

LAPORAN  
PRAKTIK KERJA NYATA

RELEVANSI DIVISI  
FOOD AND BEVERAGES DEPARTMENT  
DALAM PRAKTIK OPERASIONAL HOTEL

Ditajukan untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar  
Ahli Madya pada Program Diploma III Bahasa Inggris  
Fakultas Sastra Universitas Jember

Oleh ;

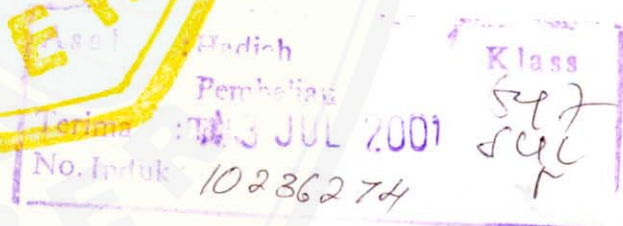
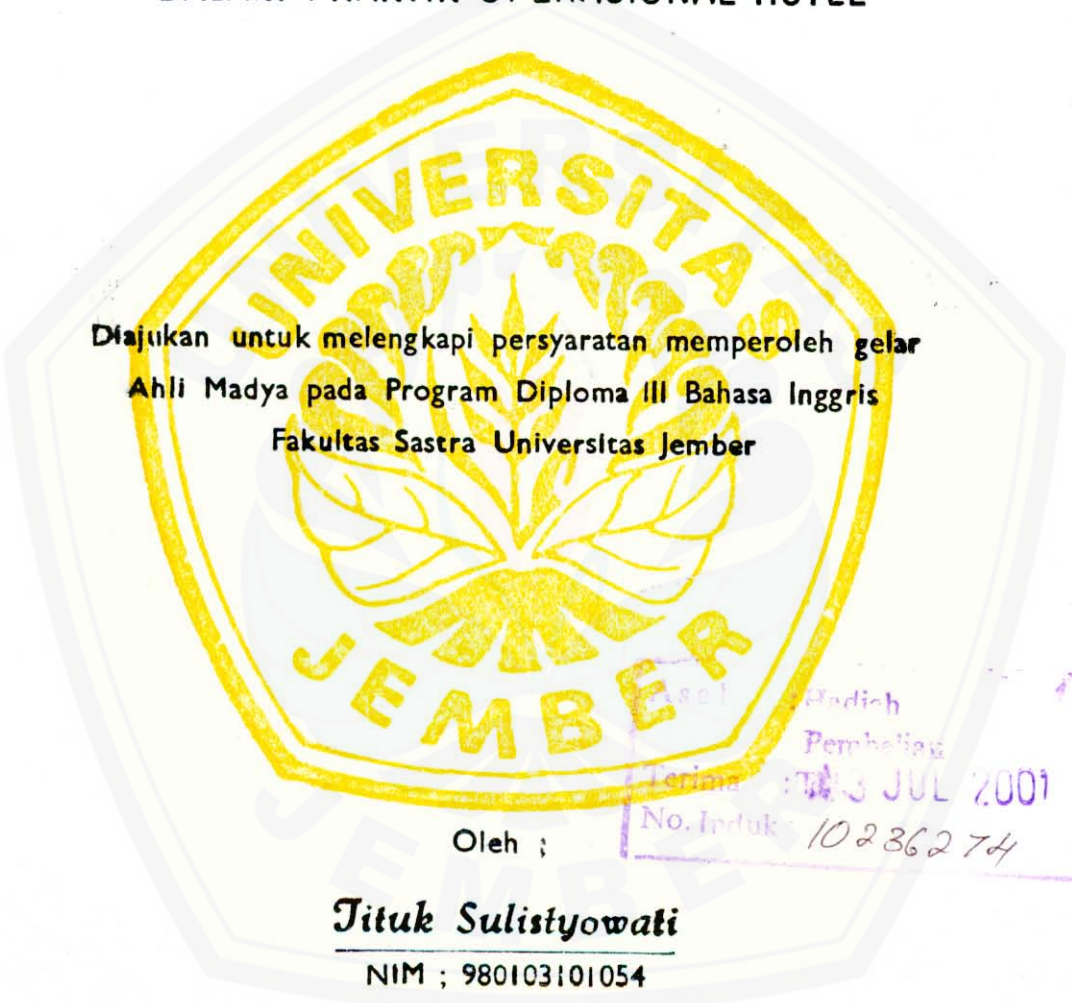
***Tituk Sulistyowati***

NIM ; 980103101054

PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS

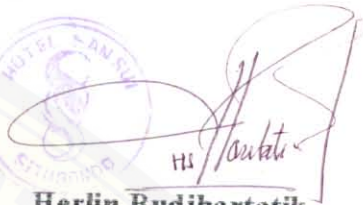
FAKULTAS SASTRA  
UNIVERSITAS JEMBER

2001




HALAMAN PENGESAHAN

Pengawas / Penanggung jawab



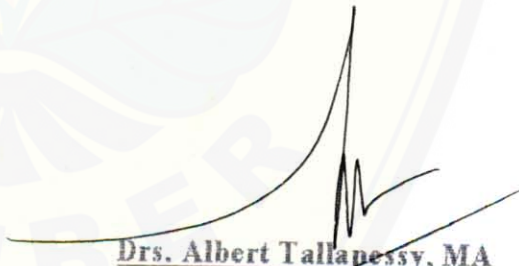
**Herlin Budihartatik**  
Manager Hotel SanSui

Dosen Pembimbing



**Drs. Imam Basuki, MHum**  
Nip.131 832 317

Ketua Program Diploma III  
Bahasa Inggris



**Drs. Albert Tallanessy, MA**  
Nip. 131 759 846

Dekan Fakultas Sastra



**Drs Marwoto**  
Nip. 130 368 790

**PERSEMBAHAN**

*Thank's God for Your guidance and blessing me during this time. I would like to dedicate this special paper for :*

- ▶ *My dearest mother, Titik Sugibudiarti, and my beloved father, Suhairi. You always give me the best and the greatest in my life*
- ▶ *My funnies little sisters, Ririn Suhartini and Novin Suhartantri. I really love you all*
- ▶ *The wise lady, my grandma, Asma (nice advice). Specially my daddy, Alm.Sudjono. I can't forget for all you have given to me*
- ▶ *My best friend, Utari Arini, and someone who will accompany me in my next life. Thank's for being my partner and for the unforgettable togetherness*
- ▶ *My "Maduresse group". Andi ( what a patient guy, thank's for everything ), Endah, Nila, Naniek, and Adji. Mator sakalangkong sadajana .*
- ▶ *My friends at Jawa street IV / 16*
- ▶ *My great Almamater*

## MOTTO

- Ilmu adalah sesuatu yang harus dipahami, diamalkan, didengar, dan disebarluaskan. (*Sufyan bin Uyainah*)
- Barang siapa yang belajar suatu ilmu yang terkait dengan maksud bukan karena Allah, tetapi dipelajari untuk kepentingan dunia, maka ia tidak akan mencium harumnya syurga pada hari kiamat. (*HR. Abu Daud dan Ibnu Majah*)
- Kebajikan satunya-satunya adalah pengetahuan, dan kejahatan satu-satunya adalah kebodohan (*Socrates*)
- Masa sulit tidak pernah berlangsung selamanya, tetapi orang yang tabah pasti dapat bertahan (*Robert H. Schuller*), ... maka jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu (*Al-Baqarah :45*)

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	I
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	II
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	III
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	IV
<b>DAFTAR ISI</b> .....	V
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	VIII
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Alasan Pemilihan Judul .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktik Kerja Nyata .....	5
1.3.1 Tujuan Praktik Kerja Nyata .....	5
1.3.2 Manfaat Paraktik Kerja Nyata .....	5
1.4 Obyek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata .....	6
1.4.1 Obyek Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata .....	6
1.4.1 Jangka waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata .....	6
1.5 Prosedur Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian Food and Beverages .....	8
2.2 Definisi, Kriteria dan Klasifikasi Hotel .....	8
2.2.1 Definisi Hotel .....	8
2.2.1 Kriteria dan Klasifikasi Hotel .....	10
2.3 Pengertian Restoran dan Syarat - Syaratnya .....	17
2.3.1 Pengertian Restoran .....	18
2.3.2 Syarat - Syarat Sebuah Restoran .....	18
2.3.3 Jenis-jenis Restoran .....	20

2.4	Pengertian dan Jenis - Jenis Menu.....	22
2.4.1	Pengertian Menu .....	22
2.4.2	Jenis - Jenis Menu .....	22
<b>BAB III</b>	<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
3.1	Sejarah Singkat Berdirinya Hotel SanSui.....	25
3.2	Tujuan Didirikannya Hotel SanSui .....	25
3.3	Lokasi Hotel SanSui .....	26
3.4	Klasifikasi Hotel SanSui.....	26
3.5	Struktur Organisasi Hotel SanSui.....	27
3.6	Susunan Karyawan Hotel SanSui.....	29
3.7	Sistem Pembagian Jam Kerja.....	30
3.8	Kesejahteraan Karyawan.....	31
3.9	Departement dan Bagian - Bagian Yang Ada di Hotel SanSui .....	31
3.10	Jenis Pelayanan Gratis di Divisi Restoran SanSui .....	33
<b>BAB IV</b>	<b>KEGIATAN PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA NYATA</b>	
4.1	Sejarah Adanya Industri Makan dan Minum .....	34
4.2	Identifikasi Tugas Selama Kegiatan Praktik Kerja Nyata.....	35
4.2.1	Tugas dan Tanggung Jawab Pramusaji .....	35
4.2.2	Membantu tugas Penyediaan Bahan .....	43
4.2.3	Pengamatan Terhadap Tugas Juru Masak.....	43
4.3	Operasional Sebuah Restoran.....	44
4.4	Penampilan Sebuah Restoran .....	46
4.5	Peralatan yang Digunakan dalam Sebuah Restoran.....	47
4.6	Cara Pelayanan dan Penghidangan Makanan di Sebuah Restoran..	48
4.7	Pelaksanaan Room Service .....	51
4.8	Hubungan Kerja Restoran dengan Bagian Lain dari Sebuah Hotel	52

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	54
5.2 Saran.....	55

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## Kata Pengantar

Dengan rahmat dan karunia Tuhan Yang Maha Esa , penulisan laporan hasil kegiatan Praktik Kerja Nyata yang berjudul *Relevansi Divisi Food and Beverage Department dalam Operasional Hotel* akhirnya dapat diselesaikan dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa kekurangan didalamnya.

