



LAPORAN PRAKTÈK KERJA NYATA

USAHA-USAHA PENINGKATAN PELAYANAN PADA
FOODS AND BEVERAGES DEPARTMENT
DI HOTEL BANDUNG PERMAI JEMBER



Disajikan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana (S1) Pariwisata
Program Studi Diploma III Pariwisata
Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Oleh :

Jince Bungawaru Sampe

NIM. 980903102152

Dosen Pembimbing

Sirajuddin, S.ST, PAR

NID : 9911276

Asal :	Hadiah	Klasifikasi 647 SAM C 0.1
Terima Tanggal :	19 OCT 2002	
No. Buk :		

PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER

2002

PERSEMBAHAN

1. Allah Bapa di surga
Atas limpahan kasih karunia serta anugerahNya yang indah ini.
2. Orangtuaku
Yang telah banyak membimbing serta mendorongku selama ini.
3. Kakak dan keponakan-keponakanku tersayang
Terimakasih segala kritikan dan perhatiannya .
4. Seseorang yang terindah
Since you came into my life, everything has changed.
5. Tyo
Apapun itu, kuharap bukan hanya sesaat saja.
6. Teman-temanku :
Ayuning, Fera, Neni, Uchem dan Yuni
Terimakasih atas semuanya dan semoga persahabatan kita tidak sampai disini.

MOTTO

**Kita biasanya menilai diri kita dari apa yang kita rasa dapat kita lakukan,
sementara orang lain menilai kita dari apa yang telah kita lakukan**

(Henry Wadsworth Long Fellow)



UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA

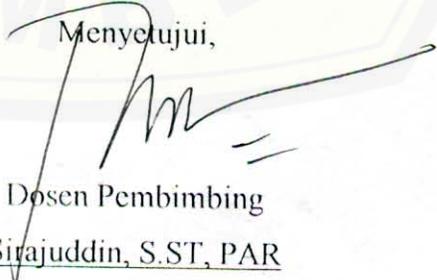
PERSETUJUAN

Telah disetujui Laporan Hasil Kuliah Kerja Program Studi Diploma III Pariwisata
Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas
Jember

Nama : Fince Bungawaru Sampe
NIM : 980903102152
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata
Judul : Usaha-usaha Peningkatan Pelayanan Pada Foods
And Beverages Department Di Hotel Bandung
Permai Jember

Jember, April 2002

Menyetujui,


Dosen Pembimbing
Sirajuddin, S.ST, PAR
NID. 9911276

UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM DIPLOMA III PARIWISATA

PENGESAHAN

Telah dipertahankan dihadapan sidang Panitia Penguji Laporan Hasil Kuliah Kerja Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

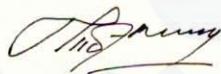
Nama : FINCE BUNGAWARU SAMPE
NIM : 980903102152
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata

USAHA – USAHA PENINGKATAN PELAYANAN PADA FOODS AND BEVERAGES DEPARTMENT DI HOTEL BANDUNG PERMAI JEMBER

Hari : Selasa
Tanggal : 22 Januari 2002
Jam : 12.00 WIB
Tempat : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember
Dan telah dinyatakan lulus.

Panitia Penguji

Anggota



Laili Zurroidah, S.Sos

Ketua



Sirajuddin, S.ST, PAR
NID.9911276

Mengesahkan,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember
Dekan



Drs. M. Moch. Toerki
NIP. 131524832

LEMBAR KERJA PENERIMAAN KOLEKSI

Tanggal terima : 14/9/01
Asal : B - H - T
Jumlah :
Exp. :
Jenis : T - R - PTI - SER

Nomor Induk : 10.236.559
10.236.560
10.236.561

Judul : Analisis dan kajian FOTD & Beretage. Departemen di Jakarta
Mekanisme KOTOMAN. Pujak. Penghasilan. Pasa & IFTA
Eksistensi dan Fungsi PPH di era dekonsentrasi
Presiden dan Gubernur. Pujak. Kembalikan. Nilai. 1996

Pengarang : Saadi Kermantun Das Purnomo W
Kurniawati H S Kurniawati H S

Tanggal :
Petugas Akusisi,
Tanggal :
Petugas Sirkulasi / Khusus

KATA PENGANTAR

Dengan rahmat Tuhan YME serta karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan kegiatan Kuliah Kerja pada hotel Bandung Permai Jember. Maksud dan tujuan penyusunan laporan ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi Diploma III (Tiga) Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Dalam laporan Kuliah Kerja ini, penyusunannya berdasarkan teori-teori yang telah diterima selama di bangku kuliah sehingga laporan ini mengangkat judul **Usaha-usaha Peningkatan Pelayanan pada Food And Beverages Department di hotel Bandung Permai Jember**, dimana dalam sebuah industri perhotelan banyak sekali kendala yang dihadapi dan dapat di katakan bahwa pelayanan merupakan kunci sukses untuk menciptakan *satisfaction* bagi pelanggan.

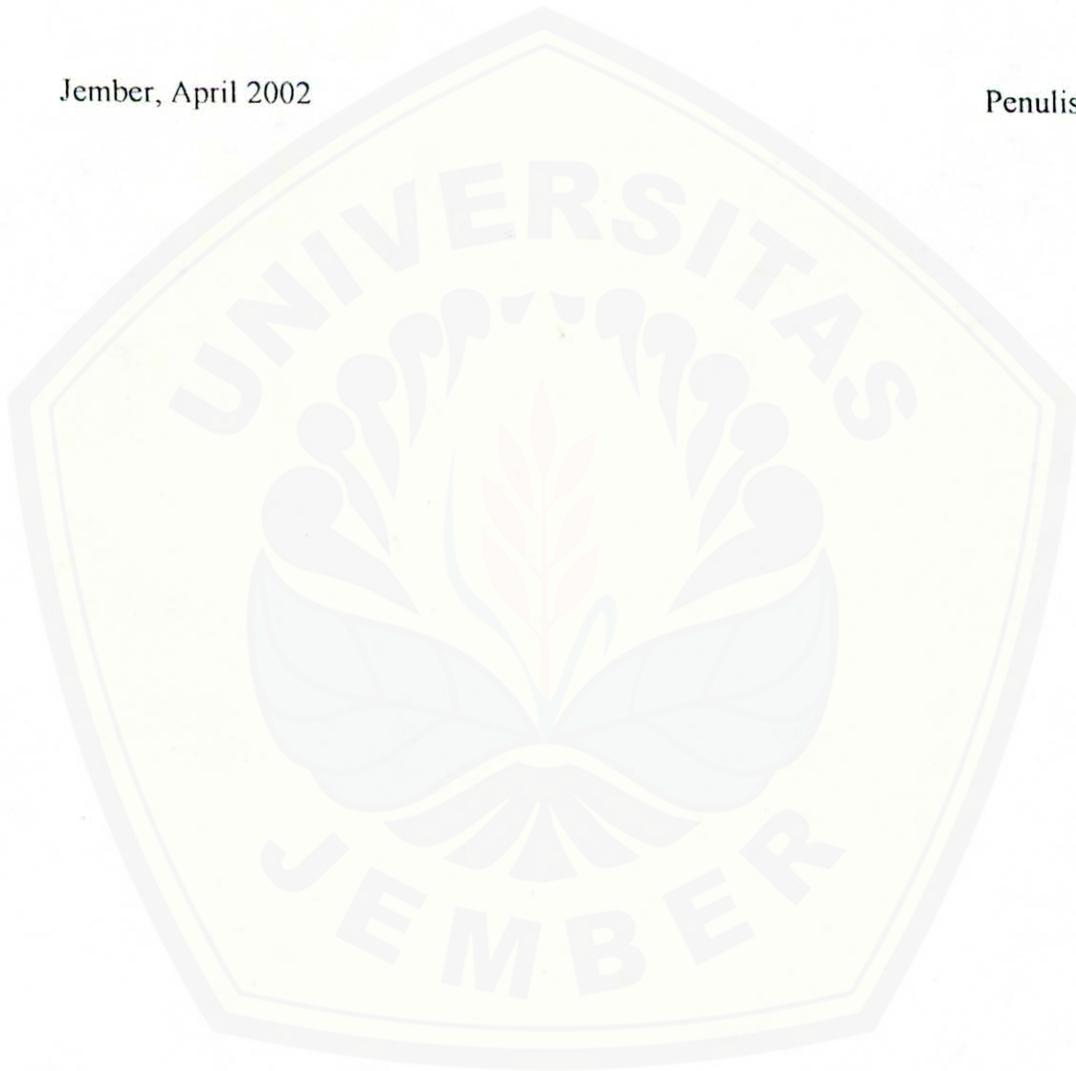
Penyusunan laporan ini melibatkan banyak pihak maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih pada :

