



**BAHASA INGGRIS SEBAGAI FAKTOR PENUNJANG KINERJA  
KARYAWAN FOOD AND BEVERAGE SERVICE  
DI HOTEL PANORAMA JEMBER**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Asal:	Hadiah Pembelian	Klasifikasi
Tertma Tgl :	14 NOV 2007	427
No. Induk :		WIL k
Oleh :	<i>Jan</i>	

S

c.1

**NORMA KHOLIDAH WILDANI  
NIM 040103101020**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III BAHASA INGGRIS**

**FAKULTAS SASTRA  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2007**



**BAHASA INGGRIS SEBAGAI FAKTOR PENUNJANG KINERJA  
KARYAWAN FOOD AND BEVERAGE SERVICE  
DI HOTEL PANORAMA JEMBER**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya  
Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra  
Universitas Jember

Oleh

**NORMA KHOLIDAH WILDANI  
NIM 040103101020**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III BAHASA INGGRIS  
FAKULTAS SASTRA  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2007**

*PERSEMBAHAN*

*Laporan ini penulis persembahkan untuk:*

- 1. Ibunda Yana Ismail dan Ayahanda Drs. Mashuri Siradj, M.A, tercinta, yang telah memberikan kasih sayang, mendoakanku serta pengorbanannya selama ini ;*
- 2. Kakakku Wahyu Indra Purnama, S.P, dan Adikku tercinta Moch. Sulthon, yang telah mengisi keceriaan dan hari – hari indah dalam hidupku ;*
- 3. Sigit Julianto Nugroho, yang selalu memotivasiku, mengisi hari – hari indahku ;*
- 4. Moch. Khoirul Anam, yang selalu menemaniku dikala sedih maupun senang, terima kasih untuk kasih sayang yang selama ini telah aku dapatkan ;*
- 5. Almamater Tercinta Fakultas Sastra Universitas Jember ;*

MOTTO

*“ Kesuksesan Terbangun Dari Suatu Kegagalan Berikutnya Asalkan  
Kita Tidak*

*Kehilangan Semangat Untuk Berdiri Lagi “*

*( Winston Churchill. 1874 – 1065 )*

*“ Gunakan Bakat Anda , Maka Bakat Itu Akan Bertambah.  
Praktekkan Apa yang Telah Diketahui, Maka Anda Akan Mendapat  
Pengetahuan Yang Lebih Tinggi “*

*( Cicero, Filsue )*

*“ Jangan Pernah Terpaku Dengan Masa Lalu, Jangan Pernah  
Terlampau Dengan Masa Depan, Maka Fokuslah dengan Yang Ada  
Saat Ini “*

*( Penulis )*

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Norma Kholidah Wildani

NIM : 040103101020

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa laporan yang berjudul : “ *Bahasa Inggris Sebagai Faktor Pendukung Kinerja Karyawan Food and Beverage Service di Hotel Panorama Jember* “, adalah benar – benar hasil karya sendiri , kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi .

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun, serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, Oktober 2007

Yang menyatakan,

Norma Kholidah Wildani

NIM 040103101020

**PENGESAHAN**

General Manager Hotel Panorama Jember :

  
Hotel & Restoran  
**PANORAMA**  
JL. KH. AGUS SALIM 28 JEMBER  
TELP. (0331) 333666 FAX. 337717

  
Hartono Hadi Purwanto

Dosen Pembimbing :



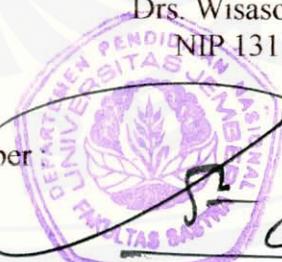
Reni Kusumaningputri, SS.  
NIP 132 310 226

Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris :



Drs. Wisasongko, M.A.  
NIP 131 798 138

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember :

Prof. Dr. Samudji, M.A.  
NIP 130 531 973

## ABSTRAKSI

Hotel merupakan usaha pelayanan di bidang jasa dalam dunia pariwisata. Untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah pengunjung yang datang ke hotel, pihak hotel berusaha sebaik mungkin agar sarana dan prasana yang ada dapat memberikan kepuasan bagi para pelanggan, misalnya pada Hotel Panorama Jember. Pada hotel ini terdapat beberapa fasilitas – fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel untuk para pelanggan. Selain itu juga terdapat beberapa departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda, salah satunya adalah *food and beverage service department*. Departemen ini merupakan bagian dari beberapa departemen yang ada di Hotel Panorama Jember yang tugasnya menawarkan jasa dalam menjual makanan dan minuman, serta menyediakan dan melayani tamu sebaik mungkin. Oleh karena itu para karyawan *food and beverage service* khususnya para *waiter dan waitress* perlu mempelajari dan menguasai bahasa asing terutama bahasa Inggris, sebab mereka berhubungan langsung dengan pelanggan. Apalagi sering di jumpai pelanggan dari mancanegara yang datang ke Hotel Panorama Jember. Dengan menguasai bahasa Inggris mereka dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada para pelanggan yang berasal dari luar negeri tanpa adanya kesalah pahaman. Tetapi kenyataannya di Hotel Panorama Jember belum diterapkan penggunaan bahasa Inggris bagi para karyawan hotel khususnya pada bagian *food and beverage service*. Sehingga mereka tidak dapat berkomunikasi dengan baik terhadap para tamu mancanegara.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat ALLAH SWT atas segala rahmat dan karunia – Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan ini yang berjudul “ Bahasa Inggris Sebagai Faktor Penunjang Kinerja Karyawan *Food and Beverage Service* di Hotel Panorama Jember “. Dalam penyusunan Laporan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih “

Kepada :

1. Prof. Dr. Samudji, M.A, Selaku Dekan Fakultas Sastra.
2. Drs. Wisasongko, M.A, Selaku Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris.
3. Reni Kusumaningputri, SS, Selaku Dosen Pembimbing.
4. Drs. Syamsul Anam, M.A, Selaku Dosen Wali.
5. Segenap Dosen dan karyawan Fakultas Sastra Universitas Jember.
6. Segenap pimpinan dan karyawan Hotel Panorama Jember.
7. Teman–teman Diploma III Bahasa Inggris 2004 Khususnya Group A.
8. Semua pihak yang telah memberikan dorongan, bantuan, dan kerja sama sehingga terselesainya laporan ini.

Dengan penuh kesadaran dan ketulusan penulis menungu saran yang membangun untuk kesempurnaan Laporan ini dan untuk meningkatkan ilmu pengetahuan guna melangkah lebih jauh kedepan dan semoga karya ini berguna untuk kita semua.

Jember, Oktober, 2007

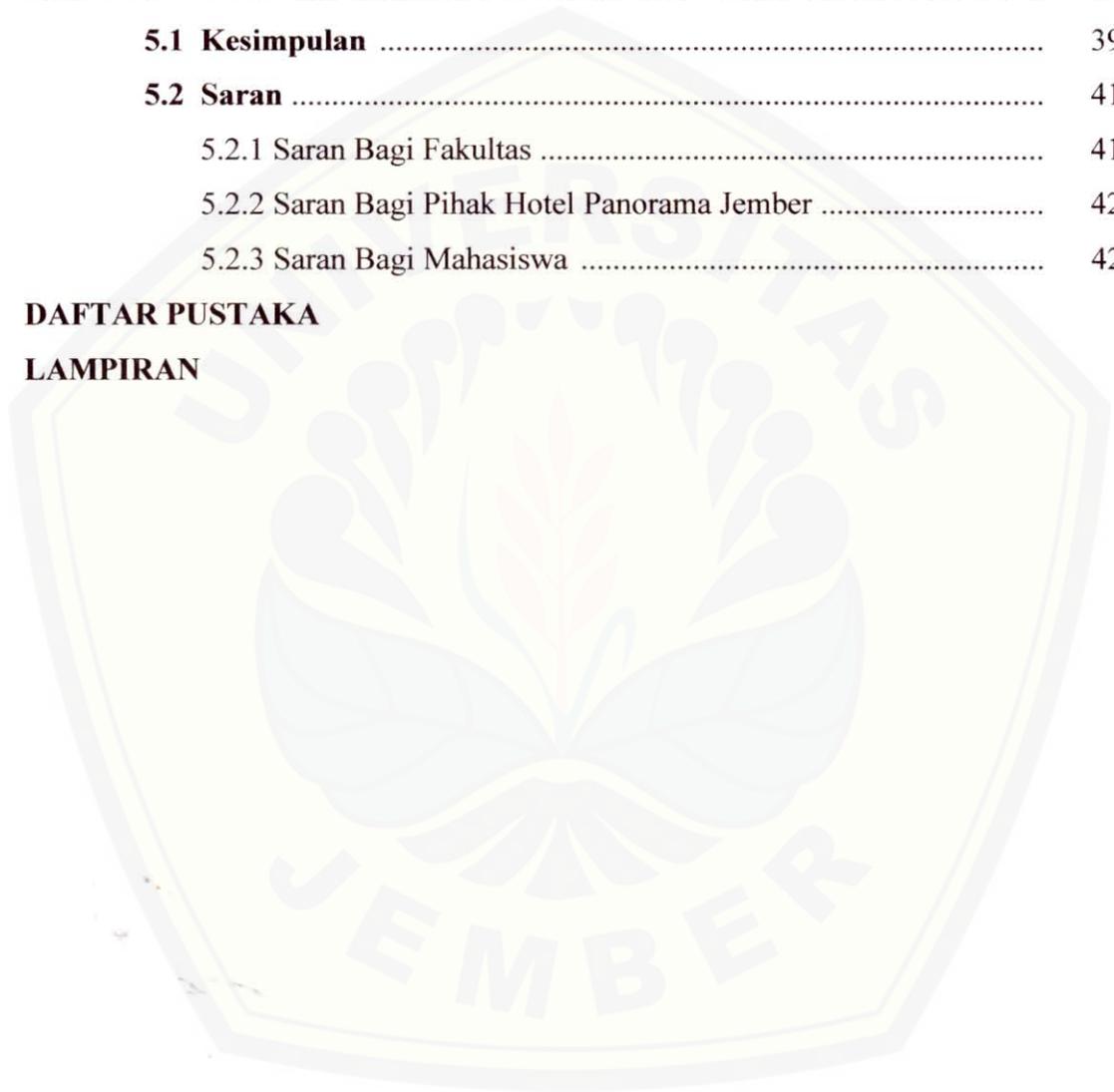
Penulis

DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	v
<b>ABSTRAKSI</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	2
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata</b> .....	2
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata .....	2
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata .....	3
<b>1.4 Tempat dan Jangka Waktu Praktek Kerja Nyata</b> .....	3
1.4.1 Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	3
1.4.2 Jangka Waktu Praktek Kerja Nyata .....	4
<b>1.5 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata</b> .....	4
<b>1.6 Metode Pengkajian</b> .....	4
<b>1.7 Bidang Ilmu yang Digunakan</b> .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
<b>2.1 Definisi Bahasa Inggris</b> .....	7
<b>2.2 Definisi Faktor Pendukung Kinerja Karyawan</b> .....	8
<b>2.3 Definisi dan Kriteria Klasifikasi Hotel</b> .....	8
2.3.1 Definisi Hotel Kriteria dan Klasifikasi Hotel .....	8
2.3.2 Kriteria dan Klasifikasi Hotel .....	9