Dalam proses penyusunan laporan ini ,penulis melakukan Praktik Kerja Nyata di Hotel SanSui di Kabupaten Situbondo. Laporan Praktik Kerja Nyata ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam mengakhiri perkuliahan pada Program Diploma III Bahasa Inggris di Fakultas Sastra Universitas Jember.

Tersusunnya laporan ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan, bantuan material dan bimbingan moril serta dorongan semangat yang sangat besar artinya bagi penulis. Oleh karena itu, penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Marwoto selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember
2. Bapak Drs. Albert Tallapessy,MA selaku Ketua Program Diploma III Fakultas Sastra Universitas Jember
3. Bapak Drs. Hairus Salikin ,MEd selaku dosen wali yang telah memberikan arahan selama menuntut ilmu di Program Diploma III Bahasa Inggris
4. Bapak Drs. Imam Basuki, MHum selaku dosen pembimbing , yang telah berkenan untuk membimbing .dan mengarahkan penulis dalam penulisan laporan Praktik Kerja Nyata ini
5. Staf pengajar dan seluruh karyawan di Fakultas Sastra Universitas Jember yang telah membantu dan mendukung penulis selama menuntut ilmu di Program Diploma III Bahasa Inggris
6. Ibu Emmy selaku pemilik Hotel SanSui yang telah berkenan memberikan kesempatan dan bantuan pada penulis , untuk melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Nyata pada Hotel SanSui di Kabupaten Situbondo



7. Ibu Herlin Budihartatik selaku Manager Hotel SanSui dan Bapak Vincent selaku Supervisor Hotel SanSui, yang telah banyak memberikan saran dan petunjuk pada penulis
8. Seluruh staf dan karyawan Hotel SanSui, antara lain Pak Jendro, Pak Hendrik, Mas Teguh, Mas kholik, Mas Agus Mbak Ima, Titik, Salama (Food and Beverages Section) , dan semuanya yang tak mungkin untuk disebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan dan kebersamaanya yang menyenangkan.
9. Pihak-pihak lain yang secara langsung atau tidak langsung, telah memberikan kontribusi yang bermanfaat dalam laporan ini.  
Mudah-mudahan laporan ini dapat berguna dan memberikan wawasan baru yang positif bagi pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan

Jember, Juli 2001

Tituk Sulistyowati

Penulis.



### 1.1 Alasan pemilihan judul

Setiap mahasiswa Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember, wajib melaksanakan Program Praktik Kerja Nyata. Kegiatan ini dilaksanakan pada semester akhir dari mahasiswa yang bersangkutan, sebagai persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Ahli Madya (AMD). Kegiatan ini berupa suatu sistem pelatihan kerja pada suatu instansi atau perusahaan milik pemerintah atau swasta.

Dalam pelaksanaannya, mahasiswa diberi kebebasan untuk memilih tempat Praktik Kerja Nyata. Berkaitan dengan hal tersebut, penulis memilih Hotel SanSui yang berlokasi di desa Klatakan kecamatan Kendit kabupaten Situbondo, sebagai tempat untuk melaksanakan Praktik Kerja Nyata. Hal ini dikarenakan Hotel SanSui saat ini merupakan hotel transit terbaik di kabupaten Situbondo. Lokasinya yang strategis dan banyaknya tamu asing yang singgah, juga merupakan beberapa pertimbangan mengapa penulis memilih Hotel SanSui sebagai tempat pelaksanaan Praktik Kerja Nyata. Dengan demikian penulis dapat mempraktikkan mata kuliah yang berhubungan dengan dunia perhotelan, terutama yang menggunakan kemampuan berbahasa Inggris.

Memasuki era millenium baru ditahun 2001, banyak terjadi perubahan dan perkembangan di berbagai belahan dunia, khususnya di Indonesia. Tidak hanya di bidang science dan tehnologi, tetapi juga dibidang lain seperti seni dan budaya yang sangat erat kaitannya dengan bidang kepariwisataan. Pariwisata merupakan suatu bidang usaha yang memberikan devisa terbesar pada negara dan dari tahun ke tahun perkembangannya semakin pesat yang tentu saja akan menyerap banyak tenaga kerja profesional kepariwisataan.

Dengan kekayaan alam yang melimpah, corak budaya yang khas dan letak negara yang strategis, semakin memantapkan Indonesia sebagai salah satu negara yang paling banyak dikunjungi oleh wisatawan asing maupun wisatawan lokal. Mereka tertarik untuk mengunjungi panorama dan budaya Indonesia yang beragam dan unik. Seiring dengan meningkatnya jumlah wisatawan yang datang, hal ini membawa dampak pada peningkatan pembangunan sarana dan prasarana secara fisik di daerah-daerah, terutama daerah yang memiliki potensi sebagai daerah wisata. Untuk itu pemerintah telah secara aktif turut mendukung tersedianya sarana dan prasarana yang terkait didalamnya.

Salah satu sarana penunjang untuk menampung arus wisatawan adalah fasilitas hotel. Disamping sebagai sarana akomodasi atau sarana tinggal dan rekreasi yang memberikan suasana nyaman, hotel juga menyediakan pelayanan terhadap kebutuhan makan dan minum, yang diwujudkan dengan pembangunan fasilitas restoran didalam hotel. Dewasa ini, perusahaan perhotelan sebagai usaha jasa kepariwisataan telah mengalami kondisi kompetitif didalam menarik minat tamu untuk tinggal. Maraknya pembangunan perhotelan diberbagai tempat wisata, menyebabkan perusahaan perhotelan bersaing dalam memberikan pelayanan. Mereka berlomba untuk menyajikan yang terbaik pada tamunya. Oleh karena itu, untuk mengantisipasinya dibutuhkan tenaga kerja yang handal dan potensial untuk berkecimpung didalamnya. Yakni yang berpengetahuan, memiliki keterampilan yang memadai, serta disiplin dan tanggung jawab yang tinggi didalam bekerja.

Untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja kerja seperti kriteria diatas, penulis memilih bidang kerja perhotelan sebagai tempat Praktik Kerja Nyata yang bertujuan untuk menerapkan teori yang telah diterima dibangku kuliah, yang berguna sebagai pengalaman dasar kerja sesuai dengan bidang ilmu yang penulis tekuni. Salah satu lingkup kerja dibidang perhotelan adalah Food and

Beverages Departement, khususnya Food and Beverages Service. Bagian ini merupakan salah satu departement yang sangat penting artinya bagi sebuah hotel dalam menentukan terciptanya image dan citra positif restoran, serta hotel pada khususnya, disamping sebagai sumber keuntungan kedua setelah penjualan kamar (*room sales*).

Fungsi sub departemen Food and Beverages Service dilaksanakan oleh pramusaji (*waiter/waitress*). Penanganan bidang ini secara profesional sangat menentukan citra hotel dan restoran tentunya. Hal ini disebabkan karena pramusaji adalah salah satu karyawan yang berhubungan langsung dengan tamu, yakni dengan memberikan pelayanan makan dan minum, yang merupakan suatu kebutuhan yang esensial dan berkaitan dengan etika. Oleh karena itu, tugas operasional dalam Food and Beverages Service ini menuntut keprofesionalan dan kecakapan khusus serta kelengkapan lainnya, sesuai dengan yang dibutuhkan saat memberikan pelayanan.

Mengingat tugas pramusaji yang pada dasarnya tidak bisa digantikan oleh karyawan lain, tentunya juga dibutuhkan pengalaman yang cukup memadai. Laporan Praktik Kerja Nyata dengan judul *Relevansi Divisi Food and Beverages Departement dalam Menunjang Operasional Hotel*, merupakan wujud nyata keterlibatan penulis dengan bidang kerja tersebut. Praktik ini juga diharapkan untuk dapat memenuhi persyaratan kelulusan perkuliahan pada Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

## 1.2 Rumusan Masalah

Praktik Kerja Nyata ini dilaksanakan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan oleh pihak fakultas yakni selama 240 jam. Namun tidak menutup kemungkinan jika para peserta magang atau trainee diminta untuk melebihi batas waktu tersebut oleh pihak instansi dimana para peserta magang melaksanakan Praktik Kerja Nyata. Tentunya hal ini dilakukan oleh

pihak hotel karena alasan tertentu . Salah satu alasannya yakni karena bersamaan dengan masa *high season* atau *peak season*, yaitu dimana tingkat kunjungan tamu lebih tinggi dari hari – hari biasanya. Dalam hal ini penulis sendiri mengalaminya. Praktik kerja Nyata dilaksanakan mulai tanggal 25 Desember 2000 sampai dengan 5 Februari 2001. Hal semacam ini banyak sekali keuntungan yang didapat oleh penulis antara lain pemahaman dan pengenalan terhadap hotel menjadi jauh lebih mendalam, juga dapat benar – benar mengetahui dan merasakan pekerjaan perhotelan pada masa – masa tersebut, dan tentunya pengalaman yang lebih menarik.

