peranan front office (kantor depan) sangat vital bagi sebuah hotel. Hal ini dikarenakan front office sebagai pusat kegiatan operasional hotel yang selalu terjadi interaksi dan komunikasi antara departemen yang satu dengan yang lain serta antara pihak tamu dengan pihak hotel.

## 2. Food And Beverage Departement

Merupakan bagian yang memegang peranan penting dalam persiapan makanan serta minuman khususnya pada saat breakfast (makan pagi) yang termasuk dalam room rates (jatah kamar). Food and Beverage Departement dibagi menjadi dua, yaitu :

### a. Food and Beverage Product

Pusat kerja Food and Beverage Product adalah di Kitchen (dapur). Tugasnya adalah menyiapkan atau memproduksi makanan dan minuman yang dipesan oleh para tamu. Food and Beverage Product mempunyai bagian pastry bakery and beverages (bertugas membuat kue dan minuman) dan pastry cook (bertugas membuat makanan).

### b. Food and Beverage Service

Tugas dari bagian food and beverage service adalah melayani segala keperluan atau pesanan makanan dan minuman dari para tamu. Pelayanan yang diberikan oleh food and beverage service adalah bagian seperti coffee shop, restoran, room service (layanan kamar), pesanan dari kolam renang dan lain-lain.

## 3. House keeping Departement

Merupakan bagian yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian dan keperluan tamu hotel secara menyeluruh di dalam kamar hotel. Selain itu, tugas house keeping departement adalah juga menyediakan pakaian seragam staf hotel, linen-linen hotel dan dekorasi-dekorasi hotel.

## 4. Engineering

Bagian hotel yang bertugas menangani segala masalah yang berhubungan dengan sarana listrik, peralatan elektronik serta mesin. Bagian ini akan bekerja apabila ada peralatan hotel yang mengalami kerusakan teknis



seperti lampu yang padam,\* tidak bekerjanya Air Conditioner (AC) dan kerusakan-kerusakan lainnya.

5. Laundry

Bagian hotel yang menangani pencucian pakaian. Jasa laundry diberikan apabila ada tamu yang minta untuk dicucikan pakaiannya dengan biaya tertentu sesuai dengan jenis pakaiannya.

6. Security

Bagian hotel yang bertanggung jawab atas keamanan lingkungan hotel, pos atau tempat security bertugas berada di bagian depan hotel, sehingga mereka dengan mudah mengamati setiap tamu yang keluar masuk hotel. Keberadaan security sangat penting demi menjaga keselamatan para tamu dan karyawan.

7. Accounting

Merupakan bagian hotel yang mengelola keuangan hotel baik pengeluaran maupun pendapatan hotel. Perputaran keuangan dikontrol secara seksama agar dapat menekan pengeluaran seminimal mungkin dan mendapatkan keuntungan maksimal.

8. Store Room

Merupakan bagian hotel yang menyimpan dan menyediakan seluruh peralatan hotel seperti dishes (peralatan makan), napkin (serbet), table mat (taplak meja), tray (baki) dan lain-lain.

9. Stewarding

Merupakan bagian hotel yang menyuplai seluruh peralatan makan dan alat penyaji bersih setiap habis dipakai.



### 3.5. Hasil Produksi Hotel

Bidang perhotelan merupakan suatu perusahaan yang menghasilkan produk yang berbentuk jasa. Target utama penjualan jasa hotel adalah penjualan kamar yang merupakan input hotel, sedangkan jasa pelayanan yang diberikan pada tamu adalah output dari hasil produksi hotel. Hotel Bandung Permai menitikberatkan pada penjualan kamar dan hasil produksi hotel yang lain, meliputi :

1. Room atau kamar merupakan sumber pendapatan utama yang paling besar dari hotel.
2. Maribaya Coffee Shop merupakan informal restoran yang ada di hotel Bandung Permai yang siap melayani tamu selama 24 jam. Restoran ini juga menyediakan mini bar yang menyediakan berbagai macam "Liquor" (minuman beralkohol) dan berbagai macam masakan khas Indonesia, Cina ataupun Eropa.
3. Lounge Bar merupakan tempat untuk memesan minuman yang disediakan hotel Bandung Permai yaitu berupa minuman segar, soft drink, dan snack (makanan ringan).
4. Nirwana Convention Hall merupakan ruangan yang berbentuk aula yang disediakan hotel untuk multievent (berbagai macam acara) dalam skala besar dengan kapasitas sekitar 400-800 orang.
5. Hevana Room merupakan ruangan yang disewakan untuk acara-acara penting yang berkapasitas 100-200 orang.
6. Paradiso Room merupakan ruangan yang lebih kecil untuk pertemuan berskala kecil dengan kapasitas 10 sampai 30 orang.
7. Business Centre merupakan fasilitas yang disediakan hotel untuk keperluan bisnis seperti seminar atau dialog bidang usaha.
8. Drug Store merupakan tempat penjualan obat-obatan yang ada di hotel.

