



**SUMBER DAYA MANUSIA MERUPAKAN FAKTOR UTAMA  
DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN  
FOOD AND BEVERAGE DEPARTEMENT  
DI HOTEL BANDUNG PERMAI JEMBER**

**LAPORAN HASIL KULIAH KERJA**



Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Ahli Madya (A.Md.) Pariwisata  
Program Diploma III Pariwisata  
Jurusan Ilmu Administrasi  
pada  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER

Oleh :

Argo Aris Kurniawan

NIM. 980903102119

Dosen Pembimbing

Drs. ABDUL KHOLIQ A, MSi

NIP. 131 832 305

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

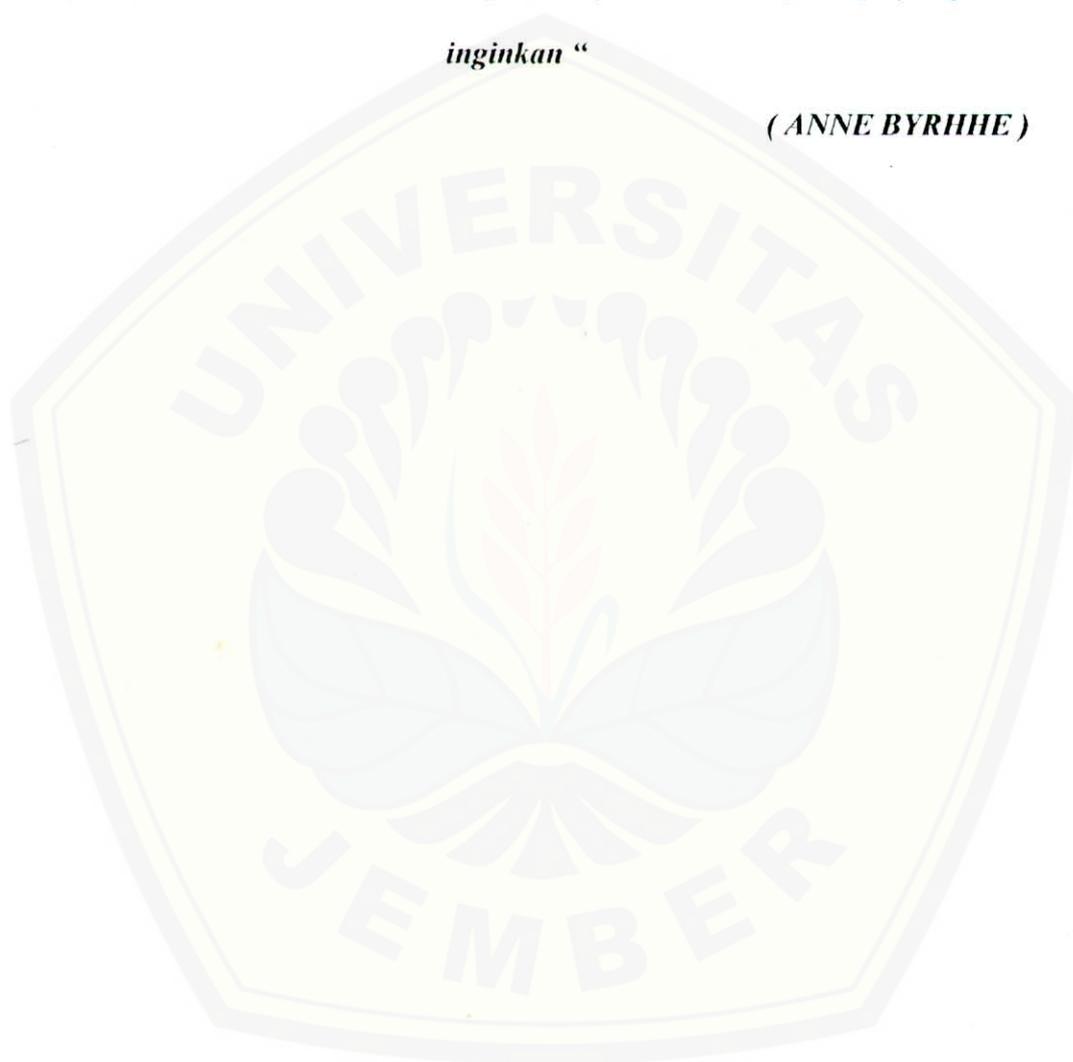
2001

Asal	11-405	Klasifikasi	5
Terima Tanggal	18 SEP 2001	Klasifikasi	338.4
No. Inventaris		KUR	✓ 0.1

*Motto :*

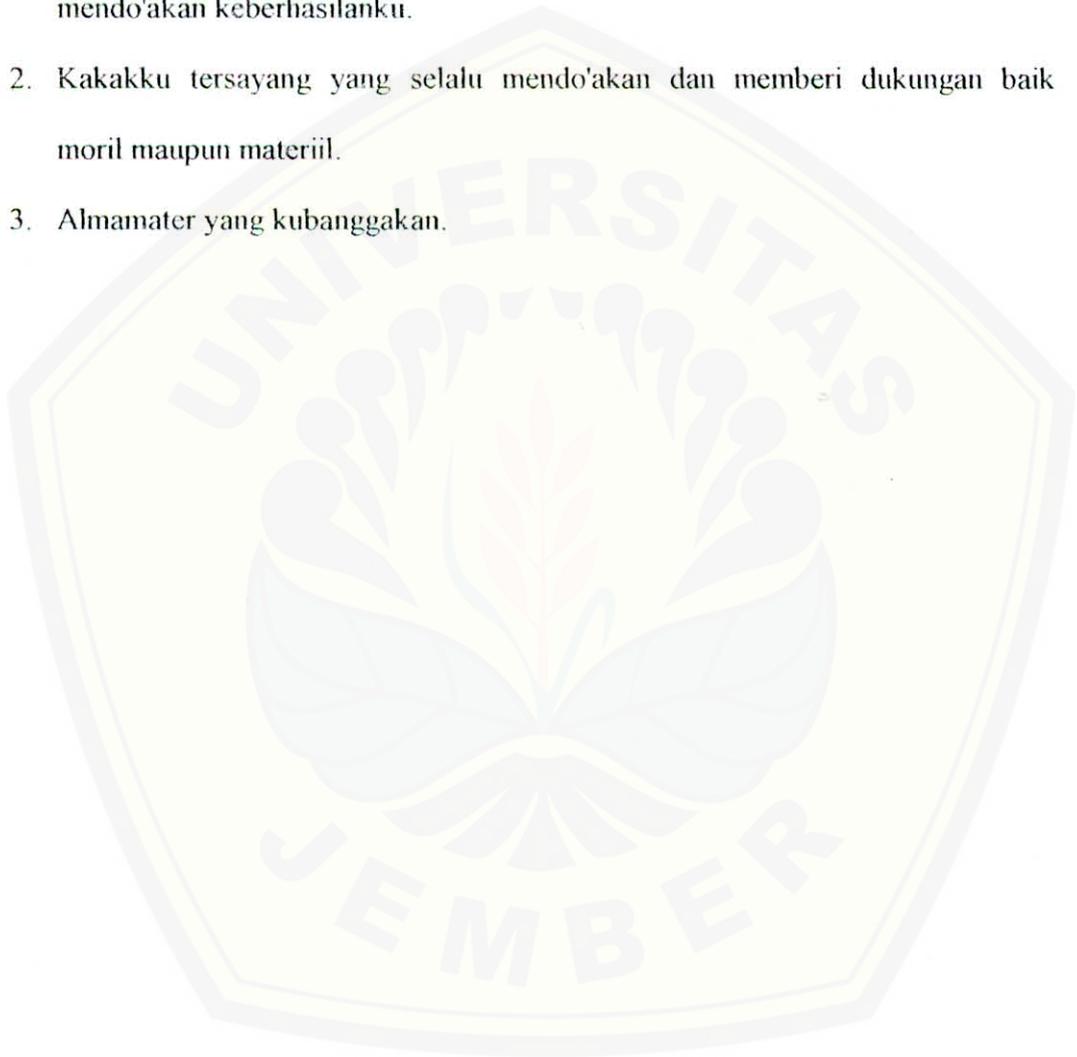
*“ Setiap tindakan yang kita ambil, segala hal yang kita lakukan, adalah kemenangan atau kekalahan dalam perjuangan untuk menjadi apa yang kita inginkan “*

*( ANNE BYRHHE )*



Laporan yang sederhana ini kupersembahkan untuk :

1. Ayah dan ibu tercinta yang selalu memberi motivasi, bimbingan dan mendo'akan keberhasilanku.
2. Kakakku tersayang yang selalu mendo'akan dan memberi dukungan baik moril maupun materiil.
3. Almamater yang kubanggakan.



**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 : Argo Aris Kurniawan  
NIM : 980903102119  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Diploma III Pariwisata  
Judul : Sumber Daya Manusia Merupakan Faktor Utama  
Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Food And  
Beverage Departement Di Hotel Bandung Permai  
Jember

Jember, 29 Juli 2001

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Drs. Abdul Kholiq A. M.Si  
NIP : 131 832 305

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

**PENGESAHAN**

Telah dipertahankan dihadapan sidang Panitia Penguji Laporan Hasil Praktek Kerja Nyata Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember :

Nama : Argo Aris Kurniawan  
NIM : 980903102119  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Diploma III Pariwisata  
Judul :

**SUMBER DAYA MANUSIA MERUPAKAN FAKTOR UTAMA DALAM  
MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN FOOD AND BEVERAGE  
DEPARTEMEN DI HOTEL BANDUNG PERMAI JEMBER**

Hari : Kamis  
Tanggal : 12 Juli 2001  
Jam : 15.00 WIB  
Bertempat : Di FISIP Universitas Jember  
Dan telah dinyatakan lulus.