1. Bapak Drs. H. Moch. Toerki, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Poerwanto, MA, selaku Ketua Program Studi Diploma III (Tiga) Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Bapak Sirajuddin, S.ST, PAR, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan petunjuk dalam menyelesaikan laporan ini.
4. Bapak Drs. I Ketut Mastika, selaku dosen wali.
5. Bapak Andyk Sunarto, selaku General Manager Hotel Bandung Permai Jember yang telah memberikan kesempatan dalam pelaksanaan Kuliah Kerja di hotel Bandung Permai Jember.
6. Seluruh karyawan hotel Bandung Permai Jember yang telah memberikan bantuan berupa bimbingan dalam pelaksanaan Kuliah Kerja.
7. Rekan se-almamater khususnya Diploma III (Tiga) Pariwisata angkatan 1998.

Penulis berharap laporan ini dapat memberikan deskripsi tentang peningkatan pelayanan dalam sebuah industri hotel. Dan akhirnya harapan penulis, laporan ini dapat bermanfaat bagi yang memerlukannya.

Jember, April 2002

Penulis



DAFTAR ISI

Judul	i
Persembahan	ii
Motto	iii
Persetujuan	iv
Pengesahan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Tujuan Dan Manfaat Program Kuliah Kerja	
1.2.1 Tujuan Program Kuliah Kerja	2
1.2.2 Manfaat Program Kuliah Kerja	2
II : GAMBARAN UMUM	
2.1 Gambaran Umum Hotel Bandung Permai Jember	
2.1.1 Sejarah Hotel Bandung Permai Jember	4
2.1.2 Lokasi Hotel Bandung Permai Jember	5
2.1.3 Fasilitas Hotel Bandung Permai Jember	5
2.2 Gambaran Umum Foods And Beverages Department Hotel Bandung Permai Jember	8
2.3 Visi Dan Misi Hotel Bandung Permai Jember	
2.3.1 Visi Hotel Bandung Permai Jember	9
2.3.2 Misi Hotel Bandung Permai Jember	9
2.4 Organisasi Hotel Bandung Permai Jember	
2.4.1 Struktur Organisasi Hotel Bandung Permai Jember	10
2.4.2 Struktur Organisasi Foods And Beverages Department Hotel	

Bandung Permai Jember.....	12
2.4.3 Job Discription Pada Masing-Masing Bagian.....	13
2.4.4 Pembagian Jam Kerja	22
2.4.5 Kesejahteraan Karyawan.....	23
2.4.6 Departemen-Departemen Di Hotel Bandung Permai Jember yang Saling Terkait.....	23
III : PELAKSANAAN KEGIATAN KULIAH KERJA	
3.1 Diskripsi Pelaksanaan Kuliah Kerja	
3.1.1 Usaha-usaha Peningkatan Pelayanan Pada Foods And Beverages Department Hotel Bandung Permai Jember	27
3.2 Analisis SWOT Terhadap Restoran Dalam Foods And Beverages Department Hotel Bandung Permai Jember	41
3.3 Implikasi Kebijakan Dan Penilaian Terhadap Peningkatan Foods And Beverages Department Di Hotel Bandung Permai Jember.....	43
III : PENUTUP	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Uraian Kegiatan Di Hotel Bandung Permai Jember.....	27
Tabel 2 : Matrik SWOT.....	41



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Struktur Organisasi Hotel Bandung Permai Jember 10
Gambar 2 : Struktur Organisasi Foods And Beverages Department..... 12
Gambar 3 : Alur Produk Makanan Dan Minuman..... 39





I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara yang mempunyai banyak obyek pariwisata. Obyek pariwisata ini merupakan devisa negara yang harus lebih dikembangkan keberadaannya. Hal ini sangatlah rasional karena Indonesia kaya akan bermacam-macam adat-istiadat, budaya, suku, peninggalan-peninggalan bersejarah serta keindahan alam yang sangat potensial sebagai daerah tujuan wisata. Sihite (2000).

Memasuki era milenium ketiga ini dengan perkembangan komunikasi yang semakin canggih, Indonesia harus tertantang dan mampu mempromosikan hal-hal yang berkaitan dengan bidang pariwisata ke dunia internasional. Dengan informasi semacam itu diharapkan akan mampu menarik para wisatawan berkunjung ke Indonesia. Agar wisatawan yang berkunjung ke Indonesia merasa betah maka sarana dan prasarana yang terlihat dalam industri pariwisata adalah sarana akomodasi (tempat tinggal) atau istilah yang paling umum yaitu hotel.

Perhotelan adalah industri yang sangat penting dalam dunia pariwisata. Pengelolaan hotel yang profesional akan menimbulkan kesan positif bagi wisatawan. Wisatawan akan terkesan dan ingin tinggal lebih lama apabila pelayanan yang diberikan dilakukan secara profesional terutama pada department-department yang langsung berhubungan dengan tamu. Salah satu department atau bagian yang berhubungan dengan tamu adalah Foods and Beverages Service yang pelayanannya berpusat pada restoran. Tunggal (1999).