9. Fitness Centre merupakan fasilitas hotel yang berupa ruangan untuk berolah raga kebugaran.
10. Parking Area merupakan tempat parkir yang disediakan hotel yang bisa menampung 80 sampai 100 kendaraan roda empat.
11. Save Deposit Box merupakan tempat penyimpanan barang-barang berharga milik tamu.
12. Swimming Pool merupakan kolam renang yang disediakan gratis (*free of charge*) untuk tamu hotel, sebagai fasilitas hotel tetapi dikenakan biaya untuk umum.
13. Credit Card merupakan berbagai macam kartu kredit yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran di hotel Bandung Permai seperti BCA card, Visa card dan Master card.
14. Reservation merupakan biro perjalanan yang terdapat di Hotel Bandung Permai.
15. Laundry Service merupakan jasa pencucian pakaian untuk tamu dengan biaya tertentu.

## **BAB IV**

### **KEGIATAN PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA NYATA**

Bab ini akan membicarakan tentang kegiatan-kegiatan yang ada di Food and Beverage Departemen selama mahasiswa melakukan pelaksanaan PKN, yaitu mengenai tugas dan sikap pramusaji, kegiatan di Maribaya Coffee Shop, pengertian dan hal-hal yang menyangkut Room Service.

#### **4.1. Tugas dan Sikap Sebagai Pramusaji atau Waiter/Waiters**

Seluruh unsur atau siapa saja yang terlibat dalam pengoperasional sebuah restoran mempunyai suatu komitmen yang kuat yakni memberikan pelayanan yang terbaik terhadap tamu yang datang, agar mereka merasa puas pada saat meninggalkan restoran. Pramusaji adalah karyawan yang berhubungan langsung dengan tamu dengan memberikan makan dan minum, agar tamu mendapatkan pelayanan yang baik maka pramusaji harus melaksanakan enambelas tugas dan tanggung jawab dari tamu yang datang ke restoran sampai meninggalkan restoran dan harus mempunyai sikap yang baik.

##### **4.1.1. Tugas dan tanggung jawab pramusaji**

Ada enambelas tugas dan tanggung jawab yang harus di kerjakan seorang pramusaji atau waiter/waiters, yaitu :

1. Memberi salam kepada tamu yang datang
2. Mencarikan meja untuk tamu
3. Memberikan daftar menu kepada tamu
4. Mengisi air putih pada gelas water goblet
5. Menanyakan menu yang dipilih oleh tamu ke dapur
6. Menyajikan menu yang telah siap kepada tamu



7. Memperhatikan dengan seksama setiap meja, apabila ada tamu yang memerlukan bantuan dan dengan segera dibantu
8. Membawa order yang dipesan tamu ke dapur
9. Menanyakan pada tamu apakah ada order tambahan
10. Segera menyingkirkan piring dan peralatan makannya bila tamu sudah selesai dengan acara makannya
11. Memberikan daftar menu lagi agar tamu memesan desert (makanan pencuci mulut)
12. Segera memberikan bill yang harus dibayar oleh tamu bila tamu menyatakan sudah selesai dengan makanannya
13. Meletakkan piring dan peralatan makan lainnya ke dalam trays untuk dibersihkan
14. Memberikan dan merapikan meja setelah digunakan untuk makan
15. Memasang table dan meletakkan table accessoris dan letakkan asbak jika tamu akan merokok
16. Mengisi condiment seperti lada dan garam, semua condiment harus tetap terisi penuh.

#### 4.1.2. Sikap sebagai seorang pramusaji

Karyawan yang paling sering berhubungan dengan para tamu adalah pramusaji. Oleh karena itu seorang pramusaji dituntut untuk bersikap:

##### 1. Jujur

Kejujuran ini berlaku baik pada saat melayani tamu, terhadap rekan sekerja, atasan dan pemilik restoran ( manajemen ).