Panitia Penguji

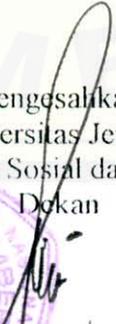
Anggota

  
Drs. Purwowibowo, M.Si  
NIP. 131 403 361

Ketua

  
Drs. Abdul Kholiq A, M.Si  
NIP. 131 832 305

Mengesahkan,  
Universitas Jember  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Dekan

  
Drs. H. Moch. Toerki  
NIP. 131 524 832



## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufdik, dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan laporan akhir dengan judul " Sumber Daya Manusia Merupakan Faktor Utama Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Food And Beverage Departement Di Hotel Bandung Permai "

Maksud dan tujuan dari laporan ini adalah sebagai tugas akhir bagi mahasiswa guna memperoleh gelar Ahli Madya ( A. Md ) pada program Diploma III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang mendukung dan membantu dalam penulisan laporan akhir ini, utamanya kepada yang terhormat :

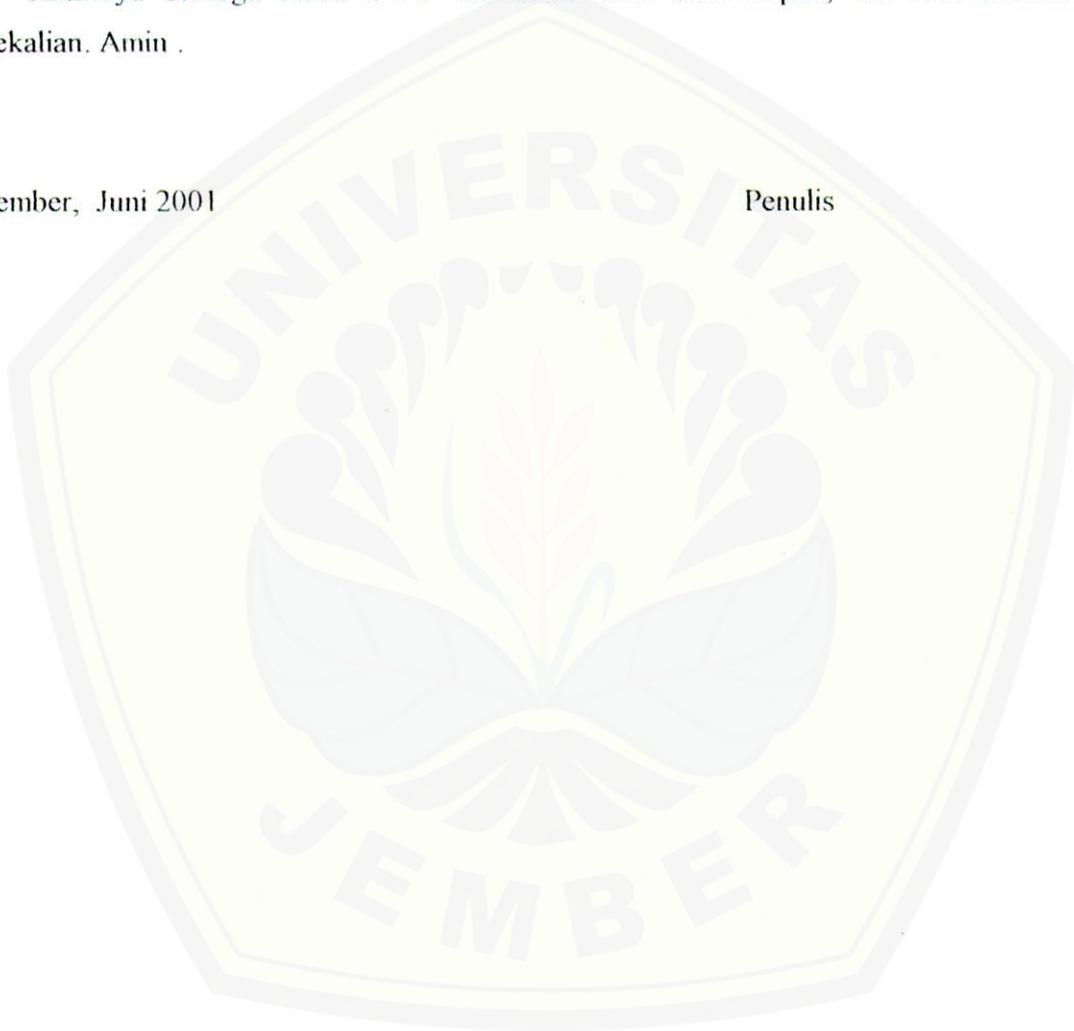
1. Bapak dan ibu saya yang telah bersusah payah berjuang, membimbing dan memotivasi demi keberhasilan putra-putranya.
2. Bapak Drs. Abdul Kholiq A, M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan bijaksana dan penuh kesabaran telah berkenan membimbing dan mengarahkan penulis sampai laporan ini selesai.
3. Bapak Drs. Poerwanto MA selaku dosen wali dan ketua program Diploma III Pariwisata
4. Bapak Drs. H. Moch. Toerki selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
5. Bapak Andyk Sunarto selaku General Manager hotel Bandung Permai dan segenap jajarannya.
6. Seluruh staf dan karyawan di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
7. Teman-teman angkatan '98 Diploma III Pariwisata

Penulis menyadari bahwa di dunia ini tidak ada yang sempurna, demikian pula dengan laporan ini yang masih jauh dari sempurna. Oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaannya.

Akhirnya semoga Allah SWT membalas budi baik Bapak, Ibu dan saudara sekalian. Amin .

Jember, Juni 2001

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN MOTTO .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Program Kuliah Kerja .....	3
1.2.1 Tujuan Program Kuliah Kerja .....	3
1.2.2 Manfaat Program Kuliah Kerja .....	3
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI KULIAH KERJA .....	4
2.1 Gambaran umum .....	4
2.2 Visi dan Misi .....	9
2.2.1 Visi .....	9
2.2.2 Misi .....	10
2.3 Organisasi .....	10
2.3.1 Struktur Organisasi .....	10
2.3.2 Job Description .....	16
BAB III PELAKSANAAN KEGIATAN KULIAH KERJA .....	22
3.1 Deskripsi Pelaksanaan Kuliah Kerja .....	22
3.2 Implikasi Kebijakan dan Penilaian Terhadap Implikasi Kebijakan .....	25
3.2.1 Implikasi Kebijakan .....	25
3.2.2 Penilaian Terhadap Implikasi Kebijakan .....	33
BAB IV PENUTUP .....	37
DAFTAR PUSTAKA .....	
LAMPIRAN .....	



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Bagi negara berkembang seperti Indonesia, Pariwisata merupakan sektor yang dapat diandalkan untuk menambah perolehan devisa negara melalui wisatawan yang datang. Karena wisatawan yang datang pasti akan membelanjakan uangnya untuk keperluan berwisata. Indonesia mempunyai potensi pariwisata yang cukup besar dengan wisata alam dan wisata budayanya. Dan pariwisata akan mengalami kemajuan jika sarana dan prasarana tersedia dengan baik. Dan salah satu diantaranya adalah hotel. Kini dunia perhotelan telah menjadi suatu industri tersendiri, yaitu industri jasa perhotelan yang merupakan salah satu komponen pokok dalam industri pariwisata dan industri modern. Kendati demikian, potensi besar disektor tersebut tidak cukup untuk menjadikan sukses tidaknya suatu hotel. Hotel yang baik harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggannya. Pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang sama atau lebih dari yang diharapkan pelanggan

Sebuah hotel dapat dikatakan berhasil, jika mempunyai tingkat hunian yang tinggi sepanjang tahun. Dan yang mempengaruhi antara lain lokasi yang strategis, lingkungan yang nyaman, mempunyai fasilitas yang memadai dan yang mempunyai peranan utama adalah sumber daya manusia. Karena yang menentukan seluruh aktivitas operasional hotel, mulai dari perencanaan, pengorganisasian dan pelaksanaannya dilakukan oleh manusia, yang dalam hal ini adalah sumber daya manajemen. Jadi sarana dan prasarana hanya merupakan alat untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan oleh sumber daya manajemen, mulai dari Top Manager sampai pelaksana.

Seiring dengan perkembangan industri jasa perhotelan, harus diikuti dengan pembentukan sumber daya manusia yang benar-benar kompeten, yaitu orang-orang yang mempunyai wawasan luas, mempunyai keahlian dan berpengalaman di bidangnya dan mampu bersaing. Hal ini dapat dilihat dari segi pendidikan,

pengetahuan dan pengalaman dari orang-orang yang terlibat dalam aktivitas pelayanan hotel. Sehingga dengan sumber daya manusia yang kompeten diharapkan akan mampu meningkatkan mutu pelayanan yang ada di hotel tersebut.

Dengan alasan tersebut diatas, maka dilaksanakanlah program kuliah kerja di bidang perhotelan. Dan dalam hal ini penulis memilih hotel Bandung Permai Jember. Dimana hotel tersebut adalah hotel terbesar yang ada di kota Jember, sehingga menarik minat penulis untuk melihat lebih dekat bagaimana sistem operasional hotel, terutama yang menyangkut mutu pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada para tamu hotel. Pelaksanaan program kuliah kerja adalah sebagai salah satu persyaratan akademis pada program Diploma III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md). Mahasiswa program Diploma III Pariwisata mempunyai latar belakang pendidikan Manajemen Pariwisata dan ditunjang dengan pendidikan bahasa asing, diharapkan mampu mengaplikasikan kemampuannya di dunia kerja, khususnya dalam bidang perhotelan. Dengan demikian mahasiswa di bantu untuk mempersiapkan diri memasuki dunia kerja dan mampu bersaing untuk mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya sebagai lulusan program Diploma III Pariwisata.

Melihat pentingnya pengaruh sumber daya manusia dalam meningkatkan mutu pelayanan hotel, maka penulis memilih judul " **Sumber Daya Manusia Merupakan Faktor Utama Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Food And Beverage Departement Di Hotel Bandung Permai Jember** "

## 1.2 Tujuan dan Manfaat Program Kuliah Kerja

### 1.2.1 Tujuan Program Kuliah Kerja

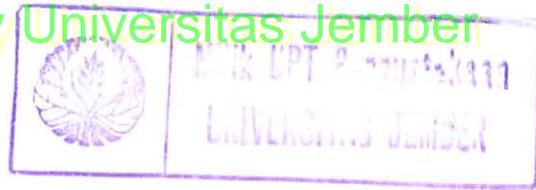
Tujuan dari diadakannya Program Kuliah Kerja adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui tingkat kemampuan sumber daya manusia di Food and Beverage (FB) departemen dilihat dari segi pendidikan, pengetahuan dan pengalaman.
- b. Untuk mengetahui peranan dan fungsi hotel dalam menunjang kepariwisataan dan dunia bisnis modern.
- c. Untuk mengetahui sejauh mana teori yang diperoleh dari bangku kuliah dapat diterapkan dalam dunia kerja, terutama dalam bidang perhotelan.

### 1.2.2 Manfaat Program Kuliah Kerja

Adapun manfaat dari Program Kuliah Kerja adalah sebagai berikut:

- a. Sebagai sarana latihan kerja dalam menerapkan ilmu yang di peroleh dari bangku kuliah.
- b. Dapat melatih penulis untuk berpikir secara kritis terhadap masalah yang ada disekitarnya dan menganalisa penyebabnya guna mencari jalan keluarnya.
- c. Diharapkan dapat berguna sebagai bahan referensi atau sebagai kepustakaan bagi mahasiswa.
- d. Dari hasil program kuliah kerja diharapkan dapat memberikan masukan pada segenap karyawan hotel Bandung Permai dalam meningkatkan mutu pelayanannya.



## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Gambaran Umum

##### 2.1.1 Sejarah berdirinya Hotel Bandung Permai

Perkembangan Hotel Bandung Permai diawali dengan usaha restaurant pada tahun 1982. Kemudian dengan berkembangnya usaha restaurant ini dan semakin dibutuhkanya tempat-tempat penginapan, maka usaha ini dikembangkan menjadi usaha perhotelan. Nama bandung diilhami dari anggapan bahwa kota Bandung memiliki daya tarik tersendiri dan mempunyai tempat-tempat yang indah dan berkesan. Pemberian nama Bandung Permai ditujukan agar dengan nama tersebut akan mudah diingat dan mampu menarik perhatian pengunjung yang datang.

Hotel Bandung Permai mempunyai letak yang strategis, yaitu 4 km dari jantung kota, sehingga dekat sekali dari kantor-kantor bank dan pemerintahan serta tempat pembelanjaan dan hiburan. Hotel Bandung Permai tepatnya terletak di jalan Hayam wuruk 38 Jember.

Pemilik pertama Hotel Bandung Permai adalah Bapak Anjar Wiyono dibantu oleh Bapak Atek sebagai direktur. Pada tahun 1986 Hotel Bandung Permai dibeli oleh Bapak Ongkoharjo seorang pengusaha tembakau yang sukses. Pada awalnya pelaksanaan operasional kerja ditangani oleh keluarganya sendiri dan yang duduk sebagai General Manager adalah putra dari Bapak Ongkoharjo sendiri. Keadaan ini berlanjut sampai dengan awal tahun 1997.

Dengan menjamurnya bisnis perhotelan, khususnya di wilayah jember pada waktu itu memaksa hotel Bandung Permai untuk meningkatkan mutu produk dan pelayanannya. Kemudian pada pertengahan Mei 1997 Bapak Ongkoharjo memberikan kepercayaan kepada Bapak Andik Sunarto untuk memegang jabatan sebagai General Manager di Hotel Bandung Permai, dengan tujuan untuk lebih meningkatkan pengelolaan dan penanganannya sehingga lebih profesional. Bapak Andik Sunarto membawa banyak kemajuan bagi Hotel Bandung Permai, dan sebagai

buktinya adalah sejak 31 Desember 1998 Hotel Bandung Permai diresmikan menjadi Hotel berbintang tiga.

### 2.1.2 Fasilitas yang ada di Hotel Bandung Permai

Hotel Bandung Permai merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Usaha utama yang dijalankan adalah menyewakan kamar-kamar beserta pelayanan yang diberikan. Selain usaha utama tersebut, terdapat fasilitas yang ditujukan guna menunjang usahanya. Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya sehingga kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama tinggal di hotel. Fasilitas-fasilitas yang ada di hotel Bandung Permai adalah sebagai berikut :

a. *Maribaya Coffe Shop*

Menyajikan berbagai menu pilihan, antara lain menu Indonesia, Eropa dan Cina. Selain menyediakan makanan dan minuman bagi tamu hotel, Maribaya Coffe Shop juga menawarkan berbagai menu untuk acara-acara penting, mulai dari acara pernikahan, ulang tahun sampai seminar yang biasanya diadakan di Hall Bandung Permai.

b. *Nirwana Hall*

Yaitu sebuah ruangan yang disediakan untuk rapat besar atau acara-acara penting maupun untuk pesta. Misalnya untuk acara pernikahan, ulang tahun, seminar maupun acara kebaktian. Ongkos sewa Hall ini bervariasi, yaitu mulai dari Rp 400.000,- sampai Rp 2.000.000,-. Bagi mereka yang sudah menjadi pelanggan tetap akan mendapatkan harga khusus, berbeda dengan yang belum menjadi pelanggan. Nirwana Hall terletak di lantai satu dan mempunyai kapasitas 400-800 orang.

c. *Paradiso Room*

Merupakan ruang rapat atau pertemuan penting yang berkapasitas 20-30 orang. Selain di gunakan untuk pegawai instansi pemerintah ataupun swasta untuk melakukan pertemuan atau rapat penting, ruangan ini juga digunakan untuk rapat

intern pegawai hotel untuk membahas masalah yang di hadapi oleh pihak manajemen hotel.

d. *Tirta Nirwana Swimming Pool*

Kolam renang Tirta Nirwana adalah salah satu fasilitas gratis untuk tamu hotel. Sedangkan untuk umum diharuskan membayar sesuai dengan tarif yang ditetapkan, yaitu Rp 3.500,- untuk hari-hari biasa dan Rp 5.000,- untuk hari minggu dan hari libur nasional. Selain harga yang telah ditetapkan tersebut kolam renang Tirta Nirwana juga memberikan harga khusus untuk pengunjung rombongan. Misalnya dari beberapa sekolah dasar dan sekolah menengah yang memberikan pendidikan ekstra kurikuler olah raga renang di kolam renang ini.

e. *Laundry Service*

Memberikan pelayanan cucian bagi tamu hotel dengan tarif yang telah ditetapkan. Untuk cucian yang diterima sebelum pukul 09.00 akan dikirim hari itu juga, sedangkan cucian yang diterima setelah pukul 09.00 akan dikirim keesokan harinya. Sedangkan yang berhak mengambil dan mengirimkan cucian tersebut kepada tamu adalah Roomboy .

f. *Telephone Calls*

Untuk tamu yang ingin telephone keluar hotel, disediakan fasilitas telephone baik untuk lokal, interlokal maupun internasional. Dimana tarifnya akan dibebankan pada tamu yang bersangkutan.

g. *Safety Deposit Box*

Fasilitas cuma-cuma yang tersedia di kantor resepsionis yang berguna untuk menyimpan barang-barang berharga milik tamu.

h. *Drug Store*

Menyediakan beberapa produk tertentu, misalnya makanan khas Jember, makanan ringan, minuman suplemen, rokok dan yang lainnya. Drug store terletak di lobby dekat meja resepsionis.

i. *Ruang Internet*

Yaitu sebuah ruangan yang menyediakan 4 buah internet untuk kebutuhan para tamu yang ingin mengakses internet. Internet disewakan Rp. 7000,- /jam.

### 2.1.3 Perencanaan Penjualan ( Hotel Plan Usage)

Hotel Plan Usage adalah sistem penjualan harga kamar yang dijual yang berupa harga kamar saja atau merupakan sistem harga paket. Beberapa Hotel Plan Usage antara lain :

a. *European Plan*

Dalam sistem ini harga kamar yang ditetapkan tidak termasuk makan atau dengan kata lain hanya berlaku untuk sewa kamar saja.

b. *American Plan atau Full American Plan*

Dalam sistem ini harga kamar yang ditetapkan sudah termasuk tiga kali makan, yaitu makan pagi (American Breakfast ), makan siang dan makan malam.

c. *Continental Plan*

Dalam sistem ini penetapan harga kamar sudah termasuk satu kali makan, yaitu makan pagi saja ( Continental Breakfast )

d. *Bermuda Plan*

Dalam sistem ini harga kamar yang ditetapkan sudah termasuk American Breakfast

Sedangkan hotel Bandung Permai menggunakan sistem Continental Plan, dimana harga kamar yang ditetapkan sudah termasuk Continental Breakfast. Dalam hal ini menu yang menjadi pilihan yaitu nasi goreng dan nasi pecel. Dan bagi para tamu yang ingin meminta menu yang lain dari yang ditetapkan maka tamu tersebut harus membayar sesuai dengan harga menu yang dipesan tersebut. Tetapi hal ini tidak berlaku bagi tamu-tamu langganan dimana tamu tersebut bebas memilih menu yang disukai tanpa dibebani lagi biaya untuk membayarnya.

#### 2.1.4 Jenis-jenis Kamar

Hotel Bandung Permai mempunyai 70 kamar yang terbagi menjadi 4 jenis atau type, yaitu :

1. *Kamar Standart*

Hotel Bandung Permai memiliki 51 kamar standart yang terletak dilantai II, III, dan IV. Memiliki fasilitas standart sesuai dengan ketentuan yang berlaku di hotel.

2. *Kamar Superior*

Terletak dilantai I dan II sebanyak 14 kamar yang memiliki fasilitas satu tingkat diatas kamar standart.

3. *Kamar Junior Suite*

Sebanyak 3 buah kamar yang terletak dilantai I dan mempunyai fasilitas berupa bed room, separated bathroom dan dining room.

4. *Kamar Executive Suite*

Terletak dilantai I dan mempunyai fasilitas tambahan seperti dining room, kaca rias dan working table. Kamar jenis ini merupakan kamar mewah dan Hotel Bandung Permai hanya mempunyai 2 buah kamar.

Untuk fasilitas AC, televisi, telephone, bath tub, shower dengan air panas dan dingin dan juga lemari es mini tersedia dalam semua jenis kamar, mulai dari kamar standart sampai kamar executive suite. Untuk ukuran kamar mempunyai perbedaan, yaitu untuk kamar standart dan kamar superior mempunyai luas 5x6 m , sedangkan untuk kamar junior suite dan executive suite mempunyai luas kamar 6x7 m.

#### 2.1.5 Pembagian jam kerja karyawan

Berdasarkan peraturan pemerintah tentang ketenagakerjaan, jam kerja maksimal dalam satu hari adalah delapan jam termasuk satu jam untuk istirahat.

Demikian halnya dengan pembagian jam kerja di hotel Bandung Permai yang terbagi menjadi 3 shift, yaitu :

1. Morning Shift : 07.00- 15.00 WIB
2. Afternoon Shift : 15.00- 23.00 WIB
3. Evening Shift : 23.00-07.00 WIB

Untuk karyawan wanita, pembagian kerjanya hanya ada 2 shift saja, yaitu morning shift dan afternoon shift. Dan untuk semua karyawan mendapat jatah satu hari libur dalam setiap minggunya, tetapi hari libur masing-masing karyawan tidak sama. Dan khusus di Coffe Shop pembagian jam kerjanya tidak sama dengan departemen yan lain. Untuk coffe shop morning shift dimulai pukul 06.00-14.00 WIB dan Afternoon shift dimulai pukul 13.00-21.00 WIB untuk karyawan wanita dan pukul 14.00-22.00 WIB untuk karyawan laki-laki.