2.4 Pengertian <i>Food and Beverage Service</i> .....	12
2.4.1 Fungsi <i>Food and Beverage Service</i> .....	12
2.4.2 Tujuan <i>Food and Beverage Service</i> .....	13
2.5 Peralatan dan Perlengkapan yang Ada di <i>Food and Beverage Service</i> .....	13
2.6 Cara Pelayanan dan Penyajian makanan dan Minuman di <i>Food and Beverage Service</i> .....	14
2.7 Hubungan Kerja Sama <i>Food and Beverage Service</i> dengan Departemen– Departemen yang Lain .....	16
<b>BAB III GAMBARAN HOTEL PANORAMA JEMBER</b> .....	18
3.1 Latar Belakang Hotel Panorama Jember .....	18
3.2 Lokasi Hotel Panorama Jember .....	18
3.3 Fasilitas- Fasilitas Yang Ada di Hotel Panorama Jember .....	19
3.4 Struktur Organisasi Hotel Panorama Jember .....	20
3.5 Pembagian Jam Kerja Karyawan Hotel .....	26
<b>BAB IV KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA</b> .....	27
4.1 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	27
4.2 Tugas Sebagai Waiter atau <i>Waitress</i> .....	27
4.3 <i>Table Setting</i> .....	29
4.4 Menyambut Tamu .....	30
4.5 <i>Taking Order</i> .....	31
4.6 Menyajikan Pesanan .....	32
4.7 Clear – Up .....	33
4.8 Closing .....	33
4.9 Peranan Bahasa Inggris Bagi Karyawan <i>Food and Beverage Service</i> .....	33
4.9.1 Kendala Penggunaan Bahasa Inggris <i>waiter atau waitress</i> di <i>Food and Beverage Service</i> .....	35

4.9.2 Solusi Dalam Menghadapi Kendala Berbahasa Inggris di <i>Food and Beverage Service</i> .....	36
4.9.3 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata di Hotel Panorama Jember ....	37
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	39
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	39
<b>5.2 Saran</b> .....	41
5.2.1 Saran Bagi Fakultas .....	41
5.2.2 Saran Bagi Pihak Hotel Panorama Jember .....	42
5.2.3 Saran Bagi Mahasiswa .....	42
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	





## BAB I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara di kawasan Asia yang kaya akan keindahan alamnya. Iklim tropis turut memberikan potensi keindahan alam yang sangat menguntungkan bagi dunia kepariwisataan di Indonesia, sehingga wajar bila keadaan alam yang dimiliki oleh Indonesia dapat menarik wisatawan mancanegara untuk berkunjung ke Indonesia. Untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Indonesia diperlukan adanya sarana dan prasarana yang memadai. Salah satu dari sarana tersebut adalah akomodasi perhotelan.

Dalam dunia kepariwisataan, sarana perhotelan berperan penting dalam mempengaruhi jumlah wisatawan yang akan berkunjung ke Indonesia. Kesan memuaskan yang dirasakan oleh wisatawan karena pelayanan yang baik yang telah diberikan oleh pihak hotel tentunya mempengaruhi para wisatawan, agar dapat memberikan citra yang baik bagi para tamu dan bagi dunia pariwisata dan perhotelan di Indonesia, maka setiap hotel memiliki beberapa departemen, dimana setiap departemen mempunyai tugas dan tanggung jawab yang berbeda. Salah satu departemen yang memegang peranan penting dalam operasional hotel sehari – hari adalah *Food and Beverage Service*.

Departemen ini memiliki dua sub departemen, yaitu : *Food and Beverage Product* “yang bertugas memasak makanan dan minuman yang telah di pesan oleh tamu, dan *Food and Beverage Service* “ yang bertugas untuk menulis makanan dan minuman yang telah dipesan oleh tamu serta menghidangkannya kepada tamu. Bagian ini dilaksanakan oleh *waiter and waitress* yang menentukan terciptanya citra departemen *Food and Beverage* khususnya bagi hotel. Karena mereka berhubungan langsung dengan para tamu, maka para *waiter and waitress* dituntut untuk dapat berkomunikasi secara baik dan sopan terhadap tamu. Untuk memudahkan berkomunikasi dengan tamu mancanegara seharusnya para *waiter and waitress*

memiliki kemampuan berbahasa asing khususnya bahasa Inggris agar tidak terjadi kesalah pahaman, para *waiter and waitress* juga harus selalu mempertahankan etika dalam setiap melakukan komunikasi dengan para tamu.

Melihat pentingnya peranan bahasa Inggris dalam memperlancar proses kinerja karyawan dalam suatu hotel khususnya dalam Departemen *Food and Beverage* maka penulis memilih judul pada laporan ini “ **BAHASA INGGRIS SEBAGAI FAKTOR PENUNJANG KINERJA KARYAWAN *FOOD AND BEVERAGE SERVICE* DI HOTEL PANORAMA JEMBER.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang Praktek Kerja Nyata tersebut dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

- 1) Sejauh mana peranan bahasa Inggris dalam mengoptimalkan kinerja karyawan *Food and Beverage Service* di Hotel Panorama Jember.
- 2) Usaha - usaha apa saja yang dilakukan untuk mengoptimalkan kinerja dan pelayanan *Food and Beverage Service* di Hotel Panorama Jember.