Selama melaksanakan Praktik Kerja Nyata di Hotel SanSui di kabupaten Situbondo, penulis dapat mengamati secara langsung sistem kerja suatu hotel. Baik antar departemen maupun antar section dalam menunjang kelancaran operasional hotel. Food and Beverages Departement terdiri atas dua section, yakni Food and Beverages Product yang menangani pengolahan makanan dan minuman serta makanan ringan (*snack*) lainnya, dan Food and Beverages Service yang bertugas untuk menangani tata cara penghidangan makanan dan minuman pada tamu. Dalam hal ini yang menjadi obyek laporan penulis adalah Food and Beverages Service.

Materi yang didapat penulis selama masa perkuliahan, khususnya yang menyangkut bidang perhotelan, tidak terlalu memadai untuk dijadikan bekal selama masa Praktik Kerja Nyata. Hal ini menyebabkan penulis mengalami beberapa kesulitan. Namun akhirnya kesulitan – kesulitan tersebut dapat teratasi, karena penulis senantiasa mengatasi kelemahan dan kekurangan tersebut dengan jalan mengamati, mencatat dan rajin mencari informasi serta pengetahuan baru dengan cara berdialog dengan para staf Food and Beverages Departement, serta mencoba mempraktikkan secara langsung dibawah bimbingan Captain Food and Beverages Departement. Dan tentunya tak lupa pula untuk selalu berusaha melakukan yang terbaik selama melakukan kegiatan Praktik Kerja Nyata.

### 1.3 Tujuan dan Manfaat Praktik Kerja Nyata

Ada beberapa tujuan dan manfaat yang dapat diperoleh penulis berkaitan dengan pelaksanaan Praktik Kerja Nyata ini .

#### 1.3.1 Tujuan Praktik Kerja Nyata

Adapun tujuan dari pelaksanaan kegiatan Praktik Kerja Nyata ini dipersiapkan untuk :

- a. Memperoleh data bagi penulisan laporan dan juga sebagai praktik dalam menerapkan teori yang telah diterima dibangku kuliah.
- b. Memperoleh pengetahuan praktis dan gambaran yang jelas tentang dunia kepariwisataan , khususnya di bidang perhotelan di hotel SanSui.
- c. Memperdalam pengetahuan dan penggunaan bahasa Inggris secara nyata.

#### 1.3.2 Manfaat Praktik Kerja Nyata

Manfaat yang dapat diambil dari pelaksanaan Praktik Kerja Nyata ini antara lain :

##### 1) . Manfaat Praktik Kerja Nyata bagi peserta magang yaitu :

- a. Untuk memenuhi persyaratan akademis pada program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
- b. Sebagai wadah praktik penggunaan bahasa Inggris maupun bahasa asing lainnya.
- c. Sebagai sarana latihan kerja, sehingga sedikit banyak dapat mengetahui dan mampu melaksanakan tugas-tugas di bidang perhotelan, khususnya food and baverages service.
- d. Dapat digunakan sebagai studi perbandingan antara teori dan pelaksanaan tugas di hotel, sehinga menambah wawasan dan pengetahuan tentang lingkungan kerja di hotel serta tugas masing-masing bagian.
- e. Sebagai pengalaman dasar kerja untuk terjun dalam bidang kerja sesuai dengan jurusan iilmu yang ditekuni.

## 2) Manfaat Praktik Kerja Nyata bagi pihak Hotel

- a. Dapat menjadi sumbangan yang berguna dan bermanfaat bagi hotel dalam memberikan pelayanan bagi pengunjung.
- b. Sebagai sarana pertukaran informasi dalam usaha peningkatan kualitas hotel.

### 1.4 Obyek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata

Dalam melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Nyata, calon peserta magang diharuskan untuk mencari obyek yang akan digunakan sebagai tempat pelaksanaan Praktik Kerja Nyata. Dengan ketentuan tempat tersebut memang sesuai dengan bidang studi di perkuliahan dan tentu saja mau menerima calon peserta magang.

#### 1.4.1 Obyek Praktik Kerja Nyata

Obyek pelaksanaan Praktik Kerja Nyata adalah Hotel SanSui yang terletak didesa Klatakan kecamatan Kendit kabupaten Situbondo. Kegiatan utamanya di fokusakan pada Food and Beverages Departement, khususnya Food and Beverages Service.

#### 1.4.2 Jangka waktu pelaksanaan Praktik Kerja Nyata

Jangka waktu pelaksanaan Praktik Kerja Nyata ini dilaksanakan berdasarkan ketentuan dari Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember, yaitu selama kurang lebih 240 jam. Di dalam hal ini penulis sendiri berkesempatan untuk melaksanakan Praktik Kerja Nyata dari tanggal 25 Desember 2000 sampai 5 Februari 2001. Selama Praktik Kerja Nyata, kegiatan sehari-harinya disesuaikan dengan jadwal yang berlaku di hotel.

### 1.5 Prosedur Praktik Kerja Nyata

Sebelum calon peserta magang melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Nyata, terlebih dahulu harus memenuhi beberapa persyaratan atau prosedur yang harus diikuti yaitu :

1. Menentukan lokasi atau tempat pelaksanaan Praktik Kerja Nyata
2. Menyerahkan surat ijin atau surat pengantar dari fakultas kepada pihak hotel
3. Menyerahkan surat penerimaan dari pihak hotel kepada pihak fakultas, yang menerangkan bahwa mahasiswa yang bersangkutan dapat melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Nyata di tempat tersebut..
4. Melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Nyata yang dimulai dengan kegiatan sebagai berikut :
  - a. Menerima penjelasan tentang beberapa kebijaksanaan hotel.
  - b. Menerima penjelasan tentang berbagai macam pelayanan yang diberikan pihak hotel terhadap para tamu ( fasilitas yang ada di hotel )
  - c. Melakukan perkenalan dengan para staf dan karyawan hotel.
  - d. Menjalankan tugas-tugas yang di berikan oleh pihak hotel.
5. Mengumpulkan data-data yang penting sebagai bahan laporan.
6. Menyusun laporan setelah program Praktik Kerja Nyata selesai dengan cara berkonsultasi dengan dosen pembimbing.



### TINJAUAN PUSTAKA

Bab kedua ini, akan membahas tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan dunia perhotelan, khususnya di bidang restoran, antara lain definisi dan klasifikasi serta kriteria hotel, definisi dan kriteria restoran, serta hal-hal lain yang terkait didalamnya. Seluruhnya akan menjadi tinjauan pustaka dalam penulisan laporan ini.

#### 2.1 Pengertian Food and Beverages

Didalam bidang usaha pelayanan makan dan minum atau restoran, ada salah satu bagian yang memiliki peranan yang sangat penting dalam proses operasionalnya yaitu bagian yang disebut Food and Beverages atau makanan dan minuman. Bagian ini memegang tugas vital restoran. Pada dasarnya dibagi menjadi dua bidang kerja yaitu Food and Beverages Product dan Food and Beverages Service. Food and Beverages Product bertanggung jawab pada penyediaan dan pengolahan makanan dan minuman. Ruang kerjanya berada di dapur / kitchen. Sedangkan Food and Beverages Service bertanggung jawab pada pelayanan penghidangan makanan dan minuman terhadap tamu yang datang serta hal-hal lain yang berkaitan dengan kenyamanan tamu selama berada di restoran ( *Sugiarto dan Sri Sulartiningrum 1996 : 17* ).

#### 2.2 Definisi, Kriteria dan Klasifikasi Hotel

##### 2.2.1 Definisi Hotel

Sebagai sarana akomodasi yang cukup vital, hotel mempunyai arti dan tingkatan dalam kegiatan operasionalnya untuk menarik minat konsumen. Hotel diklasifikasikan atau dikelompokkan berdasarkan letak, fasilitas penunjang yang dimiliki, jumlah kamar dan lain sebagainya.

Ada beberapa definisi atau pengertian hotel, baik secara umum maupun secara khusus antara lain :

a. **Charles E. Steadman dan Michael L. Kasavana** dalam buku mereka yang berjudul *Managing Front Office Operation* dari AHMA atau American Hotel and Motel Association, disebutkan bahwa " A hotel may be defined as an establishment whose primary business is providing lodging facilities for the general public and which furnishes one or more of the following services, such as food and beverages service, room attendance service, laundering of linens and using of furnitures and fixtures ( 1978 : 4 ). Ini berarti bahwa hotel dapat didefinisikan sebagai sebuah bangunan yang dikelola secara komersial, dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan diantaranya pelayanan makanan dan minuman, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas peralatan serta menikmati hiasan -hiasan yang ada didalamnya.

b. **Surat Keputusan Menparpostel No : KM 34 / HK 103 / MPPT - 87**, memberikan pengertian hotel sebagai berikut :

" Hotel adalah jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan didalam Keputusan Pemerintah "

Sedangkan pengertian hotel menurut Dirjen Pariwisata pada Surat Keputusan Menteri Perhubungan No : PM / O / 301 / Phh /77, tanggal 12 Desember 1977 bab 1 pasal 1, adalah sebagai berikut :

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

( *Mangkuwerdoyo, 1996 : 23-24* ).