Restoran merupakan jasa yang utama, juga dari segi pendapatan di suatu hotel. Hotel akan mendapatkan keuntungan yang banyak apabila pelayanan di restoran tersebut dilakukan secara optimal dan maksimal sesuai dengan SOP (standart operation procedure) industri perhotelan khususnya Foods And Beverages Department. Penentu citra suatu restoran adalah seorang waiter/waitress (pramusaji) yang harus memberikan pelayanan dengan sopan serta ramah. Apabila hal itu dapat

diwujudkan maka sistem pelayanan tersebut akan memberikan dan mencerminkan image (citra) yang baik pula pada suatu hotel terutama pada bagian Foods and Beverages Service. Pada bagian Foods and Beverages, peranan seorang pramusaji sangat penting dalam melayani tamu karena dari persiapan sampai penyajian hidangan dilakukan langsung oleh seorang pramusaji. Sihite (2000).

Oleh karena itu, sikap yang baik dan hati-hati dalam melayani tamu sangatlah diperlukan. Selain itu seorang pramusaji harus bisa memahami karakter atau sifat yang berbeda-beda dari setiap pengunjung atau tamu yang berkunjung untuk menghindari adanya keluhan (complaint) dari para tamu. Dapat dikatakan pula bahwa dalam melayani tamu dapat dianggap tamu itu keluarga atau diri kita sendiri. Apabila hal itu dilakukan maka kita siap menjadi seorang pramusaji yang siap dalam memberikan pelayanan dengan seprofesional mungkin. Oleh karena itu dalam penulisan laporan Kuliah Kerja Nyata ini penulis memilih judul “USAHA-USAHA PENINGKATAN PELAYANAN PADA FOODS AND BEVERAGES DEPARTEMENT DI HOTEL BANDUNG PERMAI JEMBER”.

1.2 Tujuan dan Manfaat Program Kuliah Kerja

1.2.1 Tujuan Program Kuliah Kerja

1. Untuk mengetahui sistem penanganan pelayanan secara langsung pada Foods and Beverages di Hotel Bandung Permai.
2. Agar mahasiswa dapat menerapkan secara langsung teori yang didapat selama masa pendidikan.

1.2.2 Manfaat Program Kuliah Kerja Nyata

1. Mahasiswa memperoleh kesempatan untuk mendapatkan pengalaman kerja pada suatu instansi resmi / perusahaan.
2. Memperoleh kesempatan membandingkan materi kuliah dengan praktek dan aplikasinya.

3. Untuk menambah wawasan, pengetahuan serta ketrampilan tentang sistem pelayanan dan tugas-tugas pada Foods and Beverages Departement pada Hotel Bandung Permai Jember.



II. GAMBARAN UMUM LOKASI KULIAH KERJA NYATA

2.1 Gambaran Umum Hotel Bandung Permai Jember

2.1.1 Sejarah Hotel Bandung Permai Jember.

Hotel Bandung Permai didirikan pada tahun 1982 oleh pemilik pertamanya yaitu Bapak Anjar yang berinisiatif mendirikan sekaligus memberi nama Hotel Bandung Permai Modern Permai karena pemiliknya terobsesi dengan kota Bandung yang terkenal dengan kesejukan udara serta tempat-tempat menarik lainnya, selain itu nama tersebut dipakai dengan alasan karena pemilik berasal dari Kota Bandung. Hotel ini dibangun berdasar pada tingkat hunian di kota Jember sangat terbatas tetapi perkembangan kota Jember semakin meningkat. Dengan alasan itu pemilik berharap para wisatawan tertarik dan berminat untuk singgah dan betah di Hotel Bandung Permai.

Selanjutnya perkembangan Hotel Bandung Permai dimulai dengan usaha restoran. Usaha perhotelan mulai dioperasikan bulan April 1984. Pada waktu itu pemilik dari Hotel Bandung Permai masih Bapak Anjar Wiyono yang dibantu seorang direktur yaitu Bapak Mulyana Hamid. Kemudian pada tahun 1989 seorang pengusaha yaitu Bapak Ongkharjo membeli Hotel Bandung Permai. Hotel Bandung Permai (2001).

Dengan semakin pesatnya perkembangan Hotel Bandung Permai, maka pada tanggal 1 Mei 1989 keluarga Ongkharjo memberikan kepercayaan kepada pengelolaan hotel kepada Bapak Andyk Sunarto yang menjabat sebagai General Manager. Dibawah pengelolaan dan pengawasan beliau serta kerja yang baik antar karyawan akhirnya Hotel Bandung Permai mulai berkembang dan mempunyai hubungna luas dengan hotel lain. Selain itu, dengan pengelolaan yang dipimpin oleh

Bapak Andyk Sunarto diharapkan untuk lebih memprofesionalkan sistem pelayanan di Hotel Bandung Permai Jember.

2.1.2 Lokasi Hotel Bandung Permai Jember

Hotel Bandung Permai terletak di jalan Hayam Wuruk 78, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember. Hotel Bandung Permai terletak di tempat yang sangat strategis, yaitu pada jalan poros / protokol Jember – Surabaya dekat dengan pertokoan / departemen store, agro industri dan kantor instansi pemerintahan. Selain tak jauh dari pusat perbelanjaan yang hanya ditempuh sekitar 15 menit dengan menggunakan kendaraan bermotor, tepat di depan Hotel Bandung Permai ini berdiri pusat perbelanjaan grosir yaitu toko gudang rabat Alfa. Selain itu lokasi yang strategis, Hotel Bandung Permai mempunyai latar belakang pemandangan yang indah berupa pegunungan Argopuro serta didacrah pertanian yang luas dan subur.

Dengan berdasar uraian diatas maka Hotel Bandung Permai termasuk kategori City Hotel atau yang bisa disebut juga hotel bisnis karena sebagian pengunjungnya dari kalangan pengusaha.

2.1.3 Fasilitas Hotel Bandung Permai Jember

Fasilitas-fasilitas yang ada di Hotel Bandung Permai sebagai hotel bintang tiga antara lain :

1. Kamar

Sampai saat ini Hotel Bandung Permai mempunyai 70 kamar dengan tipe kamar terdiri dari :

a. Kamar Standar

Meliputi fasilitas : bed (sesuai dengan klasifikasi yaitu single atau double) dengan room rate Rp. 132.000,00 per malam, televisi berwarna, telepon, lemari es, dressing table dan cermin, kamar mandi dan bathub, Air Conditioner (AC).

b. Kamar Superior

Meliputi fasilitas : bed sesuai dengan tipe masing-masing dengan room rate Rp

175.000,00 per malam, televisi berwarna 14 inch, telepon, lemari es, dressing table dan cermin, kamar mandi dan bathub, Air Conditioner dan van serta menghadap ke kolam renang dengan latar belakang pemandangan pegunungan.

c. Kamar Executive

Meliputi fasilitas : single bed dengan room rate Rp 275.000.00 per malam, televisi berwarna 17 inch, telepon, 2 buah lemari es, dressing table dan cermin, kamar mandi dan bathub, Air Conditioner (AC) dan van serta menghadap ke kolam renang dengan latar belakang pegunungan.

2. Coffee Shop

Maribaya coffee shop merupakan informal restoran yang ada di hotel Bandung Permai yang siap melayani tamu selama 24 jam.

Restoran ini menyediakan mini bar juga berbagai macam liquar (minuman beralkohol) dan berbagai macam masakan khas Indonesia, Cina dan Eropa.