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata**

### **1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata**

Adapun tujuan Praktek Kerja Nyata antara lain :

- 1) Untuk menerapkan teori yang diperoleh dari bangku perkuliahan
- 2) Untuk melengkapi salah satu syarat akademik guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.md) pada program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

### 1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

- 1) Manfaat Bagi Mahasiswa
  - a. Memperluas pengalaman dan keterampilan mahasiswa dalam dalam bidang yang ditekuni.
  - b. Menumbuhkan jiwa profesionalisme dalam dunia kerja dan memperoleh wawasan baru tentang prospek kerja dalam aktivitas perkantoran.
- 2) Manfaat Bagi Fakultas
  - a. Menjalain hubungan kerjasama yang baik antara fakultas dengan instansi yang terkait
  - b. Mendapatkan pengetahuan tambahan yang berguna bagi kemajuan fakultas dimasa mendatang
- 3) Manfaat Bagi Instansi atau Perusahaan
  - a. Menjadi media bagi instansi untuk memperoleh tenaga yang diperlukan dibidangnya
  - b. Memberikan masukan pengetahuan baru bagi instansi dalam upaya pengembangan pengembangan instansi dimasa mendatang.
  - c. Membantu dan memperlancar kegiatan instansi
  - d. Menjadi sarana penghubung antara instansi ( Hotel Panorama ) dengan lembaga pendidikan (Universitas Jember) untuk kerja sama lebih lanjut baik bersifat akademis maupun organisasi.

### 1.4 Tempat dan Jangka Waktu Praktek Kerja Nyata

#### 1.4.1 Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Tempat paraktek Kerja Nyata adalah Hotel Panorama Jember yang beralamat di jalan K.H Agus Salim No 28 Jember.

## 1.4.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan pada tanggal 2 juli dan berakhir pada tanggal 2 Agustus 2007.

## 1.5 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

- 1) Setiap Mahasiswa harus mengumpulkan sedikitnya 80 sks yang dibuktikan dengan transkrip nilai yang disahkan oleh bagian akademis.
- 2) Mencari tempat untuk pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.
- 3) Membuat surat pengantar Praktek Kerja Nyata.
- 4) Penyerahan surat pengantar Praktek Kerja Nyata ke instansi terkait dalam hal ini pada Hotel Panorama Jember.
- 5) Mendapat surat penerimaan Praktek Kerja Nyata dari instansi terkait.
- 6) Menerima penjelasan dari manager Hotel Panorama Jember.
- 7) Pengenalan ruang lingkup.
- 8) Melaksanakan tugas yang diberikan oleh pembina lapangan.
- 9) Konsultasi Laporan Praktek Kerja Nyata dengan Dosen Pembimbing secara periodik.
- 10) Menyusun Laporan Praktek Kerja Nyata..

## 1.6 Metode Pengkajian

Dalam memperoleh data penulis menggunakan berbagai metode penelitian antara lain :

### 1) Metode observasi

Penulis memperoleh data dengan cara melakukan pengamatan dan penelitian secara langsung terhadap obyek yang akan diteliti.

### 2) Metode dokumentasi

Penulis mendapatkan data dengan cara mengambil dari dokumen-dokumen yang ada.