##### 2. 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.



3. Dapat bekerja sama  
Bekerja sama yang dimaksudkan disini adalah bekerja sama dalam hal positif untuk memajukan perusahaan. Tidak mementingkan diri sendiri apabila seorang rekan memerlukan bantuan maka dengan cepat membantu.
4. Tampil secara bersih.  
Pada saat bekerja seorang pramusaji harus memelihara kebersihan. Dengan memelihara keberhasilan sebaik mungkin maka akan tercapai hubungan yang alamiah antar manusia. Gigi dan napas yang kurang bersih akan menyebabkan seseorang tanpa sengaja menutup hidung, hal itu sama sekali tidak boleh terjadi pada seorang pramusaji. Kebersihan yang dimaksud dari seorang 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.
5. Pramusaji juga sebagai penghubung.  
Seorang pramusaji merupakan penghubung antara tamu dengan pihak manajemen. Dengan kata lain, seorang pramusaji hendaknya dapat bekerja secara cepat, tepat, aman serta ramah terhadap para tamu. Kepuasan tamu bukanlah semata-mata karena makanan atau minuman yang disajikan, melainkan juga bagaimana anda berhubungan secara harmonis dengan para tamu.
6. Tugas lain seorang pramusaji.  
Para pramusaji sudah mulai bekerja sebelum restoran itu sendiri dibuka. Mereka melakukan pekerjaan persiapan sebelum melayani tamu seperti membersihkan ruangan restoran, membersihkan alat makan/saji, memeriksa kekurangan restoran secara umum dan merapikan kembali restoran setelah tutup.

#### 4.2. Kegiatan di Maribaya Coffee Shop

Untuk restoran yang sifatnya tidak formal hotel menyediakan fasilitas seperti Coffee shop, Tavern, Coctail lounge, Pool Snack Bar, dan Room Service. Di hotel Bandung Permai terdapat salah satu fasilitas yaitu Coffee Shop yang bernama Maribaya Coffee Shop. Coffee Shop adalah suatu usaha di bidang makanan yang dikelola secara komersial yang menawarkan jasa pelayanan 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 dua puluh empat jam maka coffee shop tetap buka ketika restoran resminya sudah tutup. Berbagai jenis makanan dapat ditemukan di dalam operasional sebuah coffee shop. Di beberapa hotel, makanan dipersiapkan di dapur khusus yang lokasinya biasanya di belakang coffee shop itu sendiri. Sedangkan hotel yang operasionalnya tidak begitu besar akan mempergunakan dapur utama sebagai tempat menyiapkan makanan, setelah makanan jadi baru dikirim ke coffee shop. Untuk menjaga agar makanan tersebut tetap hangat dan segar maka makanan harus disimpan di dalam mesin pemanas sedangkan makanan yang disajikan dalam keadaan dingin akan disimpan di lemari pendingin. Agar tamu tertarik untuk menikmati hidangan, walaupun di belakang coffee shop tidak ada dapur khusus, maka oleh pihak manajemen suasana dibuat sedemikian rupa dengan tetap ada koki atau hidangan tertentu yang dipanaskan dan disengaja mengeluarkan aroma tertentu untuk menambah selera makan para tamu dan pengunjung.

Adapun kegiatan di Maribaya Coffee Shop selama PKN antara lain :

1. Menunggu tamu yang akan datang ke coffee shop
2. Mengambil order, jika ada tamu yang memesan makanan atau minuman.
3. Melayani dengan segera ketika order yang dikirim ke dapur sudah siap.

4. Segera membersihkan dan merapikan meja, bila tamu sudah meninggalkan coffee shop.
5. Memahami dan mengetahui daftar menu yang ada dengan harganya.
6. Melakukan pekerjaan-pekerjaan lain agar operasional coffee shop berjalan lancar.

#### 4.3. Room Service

Salah satu pelayanan hotel yang dapat dinikmati dan diminta oleh para tamu dalam kamar hotel yaitu pelayanan 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. Letak atau area room service adalah dekat main kitchen (dapur utama) dan dekat service bar.

##### 4.3.1. Cara Pemesanan di Room Service

Cara pemesanan hidangan di room service yaitu dengan cara melalui telepon yang langsung berhubungan dengan food and beverage service departement, pemesanan tersebut diterima oleh seorang petugas yaitu order taker.

Order taker akan menulis pesanan tamu di-order slip sebanyak rangkap tiga, masing-masing order slip itu terdiri dari :

1. Lembar kesatu dikirim ke kasir untuk dibuatkan guest bill (bon makan untuk tamu),
2. Lembar kedua dikirim ke dapur (kitchen) dan,
3. Lembar ketiga untuk pramusaji.