3. Launge Bar

Merupakan tempat memesan minuman yang disediakan berupa minuman segar, soft drink dan snack (makanan ringan)

4. Nirwana Restaurant

Menyajikan masakan Indonesia, Cina, Eropa. Buka pukul 07.00 – 22.00 WIB.

5. Nirmawa Convention Hall

Merupakan ruangan berbentuk aula yang disediakan hotel untuk multi event (berbagai cara) dalam skala besar dengan kapasitas 400 – 800 orang. Biasanya digunakan untuk acara seminar, wedding party dan lain-lain.

6. Hevana Room

Merupakan ruangan yang disewakan untuk acara-acara penting yang berkapasitas 100 – 200 orang.

7. Paradiso Room

Merupakan ruangan yang lebih kecil untuk pertemuan berskala kecil dengan kapasitas 10 - 30 orang.

8. Business Centre

Merupakan fasilitas yang disediakan hotel untuk keperluan bisnis seperti seminar atau dialog bidang usaha.

9. Bandung Permai Fitness Centre

Ruangan yang diperuntukkan bagi para tamu yang ingin berolahraga khususnya olahraga kebugaran. Buka mulai pukul 08.00 - 12.00 WIB dan kembali buka pukul 14.00 - 20.00 WIB.

10. Drugs Store

Menyediakan obat-obatan yang dibutuhkan oleh pengunjung.

11. Parking Area

Merupakan tempat parkir yang disediakan oleh hotel yang bisa menampung 100 kendaraan roda empat.

12. Save Deposit Box

Merupakan tempat penyimpanan barang-barang berharga milik tamu.

13. Tirta Nirwana Swimming Pool

Kolam renang yang disediakan gratis bagi para tamu hotel (free of charge) tetapi dikenakan biaya bagi pengunjung umum yaitu untuk hari Senin-Jumat sebesar Rp 3500,00 dan hari Sabtu-Minggu dan hari-hari libur nasional sebesar Rp 5000,00.

14. Credit Card

Berbagai macam kartu kredit yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran di hotel Bandung Permai seperti BCA Card, Visa Card dan Master Card.

15. Laundry Service

Jasa pencucian pakaian tamu dengan biaya tertentu.

16. Reservation

Merupakan biro perjalanan yang terdapat di hotel Bandung Permai.

17. Telex and Telephone Service.

2.2 Gambaran Umum Foods and Beverages Department Hotel Bandung Permai Jember

Dalam pelaksanaan Kuliah Kerja penulis ditempatkan pada bagian Foods and Beverages Service yang spesifikasinya di Maribaya Coffee Shop, restoran informal yang dimiliki oleh hotel Bandung Permai.

Coffee Shop adalah suatu usaha dibidang makanan yang dikelola secara komersial yang menyajikan kepada tamu berupa makanan dan minuman kecil (snack dan soft drink) dalam suasana informal tanpa aturan baku dan rata-rata jenis makanannya lebih murah dan biasanya beroperasi selama 24 jam. sehingga ketika restoran resminya tutup maka coffee shop tetap buka.

Selain itu Maribaya Coffee Shop digunakan sebagai fasilitas pertemuan yang eksklusif, terletak bersebelahan dengan lobby hotel. Bagi para pengunjung yang berselera tradisional maupun internasional tersaji disini.

Maribaya Coffee Shop dipimpin langsung oleh seorang Foods and Beverages Manager yang dibantu oleh captain dan waiter ataupun waitress.

Adapun fasilitas yang dimiliki oleh Maribaya Coffee Shop antara lain :

1. Telepon

Telepon berfungsi untuk memberikan informasi timbal balik antar bagian maupun seksi yang ada dalam suatu hotel seperti bila ada tamu yang mengorder makanan atau minuman maka waiter dapat sesegera mungkin memesan terdahulu ke kitchen sehingga pihak kitchen dapat mempersiapkan terlebih dahulu sebelum waiter datang untuk memberikan slip order.

2. Televisi

Merupakan sarana audio visual yang digunakan untuk menghibur pengunjung atau menciptakan suasana yang santai bagi pengunjung sambil menikmati hidangan.

3. Piano

Jenis alat musik ini berfungsi untuk menghibur para pengunjung yang menyukai musik.

4. Refrigerator (mesin pendingin)

Sebagai tempat penyimpanan soft drink dan beer.

5. Counter

Tempat untuk menyimpan peralatan-peralatan yang akan digunakan untuk dipakai dalam melayani pengunjung.

6. Air Conditioner (AC).

2.3 Visi dan Misi Hotel Bandung Permai Jember

2.3.1 Visi Hotel Bandung Permai Jember

Menciptakan citra perusahaan dengan melakukan beberapa hal :

1. Dengan perbaikan fasilitas yang ada seperti menciptakan kebersihan di kamar-kamar maupun fasilitas umum lainnya. Selain itu menambah atau mengganti fasilitas yang sudah tidak layak pakai.
2. Perbaikan sumber daya manusia (SDM) karyawan agar tercipta karyawan-karyawan yang terampil dan siap pakai, disertai adanya kebijakan dari atasan untuk memberikan semangat serta motivasi yang baik dan insentif bagi para karyawan demi suksesnya perusahaan.

2.3.2 Misi Hotel Bandung Permai Jember

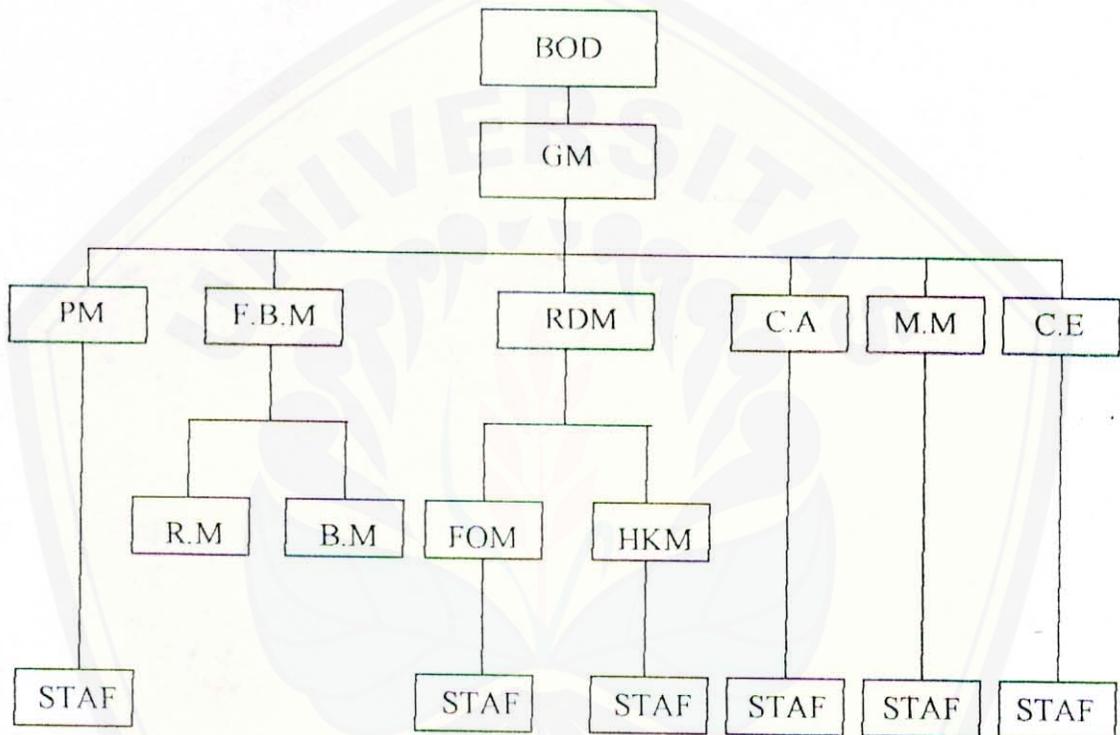
1. Pembenahan intern dalam fasilitas dan sumber daya manusia (SDM).
Dalam hal ini pembenahan fasilitas yang dilakukan adalah dengan adanya perbaikan-perbaikan seperti penataan ruangan, pengecatan dan sebagainya. Sedangkan sumber daya manusia dengan pengembangan keterampilan karyawan melalui pelatihan-pelatihan, studi banding dan sebagainya.
2. Karyawan berwawasan luas.
Dengan pengadaan sistem rolling dari departemen yang satu dengan yang lain sehingga diharapkan para karyawan bekerja secara profesional.