### 3) Studi pustaka

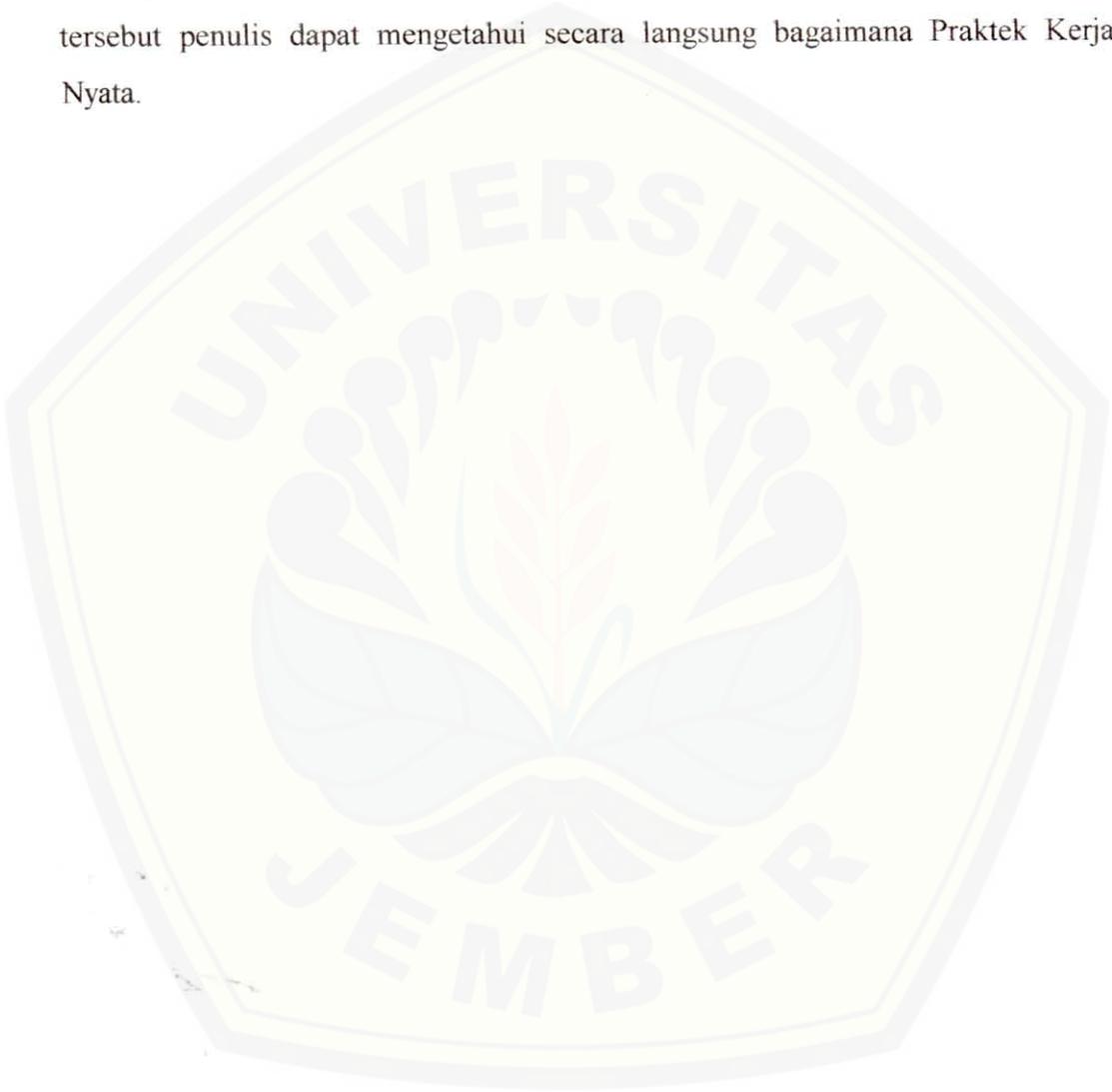
Penulis mengumpulkan data dengan bantuan buku-buku dan literatur yang berhubungan dengan masalah-masalah yang diteliti.

### 1.7 Bidang Ilmu yang Digunakan

Dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut penulis memanfaatkan beberapa bidang yang telah diajarkan di bangku kuliah pada Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember, diantaranya :

- 1) *House Keeping and FB* : Dalam mata kuliah in masiswa mempelajari penggunaan bahasa Inggris dalam dunia perhotelan dan bagaimana operasional dalam sebuah hotel serta mempelajari bebrapa istilah di bidang perhotelan, sehingga mahasiswa memperoleh bekal dalam melaksanakan Praktek Kerja Nyata
- 2) *English Corespondence* : Dalam melaksanakan Praktek Kerja Nyata. Penulis diminta pihak managemen hotel untuk membantu menerjemahkan surat – surat dalam bentuk bahasa Inggris ke dalam bahasa Indonesia. Disini penulis menggunakan *English Corespondence*. Bidang ilmu ini mempelajari tentang penggunaan bahasa Inggris dalam surat –memyurat.
- 3) *Translation* : Selain menggunakan *English Corespondence* penulis juga memanfaatkan Translation dalam penerjemahan kata.
- 4) *Guiding, Traveling, and Front Office* : salah satu mata kuliah yang disajikan yang mempelajari tentang bagaimana menjadi seorang pemandu yang baik dan bagaimana melayani tamu, sehingga tamu merasa senang dan puas dengan pelayanan yang kita berikan.
- 5) *Speaking* : salah satu mata kuliah yang disajikan yang mempelajari tata cara berkomunikasi yang baik dalam bahasa Inggris, sehingga ilmu ini sangat di butuhkan dalam berkomunikasi dengan tamu asing.

- 6) *Office Management* : Mata kuliah ini mempelajari bagaimana manajemen suatu perusahaan berikut pola dan sifat kepemimpinannya. Selain itu bidang ini juga mempelajari bagaimana menjadi seorang karyawan yang baik serta menjadi seorang pimpinan hotel yang baik dalam melaksanakan Praktek Kerja Nyata tersebut penulis dapat mengetahui secara langsung bagaimana Praktek Kerja Nyata.



## BAB II. TINJAUAN PUSTAKA



### 2.1 Definisi Bahasa Inggris

Menurut Rook (1990:37),” pengertian Bahasa Inggris adalah salah satu bahasa asing yang telah diakui keberadaannya oleh masyarakat di dunia sebagai Bahasa Internasional “. Untuk menguasai bahasa Inggris kita harus mempelajari beberapa hal antara lain : pertama *pronunciation*, kedua *vocabulary*, ketiga *word form to indicate time*, keempat *possession plurality*, kelima *idiom*, konvensi penulisan seperti ejaan, kapitalisasi, penempatan tanda baca.

Beberapa bagian – bagian dari Bahasa Inggris.

#### a. Definisi *Speaking*

Adalah kemampuan yang menunjukkan gagasan yang ada di dalam pikiran kita, yang menggunakan mulut dan menghasilkan bunyi atau suara. Dalam menggunakan bahasa Inggris kita harus mengetahui dan menguasai dengan baik struktur dan cara pengucapan untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman.

#### b. Definisi *Writing*

Adalah kemampuan yang menunjukkan gagasan yang ada di dalam pikiran kita yang dituangkan kedalam artikel, untuk menjadi seorang penulis yang baik kita harus menguasai struktur tata bahasa dan kosakata yang luas, agar dapat menyusun kata – kata yang dapat dituangkan kedalam kalimat.