### 2.2.2 Kriteria dan Klasifikasi Hotel

Kriteria dan klasifikasi hotel di Indonesia secara resmi dikeluarkan oleh peraturan pemerintah . Dalam hal ini dikeluarkan oleh Deparpostel dan dibuat oleh Dirjen Pariwisata dengan mengeluarkan SK Keputusan 22 / U / VI / 78 . Klasifikasi dan kriteria hotel ditentukan berdasarkan delapan faktor yaitu :

1. Faktor Tingkatan atau Bintang, beserta jumlah kamar dan persyaratannya. antara lain :

a. Hotel Bintang Satu memiliki persyaratan sebagai berikut :

- Jumlah kamar standart minimal 15 kamar.
- Dilengkapi dengan fasilitas kamar mandi ( bath tube, shower, dll ).
- Luas kamar minimal 20 m<sup>2</sup>.

b. Hotel Bintang Dua syaratnya :

- Jumlah kamar standart , minimal 20 kamar.
- Ada kamar suite ( suite room ) minimal satu kamar.
- Dilengkapi dengan fasilitas kamar mandi, TV, Telepon, dll.
- Luas kamar standart minimum 22 m<sup>2</sup>
- Luas kamar suite minimum 44 m<sup>2</sup>

c. Hotel Bintang Tiga, syaratnya :

- Jumlah kamar standart minimal 30 kamar.
- Jumlah kamar suite ( suite room ) minimal 2 kamar.
- Dilengkapi dengan fasilitas kamar mandi ( bath tube, shower ), TV, Telepon, dll.
- Luas kamar standart minimum 24 m<sup>2</sup>
- Luas kamar suite minimum 48 m<sup>2</sup>.

d. Hotel Bintang Empat, syaratnya :

- Jumlah kamar standart minimal 50 kamar.
- Jumlah kamar suite minimal 3 kamar.

- Dilengkapi dengan fasilitas kamar mandi ( bath tube, shower ), TV, Telepon, Kulkas, AC, dll.
  - Luas kamar standart minimum 24 m<sup>2</sup>.
  - Luas kamar suite minimum 48 m<sup>2</sup>.
- e. Hotel Bintang Lima syaratnya :
- Jumlah kamar standart minimal 100 kamar
  - Jumlah kamar suite minimal 5 kamar.
  - Dilengkapi dengan fasilitas kamar mandi ( bath tube, shower ), TV, Telepon, Kulkas, AC, dll.
  - Luas kamar standart minimal 26 m<sup>2</sup>.
  - Luas kamar suite minimal 52 m<sup>2</sup>.

Khusus untuk hotel berbintang lima memiliki tiga tingkatan yaitu palm, bronze, diamond.

2. Faktor Tujuan Pemakaian Hotel selama menginap, dibagi menjadi :

a. Business Hotel

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

b. Recreational Hotel

Recreational hotel banyak dibuat dengan tujuan untuk orang-orang yang ingin bersantai atau berekreasi.

3. Faktor Lokasi, dibagi menjadi :

a. City Hotel

Adalah hotel yang letaknya didalam kota. Hotel ini sebagian besar tamunya yang menginap sedang melakukan kegiatan bisnis .

b. Resort Hotel

Adalah hotel yang letaknya di kawasan wisata. Hotel ini sebagian besar tamunya adalah keluarga ( family ).

Macam-macam hotel berdasarkan lokasi, antara lain :

- Mountain Hotel yaitu hotel yang berada di daerah pegunungan.
- Beach Hotel yaitu hotel yang berada di kawasan pantai.
- Lake Hotel yaitu hotel yang berada di tepi danau.
- Hill Hotel yaitu hotel yang berada di puncak bukit.
- Forest Hotel yaitu hotel yang berada di kawasan hutan lindung.

c. Suburb Hotel

Adalah hotel yang lokasinya berada di pinggir kota, yang merupakan kota Satelit yaitu pertemuan antara dua kotamadya.

d. Urban Hotel

Adalah hotel yang berlokasi di pedesaan dan jauh dari kota besar.

e. Airport Hotel

Adalah suatu hotel yang berada di dalam satu kompleks bangunan atau area pelabuhan udara atau sekitar bandar udara.

4. Faktor Lamanya Tamu menginap, dibagi atas :

a. Transit Hotel

Disebut juga hotel persinggahan. Pada hotel ini tamu menginap untuk waktu yang singkat, yakni rata-rata kurang dari tiga hari.

b. Semi Residential Hotel

Pada hotel ini, tamu menginap lebih dari satu malam , tapi jangka waktu menginap tetap pendek, yakni berkisar antara dua minggu sampai satu bulan.

c. Residential Hotel

Pada hotel ini tamu menginap dalam waktu cukup lama yakni paling sedikit selama satu bulan.

5. Faktor Ukuran Hotel dibagi atas :

a. Small Hotel

Adalah hotel dengan jumlah kamar dibawah 150 kamar.

b. Medium Hotel

Adalah hotel dengan ukuran sedang . Ada dua kategori dalam medium hotel yaitu :

- Average Hotel yaitu medium hotel dengan jumlah kamar antara 150 hingga 299 kamar.
- Above Average Hotel yaitu medium hotel dengan jumlah kamar antara 300 sampai dengan 600 kamar.
- Large Hotel yaitu hotel dengan klasifikasi sebagai hotel besar, dengan jumlah kamar yakni minimal 600 kamar.

6. Faktor Daya Jual dan Perencanaan Penjualan ( Hotel Plan Usage )

Hotel Plan Usage adalah sistem penjualan harga kamar yang dijual berupa harga kamar saja atau merupakan sistem harga pakai. Beberapa macam hotel plan usage antara lain :

a. European Plan

Yaitu tamu hanya mengeluarkan biaya untuk harga kamar saja. Keuntungan lain dari European Plan antara lain :

- Bersifat praktis sehingga banyak digunakan oleh sebagian besar hotel.
- Memudahkan sistem billing yakni transaksi pembayaran tagihan pada saat tamu check out.

b. American Plan

Yaitu dimana tamu melakukan pembayaran tagihan hotel, yakni harga kamar itu sendiri ditambah dengan harga makan dan minum (meal).

American plan dibagi menjadi tiga yaitu :

1. Full American Plan ( FAP )

Harga kamar yang dibayarkan sudah termasuk tiga kali makan.

2. Modified American Plan ( MAP )

Harga kamar yang dibayarkan sudah termasuk dua kali makan dengan aturan :

- breakfast or lunch
- breakfast or dinner.
- 3. Bermuda Plan ( BP )

Harga kamar sudah termasuk American Breakfast yakni gratis sarapan pagi ala America.
- c. Continental Plan ( CP )

Harga kamar sudah termasuk gratis Continental Breakfast yakni gartis sarapan pagi ala Continental ( Eropa )
- d. Franchise Plan ( FP )

Harga kamar sudah termasuk penggabungan pemesanan makanan dan minuman sesuai dengan permintaan tamu.
- 7. Menurut Jenis Tamu yang menginap, antara lain dibedakan menjadi :
  - a. Family Hotel

Pada hotel ini tamu menginap bersama anggota keluarganya.
  - b. Business Hotel

Pada hotel ini tamu yang menginap biasanya adalah para usahawan atau para businessman.
  - c. Tourist Hotel

Pada hotel ini tamu yang menginap biasanya adalah para wisatawan, baik asing maupun lokal.
- 8. Berdasarkan Kegiatan Tamu selama Menginap

Banyak kegiatan spesifik tamu yang dilakukan selama menginap di hotel, yang tentunya dengan maksud – maksud tertentu. Kegiatan – kegiatan tersebut antara lain :

  - a. Olah Raga, antara lain :
    - 1. Sport Hotel, yaitu hotel yang berada pada pusat kegiatan olah raga.
    - 2. Sky Hotel, yaitu hotel yang menyediakan area sebagai tempat bermain ski. Hotel semacam ini banyak terdapat di negara empat musim.

b. Bisnis ,antara lain :

1. Conference Hotel, yaitu hotel yang menyediakan fasilitas lengkap untuk konferensi.
2. Convention Hotel, yaitu hotel yang merupakan bagian dari kompleks kegiatan konvensi.

c. Beribadah

Pilgrim hotel adalah hotel yang sebagian tempatnya berfungsi sebagai fasilitas untuk beribadah. Pilgrim hotel biasanya terletak di tempat-tempat yang merupakan tempat suci suatu agama. Misalnya di Arab Saudi yaitu di Mekkah dan Medinah pada musim haji, dan di Lourdes , Perancis untuk umat Katolik.

d. Berjudi

Salah satu bentuk hotel yang dijadikan ajang untuk berjudi adalah Casino. Casino adalah untuk kegiatan berjudi. Misalnya di Las Vegas, USA.