Adapun cara menerima telepon di room service adalah:

1. Tidak dibenarkan telepon berdering lebih dari satu kali.



2. Ucapkan jati diri yaitu room service
3. Ucapkan salam selamat pagi, siang atau malam.
4. Sebutkan nama order taker seperti misalnya, Ningrum speaking, may I help you sir / madam ?
5. Pada saat menerima telepon tidak dibenarkan mengunyah makanan, permen karet dan sejenisnya.
6. Perhatikan pembicaraan tamu.
7. Beri saran bagi tamu yang sulit dalam memilih hidangan.
8. Ulangi sekali lagi permintaan atau pesanan tamu, agar tidak terjadi kesalahan.
9. Ucapkan terima kasih sebelum menutup telepon.
10. 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 room service.

#### 4.3.2. Daftar Menu

Ada empat macam menu yang disajikan di room service antara lain:

1. Doorknop menu (menu khusus untuk sarapan pagi).
2. A'la Carte, menu makan pagi, makan siang dan makan malam. Pada jenis menu seperti ini tersedia daftar makanan dari makanan pembangkit selera, makanan utama, makanan penutup dan jenis-jenis minuman lainnya. A'la carte menu disajikan di coffee shop dan room service.
3. Table d'hote, menu untuk makan pagi, makan siang dan makan malam adalah makanan dengan harga tetap dimulai dari makanan pembangkit selera, makanan utama dan makanan penutup.



4. Drink List : daftar minuman.

5. Pastry (daftar roti dan kue)

#### 4.3.3. Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan di room service berbeda dengan pelayanan di restoran. Adapun jenis pelayanan yang ada di room service hanya terdiri dari dua macam service yaitu:

1. Tray service, yaitu pelayanan yang mana hidangan diantarkan ke kamar tamu dengan menggunakan tray (nampan). Jenis pelayanan ini digunakan apabila pesanan tamu dengan jumlah sedikit.
2. Trolley service, yaitu pelayanan yang mana hidangan yang diantar ke kamar tamu dengan menggunakan trolley atau sering juga disebut kereta dorong. Jenis pelayanan ini digunakan apabila penesanan tamu dengan jumlah banyak.

#### 4.3.4. Prosedur Pelayanan dalam Room Service

Room service hanya memberikan pelayanan pada tamu kamar, ada enam prosedur yang harus dilaksanakan, yaitu :

1. Tamu memesan hidangan dapat melalui telepon atau door knob menu
2. Order taker menuliskan pesanan tamu ke order slip (order slip terdiri dari tiga rangkap yang didistribusikan ke dapur atau ke bar, kasir serta ke pramusaji).
3. Pramusaji menyiapkan pesanan tamu di dapur (kitchen) yang disesuaikan dari order slip atau ke bar (service bar) jika tamu memesan minuman yang mengandung alkohol. Letak dari service bar diantara room service station dengan dapur. Dan service bar tersebut tidak melayani tamu secara langsung.

4. Jika makanan sudah siap dari dapur, maka hidangan di bawa kembali ke room service station untuk diperiksa kembali apakah sudah sesuai dengan pesanan tamu setelah itu pramusaji melengkapi dengan alat makan, serta makanan penyertanya atau bumbu penyedapnya (condiment) seperti : sambal, saus tomat, tabasco dan lain-lain.
5. Setelah siap, pramusaji ke kasir (room service cashier) untuk mengambil guest bill dan menstempel guest bill jam pengantaran makanan ke kamar tamu.
6. Hidangan diantar ke kamar tamu.

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

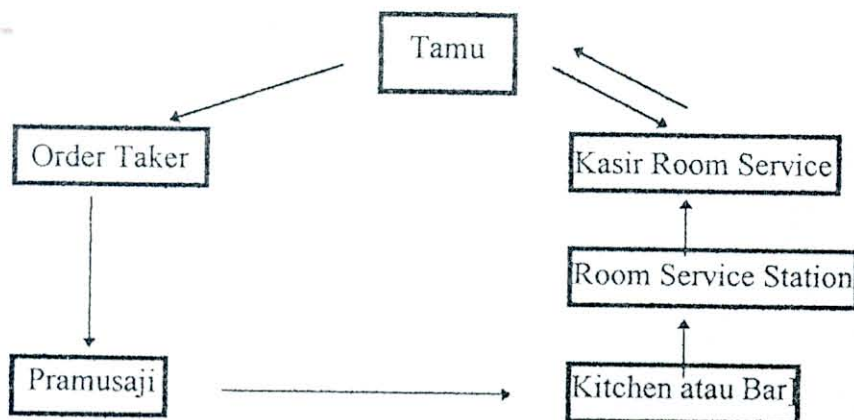
Dalam pelaksanaan pelayanan hidangan di kamar tamu, ada sepuluh tata cara pelayanan yang harus diperhatikan dan dilaksanakan sebaik-baiknya oleh para pramusaji, yaitu:

1. Pramusaji mengetuk kamar tamu sebanyak tiga kali sambil menyebutkan jati diri (room service).
2. Setelah tamu membukakan pintu, pramusaji mengucapkan salam kepada tamu tersebut (selamat pagi, selamat siang, atau selamat malam tergantung dari waktu pengantarannya).
3. Pramusaji menanyakan kepada tamu hidangan akan diletakkan dimana.
4. Jika tamu mengatakan terserah dengan pramusaji meletakkan hidangan tersebut di dekat jendela yang menghadap ke luar, yang dimaksud pada saat tamu menikmati hidangannya, tamu juga dapat melihat pemandangan ke luar.
5. 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 lepas dari kaitannya.

6. Tanyakan juga kepada tamu apakah memerlukan pelayanan pada saat menikmati hidangan dari pramusaji. Jika tidak maka pramusaji memberikan guest bill kepada tamu untuk ditandatangani (kebanyakan hotel, tamu tidak dibenarkan melakukan pembayaran tunai agar memudahkan pengontrolan keuangan ).
7. Sebelum meninggalkan kamar tamu, pramusaji mematikan alat pemanas (heater atau rechaud) yang terletak di sebelah bawah trolley. Hal tersebut dilakukan agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan seperti hidangan hangus atau terjadi kebakaran.
8. Setelah itu pramusaji memberikan “magic word-nya” have nice day kepada tamu, dan mengucapkan salam sekali lagi kepada tamu.
9. Pramusaji meninggalkan kamar tamu, dan menutup kembali pintu kamar tamu dengan perlahan.
10. Pramusaji kembali ke kasir room service untuk menyerahkan guest bill dan kembali ke room service station.

#### 4.3.6. Skema Pelayanan Room Service





Perlu diketahui, bahwa tamu yang memesan hidangan melalui room service terdapat beberapa kemungkinan antara lain, tamu malas makan di restoran karena :

1. sakit
2. tidak mempunyai waktu banyak
3. malas bertemu dengan orang banyak

Ditinjau dari harganya, harga hidangan di room service lebih mahal dibandingkan dengan harga hidangan di restoran. Hal ini dikarenakan pengantaran hidangan yang cukup jauh dan memerlukan waktu yang cukup lama yang dipergunakan pramusaji.

#### **4.4. Kerja Sama Room Service dengan Bagian Lain**

Setiap bagian departemen sebuah hotel tidak dapat beroperasi atau bekerja sendiri. Dalam sub bab ini menjelaskan kerjasama room service dengan bagian yang lain, dan hal ini adalah salah satu contoh dan bukti bahwa setiap departemen dalam hotel harus saling mendukung dan bekerjasama agar terjadi kelancaran operasional sebuah hotel. Operasional room service tidak dapat berjalan dengan lancar apabila tidak didukung dengan bagian lainnya, karena tidaklah mungkin segala sesuatu yang berkaitan dengan room service dapat dikerjakan sendiri tanpa adanya kerjasama dengan bagian lain.

Misalnya room service mendapat kendala dengan air conditioner yang tidak dingin maka room service meminta bantuan kepada bagian engineering begitu juga room service membutuhkan linen yang bersih, tidak mungkin room service mencuci linen-linen yang kotor yang telah dipergunakan untuk kegiatannya, namun room service mengirim linen yang kotor kepada bagian laundry dan mengambil linen yang bersih dari laundry pula. Adapun bagian-bagian yang bekerja sama dengan room service adalah sebagai berikut :