#### c. Definisi *Reading*

Kemampuan untuk memahami isi dari sebuah pesan dari sebuah kalimat, pembaca tersebut mampu menceritakan kembali pesan yang telah disampaikan. Dengan memiliki banyak kosa kata kita lebih mudah memahami arti dari pesan tersebut.

#### d. Definisi *Listening*.

Kemampuan untuk memahami dengan cepat dan benar informasi yang telah didapat dari orang lain dan pembicara yang lain, dan menceritakan kembali kepada orang ketiga.

## 2.2 Definisi Faktor Pendukung Kinerja Karyawan.

Dalam setiap hotel memiliki beberapa departemen dimana setiap departemen memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda misalnya: pada bagian *Food and Beverage Service*, karyawan yang terdapat di departemen ini bertugas dan bertanggung jawab dalam menawarkan jasa dan menjual produk hotel. Serta menyediakan dan melayani salah satu kebutuhan tamu dalam hal makanan dan minuman. Mereka dituntut untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin terhadap pelanggan. bukan hanya kemampuan mengenai perhotelan saja yang harus mereka kuasai untuk mengoptimalkan kinerja para karyawan *Food and Beverage Service*, tetapi mereka juga dituntut untuk menguasai beberapa bahasa asing diantaranya bahasa Inggris. Dengan menguasai bahasa Inggris yang baik dan benar para karyawan dapat menyampaikan keinginan pelanggan dan mampu berkomunikasi dengan baik terhadap pelanggan. Serta menghindari terjadinya kesalahpahaman antara karyawan dengan pelanggan dan untuk meningkatkan kualitas *Food and Beverage Service*.

## 2.3 Definisi dan Kriteria Klasifikasi Hotel

### 2.3.1 Definisi Hotel

Pengertian hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang menyediakan jasa pelayanan seperti, penginapan, makanan dan minuman serta jasa-jasa lainnya yang disediakan untuk umum, dikelola secara komersial dan telah memenuhi ketentuan, persyaratan yang ditetapkan di dalam keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi (Buku Himpunan Peraturan Usaha Akomodasi, 1992 : 2). Menurut Djanuraga (1998: 8) hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial disediakan kepada setiap orang yang membutuhkan pelayanan penginapan,

makanan dan minuman. Sedangkan sumber lain menyebutkan pengertian hotel adalah suatu tempat akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum. ( SK. Menteri Perhubungan No. PM / PW. 301 / PHB. 77).

### 2.3.2 Kriteria dan Klasifikasi Hotel

Menurut Perwani ( 2006 : 6 ) hotel dapat di klasifikasikan menjadi beberapa katagori yang ditinjau dari beberapa segi sebagai berikut :

a. Menurut Besar Kecilnya Hotel.

Pada dasarnya besar atau kecilnya suatu hotel di tentukan oleh oleh banyaknya jumlah kamar yang dimiliki :

1) Hotel Kecil (*Small Hotel* )

Hotel yang memiliki jumlah kamar kurang lebih dari 25 kamar.

2) Hotel Sedang (*Medium Hotel* )

Hotel yang memiliki jumlah kamar antara 50 sampai 100 kamar.

3) Hotel Besar.

Hotel yang memiliki jumlah kamar lebih dari 300 kamar.

b. Menurut Fasilitas Hotel dengan Rating Bintang.

1) Hotel Berbintang Satu (*One Star Hotel*)

Hotel yang memiliki kamar yang jumlahnya kurang lebih 10 kamar, juga tersedia restoran dan bar dengan standart khusus yang telah ditetapkan pemerintah.

2) Hotel Berbintang Dua (*Two Star Hotel*)

Hotel yang memiliki kamar yang jumlahnya kurang lebih 15 kamar, dan mempunyai 1 kamar *suite* dan tersedia restoran dan bar dengan standar khusus yang telah ditetapkan pemerintah.

3) Hotel Berbintang Tiga (*Three Star Hotel*)

Hotel yang memiliki kamar yang jumlah kamarnya kurang lebih 30 kamar, minimal 2 kamar *suite* dan tersedia restoran dan dengan standar khusus yang telah ditetapkan pemerintah.

4) Hotel Berbintang Empat (*Four Star Hotel*)

Hotel yang memiliki jumlah kamar yang jumlah kamarnya kurang lebih 50 kamar, minimal 3 kamar *suite* dan tersedia restoran dan bar dengan standar khusus yang telah ditetapkan pemerintah.

5) Hotel Berbintang Lima (*Five Star Hotel*)

Hotel yang memiliki jumlah kamar yang jumlah kamarnya kurang lebih 100 kamar, minimal 5 kamar *suite* dan tersedia restoran dan bar dengan standart khusus yang telah ditetapkan pemerintah.

## 6) Segi Pelayanan Tamu atau Tamu Hotel.

(a) *Family Cottage* : Hotel yang menerima tamu dan yang hanya untuk keluarga.

(b) *Business Hotel* : Hotel yang hanya menerima tamu para wirausahawan.

(c) *Tourist Hotel* : Hotel yang menerima tamu para wisatawan.

(d) *Transit Hotel* : Hotel yang menerima tamu yang singgah untuk sementara

## c. Menurut Lama Tinggal.

1) Transient atau komersial Hotel (*Comercial Hotel*)

Tamu hotel dapat menginap untuk semalam atau lebih, dan mereka tanpa menandatangani surat perjanjian sewa kamar untuk menginapnya.