2.4 Organisasi Hotel Bandung Permai Jember

2.4.1 Struktur Organisasi Hotel Bandung Permai Jember

Gambar 1 :

STRUKTUR ORGANISASI HOTEL BANDUNG PERMAI



Keterangan :

- B.O.D : Board of Director
- G.M : General Manager
- P.M : Personel Manager
- F.B.M : Foods and Beverages Manager
- R.D.M : Room Division Manager
- C.A : Chief Account
- M.M : Marketing Manager

- C.E : Chief Engineering
- R.M : Restaurant Manager
- B.M : Banquet Manager
- F.O.M : Front Office Manager
- H.K.M : House Keeping Manager

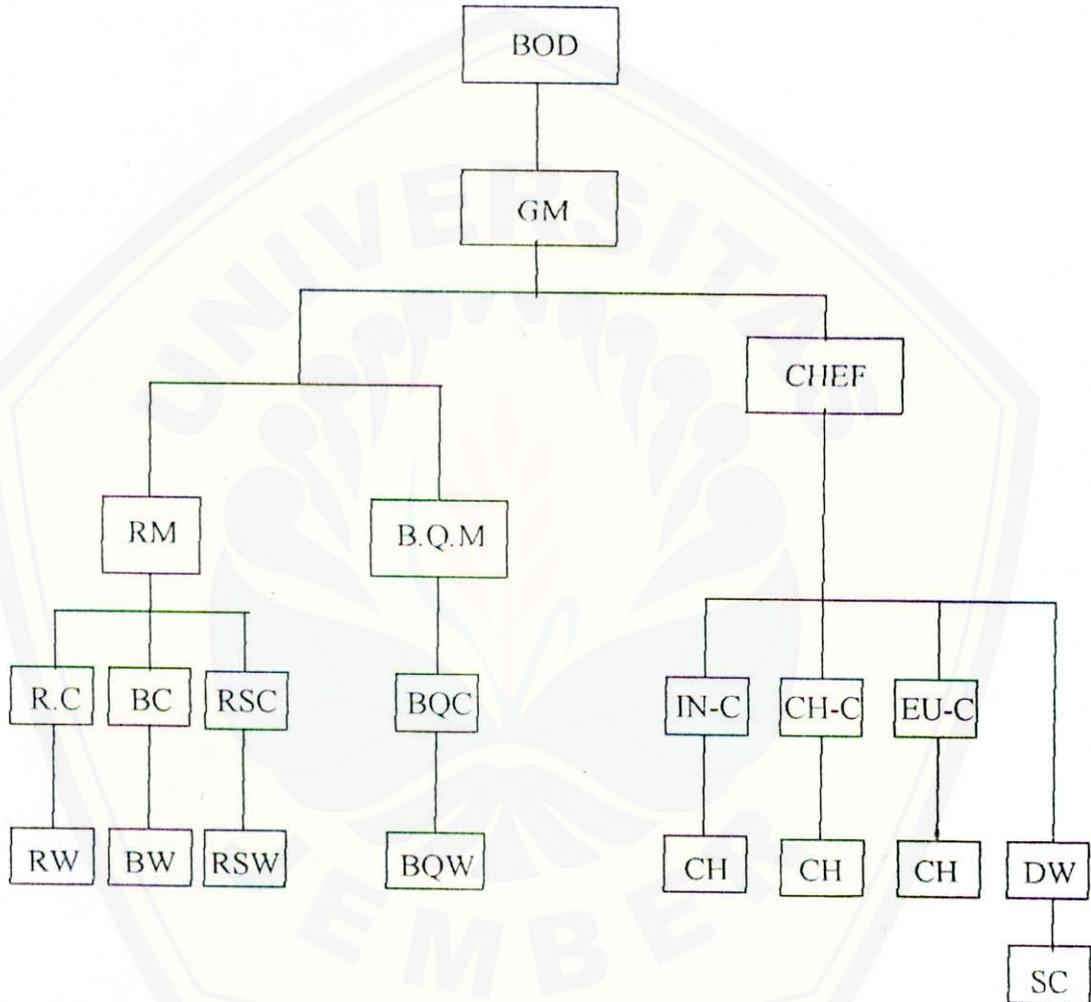
Sumber : Bandung Permai Jember, Tahun 2001



2.4.2. Struktur Organisasi Foods and Beverages Department

Gambar 2 :

STRUKTUR ORGANISASI FOODS AND BEVERAGES DEPARTMENT



Keterangan :

FBM : Foods and Beverages Manager

R.M : Restaurant Manager

RC : Restaurant Captain

BC : Bar Captain

RSC : Room Service Captain

RW : Restaurant Waiter/Waitress
BW : Bar Waiter/Waitress
RSW : Room Service Waiter/Waitress
BQM : Banquet Manager
BQC : Banquet Captain
BQW : Banquet Waiter/Waitress
CHEF : Chef
IN.C : Indonesian Cook
CH.C : Chinese Cook
EU.C : European Cook
CH : Cook Helper
SC : Steward Captain
DW : Dish Washer

Total Manpowers = 34 orang

Sumber : Bandung Permai Jember, Tahun 2001

2.4.3 Job Discription pada Masing-Masing Bagian

1. Foods and Beverages Manager

Bertanggung jawab atas kelancaran operation : Banquet, Product, Service dan Pastry serta selalu bersama meningkatkan penjualan.

Uraian tugas :

- a. Sanggup menggerakkan karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan.
- b. Mendidik dan melatih karyawan.
- c. Membuat dan melaksanakan prosedur kontrol.
- d. Melaksanakan policy yang telah ditetapkan oleh management.
- e. Bersama chef membuat menu.
- f. Merencanakan usaha peningkatan penjualan, service dan mutu makanan serta minuman sesuai dengan target yang telah ditentukan.