1. House keeping. Jika room service memerlukan bunga untuk hiasan trolley, maka room service menghubungi bagian house keeping (tata graha), atau tamu memerlukan linen-linen yang bersih, maka room service menghubungi bagian laundry (laundry adalah salah satu bagian dari house keeping).
2. Front Office. Kerjasama antara room service dengan front office jika ada tamu yang membayar hidangannya hanya dengan tanda tangan, maka guest bill-nya oleh room service casier diberikan dengan segera ke front service, untuk ditagihkan pada waktu tamu check out. Begitu juga bila ada tamu VIP, front office memberi informasi kepada bagian room service, bahwa ada tamu VIP yang harus diberikan Compliment seperti fruit basket, bunga dan lain-lain.
3. Accounting. Kerjasama antara room service dengan accounting adalah mengenai pembayaran tamu yang memesan hidangan melalui room service. Room service tidak menyimpan guest bill atau uang tunai, semua urusan mengenai keuangan khususnya mengenai pembayaran tamu adalah cashier (cashier dalam struktur organisasinya dibawah accounting, bukan dibawah dibawah pengawasan room service).
4. Engineering. Seperti yang telah dijelaskan diatas bahwa kerjasama antara room service dengan enginnering adalah room service mempunyai kendala, misalnya dengan air conditioner-nya yang rusak, lampu yang mati, kursi atau trolley yang rusak dan lain-lain.
5. Steward. Kerjasama antara room service dengan steward adalah mengenai penyediaan alat saji atau makan yang dipergunakan untuk opsional sehari-hari. Untuk alat-alat tersebut yang telah dipergunakan oleh tamu, maka room service mengirimkan alat-alat tersebut ke bagian steward dan mengambil alat-alat yang bersih.

6. Pastry. Untuk keperluan pemesanan roti dan kue untuk tamu, maka room service menghubungi bagian pastry untuk menyediakan pesanan tamu tersebut.
7. Store. Apabila persediaan hampir habis seperti condiment (chili sauce, tabasco, salt & pepper, tomato sauce, kacang, paper tissue dan lain-lain) maka room service menghubungi bagian store (gudang).
8. Service bar. Bagi para tamu yang memesan minuman beralkohol maka room service memesan minuman tersebut pada bagian service bar. Service bar tersebut berada diantara Main Kitchen (dapur utama) dengan room service area. Service bar dalam operasionalnya tidak melayani tamu secara langsung.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Setelah pelaksanaan Praktek Kerja Nyata di Hotel Bandung Permai, yang mengambil spesifikasi pelaksanaan operasional food and beverage service, maka kesimpulan yang dapat ditarik oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Food and Beverage Departement merupakan salah satu bagian atau departemen yang sangat penting artinya bagi hotel karena merupakan sumber keuntungan (outlet) yang kedua setelah penjualan kamar (room sales). Food and Beverage Departement sebagai departemen yang bertanggung jawab di dalam penanganan pelayanan makan dan minum, terbagi dalam dua sub departemen yang tidak bisa dipisahkan, yaitu:
  - a. Sub departemen food and beverage product, sebagai sub departemen yang menangani penyiapan dan pengolahan makanan. Kegiatan operasionalnya dilaksanakan pada dapur (kitchen).
  - b. Sub departement food and beverage service, sebagai sub departemen yang langsung berinteraksi atau berhubungan langsung dengan tamu melalui tugas penghidangan dan penyajian makanan-minuman kepada tamu. Kegiatan operasionalnya dilaksanakan pada ruangan makan (restoran).
2. Fungsi food and beverage service relatif tidak dapat digantikan oleh fungsi dari departemen yang lainnya, karena keberhasilan setiap kegiatan operasional yang dilaksanakan di restoran banyak ditentukan oleh kemampuan seorang pramusaji dalam menerapkan pengetahuan tentang prosedur dan etika serta penggunaan segala peralatan yang kesemuanya



- memiliki standar internasional, sehingga fungsi seorang pramusaji membutuhkan pendidikan khusus serta pengalaman yang cukup lama.
3. Terdapat sembilan departemen atau bagian yang berperan dalam operasional hotel Bandung Permai, yakni Front office departement, food and beverage departement, house keeping departemet, Engginering, Laundry, security, accounting, store room dan stewarding. Masing-masing departemen saling terkait dan menjalin kerjasama dalam memberikan pelayanan kepada tamu.
  4. Sistem perencanaan harga kamar yang diterapkan oleh hotel bandung permai adalah kombinasi antara continental plan dan bermuda plan, yaitu harga kamar sudah termasuk makan pagi (breakfast) yang menawarkan tiga pilihan menu, yakni menu: continental breakfast, American breakfast ataupun Indonesia breakfast.