## 2) Resident Hotel.

Para tamu biasanya tinggal untuk minimal dalam jangka waktu satu bulan, dan tamu harus menandatangani surat perjanjian sewa mengenai syarat-syarat pembayaran secara terperinci tentang kewajiban-kewajibannya secara tanggung jawab diantara kedua belah pihak.

3) Semi Resident Hotel

Hotel ini disamping menerima tamu yang menginap selama perjanjian, hotel ini juga menerima tamu yang hanya untuk menginap untuk sementara.

d. Menurut Lokasi atau Letak Tinggal.

1) *Resort Hotel.*

Hotel yang lokasinya di daerah - daerah wisata, misalnya di perbukitan, dipinggir pantai, danau, dan lain - lain. hotel ini memang mengutamakan tujuan penjualan kepada pelanggan.

2) *Downtown City Hotel.*

Hotel yang terletak di jantung kota yang berdekatan dengan keramaian dan letaknya berada di tengah-tengah kota.

3) *Sub - urban Hotel.*

Hotel yang letaknya di pinggiran kota, keuntungannya dikeliling lingkungan yang lebih tenang dan tarif diperuntukkan bagi golongan menengah ke bawah.

4) *Airport Hotel.*

Hotel yang bertempat di dekat lapangan udara atau airport dan di tujukan untuk transit penumpang yang hanya akan tinggal beberapa jam saja dan tidak memungkinkan bagi mereka untuk tinggal di hotel lain.

5) *Highway Hotel*

Hotel yang terletak dipinggir jalan raya antar propinsi. Hotel ini biasa disebut Motel yang diambil dari kata motor hotel

6) *Inns*

Hotel yang berukuran yang kecil dan sederhana dengan lokasi dimana saja.

e. Menurut Lama Periode Operasi.

1) *Seasonal Hotel.*

Hotel yang buka hanya pada musim-musim tertentu misalnya : musim dingin, liburan, dan lain - lain.

2) *Year Around Hotel*.

Hotel yang buka atau beroperasi sepanjang tahun tanpa ditentukan oleh musim.

f. Menurut Aktivitas Tamu

1) *Sport Hotel*

Hotel yang menyediakan sarana - sarana olahraga bagi tamu, untuk menyegarkan badan.

2) *Sky Hotel*

Hotel yang menyediakan tempat untuk mengadakan meeting, asosiasi-asosiasi, profesi, dan lain – lain.

## **2.4 Pengertian *Food and Beverage Service*.**

“ *Food and Beverage Service* adalah suatu usaha komersial yang menyediakan jasa pelayanan makanan dan minuman bagi umum yang dikelola secara professional “, (Soekrisno, 2001 : 16). Sedangkan menurut Marsum (1993 : 7), “ *Food and Beverage Service* adalah salah satu jenis usaha jasa pangan yang bertempat disebagian bangunan yang permanen, dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyajian dan penjualan makanan dan minuman di tempat usahanya”, (Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM. 95 / K II / 103 MPPT – 87)

### **2.4.1 Fungsi *Food and Beverage Service***

*Food and Beverage Service* memiliki peranan penting dalam operasional hotel. Oleh karena itu, selain bersikap sopan dan ramah terhadap pelanggan, para karyawan juga diharapkan mampu berkomunikasi dengan baik termasuk juga dalam berbahasa asing khususnya bahasa Inggris. Karena tamu yang datang ke hotel tidak hanya tamu dari dalam negeri melainkan juga dari dalam negeri. Mengingat salah satu produk hotel adalah menawarkan jasa, maka mutu dan kualitas hotel tersebut harus benar – benar terjaga dengan baik yang tentunya mampu memberikan kepuasan

terhadap para pelanggan. Dalam hal ini para karyawan *Food and Beverage Service* dituntut untuk dapat berkomunikasi dengan baik khususnya kepada para pelanggan mancanegara untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman.

#### **2.4.2 Tujuan *Food and Beverage Service* :**

- a. Menjual makanan dan minuman sesuai dengan harga yang ditentukan.
- b. Menyediakan dan melayani kebutuhan tamu dalam hal makanan dan minuman.
- c. Memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada tamu, sehingga tamu merasa puas dengan pelayanan yang di berikan. Hal ini berkaitan dengan mutu pelayanan, mutu makanan dan minuman, sikap karyawan, dekorasi ruangan serta suasana sekitar, peralatan yang di pakai dan sanitasi atau kebersihan peralatan untuk penyajian.
- d. Meningkatkan pendapatan hotel.
- e. Mendapatkan keuntungan yang sebesar – besarnya.

#### **2.5 Peralatan dan Perlengkapan yang Ada di *Food and Beverage Service*.**

Baik dan buruknya *Food and Beverage Service* tergantung dari kerengkapan peralatan yang dimiliki oleh departemen ini. Berikut ini adalah daftar peralatan yang lengkap bagi suatu *Food and Beverage Service*.

- a. Meja di lengkapi dengan place mats, tempat garam dan merica (*salt and pepper shakers* )
- b. Tersedia daftar makanan dan minuman beserta harganya (*table de' hote*)
- c. Tersedia meja bantu (*side stand*) untuk peralatan pelayanan.
- d. Londor atau piring besar (*planter*) sebanyak satu buah untuk tiap empat kursi.
- e. Piring dessert (*dessert plate* ) dengan sebanyak satu buah untuk tiap empat kursi.
- f. Piring sup sebanyak satu buah untuk tiap empat kursi.
- g. Tempat untuk gula dan selai.