Menurut Agustinus Darsono didalam bukunya yang berjudul *Kantor Depan atau Front Office ( 1992 )* dijelaskan bahwa hotel di klasifikasikan menjadi :

1. Sesuai dengan Jumlah Kamar yang dimiliki, hotel dibagi menjadi :
  - a. Hotel Kecil, yaitu hotel yang memiliki kurang dari 25 kamar.
  - b. Hotel Menengah, yaitu hotel yang memiliki antara 25 – 100 kamar.
  - c. Hotel Sedang, yaitu hotel yang memiliki kamar antara 100 – 300 kamar.
  - d. Hotel Besar, yaitu hotel yang memiliki kamar lebih dari 300 buah kamar
2. Sesuai dengan Konsumennya atau Tamu yang berkunjung, hotel disediakan untuk :
  - a. Keluarga.
  - b. Pengusaha.
  - c. Wisatawan.
  - d. Keperluan yang lain.



3. Sesuai dengan Bintang yang dimiliki oleh masing – masing hotel atau kategori perhotelan yang dimiliki, misalnya jumlah bintangnya. Apakah berbintang satu, dua, tiga, empat, atau lima. Hal ini tentu saja dapat dilihat dari bentuk bangunan hotel, sistem management, serta kelengkapan fasilitas yang tersedia di hotel tersebut.
4. Sesuai dengan Lama Tamu yang Tinggal atau Lamanya Tamu Menginap, hotel dibagi menjadi menjadi :
  - a. Transient Hotel  
Yakni hotel yang di rancang untuk para tamu yang akan meneruskan perjalanan menuju tempat lain.
  - b. Resident Hotel  
Yakni hotel yang dirancang untuk tamu yang akan menginap lama.
  - c. Semi Resident Hotel  
Yakni hotel yang dirancang untuk tamu yang menginap harian, disamping juga untuk tamu yang akan tinggal lama.
5. Sesuai dengan Tarif Kamar ( Type of plan ), hotel dibagi menjadi :
  - a. European Plan  
Yaitu harga kamar yang diperhitungkan atau yang dibayarkan tidak termasuk makan dan minum, jadi hanya harga sewa kamar saja.
  - b. American Plan  
Yaitu harga kamar sudah termasuk harga makan dan minum yang telah ditentukan.
6. Berdasarkan Tarif Kamar , hotel dibedakan menjadi :
  - a. De Luxe Hotel  
Yaitu hotel yang memiliki harga kamar sangat mahal.
  - b. First Class Hotel  
Yaitu hotel yang memiliki harga kamar mahal.
  - c. Economy Class Hotel  
Yaitu hotel dengan harga kamar yang relatif murah.

7. Berdasarkan Lama Buka dalam Setahun, hotel dibedakan menjadi :
  - a. Season Hotel  
Yaitu hotel yang di buka hanya untuk waktu tertentu.
  - b. Year Arround Hotel  
Yaitu hotel yang dibuka sepanjang tahun.
8. Berdasarkan Lokasinya, hotel dibedakan menjadi :
  - a. City Hotel  
Yaitu hotel yang terletak di kawasan kota.
  - b. Highway Hotel  
Yaitu hotel yang terletak di tepi jalan hambatan , biasanya berlokasi di antara dua kota.
  - c. Beach Hotel  
Yaitu hotel yang berada ditepi pantai.
  - d. Mountain Hotel  
Yaitu hotel yang berlokasi di pegunungan.

### 2.3 Pengertian Restoran dan Syarat-syaratnya

Didalam perkembangan dunia yang semakin maju dan modern akibat dari kompetisi global yang sangat cepat, menyebabkan manusia semakin tenggelam dalam kesibukan mereka masing-masing dalam rangka mengejar dan memperoleh pendapatan ekonomi yakni materi setinggi mungkin. Sehingga mereka tidak memiliki waktu lagi untuk sekedar menyiapkan atau membuat makanan dan minuman yang akan mereka konsumsi setiap harinya. Mereka lebih suka keluar rumah sebagai salah satu alternatif , hanya untuk memenuhi kebutuhan makan dan minum atau hanya untuk sekedar berkumpul untuk berbincang-bincang bersama teman-temannya. Bagi mereka waktu adalah uang. Mereka beranggapan bahwa makan di restoran akan membutuhkan waktu yang lebih sedikit daripada jika harus memasak

makanan sendiri di rumah. Hal tersebut merupakan salah satu alasan yang menyebabkan industri restoran dapat berkembang pesat seperti sekarang ini.

### 2.3.1 Pengertian Restoran.

Didalam buku *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*, Mangkuwerdoyo ( 1978 : 80 ) menyatakan bahwa restoran adalah suatu tempat yang identik dengan jajaran meja-meja yang tersusun rapi, kehadiran banyak orang, timbulnya aroma semerbak dari dapur dan pelayanan para pramusaji, serta berdentingnya bunyi-bunyian kecil karena persentuhan gelas dan piring yang terbuat dari kaca atau porselen, yang membuat suasana hidup di dalamnya.

### 2.3.2 Syarat-Syarat Sebuah Restoran.

Sebuah restoran yang berada didalam sebuah hotel harus memiliki fasilitas-fasilitas standart. Salah satu standart yang diberikan oleh Departemen Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi melalui SK Menteri Menparpostel No. KM / 37 / P. W 304 / MPPT . 86, tanggal 7 Juni 1986 lampiran III A, untuk City Hotel dengan Bintang Empat, pada halaman 33 sampai dengan 35, berbunyi sebagai berikut :

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

- g. Peralatan dengan perlengkapan minimal yaitu :
1. Meja dilengkapi dengan place mats, tempat garam dan merica, asbak.
  2. Tersedia meja bantu ( *side stand* ) untuk peralatan pelayanan.
  3. Tersedia daftar makanan dan minuman beserta harganya.
  4. Lodor / piring besar ( *plater* ) dengan jumlah satu buah untuk tiap empat kursi.
  5. Piring makan pokok dengan jumlah satu buah untuk tiap empat kursi.
  6. Piring dessert dengan jumlah satu buah untuk tiap empat kursi.
  7. Piring sup dengan jumlah satu buah untuk tiap empat kursi.
  8. Pisin dengan jumlah satu buah untuk tiap empat kursi.
  9. Tempat untuk gula dan selai.
  10. Gelas minum putih bening ( *water goblet* ) , gelas anggur dan gelas juice dengan mjumlah satu buah untuk tiap empat kursi.
  11. Teko teh atau kopi dengan jumlah satu buah untuk tiap delapan kursi.
  12. Cangkir atau cup dengan jumlah satu buah untuk tiap empat kursi.
  13. Sendok makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi
  14. Sendok cup ( *cup spoon* ) dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
  15. Sendok kopi dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
  16. Garpu makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
  17. Garpu ikan dengan jumlah satu buah untuk tiap empat kursi.
  18. Pisau daging dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
  19. Pisau ikan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
  20. Serbet makan dari linen dengan mjumlah satu buah untuk tiap empat kursi.
  21. Cangkir untuk makan ( *consume cup* ) . Biasanya dipakai untuk wadah coctail dan jenis sup dengan jumlah satu buah untuk tiap empat kursi.
  22. Water pitcher dengan jumlah satu buah untuk tiap satu kursi.

23. Soup toureen dengan jumlah satu buah untuk tiap empat kursi.
24. Rechaud dengan jumlah satu buah untuk tiap empat kursi.
25. Pepper mill dengan jumlah satu buah untuk tiap empat kursi.
26. Sauce boat dengan jumlah satu buah untuk tiap empat kursi.
27. Wine basket dan wine bucket dengan jumlah satu buah untuk tiap sepuluh kursi.

( Sugiarto dan Sri Sulartiningrum , 1996 : 81-83 ).

### 2.3.3 Jenis - Jenis Restoran

Pada dasarnya restoran yang ada didalam sebuah hotel dapat dikelompokkan dalam beberapa jenis, antara lain :

#### 1). Formal Dining Room

Adalah sebuah restoran yang terdapat dalam sebuah hotel, yang merupakan restoran kelas atas ( *high class restaurant* ). Restoran ini diciptakan sedemikian rupa sehingga terkesan eksklusif, elegan dan mewah. Di restoran ini hanya tamu - tamu penting atau tertentu saja yang dapat menikmati hidangannya. Hal ini disebabkan karena jenis hidangan yang disediakan harganya cukup mahal, peralatan yang dipakai eksklusif dan lux, serta dilayani secara pribadi. Yang termasuk dalam formal dining room antara lain :

#### a. Rotisserie

Yaitu merupakan restoran eksklusif, yang mana tempat pembakaran makanannya dapat dilihat oleh tamu..

#### b. Grill

Merupakan restoran yang menyediakan steak atau chops, yang mana makanan tersebut dibakar sesuai dengan selera tamu.

#### c. Cabaret atau Super Club

Merupakan restoran yang mengadakan pertunjukan pada saat acara makan.

## 2). Informal Dining Room

Adalah restoran yang sifatnya tidak formal, namun juga menyediakan beberapa fasilitas. Yang termasuk Informal Dining Room, antara lain :

### a. Coffe Shop

Merupakan suatu usaha dibidang pelayanan makanan yang dikelola secara komersial yang menawarkan jenis - jenis makanan ringan ( snack ), yang mana biasanya harganya lebih murah dan menyediakan minuman utamanya adalah bir dan kopi.

### b. Coctail Lounge

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

### c. Pool Snack Bar

Merupakan bar kecil yang terletak di pinggir kolam sebuah hotel yang menyediakan makanan dan minuman ringan. Menu utama restoran dapat juga disajikan , apabila tamu menghendaki yang nantinya akan dimbilkan dari dapur utama.