- g. Menyelenggarakan administrasi Foods and Beverages dan menyusun laporan kegiatan operation kepada Resident Manager.
- h. Mengkoordinir section yang ada di Foods and Beverages Service Department agar selalu bekerja sama baik antar Foods and Beverages section maupun antar departmen.
- i. Mengajukan permintaan persediaan barang-barang keperluan operation.
- j. Menyusun rencana kerja serta menganalisa secara aktual dan mengambil tindakan follow upnya.
- k. Mengendalikan cost sesuai dengan forcasty yang telah ditetapkan.
- l. Siap menerima dan melaksanakan tugas yang diberikan atasan sesuai dengan lingkup kerjanya.

2. Restaurant Manager

Bertanggungjawab atas kelancaran operation dan mutu pelayanan di seluruh restoran dengan standar service yang berlaku.

Uraian tugas :

- a. Melatih bawahan mengenai cara memberikan pelayanan yang baik di restoran.
- b. Selalu meningkatkan penjualan di restoran
- c. Memeriksa kebersihan dan kelengkapan seluruh restoran.
- d. Bersama Chef dari Foods and Beverages Manager membuat menu.
- e. Berusaha menampilkan ide-ide yang baik untuk kemajuan Restoran.
- f. Mengadakan koordinasi dengan departemen terkait dalam pelaksanaan event.
- g. Mengadakan koordinasi dengan organizer mengenai suatu event.
- h. Membuat Time Schedule.
- i. Menghandle guest courents.
- j. Bertanggungjawab pada pengadaan entertainment/hiburan.

3. Restaurant Captain

Bertanggung jawab atas penghidangan makanan dan minuman di restoran pada shiftnya.

Uraian tugas :

- a. Memeriksa perlengkapan alat-alat service.
- b. Memeriksa kebersihan meja dan kursi.
- c. Memeriksa slip order yang akan dibuat oleh waiter/waitress.
- d. Memeriksa bill yang akan diberikan kepada tamu.
- e. Memeriksa hidangan yang akan disuguhkan kepada tamu.
- f. Kerjasama dengan steward mengenai service equipment dan material.
- g. Membagi tugas waiter/waitress.
- h. Melayani tamu VIP yang datang di restoran.
- i. Melaksanakan koordinasi dengan bagian product.

4. Bar Captain

- a. Mengontrol dan mengatur person bar (absensi).
- b. Mencheck apakah anak buah datang pada waktunya.
- c. Mengatur peralatan bar : gelas-gelas apakah sudah bersih dan bar apakah sudah bersih dan teratur.
- d. Memeriksa kursi-kursi, asbak, supplies dan material.
- e. Setengah jam sebelum waktunya buka harus sudah selesai dengan persiapannya.
- f. Menjaga kelancaran service.
- g. Mengawasi bartender dalam mencampur minuman-minuman menurut perbandingan yang tertentu serta menyajikan makanan ke meja tamu dengan benar.
- h. Menghandle tamu-tamu yang mabuk.
- i. Mengawasi segala penjualan yang masuk ke dalam Cash Register.

- j. Menjaga suasana bar yang menyenangkan bagi tamu.
- k. Menutup bar tepat pada waktunya.
- l. Mengatur pembukuan persediaan, penjualan semua minuman.
- m. Membuat laporan harian penjualan kepada Foods and Beverages Manager.
- n. bila perlu mengajukan macam minuman baru yang selalu di minta oleh tamu.
- o. Merencanakan stock, requestion untuk satu minggu mendatang kepada Foods and Beverages Manager.
- p. Menghandle guest comments.

5. Room Service Captain

Bertanggungjawab atas pelaksanaan operation Room Service sesuai dengan shiftnya.

Uraian Tugas :

- a. Memeriksa perlengkapan dan pesanan tamu yang akan diantar ke kamar oleh room service waiter.
- b. Memeriksa kelengkapan dari kerapian waiter yng bertugas pada shiftnya.
- c. Mengantar pesanan tamu VIP.
- d. Mengadakan serah terima dengan captain pengganti.
- e. Selalu memeriksa kelengkapan peralatan room service yang kembali dari kamar.
- f. Melaksanakan serah terima tugas.

6. Restaurant Waiter/Waitress

Tugas pokok dan tanggungjawabnya yaitu menghidangkan makanan dan minuman kepada tamu dengan keramah tamahan sesuai dengan standart service procedur dan penuh rasa tanggungjawab.

Uraian Tugas :

- a. Selalu ramah tamah kepada tamu yang datang ke restoran.
- b. Berada di tempat tugas sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan lengkap dengan pakaian seragam yang berlaku.
- c. Selalu berada ditempat tugas dan standart service yang berlaku.
- d. Mengetahui tempat tugas dan standart service yang berlaku.
- e. Menjalin kerjasama yang baik dengan bagian product dalam pemesanan dan penghidangan makanan berdasarkan order tamu.
- f. Mengambil pesanan tamu.
- g. Menghidangkan pesanan tamu.
- h. Membersihkan glass silver dan China wares.
- i. Membersihkan dan mengatur meja kembali untuk tamu yang akan datang.
- j. Menjaga kebersihan dan kerapian tempat tugas.

7. Bar Waiter/Waitress

Tugas pokok dan tanggungjawabnya adalah menghidangkan minuman kepada tamu dengan keramahamahan sesuai dengan standart service procedure dan penuh rasa tanggungjawab.

Uraian Tugas :

- a. Selalu berada di tempat tugas dan siap untuk bertugas.
- b. Selalu ramah kepada semua tamu yang datang ke Bar.
- c. Mengetahui dengan baik drink list dan dapat menjelaskannya kepada tamu.
- d. Menjalin kerjasama yang baik dengan petugas restoran.
- e. Mengambil pesanan minuman tamu.
- f. Menghidangkan pesanan minuman tamu.
- g. Mempersiapkan alat-alat minuman tamu.
- h. Membersihkan meja.
- i. Memeriksa bill yang akan diberikan kepada tamu.
- j. Menjaga kebersihan dan kerapian tempat tugas.
- k. Mengambil bahan-bahan minuman gudang.

l. Mengeluarkan botol-botol kosong dari area Bar.

8. Room Service Waiter

Uraian Tugas :

- a. Selalu ramah tamah terhadap semua tamu.
- b. Selalu siap ditempat tugas sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan lengkap dengan pakaian seragam yang berlaku.
- c. Selalu berada di tempat tugas dan siap untuk bertugas.
- d. Mengetahui standart service yang berlaku.
- e. Mengantar pesanan ke kamar.
- f. Mengangkat peralatan kotor dari kamar tamu dan membawanya ke diswashing area.
- g. Memeriksa jumlah dan jenis equipment agar tidak hilang.
- h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh captain.