Sedangkan untuk para stafnya, seperti General Manager (GM), sekretaris, dan pegawai personalia berlaku jam kerja tetap, yaitu pukul 08.00-16.00 WIB, kecuali hari sabtu pukul 08.00-14.00 WIB dan memperoleh hari libur pada hari minggu dan hari besar lainnya.

## **2.2 Visi dan Misi Hotel Bandung Permai**

Setiap perusahaan yang dikelola dengan sistem manajemen modern pasti mempunyai visi dan misi yang ingin dicapai untuk waktu yang akan datang.

### **2.2.1 Visi Hotel Bandung Permai**

Visi adalah gambaran ideal yang ingin dicapai di masa yang akan datang. Visi hotel Bandung Permai antara lain sebagai berikut :

1. Mempunyai image yang baik di mata pelanggan.
2. Mempunyai tingkat pendapatan yang tinggi.
3. Mampu bersaing dengan hotel-hotel yang lain.
4. Mampu berkembang seiring dengan pergeseran jaman.

### 2.2.2 Misi Hotel Bandung Permai

Sedangkan misi adalah suatu pernyataan usaha hotel. Misi yang diemban oleh hotel Bandung Permai adalah sebagai berikut :

1. Menjaga kepercayaan tamu yang sudah menjadi pelanggan.
2. Perbaiki dan pengadaan peralatan operasional hotel.
3. Membentuk sumber daya manusia yang berkecakupan tinggi, terlatih serta mempunyai wawasan yang luas.
4. Membenahi sistem organisasi intern perusahaan.

### 2.3 Organisasi

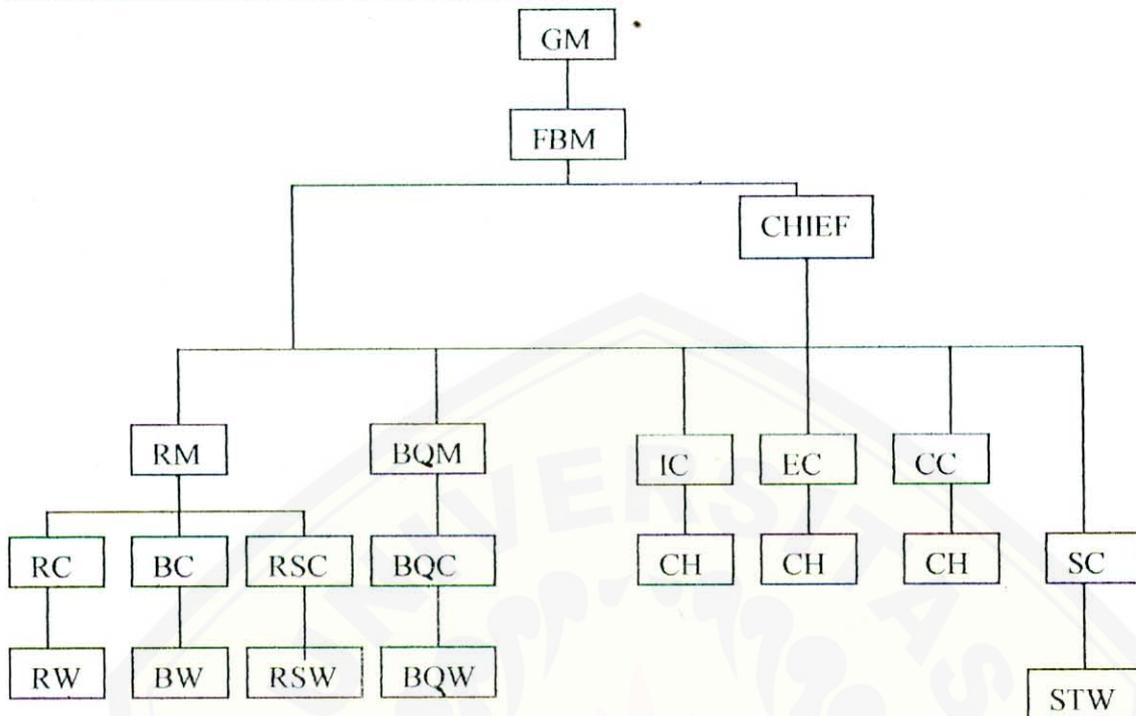
Kata *organisasi* mempunyai dua pengertian umum. Pengertian pertama menandakan suatu *lembaga* atau kelompok fungsional, seperti organisasi perusahaan, rumah sakit, perwakilan pemerintah atau suatu perkumpulan olah raga. Pengertian kedua berkenaan dengan *proses pengorganisasian*, sebagai suatu cara di mana kegiatan organisasi dialokasikan dan ditugaskan di antara anggotanya agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan efisien. Berikut struktur organisasi dan job description yang ada di hotel Bandung Permai.

#### 2.3.1 Struktur Organisasi

Struktur organisasi menunjukkan suatu tingkatan hirarkis, dimana dalam struktur tersebut dapat diketahui bagian-bagian yang terdapat di hotel yang bersangkutan, hubungan antara bagian yang satu dengan yang lain, hubungan antara atasan dan bawahan. Dengan demikian dalam melaksanakan tugasnya, karyawan dapat secara pasti mengetahui kepada siapa mereka bertanggungjawab atas pekerjaannya, dan apa serta siapa yang harus dipertanggungjawabkan.

Struktur organisasi dirancang dengan disesuaikan terhadap kebutuhan hotel, makin besar dan lengkap fasilitasnya, maka struktur organisasinya juga semakin kompleks. Berdasarkan pada struktur organisasi, dapat ditentukan atau diperkirakan jumlah karyawan yang dibutuhkan secara keseluruhan. Dan berikut adalah struktur organisasi hotel Bandung Permai yang dibagi dalam departemen-departemen :

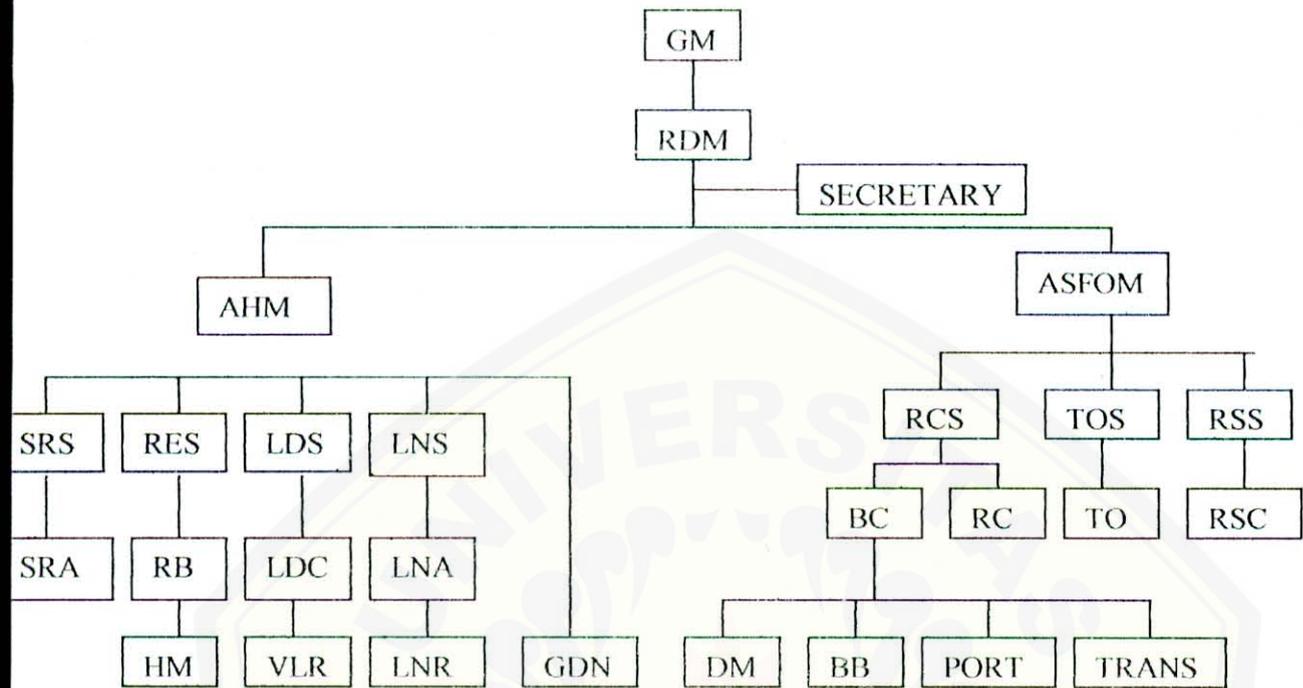
**FOOD AND BEVERAGE DEPARTEMENT**



**KETERANGAN :**

- |                            |                           |
|----------------------------|---------------------------|
| RM : Restaurant Manager    | CHIEF : Chief Cook        |
| RC : Restaurant Captain    | IC : Indonesian Food Cook |
| RW : Restaurant Waiter     | EC : European Food Cook   |
| BC : Bar Captain           | CC : Chinese Food Cook    |
| BW : Bar Waiter            | CH : Cook Helper          |
| RSC : Room Service Captain | SC : Steward Captain      |
| RSW : Room Service Waiter  | STW : Stewards            |
| BQM : Banquet Manager      |                           |
| BQC : Banquet Captain      |                           |
| BQW : Banquet Waiter       |                           |

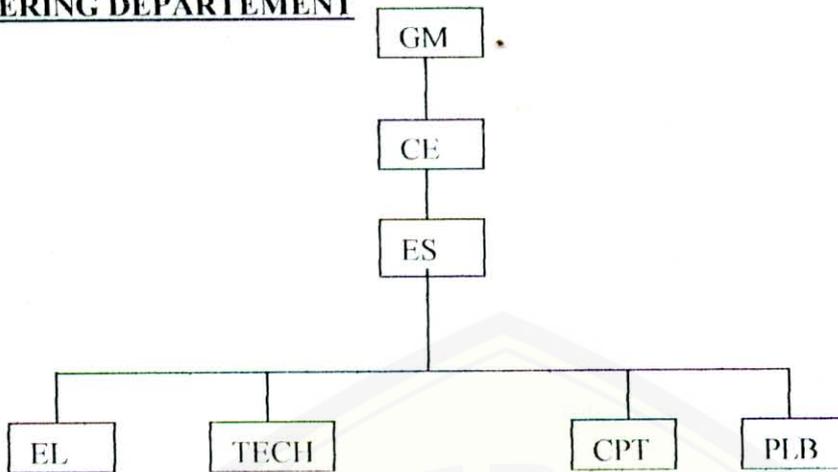
**ROOM DIVISION DEPARTEMENT**



**KETERANGAN :**

- |                                      |                                       |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| RDM : Room Division Manager          | AHM : Asisten Housekeeping Manager    |
| ASFOM : Asisten Front Office Manager | SRS : Sport and Recreation Supervisor |
| RES : Reception Supervisor           | SRA : Sport and Recreation Attendant  |
| BC : Bell Captain                    | RBS : Room Boy Supervisor             |
| RC : Receptionist                    | RB : Room Boy                         |
| DM : Door Man                        | HM : House Man                        |
| BB : Bell Boy                        | LDS : Laundry Supervisor              |
| PORT : Portens                       | LDC : Laundry Crew                    |
| TRANS : Transportation Crew          | VLR : Valet Runner                    |
| TOS : Telephone Operator Supervisor  | LNS : Linen Supervisor                |
| TO : Telephone Operator              | LNA : Linen Attendant                 |
| RSS : Recervation Supervisor         | LNR : Linen Runner                    |
| RSC : Recervation Crew               | GDN : Gardener                        |