### d. Tavern

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

### e. Room Service

Yaitu merupakan sistem pelayanan terhadap tamu, yang mana makanan dan minuman dipesan oleh tamu dari dalam kamar hotel melalui telepon, dan makanan dan minuman tersebut kemudian diantar oleh pramusaji .

## 3). Specialties Restaurant

Merupakan suatu restoran didalam hotel yang menyediakan masakan khusus ( spesial ) , yang mana biasanya masakan tersebut sudah terkenal atau diketahui secara Internasional. Contoh : masakan Jepang, Cina, Italia , dll.

## 2.4 Pengertian dan Jenis-Jenis Menu

### 2.4.1 Pengertian Menu

Oleh orang Inggris menu disebut juga Bill of Fare yakni merupakan pedoman bagi yang menyiapkan makanan dan merupakan penuntun bagi mereka yang menikmati. Di dalam sebuah restoran dikenal berbagai jenis menu. Hal tersebut menandakan apa yang diperoleh dari restoran tersebut termasuk pelayanan dan hidangan semua jenis makanan beserta harganya. Pengertian menu menurut Charles J. Metella dalam bukunya yang berjudul *The Dictionary of Hospitality, Travel and Tourism*, menyatakan bahwa menu adalah daftar makanan yang disediakan dan dipersiapkan dalam restoran (1985 : 3 ).

### 2.4.2 Jenis - jenis menu

Ada beberapa jenis menu yang biasanya digunakan didalam sebuah restoran,, antara lain yaitu :

#### a. A la Carte

Merupakan daftar makanan didalam menu, yang masing - masing makanan dapat dipesan, dipersiapkan dan diberi harga terpisah. Pada jenis menu seperti ini, tersedia makanan dari *appetizer* ( makanan pembangkit selera ), *main course* ( menu utama ), dan jenis - jenis makanan dan minuman lainnya. Jadi ada waktu untuk menunggu hidangan . Menu A la Carte biasanya disajikan di Coffe Shop, Room Service, dll.

#### b. Table d'hote

Merupakan daftar makanan dengan harga tetap. Suatu makanan yang digambarkan sebagai satu set menu. Sebagai perbandingannya adalah menu a la carte yang harganya adalah per masing - masing makanan yang dipesan. Dari setiap set menu terdapat beberapa pilihan hidangan. Biasanya ada tiga atau beberapa macam hidangan dan tamu dapat memilih masing - masing kelompok dari menu Table d'hote tersebut.

c. Plate de Jour

Merupakan menu yang disediakan oleh restoran sebagai menu yang istimewa pada hari itu. Jenis hidangan ini tidak tercantum pada daftar menu setiap hari, dengan tujuan untuk menimbulkan suasana baru.

d. Pool Side Menu

Merupakan menu yang disediakan oleh restoran yang berada didekat kolam renang yakni disediakan bagi mereka yang sedang lelah dan dalam keadaan basah dan tidak mungkin ke Coffee Shop atau ke tempat lainnya untuk mendapatkan makanan.

e. Set Menu

Merupakan menu pilihan yang biasanya bukan untuk dinner, tetapi hanya menawarkan sedikit pilihan. Set menu biasanya digunakan pada *banquet* ( pesta ) atau *set tour*. Dalam hal ini tamu tidak mendapatkan banyak pilihan menu.

f. Continental Breakfast

Merupakan menu makanan pagi yang ringan, biasanya terdiri dari minuman, toast, dan rolls. Untuk lebih jelasnya, continental breakfast ini terdiri dari :

- Juice ( bisa dalam bentuk sari buah segar, sirup / extract )
- Buah ( dapat berupa buah segar atau compote )
- Roti ( manis atau tawar )
- Preserved ( berbagai jenis selai )
- Mentega
- Minuman ( bisa memilih teh, kopi atau susu )

g. American Breakfast

Merupakan bentuk menu makan pagi yang biasanya lebih berat dari Continental Breakfast, karena didalam American Breakfast ada *eggs* atau *meat dishes*, dan harganya pun biasanya lebih mahal dari Continental Breakfast. Adapun hidangannya yaitu :



- Juice
- Buah
- Cereal ( contoh : corn flakes )
- Eggs dishes ( boleh memilih macam - macam cara memasak telur, apakah omelette, scrambled, atau boiled eggs )
- Meat dishes ( biasanya berupa ham, bacon, atau sauge )
- Pancake
- Minuman



## GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ketiga ini, akan membicarakan tentang gambaran secara umum perusahaan . Dimulai dari sejarah singkat berdirinya Hotel SanSui , struktur organisasi Hotel SanSui , departement - departement dan bagian - bagian yang ada di Hotel SanSui , serta pelayanan yang diberikan oleh Hotel SanSui.

### 3.1 Sejarah Singkat Berdirinya Hotel SanSui

Hotel SanSui didirikan pada tahun 1995 . Nama SanSui diambil dari bahasa Mandarin yang berarti gunung dan laut. Pada mulanya hotel ini hanya mengoperasikan lima buah kamar saja, dikarenakan pertimbangan beberapa hal, yaitu tepatnya pada tanggal 1 September 1997. Seminggu kemudian dioperasikan lagi lima buah kamar , begitu seterusnya sampai beroperasi 45 buah kamar hingga sampai sekarang ini. Hotel ini tergolong hotel melati III atau berbintang I dan berdasarkan letaknya , Hotel SanSui diklasifikasikan sebagai hotel transit. Untuk meluaskan layanannya, selain menyediakan jasa penginapan Hotel SanSui juga menyediakan jasa lainnya yaitu restoran dan hiburan (*pub*).

### 3.2 Tujuan Didirikannya Hotel SanSui

Sebagai perusahaan perhotelan yang bergerak dibidang jasa , Hotel SanSui mempunyai beberapa tujuan , yaitu :

1 . Tujuan jangka pendek , antara lain :

Untuk mencapai target penjualan kamar dan pendapatan dibidang perhotelan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan hotel , mengusahakan pengelolaan hotel seprofesional mungkin dengan selalu

memperbaiki dan mengamati naik turunnya pendapatan ( *income* ) sepanjang tahun serta menghindari pemborosan .

2. Tujuan jangka panjang

Acuan yang dipakai Hotel SanSui untuk mencapai tujuan jangka panjang antara lain yaitu dengan memperluas lokasi dan bidang usaha hotel seperti : Coffee Shop , persewaan Hall , Discotheque , dan kegiatan intensive lainnya , serta menerapkan prinsip ekonomi yaitu dengan menekan pengeluaran atau biaya seminimal mungkin untuk memperoleh keuntungan atau pendapatan semaksimal mungkin demi peningkatan dan kemajuan hotel.

**3.3 Lokasi Hotel**

Hotel SanSui terletak di sebelah barat kota Situbondo yang berjarak sekitar 18 kilometer dari pusat kota , tepatnya didesa Klatakan kecamatan Kendit kabupaten Situbondo . Penentuan lokasi tersebut dianggap strategis karena dengan mudah dapat dijangkau dengan kendaran umum atau kendaraan pribadi . Disamping itu lokasinya yang berada dipinggir pantai, jauh dari kebisingan karena jauh dari pemukiman penduduk sekitar , berlatar belakang pegunungan , dan diapit oleh persawahan dan hutan jati, akan memberikan kenyamanan tersendiri bagi pengunjung hotel yang sulit ditemui di tempat lain.

**3.4 Klasifikasi Hotel SanSui**

Klasifikasi Hotel adalah sistem pengelompokan hotel ke dalam kelas kelas tertentu atau kedalam tingkatan tertentu. Berdasarkan klasifikasi secara umum, penilaiannya berdasarkan pada :

1. Jumlah kamar
2. Fasilitas
3. Peralatan yang tersedia

#### 4. Mutu pelayanan

Berdasarkan pada penilaian tersebut, klasifikasinya menjadi :

1. Hotel Melati I, Melati II, Melati III
2. Hotel Bintang I, II, III, IV, dan V

Didalam hal ini, berdasarkan klasifikasi tersebut diatas Hotel SanSui termasuk klasifikasi hotel berbintang I atau melati III , yang mana kriterianya adalah :

- Jumlah kamar standart minimal 15 kamar
- Luas kamar minimum 20 m<sup>2</sup>
- Dilengkapi dengan fasilitas kamar mandi ( bath tube, shower ), TV, Telepon
- Memiliki Superior Room

Pada Hotel SanSui , jenis kamar yang dimiliki antara lain :

1. Standart Room
2. Standart Plus Room
3. Superior Room
4. Executive Room

Untuk fasilitas extra bed dikenakan biaya Rp.60.000,- perkamar.