9. Banquet Manager

- a. Melaksanakan kebijakan yang di berikan oleh Foods and Beverages Manager dalam memimpin, membina dan mengarahkan seluruh kegiatan operasional di Banquet.
- b. Tanggung jawab atas terlaksananya kegiatan operasional Banquet.
- c. Tercapainya target kualitatif dan kuantitatif yang ditentukan dalam kemajuan perkembangan Banquet.
- d. Pembinaan personil, pengelolaan sarana dan prasarana serta pengelolaan data.
- e. Memberikan pemecahan terhadap seluruh permasalahan dalam pelaksanaan kegiatan operasional.
- f. Tanggung jawab atas lancarnya kegiatan dan standar mutu pelayanan.
- g. Merencanakan dan mengkoordinasikan kegiatan yang akan berlangsung.
- h. Mangatur kegiatan rapat antar semua karyawan Banquet.

10. Banquet Captain

Bertanggung jawab atas penghidangan makanan dan minuman di Banquet pada shiftnya.

Uraian tugas :

- a. Memeriksa perlengkapan alat-alat service
- b. Memeriksa kebersihan meja dan kursi.
- c. Memeriksa hidangan yang akan disuguhkan kepada tamu.
- d. Melaksanakan koordinasi dengan bagian product.

11. Banquet Waiter / Waiters.

- a. Berada di tempat tugas sesuai dengan jadwal yang ditentukan.
- b. Menyiapkan peralatan makanan dan minuman yang akan digunakan.
- c. Selalu ramah tamah pada semua tamu yang datang ke Banquet.
- d. Selalu berada ditempat tugas dan standar service yang berlaku.
- e. Menjalin kerjasama yang baik dengan bagian product dalam mempersiapkan hidangan makanan berdasarkan order tamu.
- f. Menghidangkan pesanan tamu
- g. Membersihkan peralatan makanan dan minuman
- h. Membersihkan dan mengatur meja kembali untuk tamu yang akan datang.
- i. Menjaga kebersihan dan kerapian tempat tugas.

12. Chef

Bertanggung jawab atas kelancaran pelaksanaan operation di seluruh food and beverage product.

Uraian Tugas :

- a. Mengendalikan food cost agar sesuai dengan standart yang telah ditetapkan.
- b. Membuat standart recipe.
- c. Membimbing dan melatih bawahan.

- d. Mengadakan sanitasi dan *hygiene inspection* di seluruh kitchen area.
- e. Bersama dengan foods and beverages dalam menyusun menu.
- f. Memeriksa kebersihan dan kerapian seluruh karyawan.
- g. Mengikuti perkembangan harga bahan dan membuat analisa dari harga bahan.
- h. Menandatangani store room requisition.
- i. Bekerjasama dengan Foods and Beverages Manager dalam hal pengaturan dan penampilan makanan.
- j. Mengawasi cara memasak dan mutu masakan.
- k. Membuat standart bahan.
- l. Selalu berusaha untuk menampilkan mutu dan rasa makanan yang baik.
Selalu berusaha membuat menu baru/inovasi.

14. Indonesian Cook

Bertanggungjawab atas mutu pengolahan makanan.

Uraian Tugas :

- a. Menerima order dari chef de partie sesuai dengan order dan keahliannya.
- b. Memeriksa dan mempersiapkan bahan yang diperlukan sebelum masak.
- c. Memeriksa peralatan untuk memasak.
- d. Memasak makanan (Chinese foods) sesuai dengan mutu dan standar yang telah ditentukan.
- e. Menjaga kebersihan area dapur.
- f. Mengatur bahan ditempat penyimpanan dan menjaga kebersihannya.

15. European Cook

Bertanggungjawab atas mutu pengolahan makanan.

Uraian tugas :

- a. Memeriksa order dari chef de partie sesuai dengan order dan keahliannya.

- b. Memeriksa dan mempersiapkan bahan yang diperlukan sebelum masak.
- c. Memeriksa peralatan untuk memasak.
- d. Memasak makanan (European foods) sesuai dengan mutu standar yang telah ditentukan.
- e. Menjaga kebersihan area dapur.
- f. Mengatur tempat penyimpanan dan menjaga kebersihannya.

16. Cook Helper

Membantu tugas cook dan menjaga kebersihan kitchen area.

Uraian tugas :

- a. Mempersiapkan bahan-bahan yang akan diolah oleh cook.
- b. Mempersiapkan dan membersihkan peralatan dapur.
- c. Mengambil bahan dan barang kebutuhan kitchen dari store room.
- d. Membersihkan area kitchen.

17. Steward Captain

Bertanggung jawab atas kebersihan dan kelengkapan alat Foods and Beverages Department serta mengendalikan Lost Damage Foods and Beverages Equipment.

Uraian tugas :

- a. Memeriksa dan melengkapi alat-alat service.
- b. Menyediakan dan melengkapi peralatan yang dibutuhkan untuk banquet.
- c. Mengadakan pencatatan barang service yang rusak.
- d. Menyiapkan dan memeriksa bahan pembersih.
- e. Membuat inventory peralatan secara periodik.
- f. Membuat schedule kerja pembersihan seluruh peralatan Foods and Beverages Department.
- g. Menjaga atau bertanggung jawab pada kerapian gudang.

18. Diswahaer

Membersihkan peralatan service dan product.

Uraian tugas :

- a. Mencuci dan membersihkan semua peralatan service dengan benar.
- b. Membersihkan lantai dan dinding dapur.
- c. Membantu tugas cook helper.
- d. Menjaga kebersihan diswashing area.
- e. Membuang sampah yang ada diarea dapur dan diswashing.
- f. Mengembalikan botol kosong ke gudang.
- g. Menjaga dan merawat peralatan diswasing secara teratur.

2.4.4 Pembagian Jam Kerja Pada Hotel Bandung Permai Jember

Pembagian kerja suatu hotel berdasarkan peraturan pemerintah mengenai ketenaga kerjaan yaitu dalam suatu 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 3 shift (putaran) :

- a. Shift pagi : 06.00 - 14.00 WIB
- b. Shift siang : 14.00 -22.00 WIB
- c. Shift malam : 22.00 - 06.00 WIB

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

- a. Shift pagi : 06.00 - 14.00 WIB
- b. Shift siang : 14.00 -21.00 WIB

Dalam satu minggu karyawan mendapat libur (off) selama satu hari, sedangkan untuk para direksi seperti general manager, sekretaris dan sebagainya jam kerjanya dimulai pukul 08.00 – 16.00 kecuali hari Sabtu mulai pukul 08.00 – 14.00. Pada hari Minggu dan hari besar lainnya seperti halnya perusahaan lainnya berlaku juga jam kerja lembur. Untuk mendapatkan jam kerja lembur terlebih dahulu harus

dikonfirmasikan dengan chief departement masing-masing sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

2.4.5 Kesejahteraan Karyawan

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

1. Asuransi tenaga kerja dan kesehatan
2. Tunjangan hari raya
3. Pakaian karyawan
4. Keamanan karyawan
5. Pengobatan dan perawatan
6. Santunan kematian
7. Latihan kerja dalam peningkatan mutu, keahlian dan kerampilan karyawan.

2.4.6 Departemen-Departemen di Hotel Bandung Permai yang Saling Terkait

Hotel sebagai suatu kegiatan di bidang industri pariwisata merupakan badan usaha dalam bentuk organisasi yang mencakup unsur-unsur kumpulan orang-orang (pengusaha dan karyawan). Unsur proses pembagian kerja yang disesuaikan dengan fasilitas dan layanan juga sistem kerjasama antar bagian dalam usaha untuk mencapai tujuan tertentu khususnya dilihat dari pengusaha atau pemilik adalah untuk mendapatkan keuntungan termasuk menyelamatkan investasi yang tertanam.