## 5.2. Saran

Agar tercapai keberhasilan serta kelancaran pelaksanaan operasional di dalam food and beverage departement khususnya dan pencapaian tujuan hotel pada umumnya, kiranya saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Perlu meningkatkan mutu pelayanan. Dengan pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan bagi pengunjung, sehingga mereka akan mempertimbangkan untuk tinggal lebih lama. Disamping itu dengan pelayanan yang baik tersebut akan memperkecil kemungkinan terjadinya keluhan.
2. Perlu peningkatan etos kerja dari setiap karyawan disemua departemen serta memiliki komitmen yang kuat yakni memberikan pelayanan yang terbaik terhadap tamu dan tidak semata-mata hanya untuk mendapatkan tip dari tamu. Karena itu perlu disadari bahwa setiap karyawan (baik langsung atau



tidak langsung berhubungan dengan tamu) mengemban tanggung jawab secara moral untuk menjaga nama baik atau citra hotel.

3. Kelengkapan peralatan yang sesuai dengan standar internasional, baik peralatan yang digunakan pada restoran maupun dapur adalah perlu untuk diperhatikan agar pelaksanaan operasional di dalam food and beverage departement berjalan secara baik dan lancar.

## DAFTAR PUSTAKA

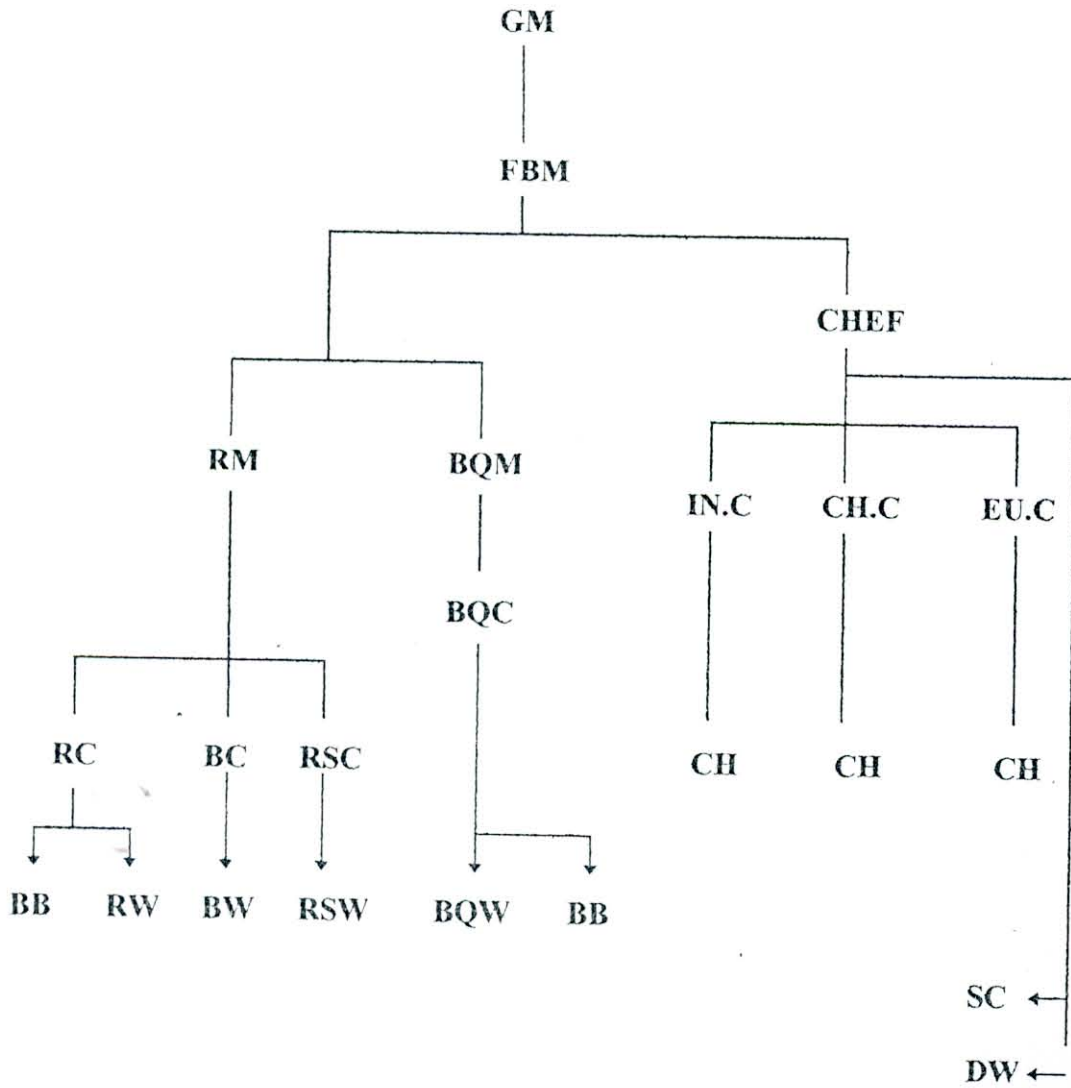
Endar Sugiarto.Ir, BA, Sri Sulartiningrum, BA, 1996. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. PT Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.