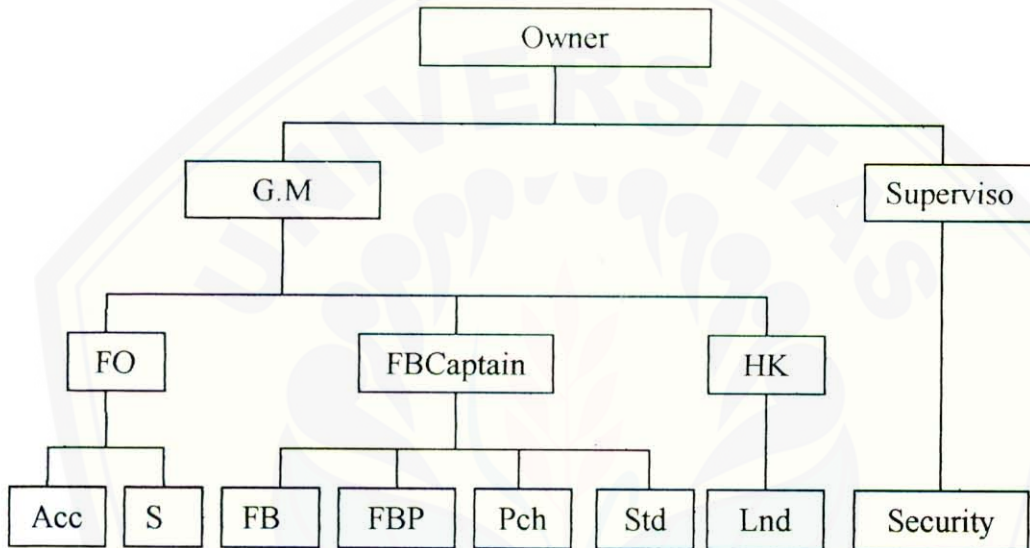
### 3.5 Struktur Organisasi Hotel SanSui

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

1. Jenis Hotel
2. Ukuran Besar Kecilnya Hotel
3. Sistem Manajemen

Peranan struktur organisasi dalam suatu hotel sangatlah penting. Dengan adanya struktur organisasi , dapat diketahui dengan jelas setiap tugas dan

tanggung jawab yang harus diemban oleh para karyawannya. Selanjutnya setiap fungsi dan kesatuan tanggung jawab dapat diarahkan demi tercapainya tujuan hotel. Selain itu koordinasi dapat dilaksanakan dengan mudah, yang tentunya akan mendidik dan mendorong semangat bagi tiap departemen didalam hotel untuk dapat saling bekerja sama, sehingga dapat terlaksana kerjasama yang baik dan kekompakan kerja dalam organisasi hotel tersebut. Dibawah ini adalah gambar struktur organisasi hotel SanSui :



Keterangan :

1. GM : General Manager.
2. FO : Front Office.
3. FB : Food and Baverages
4. HK : House Keeping
5. Acc : Accounting
6. SR : Store Room
7. FBS : Food and Baverages Service
8. FBP : Food and Baverages Product
9. Pch : Purchasing

10. Std : Stewarding

11. Lnd : Laundry

### 3.6 Susunan Karyawan Hotel SanSui

1. Owner : Ibu Emmy.
2. General Manager : Herlin Budihartatik.
3. Supervisor : Bapak Vincent
4. Front Office : Jendro  
: Selasih  
: Kelly
5. Food and Beverages : Agus ( Captain )  
: Titik ( Service )  
: Salama ( Service )  
: Anwar ( Service )  
: Fatima ( Service )
6. Food Production : Ivan ( Captain )  
: Maria  
: Naryo  
: Iwan  
: Sugeng
7. Stewarding : Kurniadi  
: Teguh
8. Purchasing : Yanto  
: Christine
9. Store room : Nunuk
10. House keeping : Sawir  
: Rudy
11. Laundry : Wiji  
: Bukana

12. Security : Hendrik dkk  
13. Gardener : Abdullah  
14. Accounting : Netty

### 3.7 Pembagian Jam Kerja di Hotel SanSui

Pembagian jam kerja disuatu hotel didasarkan pada ketentuan peraturan pemerintah mengenai ketenagakerjaan. Dalam satu hari maksimal 8 jam kerja , termasuk satu jam untuk istirahat. Pada Hotel SanSui, kegiatan operasionalnya berlangsung selama 24 jam. Pengaturan jam kerja karyawan terbagi dalam tiga putaran (*shift*) yaitu :

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

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

- Shift pagi : 06.00 - 13.30 WIB
- Shift siang : 13.30 - 22.00 WIB

Seluruh karyawan mendapatkan libur (*off*) satu hari dalam setiap minggunya. Penentuan harinya tergantung pada permintaan karyawannya, dengan syarat tidak bersamaan dengan karyawan lainnya. Kecuali supervisor dan manager,, berlaku jam kerja 08.00 - 16.00 WIB dan 08.00 - 14.00 WIB untuk hari Sabtu serta mendapatkan hari libur pada hari Minggu . Disamping jam kerja tersebut diatas, terdapat juga jam kerja lembur. Untuk melaksanakan kerja lembur karyawan harus mengkonfirmasi dahulu dengan chief departemennya, untuk disesuaikan dengan jadwal yang telah ditentukan dan untuk memudahkan perhitungan gaji tambahannya. Biasanya diterapkan pada saat *high season* atau pengujung hotel sedang ramai.

### 3.8 Kesejahteraan Karyawan

Untuk menunjang dan memperoleh kemajuan dan kualitas yang baik , kreativitas dan produktivitas kerja, maka Hotel SanSui memberikan fasilitas - fasilitas yang menunjang kesejahteraan karyawannya. Tujuannya yaitu untuk menambah semangat kerja karyawannya. Fasilitas - fasilitas tersebut antara lain :

- Pakaian dinas karyawan
- Sarana penginapan karyawan atau mess
- Keamanan dan kenyamanan karyawan
- Bonus pada hari raya atau pada saat *peak season*

### 3.9 Departement dan Bagian - Bagian yang Ada di Hotel SanSui

Ada beberapa departement dan bagian yang beroperasi pada Hotel SanSui, antara lain :

#### 1. Front Office Departement ( FO )

Merupakan bagian hotel yang menjadi ujung tombak dari segala sesuatu yang berhubungan dengan tamu, dimulai pada saat tamu datang dan memesan kamar (*check in*), sampai tamu meninggalkan hotel (*checkout*). Jadi merupakan departement yang pertama kali berhubungan dengan tamu, sehingga memiliki peranan yang sangat vital bagi sebuah hotel. Hal ini dikarenakan Front Office menjadi pusat kegiatan operasional hotel, dimana selalu terjadi interaksi dan komunikasi antara departement yang satu dengan yang lain, serta antara pihak tamu dan pihak hotel..

#### 2. Food and Beverages Departement ( FB )

Merupakan bagian yang memegang peranan yang sangat penting dalam penyediaan makan dan minum, dibagi menjadi :



a. Food and Beverages Product

Pusat kerjanya adalah didapur. Tugasnya antara lain memproduksi dan menyiapkan makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu. Food and Beverage Product mempunyai bagian *pastry bakery* ( membuat kue dan minuman ), dan *pastry cook* ( membuat makanan ).

b. Food and Beverages Service

Tugasnya adalah melayani segala keperluan atau pesanan makanan dan minuman dari tamu, baik dari dalam restoran ataupun Room Service.

3. House Keeping Departement ( HK )

Merupakan bagian yang bertanggung jawab pada kebersihan, kerapian dan keperluan para tamu hotel secara menyeluruh didalam hotel. Selain itu juga tugasnya yaitu menyediakan linen - linen dan dekorasi - dekorasi hotel.

4. Laundry

Merupakan bagian hotel yang menangani jasa pencucian pakaian . Jasa laundry diberikan apabila ada tamu yang minta dicucikan pakaiannya , tentunya dengan biaya tertentu sesuai dengan jenis pakaian yang dicucikan.

5. Security

Merupakan bagian hotel yang bertanggung jawab pada keamanan dilingkungan hotel. Pos atau tempat bagian security bertugas , biasanya berada didepan hotel ( sebagai Satpam ), sehingga mereka dengan mudah dapat mengawasi semua tamu yang keluar masuk hotel. Keberadaan security sangat penting artinya bagi keamanan dan keselamatan karyawan serta tamu hotel.

6. Store Room

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

7. Stewarding

Merupakan bagian hotel yang menyuplai seluruh peralatan makan dan minum serta alat penyaji yang telah bersih setiap habis pakai.

8. Accounting

Merupakan bagian hotel yang mengelola keuangan hotel, baik pengeluaran maupun pendapatan hotel. Perputaran keuangan dikontrol secara seksama agar tidak terjadi pemborosan.

9. Gardener

Merupakan bagian yang bertanggung jawab pada kebersihan, keindahan serta perawatan tanaman di lingkungan hotel.

### 3.10 Jenis Pelayanan Gratis di Divisi Restaurant Hotel SanSui

Sistem yang digunakan oleh Hotel SanSui adalah sistem pembayaran sewa kamar ,yang sudah termasuk dengan sarapan pagi. Jadi makan pagi gratis diberikan kepada tamu penghuni kamar, kecuali tamu yang memesan kamar untuk setengah hari (*short time*). Jika pada waktu - waktu *low season* atau dimana jumlah tamu yang berkunjung sangat sedikit, maka pelayanan sarapan gratisnya, dilayani dengan *a la carte menu*. Tetapi apabila pada musim *high season* atau dimana jumlah pengunjung hotel melebihi 50 orang , maka dilayani dengan *buffet*.

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah penulis melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Nyata di Hotel SanSui yang dispesifikasikan pada pelaksanaan Food and Beverages Service, ada beberapa kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan pada data - data yang telah dibahas pada bab sebelumnya yaitu tentang laporan kegiatan Praktik Kerja Nyata yang berjudul *Relevansi Divisi Food and Beverages Departement dalam Operasional Hotel* , antara lain sebagai berikut :

- a. Food and Beverages Departement merupakan salah satu bagian yang memiliki peranan yang sangat penting dalam usaha pencapaian keuntungan hotel. Hal itu disebabkan karena Food and Beverages Departement merupakan sumber keuntungan kedua setelah penjualan kamar.