1. Front Office Department.

Merupakan bagian hotel yang menjadi ujung tombak dari segala sesuatu yang berhubungan dengan tamu, dimulai saat tamu datang dan memesan kamar (check in) sampai pada saat tamu meninggalkan hotel (check out).

Sebagai departemen yang pertama kali berhubungan dengan tamu, peranan front office (kantor depan) sangat penting bagi sebuah hotel. Hal ini dikarenakan front office sebagai pusat kegiatan operasional hotel yang selalu menjadi interaksi dan komunikasi antara departemen satu dengan departemen yang lain serta pihak tamu dengan pihak luar hotel.

2. Foods and Beverages Department

Merupakan bagian yang memegang peranan penting dalam persiapan dan pelayanan makan dan minum khususnya pada saat breakfast (makan pagi) yang termasuk dalam rom rates (jatah kamar). Foods and Beverages Department dibagi menjadi :

a. Foods and Beverages Service

Tugas dari bagian foods and beverages service adalah melayani segala keperluan atau pesanan makanan dan minuman dari para tamu. Pelayanan yang di berikan oleh foods and beverages service adalah bagian seperti coffee shop, restaurant, room service (layanan kamar), pesanan dari kolam renang dan lain-lain.

b. Foods and Beverages Product

Pusat kerja dari foods and beverages product adalah di kitchen (dapur). Tugasnya adalah memproduksi atau menyiapkan makanan dan minuman yang dipesan oleh para tamu. Foods and beverages product mempunyai bagian-bagian seperti, past bakery and beverages (bertugas membuat kue dan minuman) dan pastry cook (bertugas membuat makanan).

1. Front Office Department.

Merupakan bagian hotel yang menjadi ujung tombak dari segala sesuatu yang berhubungan dengan tamu, dimulai saat tamu datang dan memesan kamar (check in) sampai pada saat tamu meninggalkan hotel (check out).

Sebagai departemen yang pertama kali berhubungan dengan tamu, peranan front office (kantor depan) sangat penting bagi sebuah hotel. Hal ini dikarenakan front office sebagai pusat kegiatan operasional hotel yang selalu menjadi interaksi dan komunikasi antara departemen satu dengan departemen yang lain serta pihak tamu dengan pihak luar hotel.

2. Foods and Beverages Department

Merupakan bagian yang memegang peranan penting dalam persiapan dan pelayanan makan dan minum khususnya pada saat breakfast (makan pagi) yang termasuk dalam rom rates (jatah kamar). Foods and Beverages Department dibagi menjadi :

a. Foods and Beverages Service

Tugas dari bagian foods and beverages service adalah melayani segala keperluan atau pesanan makanan dan minuman dari para tamu. Pelayanan yang di berikan oleh foods and beverages service adalah bagian seperti coffee shop, restaurant, room service (layanan kamar), pesanan dari kolam renang dan lain-lain.

b. Foods and Beverages Product

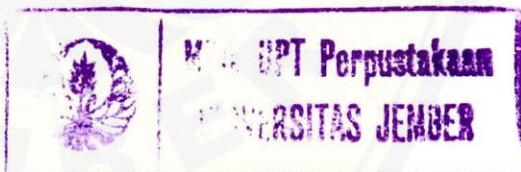
Pusat kerja dari foods and beverages product adalah di kitchen (dapur). Tugasnya adalah memproduksi atau menyiapkan makanan dan minuman yang dipesan oleh para tamu. Foods and beverages product mempunyai bagian-bagian seperti, past bakery and beverages (bertugas membuat kue dan minuman) dan pastry cook (bertugas membuat makanan).

IV. PENUTUP

Puji syukur atas berkat rahmat Tuhan YME. Akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan Kuliah Kerja ini. Walaupun dalam penyusunannya banyak mengalami hambatan dan kendala namun karenaNya juga semua itu dapat dilalui beserta doa, usaha dan dukungan semua pihak.

Menyadari bahwa sebagai manusia yang tidak luput dari kekurangan dan kesalahan maka adanya kritik dan saran sangat diperlukan untuk kesempurnaan laporan Kuliah Kerja ini.

Untuk seluruh karyawan dan karyawan hotel Bandung Permai Jember yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan Kuliah Kerja serta penyusunan laporan Kuliah Kerja ini.



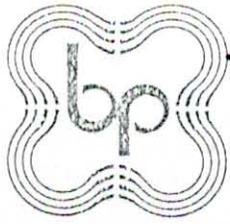
DAFTAR PUSTAKA

- Mangkuwerdoyo, Sudiarto. 1999. **Pengantar Industri Akomodasi Dan Restoran**. Jakarta. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Sulastiyono, Agus. 1999. **Manajemen Penyelenggaraan Hotel**. Jakarta. Gramedia.
- Sihite, Richard. 2000. **Food Service**. Jakarta. Penerbit Sic.
- SetiaTunggal, Hadi. 1999. **Kepariwisata Di Indonesia**. Jakarta. Grasindo.
- Sugiarto, Endar dan Sri Sulastiningrum. 1998. **Pengantar Akomodasi Dan Restoran** Jakarta PT. Gramedia Pustaka Utama.



LAMPIRAN-LAMPIRAN





HOTEL BANDUNG PERMAI

JL. HAYAM WURUK 38 JEMBER 68135 - JATIM
TELEPHONE : (0331) 84528 - 84530 - 84531 - 84532
FACSIMILE : (0331) 86500 TELEX : 31564 HBPJ IA

JEMBER



PT. HOTEL MODERN BANDUNG PERMAI

JL. HAYAM WURUK 38 JEMBER

FUNCTION - MENU

DATE

CUSTOMER

MENU ORDER

TIME

NOTE

C

GENERAL MANAGER

CUSTOMER

KITCHEN

ACCOUNTING DEPT

Jember, 20.....

(F&B DEPT / BANQUET SECTION)



PT. HOTEL MODERN BANDUNG PERMAI

JL. HAYAM WURUK 38 JEMBER

FUNCTION ORDER

DATE TIME

CUSTOMER

ADDRESS

TERMS OF FUNCTION

RESERVATION

ENTERTAINMENT /

HIBURAN

COMPLIMENT

- C. GENERAL MANAGER
- HR DEPT
- SALES DEPT
- PERSONNEL DEPT
- ENGINEERING DEPT
- SECURITY DEPT
- KITCHEN
- ACCOUNTING DEPT
- FILE



(F&B DEPT / BANQUET SECTION)

DAILY RESTAURANT CASHIER REPORT

Outlet : Day : Date : Shift :

NO	NO. CHECK	COVER	FOOD	BEVE- RAGE	SERVICE	T A X	CIGARET	OTHERS	TOTAL	CHARGE		CAHS	REMARKS
										GL	CL		



REPORTED BY : ACCEPTED BY : ACKNOWLEDGED,

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