Mangkuwerdoyo, Sudiarto. 1999. *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*. Lembaga penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia: Jakarta.

Nengah, I Ardiaskha Ratna. 1998. *Makanan dan Menu*. Yayasan Kertha Wisata. Pusat pendidikan perhotelan dan Pariwisata Bali : Bali

Lampiran 1

### STRUKTUR ORGANISASI FOOD AND BEVERAGE HOTEL BANDUNG PERMAI JEMBER



## Keterangan :

1. GM : General Manager
2. FBM : Food and Beverage Manager
3. CHEF : Kepala Juru Masak
4. RM : Restaurant Manager
5. BQM : Banquet Manager
6. IN.C : Indonesian Cook
7. CH.C : Chinesse Cook
8. EU.C : European Cook
9. RC : Restaurant Captain
10. BC : Bar Capatain
11. BQC : Banquet Captain
12. RSC : Room Service
13. CH : Cook Helper
14. SC : Steward Captain
15. BB : Bush Boy (trainee)
16. RW : Restaurant Waiter
17. BW : Bar Waiter
18. RSW : Room Service Waiter
19. BQW : Banquet Waiter
20. DW : Down Waiter



## Lampiran 2. Guest List

01 JUNI 2000.

AFTERNOON

NO	ROOM	NAME OF GUEST	NATIONAL	PERSON	DEPARTURE	REMARKS
					DATE TIME	
1	308	MR. LIM KONG YAN	AMERICA	1	010600, 19:45	WI AMERICA
2	<del>105</del>	MR. IK HWAT IKSAN HAMILI	INDONESIA	2	010600, 12:10	WI BATAM
3	207	MR. JOHAN	INDONESIA	2	010600, 07:00	WI DENPASAR
4	<del>209</del>	MR. JOE NUGROHO	INDONESIA	2	010600, 13:30	WI JAKARTA
5	<del>103</del>	MR. MOERDJITO	INDONESIA	2	010600, 14:00	WI SUMBAWA
6	<del>104</del>	MR. BRIGJEN MARUTO	INDONESIA	2	010600, 18:20	RESV KODIM
7	<del>301</del>	MR. M KUSNO	INDONESIA	2	010600, 18:20	RESV KODIM
8	102	Mr. Wirawan Sulim	-	2	010600 1	WI KARAOKE

OJID AW 2000

Lampiran 3. Function Menu

**PT. HOTEL MODERN BANDUNG PERMAI**  
JL. HAYAM WURUK 38 JEMBER

---

FUNCTION - MENU

DATE : \_\_\_\_\_ TIME \_\_\_\_\_

CUSTOMER : \_\_\_\_\_

MENU ORDER : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

NOTE : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

CC \_\_\_\_\_ Jember, \_\_\_\_\_ 19\_\_

- GENERAL MANAGER
- CUSTOMER
- KITCHEN
- ACCOUNTING DEPT

( F&B DEPT/BANQUET SECTION )

Lampiran 4. Function Order.

**PT. HOTEL MODERN BANDUNG PERMAI**  
JL. HAYAM WURUK 38 JEMBER

F U N C T I O N O R D E R

DATE : ..... TIME.....

COUSTEMER : .....

ADDRESS : .....

TERMS OF FUNCTION : .....

RESERVATION : .....

ENTERTAINMENT / HIBURAN : .....

COMPLYMENT : .....

- C.C.
- GENERAL MANAGER
- H K DEPT
- F O DEPT
- PERSONEL DEPT
- ENGINEERING DEPT
- SECURITY DEPT
- KITCHEN
- ACCOUNTING DEPT
- \* F I L E

JEMBER, .....19.....

( F & B DEPT / BANQUET SECTION )







DAILY RESTAURANT CASHIER REPORT

NO	NO. CHECK	COVER	FOOD	BEVE- PAGE	SERVICE	F A X	CIGA- RET	OTHERS	TOTAL	CHARGE		CAHS	REMARKS
										GL	CL		

Outlet : ..... Day : ..... Date : ..... Shift : .....

REPORTED BY : \_\_\_\_\_ ACCEPTED BY : \_\_\_\_\_ ACKNOWLEDGED,

(.....) Cashier (.....) F&B Manager (.....) General Cashier