Bagian ini bertanggung jawab dalam penanganan dan pelayanan makan dan minum . Dibagi menjadi dua sub departement yaitu :

1. Sub departement *Food and Beverages Product*, yaitu sebagai departement yang menangani penyiapan dan pengolahan makanan dan minuman yang kegiatan operasionalnya dilaksanakan di dapur.
  2. Sub departement *Food and Beverages Service* , yakni sebagai sub departement yang berinteraksi langsung dengan tamu, melalui tugas penyajian dan penghidangan makanan dan minuman kepada tamu. Kegiatan operasionalnya dilaksanakan di restoran.
- b. Fungsi Food and Beverages Service relatif tidak dapat digantikan oleh fungsi departement lain, karena kegiatan operasional restoran banyak ditentukan oleh kemampuan seorang pramusaji dalam melayani tamu.

- c. Terdapat delapan departement atau bagian yang berperan dalam operasional Hotel SanSui yaitu :
1. Front Office Departement
  2. Food and Beverages Departement
  3. House Keeping
  4. Security
  5. Accounting
  6. Purchasing
  7. Stroore Room
  8. Stewarding
  9. Laundry
- d. Sistem perencanaan harga kamar yang diterapkan oleh Hotel SanSui adalah koordinasi antara *Continental plan* dan *Bermuda plan* yaitu harga kamar sudah termasuk dengan hidangan makan pagi (*breakfast*)
- e. Masing - masing yang ada di divisi Restoran SanSui dapat bekerja sama dengan baik. Adanya koordinasi antar pegawai dengan pimpinan tidak menimbulkan simpang siur dalam melaksanakan tugas masing - masing, sehingga tercipta lingkungan kerja yang baik serta dapat saling mengisi kekurangan masing - masing.

## 5.2 Saran

Agar dapat mencapai keberhasilan dan kelancaran pelaksanaan operasional didalam Food and Beverages Departement pada khususnya, dan pencapaian tujuan hotel pada umumnya, kiranya saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut :

1. Perlu adanya peningkatan mutu pelayanan. Dengan pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan bagi pengunjung dan akan memperkecil kemungkinan terjadinya keluhan .

2. Perlu peningkatan etos kerja dari setiap karyawan di setiap departemen serta memiliki komitmen yang kuat yakni memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu dan tidak semata - mata hanya untuk mendapatkan tip dari tamu.
3. Perlu memperhatikan kelengkapan peralatan yang sesuai dengan standart internasional, baik peralatan yang digunakan pada restoran maupun yang ada di dapur.
4. Para karyawan di seksi Food and Beverages Departemen di Hotel SanSui, diharapkan agar dapat menambah pengetahuan Bahasa Inggris mereka agar tidak terjadi *miscommunication* dengan tamu terutama para tamu asing.

Apabila hal - hal tersebut dapat berjalan dengan baik , maka Food and Beverages Departemen akan benar - benar mampu menjadi salah satu faktor penunjang suksesnya usaha Hotel dan Restoran SanSui.

- Suarthana, I Ketut Putra dan I Nengah Wirya Dharma. 1990. *Pengantar Dasar - dasar Kantor Depan* . Denpasar : Pusat Pendidikan pariwisata dan Perhotelan (P4B).
- Sugiarto, Endar, Ir dan Sri Sulartiningrum, BA. 1996. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Mangkuwerdoyo, Sudiarto. 1996. *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*, Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Ratna, I Nengah Ardiaska. 1998 . *Makanan dan Menu* . Yayasan kertha Wisata, Bali : Pusat Pendidikan Perhotelan dan Pariwisata.
- Anonim. 1990. *Buku Pedoman Tata Hidangan dan Tehnik Penyajian*. Yayasan Kertha Wisata, Denpasar : Pusat Pendidikan Perhotelan dan Pariwisata.



**Restoran SAN SUI**  
**Nº 000601**

Daftar Barang<sup>2</sup> untuk Pelayanan Kamar  
**LIST OF DISHES FOR ROOM SERVICE**

Tanggal/Date : 6 Feb 2010

	Pukul / Time
Petugas Pengantar Delivery Clerk	7
Petugas Pengambil Clear-up Clerk	

Kamar No./Room No. : 7

No	JENIS BARANG (ITEMS)	JML (QTY)	No	JENIS BARANG (ITEMS)	JML (QTY)
1	Piring ( Dinner Plate )	2	14	Sendok Gula ( Sugar Spoon )	
2	Piring Oval ( M ) ( Oval Plate { M } )		15	Sendok Sirup ( Syrup Spoon )	
3	Piring Buah ( Dessert Plate )		16	Garpu ( Dinner Fork )	
4	Mangkuk Sup ( S ) ( Soup Bowl { S } )	1	17	Garpu Steak ( Steak Fork )	
5	Mangkuk Sup ( M ) ( Soup Bowl { M } )		18	Pisau Steak ( Steak Knife )	
6	Cangkir Sup ( Soup Cup )		19	Pisau Mentega ( Butter Knife )	
7	Lepek Sup ( Soup Saucer )	2	20	Cangkir Teh / Kopi ( Tea / Coffee Cup )	
8	Lepek Sambal ( Soya Dish )	1	21	Lepek Teh / Kopi ( Tea / Coffee Saucer )	
9	Sendok ( Dinner Spoon )	2	22	Poci Teh / Kopi ( Tea / Coffee Pot )	
10	Sendok Servis ( Service Spoon )		23	Mangkuk Gula + Tutup ( Sugar Bowl + Cover )	
11	Sendok Sup ( Soup Spoon )		24	Poci Krimer ( Creamer Jug )	
12	Sendok Bebek ( Shark - Fin Spoon )		25	Tutup Plastik ( Plastic Cover )	
13	Sendok Teh / Kopi ( Tea / Coffee Spoon )		26		

- \* Dimohon untuk tidak meletakkan barang-barang tersebut diluar kamar.
- \* Dimohon menghubungi bagian operator bila anda ingin barang-barang tersebut dibersihkan dari kamar anda.
- \* Bilamana terdapat barang yang hilang atau rusak hal tersebut sepenuhnya akan menjadi tanggung jawab tamu dan dimasukkan langsung dalam penagihan kamar.

TERIMA KASIH ATAS KERJASAMA DAN PERHATIAN ANDA.

- \* Please do not put the dirty dishes outside your room.
- \* Please contact the operator if you need the dishes to be cleared up, as the broken or missing dishes directly will be put into the room charge.

THANK YOU FOR YOUR COOPERATION AND ATTENTION.



RESTORAN SAN SUI  
 Ds. Klatak Kidul Kendit Kab. Situbondo 68352  
 Jawa Timur - Indonesia  
 Telp (0338) 675432 672151 Fax 671774

No 00020

Date	Service	Table	Time	UNIT PRICE	TOTAL PRICE
14/07 2	Tel	E7			
	1 Nasi Putih			1.500	1.500
	1 Cap Cay Bawang			10.000	10.000
	1 Orange Juice			4.000	4.000
					150
Guest name				Room Price	16.000
Signature				Room Service	3.360
Company name				Total Charge	19.360







HOTEL SAN SUI  
SITUBONDO

MINI BAR NO 01367

Dear Guest,

This bar has been placed at your room for your convenience. Every bottle opened will be charged according to the price list below.

We will replenish the bar daily and to report the consumption directly to your room attendant. A copy will be left for your attention. Only on the day of your departure, you are required to hand it to the Reception when settling your account.

ITEM	STOCK	CONSUMED	PRICE	TOTAL
Beer Bintang S	2			
Fit-Up	1			
VITAS	1			
Soft Drink	3			
Green Sand	2			
Aqua 600 ml	2			
Silver Queen	1			
Candy	1	1	1000	1000
Ades Galon				
				6
				7
TOTAL				1000
DATE	12/1/01	Guest Name : D... D...		
Room Number :	41	Signature :		

HOTEL SUN SUR

Jember, Jawa Timur

Phone: 0331-831111

Fax: 0331-831111

Name: IBNU MAS'UD  
Address: SICVA RAHAYU RT VI

Phone:

Room No: EG

Check In: 2-02-2001 23.30

Check Out: 3-02-2001 07.00

Room Rate: 115.000

Tax: 0.000

Total: 1 X 115.000,-

115.000,-

115.000,-

Room No:

Room:

Rate:

Room Rate Rp. 115.000

Down payment Rp. 120.000

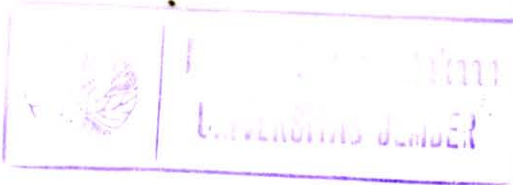
Rp. 5.000

Seratus lima puluh ribu rupiah

Guest No 001123

P.O.

Kals.



 **Hotel SAN SUI**  
SITUBONDO

**CERTIFICATE**

THIS IS TO CERTIFY THAT  
**TITUK SULSTIAWATI**  
HAS COMPLETED THE  
TRAINING SESSION IN THE POSITION OF  
**FRONT OFFICE**

FROM : DEC 25<sup>th</sup> '00 UNTIL FEB 3<sup>rd</sup> '01

GIVEN  
SITUBONDO, FEB 3<sup>rd</sup> '01



**HERLIN BUDIHARTATIK**  
MANAGER