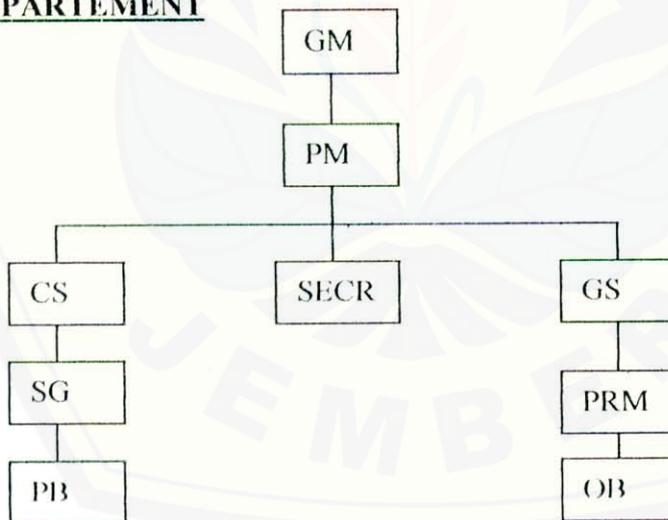
**ENGINEERING DEPARTEMENT**



**KETERANGAN :**

- |                             |                   |
|-----------------------------|-------------------|
| CE : Chief Engeneering      | TECH : Technician |
| ES : Engeneering Supervisor | CPT : Carpenter   |
| EL : Electrician            | PLB : Plumber     |

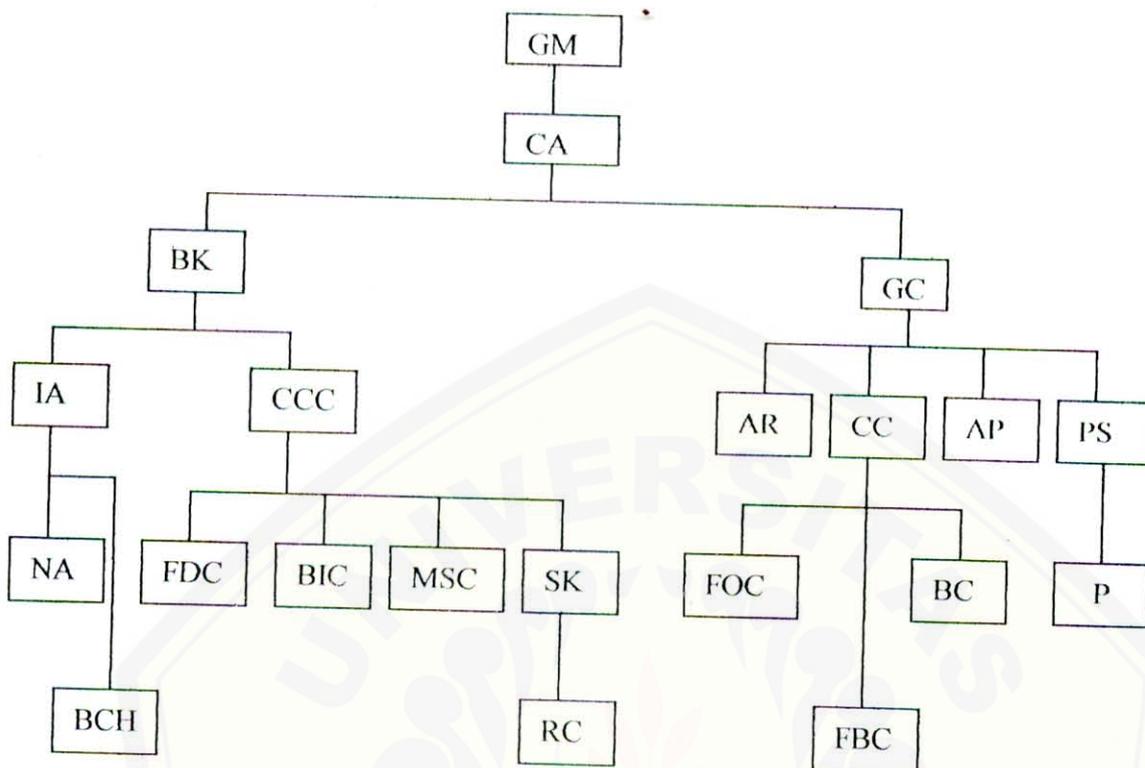
**PERSONEL DEPARTEMENT**



**KETERANGAN :**

- |                        |                                |
|------------------------|--------------------------------|
| PM : Personnel Manager | SECR : Secretary               |
| CS : Chief Security    | GS : General Affair Supervisor |
| SG : Security Guard    | PRM : Payroll Master           |
| PB : Parking Boy       | OB : Office Boy                |

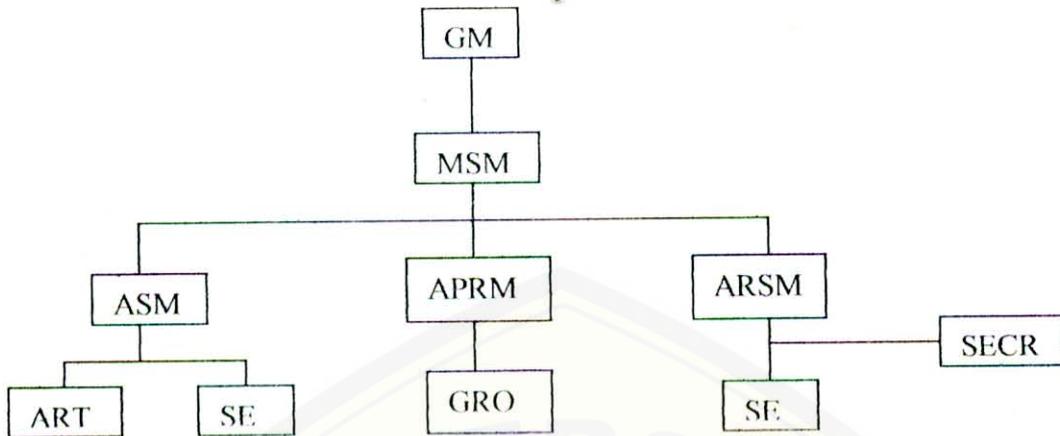
**ACCOUNTING FINANCE DEPARTEMENT**



**KETERANGAN :**

- |                                 |                                   |
|---------------------------------|-----------------------------------|
| CA : Chief Accountant           | IA : Income Auditor               |
| GC : General Cashier            | NA : Night Auditor                |
| AR : Accountant Relai           | BCH : Bill Checker                |
| CC : Credit Controller          | CCC : Chief Cost Control          |
| FOC : Front Office Cashier      | FDC : Food Controller             |
| BC : Bill Collector             | BIC : Beverage Controller         |
| FBC : Food and Beverage Cashier | MSC : Material and Supply Control |
| PS : Purchaser Supervisor       | SK : Store Keeper                 |
| P : Purchaser                   | RC : Receiving Clerk              |
| BK : Book Keeper                |                                   |
| AP : Account Payable            |                                   |

**MARKETING AND SALES DEPARTEMENT**



**KETERANGAN :**

MSM : Marketing And Sales Manager

ASM : Asisten Sales Manager

ART : Artist

SE : Sales Executive

APRM: Asisten Public Relation Manager

GRO : Guest Relation Officer

ARSM: Asisten Respresentative Sales Manager

SECR : Secretary

### 2.3.2 Job Description

Yaitu uraian tugas masing-masing departemen. Tiap-tiap departemen yang ada di sebuah hotel mempunyai tugas dan tanggung jawab yang berbeda. Tetapi antara departemen yang satu dengan departemen yang lain saling berhubungan dalam menciptakan sebuah pelayanan yang utuh dari sebuah hotel. Dan berikut adalah uraian tugas masing-masing departemen yang ada di hotel Bandung Permai :

#### A. Front Office Departement

Peranan dan fungsi utama dari bagian front office adalah menjual (dalam arti menyewakan ) kamar kepada tamu. Oleh karena fungsinya itu, maka lokasi atau letak dari front office berada ditempat yang mudah dilihat dan diketahui oleh tamu. Untuk membantu pelaksanaan fungsi bagian front office tersebut, maka front office terbagi menjadi beberapa sub-bagian yang masing-masing sub-bagian memiliki fungsi pelayanan yang berbeda. Adapun sub-bagian yang terdapat di front office adalah sebagai berikut :

1. Reservation Service , berfungsi melayani pemesanan kamar.
2. Porter atau bell captain, desk service, berfungsi melayani penanganan barang-barang tamu.
3. Information service, berfungsi untuk melayani informasi yang dibutuhkan oleh tamu.
4. Reception, menangani check-in dan check out tamu
5. Front Office Cashier, menangani pembayaran tamu.

Front Office merupakan pusat kegiatan hotel, dan merupakan tempat dimana tamu-tamu hotel memberikan kesan pertamanya, juga kesan terakhir terhadap hotel secara keseluruhan. Cara menyambut dan menangani tamu ketika mereka pertama kali tiba di hotel akan membentuk kesan tersendiri. Front Office juga merupakan pusat pengendalian kegiatan hotel. Dari bagian ini seluruh proses administrasi, komunikasi dan informasi yang berkaitan dengan tamu selama menginap di hotel diolah, dikemas dan disajikan sebagai suatu produk jasa pelayanan hotel. Semua

keluhan-keluhan tamu yang berkaitan dengan pelayanan hotel, baik keluhan pelayanan kamar, ataupun tentang pelayanan makanan dan minuman, selalu disampaikan melalui front office.

### **B. Housekeeping Departement**

Housekeeping adalah salah satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel. Dalam melaksanakan tugas-tugas dibidang pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruangan hotel, maka bagian housekeeping harus melakukan kerjasama dengan bagian-bagian lainya yang terdapat dihotel, seperti Front office, Food and Beverage, Engineering, bagian Akunting maupun bagian personalia.

Tanggung jawab bagian housekeeping dapat dikatakan mulai dari pengurusan tentang bahan-bahan yang terbuat dari kain seperti taplak meja (table cloth), sprei, sarung bantal, korden dan juga menjaga kerapihan dan kebersihan ruangan beserta kelengkapannya, sampai pada program pengadaan peralatan dan perlengkapan. Melihat ruang lingkup tanggung jawab bagian housekeeping tersebut, maka yang dimaksud dengan ruangan hotel terdiri dari kamar-kamar tamu, ruang rapat, ruangan umum seperti lobby, koridor, restoran dan kesemuanya itu disebut front of the house. Disamping itu housekeeping juga bertanggungjawab terhadap kebersihan dan kerapihan bagian back of the house seperti bagian dapur, ruang kantor dan sebagainya.

Berkaitan dengan peranan dan fungsi bagian housekeeping, maka para karyawanya dituntut untuk memiliki perilaku, pengetahuan, dan ketrampilan tentang bagaimana menjaga kerapihan dan kebersihan ruangan hotel dengan menggunakan tehnik dan prosedur serta peralatan yang benar. Dengan demikian dapat menjamin kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan tamu.

### C. Food and Beverage Departement

Bagian ini merupakan bagian yang mempunyai fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman. Sekalipun melakukan fungsi menjual makanan dan minuman, tetapi dibalik itu semua terdapat bagian-bagian yang kompleks. Kegiatan-kegiatan itu adalah melaksanakan usaha pengembangan produk makanan dan minuman, merencanakan kegiatan-kegiatan yang menarik tamu untuk makan dan minum di restoran hotel, melakukan pembelian bahan-bahan makanan dan minuman, melakukan pengolahan, penyajian makanan dan minuman serta penghitungan produk.

Oleh karena fungsi tersebut maka ruang gerak aktivitas bagian makanan dan minuman bisa dibagi menjadi dua ruang fungsi, yaitu (1) ruang yang dapat menghasilkan keuntungan, seperti restaurant, bar, banquet , dan (2) ruang yang memberikan dukungan dalam memberikan pelayanan, seperti, dapur, gudang umum, tempat cuci peralatan makan dan memasak. Dalam melaksanakan fungsinya, kedua ruang tersebut bekerja secara sinergis yang merupakan satu kesatuan, walaupun letaknya terpisah.

Selain menyediakan makanan dan minuman untuk tamu hotel, departemen ini juga menyediakan untuk tamu yang hanya singgah untuk makan, dan juga untuk acara-acara yang diadakan di hotel Bandung Permai (Nirwana Hall ). Menu makanan yang ditawarkan bervariasi, mulai dari masakan Indonesia, Eropa, dan Cina.

#### Jenis Menu

Pada dasarnya menu dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu Menu *Table d'hote* dan *A la carte*.

##### 1). Menu *Table d'hote*

- Ciri-ciri :
- a. Jenis makanan sudah ditetapkan
  - b. Menyajikan beberapa bagian makanan, biasanya tiga atau empat bagian.
  - c. Pilihan untuk setiap bagian makanan terbatas.
  - d. Satu harga ditetapkan untuk satu kumpulan makanan.

e. Disajikan dalam kumpulan waktu yang teratur

Jenis Menu Table d'hote biasanya terdiri dari jenis-jenis makanan yang populer dan dapat disajikan untuk makan pagi (breakfast), makan siang (lunch), makan malam (dinner), dan pada umumnya disajikan dengan teknik penyajian.

#### **Macam-macam Menu Table d'hote :**

*a. Banquets*

Menu banquets adalah Menu yang tetap dengan set harga tertentu, dan menyajikan makanan dengan pilihan terbatas atau bahkan tanpa pilihan sama sekali.

*b. Buffets*

Jenis makanan buffets biasanya disesuaikan dengan suasana atau acara yang sedang berlangsung, serta tergantung pada harga yang dibayarkan. Makanan disajikan diatas meja yang dihias mulai dari makanan yang sederhana sampai pada makanan mewah yang menyajikan jenis makanan panas dan dingin. Pada umumnya tamu yang menikmati menu buffets tanpa banyak menggunakan alat pemotong, seperti pisau. Hal ini karena daging ataupun ikan disajikan dalam bentuk yang sudah terpotong-potong sesuai dengan standart porsinya. Buffets biasanya disajikan dalam acara penting, misalnya pesta perkawinan, ulang tahun, konferensi dan sebagainya.

*c. Coffe Shop*

Menu coffe shop memiliki karakteristik sebagai berikut :

1. Harga relatif murah, dimana sekelompok makanan memiliki satu harga.
2. Menyajikan pilihan jenis makanan yang disesuaikan waktu, seperti snacks, makanan ringan, makan siang dan makan malam.

3. Menyajikan sedikit pilihan makanan yang sudah masak atau jenis makanan yang hanya memerlukan sedikit waktu persiapan, seperti: omelette, hamburger dan sebagainya.
4. Makanan disajikan dengan teknik yang sederhana.

## 2). Menu *A la Carte*

- Ciri-ciri :
- a. Biasanya merupakan menu yang lebih lengkap dari jenis *Table d'hote*, dan memberikan lebih banyak pilihan.
  - b. Semua pilihan makanan yang tercantum dalam daftar langsung dipersiapkan atau dimasak.
  - c. Makanan disajikan atas dasar pesanan.
  - d. Biasanya harga lebih mahal dari menu *table d'hote*
  - e. Berisi jenis makanan eksotik dan biaya tinggi

## D. Personnel Departement

Departemen yang dipimpin oleh Manager Personalia ini bertanggung jawab atas pengembangan kualitas karyawan. Mulai dari proses rekrutmen sampai dengan membuat rekap gaji dan absensi karyawan. Dan untuk meningkatkan dan menambah pengetahuan karyawan, dalam jangka waktu tertentu departemen ini membuat kebijakan, yaitu *Roll of duty*. *Roll of duty* adalah menukar posisi karyawan dari departemen yang satu ke departemen yang lain. Selain itu juga melakukan pekerjaan yang bersifat umum, yaitu yang menyangkut rekreasi karyawan, ijin-ijin dan yang lainnya. Dan bagian security yang berada dibawah naungan departemen ini, bertanggungjawab atas keamanan dan kenyamanan hotel beserta isinya, yaitu tamu, karyawan dan juga alat-alat yang menjadi aset hotel.

## E. Marketing and Sales Departement

Bertugas untuk membuat strategi pemasaran, yaitu bagaimana menawarkan dan menjual produk yang dimiliki yang berupa kamar-kamar dengan berbagai tipe

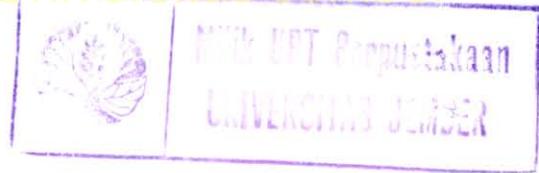
kepada calon pelanggan dengan langkah-langkah yang sistematis dan terencana dengan baik. Misalnya dengan membuat barang-barang promosi seperti brosur dan stiker yang telah didesain sedemikian rupa sehingga mampu menarik minat calon pelanggan untuk menginap di hotel Bandung Permai. Selain itu juga bertugas keluar hotel dengan datang ke calon pelanggan yang dalam hal ini adalah masyarakat untuk menarik komentar dan masukan bagi pihak hotel, sehingga dapat dijadikan acuan dalam upaya perbaikan mutu pelayanan di masa yang akan datang. Dalam menawarkan produk tersebut mereka juga biasa mendatangi langsung calon pelanggan yang dipandang mempunyai potensi untuk menginap di hotel Bandung Permai. Misalnya pegawai Bank, pejabat pemerintah dan sebagainya.

#### **F. Engeenering Departement**

Bertanggungjawab atas semua operasional peralatan yang berhubungan dengan elektronik sampai dengan pipa-pipa saluran air dan AC. Karyawan dibagian ini harus selalu siap kalau ada masalah dengan fasilitas yang menjadi tanggungjawabnya. Misalnya kerusakan AC yang terjadi di kamar tamu, mereka harus siap memperbaiki dan cepat mengganti kalau kerusakannya parah dan butuh waktu lama untuk memperbaikinya. Selain itu juga bertanggung jawab atas peralatan yang menyangkut elektronik dan kelistrikan kalau ada acara yang diadakan di Coffe Shop maupun di Hall Nirwana. Misalnya untuk acara seminar, bagian engeenering bertanggung jawab terhadap sound sistemnya.

#### **G. Accounting Finance Departement**

Bertanggungjawab atas semua hal yang berhubungan dengan keuangan hotel. Baik yang berupa pemasukan maupun pengeluaran hotel, mulai dari pembelian bahan-bahan yang diperlukan sampai memberikan gaji karyawan. Semua transaksi keuangan dicatat dengan benar dan rapi untuk kemudian disusun laporan keuangan di akhir periode tertentu untuk memudahkan sistem kontrol. Dari departemen ini juga dapat diketahui kondisi keuangan hotel secara keseluruhan.



#### **BAB IV**

#### **PENUTUP**

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena telah memberikan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan laporan akhir ini dengan baik.

Semoga laporan yang sederhana ini bisa bermanfaat bagi mahasiswa sebagai bahan referensi atau kepastakaan dan menambah pengetahuan mengenai dunia perhotelan. Dan juga bisa memberikan masukan kepada segenap karyawan hotel Bandung Permai khususnya dan hotel lain pada umumnya.

Dan tidak lupa penulis sampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan laporan ini. Yaitu teman-teman yang ada di lingkungan kost , mas yon, udin, jun, adam, sigit, rio, franky, thanks for everything. Dan juga segenap karyawan hotel Bandung Permai khususnya di Food and Beverage departemen, pak satriyo, mas faruq, mas ali, mas koko, mas mul, mbak prety, titik, pak yanto dan yang lainnya, yang telah banyak memberikan petunjuk dan bimbingan serta berbagi pengalaman, selama penulis melaksanakan program kuliah kerja. Selanjutnya sekali lagi penulis ucapkan terima kasih kepada pihak-pihak lain yang tidak bisa di sebutkan disini.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya kepada kita semua , amin.

Jember, Juni 2001

Penulis

**DAFTAR PUSTAKA**

Handoko, T Hani . 1984 . *Manajemen* . Yogyakarta . BPFE

Sulastiyono, Agus . 1999 . *Manajemen penyelenggaraan hotel* . Bandung . Alfabeta



## LAMPIRAN

Daftar kemampuan yang dimiliki karyawan di Food And Beverage Departement

NO	JABATAN	KEMAMPUAN
1	FBM	Mengetahui seluk beluk FB Dept. secara keseluruhan dan mampu mengkoordinir seluruh komponen di jajaran dept. untuk memberikan pelayanan yang berkualitas
2	RM	Mengetahui seluk beluk restoran, termasuk bar dan room service
3	RC/RW	Mengetahui cara-cara memberikan pelayanan dengan berbagai teknik penyajian makanan dan minuman
4	BC/BW	Mengetahui cara-cara memberikan pelayanan yang berhubungan dengan berbagai jenis minuman
5	RSC/RSW	Mengetahui cara-cara melakukan pelayanan makanan dan minuman di kamar tamu
6	CHIEF	Mengetahui seluk beluk masakan, mulai dari masakan Indonesia, Cina maupun Eropa
7	IC	Mengetahui seluk beluk masakan dan cara memasak, minimal masakan Indonesia
8	EC	Mengetahui seluk beluk masakan dan cara memasak, minimal masakan Eropa
9	CC	Mengetahui seluk beluk masakan dan cara memasak, minimal masakan Cina
10	CH	Mengetahui cara memasak berbagai jenis masakan
11	SC/STW	Mengetahui cara membersihkan berbagai peralatan makanan dan minuman
12	BQM	Mengetahui seluk beluk dalam memberikan pelayanan dalam sebuah pesta yang diadakan di FB Dept.
13	BQC/BQW	Mengetahui cara-cara memberikan pelayanan kepada tamu dalam sebuah pesta



HOTEL BANDUNG PERMAI  
JL. HAYAM WURUK 38 JEMBER - 68135 - JATIM  
TELEPHONE : (0331) 84528-84530-84531-84532  
FACSIMILE : (0331) 86500

Jember, 31 Agustus 1998.

FO

Memo 016 : Studi Banding  
Kepada : Dept. Heads  
Dari : General Manager  
Kopi ke : \* Yth. Direksi  
\* File.

Dalam rangka menggalakkan program Pengembangan ketrampilan Karyawan serta guna meningkatkan wawasan kedepan tentang dunia perhotelan dan pariwisata, maka dalam waktu dekat ini akan dilaksanakan studi banding ke Hotel Agro Wisata, hotel Royal Orchids dan wisata Coban Rondo di Batu - Malang bagi seluruh karyawan dan staff hotel Bandung Permai.

Adapun jadwal pelaksanaannya adalah sbb.:

- Kloter I : September 23, 1998
- Kloter II : Oktober 7, 1998
- Kloter III : Oktober 21, 1998
- Kloter IV : Oktober 28, 1998

Setiap kloter terdiri dari ± 20 penumpang, bagi mereka yg-tidak bertugas pada shift I&II atau yang berjadwal off karena program diatas akan dilakukan mulai dari jam 6:00 s/d 18:00 wib. Jadwal diatas dapat berubah disesuaikan dengan kepentingan perusahaan.

Hal-hal lain yang menyangkut biaya perjalanan akan dibahas kemudian.

Harap disusun segera para penumpang yang ikut kloter-kloter diatas yang penyusunannya disesuaikan dengan kepentingan perusahaan.

Program ini bersifat wajib diikuti kecuali bagi mereka yg memiliki alasan yang tepat.

Demikian memo ini dibuat untuk mendapatkan perhatian.

Atas kerjasamanya yang baik disampaikan terima kasih.

ANDYK SUNARTO  
General Manager.



JEMBER , 16 OKTOBER 2000.

NO 044/ROD/HBP/VIII/2000. : ROLL OF DUTY.  
KEPADA : DEPTS HEADS.  
DARI : ASS PERSONALIA.  
COPY : YTH DIREKSI.  
FILE.

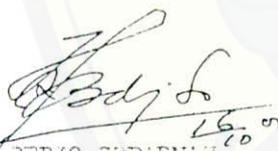
GUNA MELAKUKAN TUGAS OPERATIONAL HOTEL , ASS MANAGE INT PERLU MELAKUKAN  
ROLL OF DUTY SBB :

SDR UNTUNG CLENNEL P.A. DEPT HOUSE KEEPING DI ROLL OF DUTY KE DEPT  
FOOD AND BEVERAGE SEBAGAI HOUSEMAN .

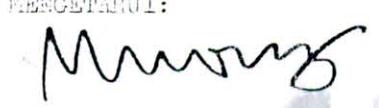
MAKA UNTUK SELANJUTNYA AGAR SAUDARA MEMPERSEKAPKAN DIRI DAN MENYESUAIKAN DIRI  
UNTUK TUGAS BAHU SAUDARA.

MEMO INI BERLAKU EFEKTIF SEJAK HARI INI TANGGAL 16 OKTOBER 2000.

SELAMAT BEKERJA.

  
BEDJO SUPARMAN.  
ASS PERSONAL MNC.

MENCETAKNI:

  
MEDYI SUNARTO.  
GENERAL MANAGER.



JEMBER , 16 APRIL 2001.

MEMO NO 30/HBP/DIR/IV/2001

: HIMBAUAN DARI DIREKSI.:

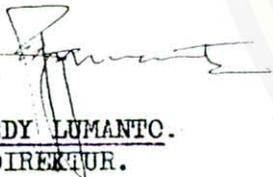
KEPADA

: SELURUH HEADS DEPARTEMEN DAN KARYAWAN.

DARI

: DIREKTUR HOTEL BANDUNG PERMAI JEMBER.:

GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP TAMU TAMU HOTEL DAN DAN PENINGKATAN PENDAPATAN PERUSAHAAN , DIREKSI PERLU SEKALI MENGHIMBAU SELURUH HEADS DEPARTEMEN BESERTA STAFNYA UNTUK BEKERJA LEBIH BAIK LAGI DARI YANG SEKARANG .: BEKERJALAH SEBAIK BAIKNYA JANGAN CEROBOH , LAYANILAH TAMU TAMU KITA SEBAIK MUNGKIN .SEHINGGA TAMU TAMU KITA MENJADI PELANGGAN YANG TETAP DAN KRASAN. DENGAN TAMBAH BANYAKNYA TAMU TAMU KITA MAKA KITA SEMUALAH YANG AKAN MENIKMATI HASILNYA. DENGAN PENINGKATAN MUTU KERJA KITA SEMUA MAKA KITA SEMUA PULA YANG AKAN MENIKMATINYA. SEKIAN , TERIMA KASIH .: SELAMAT BEKERJA.

  
EDY LUMANTC.  
DIREKTUR.

## MEMBENTUK TEAM - WORK YANG KUAT

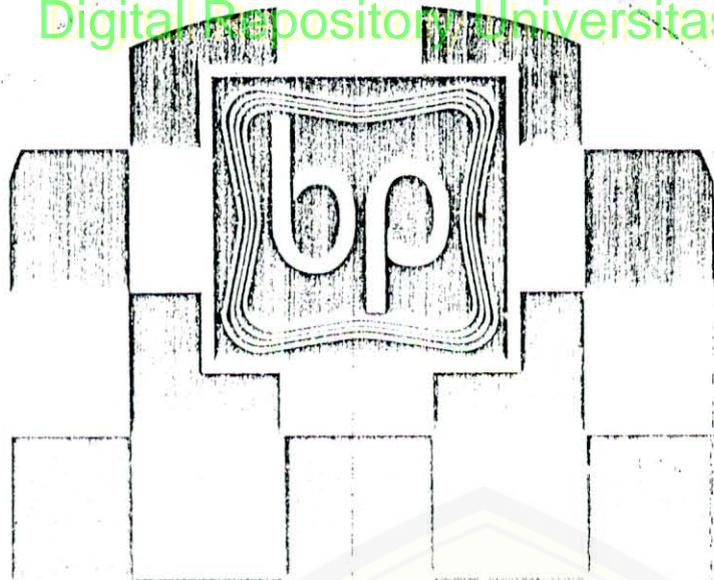
1. Selalu menawarkan bantuan kepada teman sekerja yang memerlukan.
2. Kerjakanlah tugas dari teman sekerja dengan tulus dan senang hati.
3. Berikan tugas kepada teman sekerja dengan cara atau sikap yang baik ( Sopan dan ramah ).
4. Perlakukan teman sekerja anda seperti anda ingin diperlakukan oleh teman sekerja anda.
5. Bantulah teman sekerja anda dengan tugas extra mereka.
6. Bantulah untuk membersihkan dan merapikan area kerja agar nampak selalu mengesankan.
7. Hindari kritik – kritik, argumentasi dan hal – hal yang tidak menarik demi kebersamaan.
8. Selalu ingat harus sopan, ramah, menyenangkan kepada setiap anggota team.
9. Bertindak toleransi yang bijak kepada teman sekerja dengan adanya perbedaan agama, sul budaya dan klas kehidupan.
10. Jangan membentuk berbagai macam “ Klik “.
11. Jalilah kerja sama yang baik untuk mensukseskan operasional di departemen anda.
12. Bantulah teman sekerja anda untuk memahami tentang peraturan tata tertib hotel yang sudah berlaku jika mereka belum tahu.
13. Sambutlah dengan hangat setiap kritik dan komentar yang baik dari atasan anda sehingga teman sekerja anda lebih menghargai anda.
14. Terbukalah serta selalu menyambut dengan baik saran – saran.
15. Selalu disiplin waktu sehingga tidak ada celah-celah kritikan.
16. Lakukanlah semua tugas – tugas anda dengan tepat dan terampil.
17. Janganlah mencampur adukan masalah pribadi dengan tugas – tugas anda.
18. Harus selalu nampak ceria dan senyum menawan.
19. Bijaksanalah terhadap teman – sekerja atas yang mereka rasakan.
20. Harus selalu siap di area kerja memberikan pelayanan kepada siapa saja yang memerlukan.

## KWALITAS YANG DITUNTUT SEBAGAI HOTELIER

### YANG BAIK

1. Dia harus disiplin waktu.
2. Dia harus siap setiap saat / terjaga.
3. Dia harus berpikir sehat dan cepat.
4. Dia harus sabar dan kalem / jernih bertindak.
5. Dia tidak boleh merokok, makan sesuatu / permen / makanan kecil sewaktu menjalankan tugas.
6. Dia harus selalu berdandan rapih, bersih, teliti agar nampak mempesona setiap saat.
7. Dia harus selalu menjadi iklan berjalan

  
ANDIK SUNARTO  
General Manager



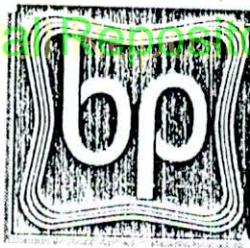
MENU

Room  
Service

PB Indocafé



**INDOCAFÉ**<sup>®</sup>  
Hikmat ...luar biasa !



**DESSERT - Hidangan Penutup**

- |  | Per pax / per orang  |
|--|----------------------|
| 1. FRUIT COCKTAIL<br><i>Beraneka buah segar potong disajikan dengan Koktil</i>                       | Rp. 7.500            |
| 2. LYCHEES OR RAMBUTAN CANNED FRUIT<br><i>Buah Leci atau Rambutan kaleng disajikan dengan Koktil</i> | Rp. 9.000<br>[ can ] |
| 3. MIXED FRESH FRUIT<br><i>Beraneka buah segar Sisir</i>   | Rp. 7.500            |

**HOT & COLD DRINKS**  
*Hidangan Panas dan Dingin*

**COFFEE :**

- |                        |                |
|------------------------|----------------|
| 1. Indocafé            | Rp. 3.500 /Cup |
| 2. Indocafé Coffeemix  | Rp. 3.500 /Cup |
| 3. Indocafé Cappuccino | Rp. 5.000 /Cup |
| 4. Tradisional Kopi    | Rp. 6.000 /Pot |

**TEA & CHOCOLATE :**

- |                         |                  |
|-------------------------|------------------|
| 1. Ice MaxTea Lemon Tea | Rp. 5.000 /Glass |
| 2. MaxTea Tarikk        | Rp. 5.000 /Glass |
| 3. T e h                | Rp. 6.000 /Pot   |
| 4. Coklat               | Rp. 7.000 /Pot   |

**BEER :**

- |                    |                     |
|--------------------|---------------------|
| 1. Beer ( Large )  | Rp. 12.000 /Bottled |
| 2. Beer ( Medium ) | Rp. 10.000 /Bottled |
| 3. Beer ( Small )  | Rp. 8.000 /Bottled  |

**SOFT DRINKS :**

- |                               |                    |
|-------------------------------|--------------------|
| 1. Coca Cola, Fanta, Sprite   | Rp. 4.000 /Bottled |
| 2. Mineral Water, Soda, Tonic | Rp. 3.000 /Bottled |

Above Prices are subject to 7.5 % Service Charge



**INDOCAFÉ**<sup>®</sup>  
Nikmati ...luar biasa!

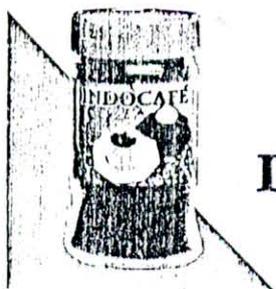


**MEKANA NUGAMA MHR COURSES**

Per pax / per orang

- |  |       |            |
|--|-------|------------|
| 5. BIHUN GORENG SINGAPURA<br><i>Fried Rice Noodles with Sliced, Fried Chicken, Shrimps and Eggs</i>                  | ..... | Rp. 18.000 |
| 6. BIHUN GORENG SPESIAL<br><i>Special Fried Rice Noodle</i>  | ..... | Rp. 19.500 |
| 7. BISTIK SAPI<br><i>Fillet Steak ( Chinese Style )</i>  | ..... | Rp. 22.000 |
| 8. BURUNG DARA SAUS TIREM<br><i>Braised Fried Pigeon with Oyster Sauce</i>   | ..... | Rp. 20.000 |
| 9. CAP CAI GORENG<br><i>Chopsoy in Sauce</i>   | ..... | Rp. 18.000 |
| 10. FU YUNG HAI<br><i>Crab's Meat with Scrambled Eggs</i>  | ..... | Rp. 17.500 |
| 11. NASI GORENG SPESIAL<br><i>Special Fried Rice</i>   | ..... | Rp. 15.000 |
| 12. NASI CAP CAI<br><i>Cooked Rice with Cooked Various Meats and Vegetables</i>                                      | ..... | Rp. 18.000 |
| 13. KAKAP ASAM MANIS<br><i>Fried Fish with Fresh Fruit and Vegetables served in Sweet and Sour Sauce</i>             | ..... | Rp. 20.000 |
| 14. KOLOKE<br><i>Sliced Fried Chicken in Flour with various of Fruits and Vegetables served in Sweets Sour Sauce</i> | ..... | Rp. 17.500 |
| 15. SAPI CA SPESIAL<br><i>Special Cooked Vegetables with Beef in Sauce</i>   | ..... | Rp. 20.000 |
| 16. UDANG GORENG TEPUNG<br><i>Fried Shrimps in Flour</i>   | ..... | Rp. 20.000 |

Above Prices are subject to 10% Service Charge



**INDOCAFÉ®**  
Nikmat ...luar biasa !



**ALL DAY FAVORITES - Kegemaran Anda**

	Per pax / per orang
1. BEEF GORDON BLUE <i>Daging Sapi goreng dengan Sosis goreng dilengkapi dengan Kentang goreng</i>	Rp. 22.000
2. TWO EGGS PLAIN OMELETTE WITH CHEESE OR CREAM <i>Dua Telur dadar dengan keju atau krim</i>	Rp. 8.000
3. CHICKEN STEAK <i>Stik Ayam disajikan dengan Kentang goreng</i>	Rp. 20.000
4. TENDERLOIN STEAK <i>Stik Daging Sapi disajikan dengan Kentang goreng</i>	Rp. 22.000

**MAKANKAN HONGKONG & MEDITERRANEAN**  
**The Chinese Corner**

	Per pax / per orang
1. SUP AYAM ASPARAGUS <i>Chicken Soup with Asparagus</i>	Rp. 10.000
2. SUP JAGUNG TELUR KEPITING <i>Sweet Corn with Crab's Cream</i>	Rp. 10.000
3. SUP THAILAND <i>Cooked Fish, Shrimps and Cutnefish Soup</i>	Rp. 50.000 [ Two Paxes ]

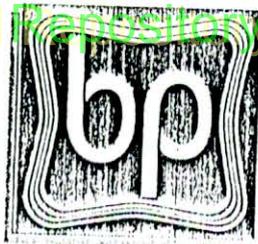
**MAKANKAN UTAMA - Main Courses**

	Per pax / per orang
1. AYAM CA JAMUR <i>Sliced Chicken Cooked with Various Fresh Vegetables and Mushroom</i>	Rp. 17.000
2. AYAM GORENG ALA BANDUNG <i>Roasted Fried Chicken ala Bandung</i>	Rp. 17.000
3. AYAM KOMBINASI <i>Cooked Chicken with Youngcorn, Bamboo Shot and Vegetables</i>	Rp. 17.500
4. BAKMI GORENG SPESIAL <i>Special Fried Egg Noodle</i>	Rp. 12.000

Above Prices are subject to 7% Service Charge



**INDOCAFÉ®**  
Nikmat ...luar biasa!



**INDONESIAN SPECIALITIES**  
**Hidangan Indonesia**

Per pax / per orang

- |   |       |            |
|---|-------|------------|
| 1. AYAM GORENG PARAHİYANGAN<br><i>Fried Chicken ala Parahiyanagan served with fresh chilli sauce and freshly cooked vegetable and prawn crackers</i>              | ..... | Rp. 17.000 |
| 2. BUBUR AYAM<br><i>Chicken Porridge</i>  | ..... | Rp. 10.000 |
| 3. GADO - GADO<br><i>Various Freshly cooked vegetables served with peanut sauce</i>   | ..... | Rp. 10.000 |
| 4. NASI GORENG PARAHİYANGAN<br><i>Fried Rice ala Parahiyanagan served with Fried Chicken and Prawn Crackers</i>   | ..... | Rp. 12.000 |
| 5. NASI PECAL BANDUNG PERMAI<br><i>Steamed Rice with cooked vegetables furnished with peanut sauce served with fried Beancurd and peanut crackers</i>             | ..... | Rp. 10.000 |
| 6. RAWON KOMPLIT<br><i>East Java Favorite Dark Beef Soup served with salted egg, bean sprout and prawn crackers</i>   | ..... | Rp. 10.000 |
| 7. SAYUR ASEM KOMPLIT<br><i>Freshly cooked vegetable sour soup furnished with fried salted fish, fried bean curd, fresh chilli sauce with fresh raw vegetable</i> | ..... | Rp. 10.000 |
| 8. SOTO AYAM<br><i>Spicy chicken soup served with fresh chilli sauce</i>  | ..... | Rp. 10.000 |
| 9. NASI PUTIH / LONTONG<br><i>Steamed Rice / Sliced rice cake</i>   | ..... | Rp. 5.000  |

Above Prices are subject to 10% Service Charge



**INDOCAFÉ**<sup>®</sup>  
 Nikmat ...Juar biasa !



**APPETIZERS - Hidangan pembuka**

- |   | Per pax / per orang |
|---|---------------------|
| 1. AVOCADO WITH PRAWN<br><i>Buah Avocado dan Udang Windu dengan saus Koktil</i> | Rp. 15.000          |
| 2. SHRIMP COCKTAIL<br><i>Udang Putih dengan Saus Koktil</i>                     | Rp. 15.000          |

**SOUPS - Sup**

- |   | Per pax / per orang |
|---|---------------------|
| 1. CHICKEN CREAM SOUP<br><i>Sup Ayam dengan Krim</i>          | Rp. 10.000          |
| 2. PARAHYANGAN SOUP<br><i>Sup Ayam, Sosis ala Parahyangan</i> | Rp. 10.000          |
| 3. TOMATO SOUP<br><i>Sup Tomat segar dengan Krim</i>          | Rp. 7.500           |
| 4. VEGETABLE SOUP<br><i>Sup Sayuran Segar</i>                 | Rp. 7.500           |

**SALADS**

- |  | Per pax / per orang |
|--|---------------------|
| 1. CHICKEN SALAD<br><i>Salada sayuran dengan saus Mayonais dan daging Ayam</i>           | Rp. 10.000          |
| 2. MIXED SALAD<br><i>With Choice Of Dressing Salada Sayuran dengan pilihan saus anda</i> | Rp. 10.000          |

Above Prices are subject to 21 % Service Charge



**INDOCAFÉ**<sup>®</sup>  
Nikmat ...Juar biasa !