- h. Gelas minum putih bening (*water goblet*), gelas anggur (*wine glass*) dan gelas jus (*juice glass*) sebanyak satu buah untuk tiap kursi.
- i. Teko teh atau kopi (*tea pot or coffee pot*) sebanyak satu buah untuk tiap delapan kursi.
- j. Cangkir (*cup*) sebanyak satu buah untuk tiap empat kursi.
- k. Sendok makan (*Dinner spoon*) sebanyak dua setengah kali jumlah kursi.
- l. Sendok kopi (*coffee spoon*) sebanyak dua setengah kali jumlah kursi.
- m. Garpu makan (*Dinner fork*) sebanyak dua kali jumlah kursi.
- n. Garpu ikan (*fish fork*) sebanyak satu buah untuk tiap empat kursi.
- o. Pisau daging (*steak knife*) sebanyak dua setengah kali jumlah kursi.
- p. Pisau ikan (*fish knife*) sebanyak dua setengah kali jumlah kursi.
- q. Serbet makan (*napkin*) sebanyak satu buah untuk tiap empat kursi.
- r. Cangkir untuk *consomme* (*consommé cup*) biasanya dipakai untuk wadah cocktail dan jenis sup untuk tiap empat kursi.
- s. *Water pitcher* sebanyak satu buah untuk setiap empat kursi.
- t. *Soup touren* sebanyak satu buah untuk tiap empat kursi.
- u. *Rechoud* sebanyak empat buah untuk setiap empat kursi.
- v. *Peppermill* sebanyak empat buah untuk setiap empat kursi.
- w. *Saoce boat* sebanyak empat buah untuk setiap empat kursi.
- x. *Wine basket* dan *wine bucket* sebanyak satu buah untuk setiap sepuluh kursi.

## **2.6 Cara Pelayanan dan Penyajian makanan dan Minuman di *Food and Beverage Service*.**

- a. Table service adalah suatu pelayanan penyajian makanan. Berikut ini berbagai macam cara penyajian dengan table service, antara lain :
  - 1) *French or Cart Service*, merupakan jenis pelayanan makanan dengan cara membagi tiga bagian yang berbeda yaitu: makanan pertama dan makanan kedua berupa *soup* dan *oats*. Dan makanan yang ketiga adalah *dessert* (pencuci mulut)

- 2) *Russian* atau *platter Service*, merupakan jenis pelayanan makanan pada event tertentu seperti pada *banquet* (pesta) yang mana semua masakannya sudah siap disajikan (*garnish*)
  - 3) *English and Family Service*, merupakan jenis pelayanan dimana makanannya sudah siap untuk di hidangkan dan kemudain disajikan di meja tamu.
  - 4) *American* atau *Plate Service*, merupakan jenis pelayanan makanan dengan cara mengatur jumlah porsi pada setiap piring yang akan di sajikan kepada tamu.
- b. *Self service* adalah suatu jenis pelayan makanan yang di lakukan oleh diri sendiri dengan cara memilih hidangan yang kita inginkan sesuai dengan selera kita. Jenis pelayanan *self service* dapat di golongan menjadi tiga bagian, antara lain :
- 1) *Cafeteria service*, merupakan jenis pelayanan makanan yang terdapat pada daerah – daerah keramaian dan para tamu mengambil hidangannya sendiri yang telah di siapkan di counter dengan harga tertentu.
  - 2) *Buffet Service* (prasmanan), merupakan jenis pelayanan makanan yang biasanya di gunakan pada acara pesta.
  - 3) *Take out Service*, merupakan jenis pelayanan makanan yang hidangannya terlebih dahulu di pesan dan makanan tersebut di bawa ke tempat si pemesan, biasanya pemesanan ini di lakukan dari luar hotel.
  - 4) *Counter Service*, adalah suatu pelayanan informal dalam pelayanan yang serba cepat di karenakan oleh datangnya tamu yang silih berganti dalam jumlah yang besar.
  - 5) *Tray Service*, adalah suatu jenis pelayanan informal yang menyajikan makanan dan minuman menggunakan baki (*tray*) besar, pelayanan ini bisa kita lihat pada pelayanan “ *room service* “.

## 2.7 Hubungan Kerja Sama *Food and Beverage Service* dengan Departemen– Departemen yang Lain

Sumber keuntungan utama bagi sebuah hotel disamping dari hasil penjualan kamar juga hasil penjualan makanan dan minuman. Sebagai departemen yang bertanggung jawab dalam menyediakan pelayanan makan dan minum dalam sebuah hotel, sasaran *Food and Beverage Service* adalah memberikan pelayanan makanan dan minuman yang sebaik mungkin agar tamu merasa senang dan puas sehingga mampu meningkatkan reputasi dan pendapatan hotel.

Oleh karena itu, *Food and Beverage Service* perlu bekerja sama dengan departemen – departemen yang lain demi kelancaran dalam melaksanakan tugasnya. Dalam hal ini, *Food and Beverage Service* Hotel Panorama Jember juga bekerja sama dengan departemen – departemen lainnya yaitu :

### a. *Front Office Departement*

Dalam kerjasama ini *front office departement* bertugas memberikan berbagai informasi kepada *Food and Beverage Service* yang berhubungan dengan pekerjaan dan tanggung jawab *Food and Beverage Service*. Misalnya, mengenai adanya acara yang akan berlangsung lengkap dengan informasi waktu (tanggal, hari, bulan).

### b. *Accounting Departement*

Kerjasama ini sangat erat sekali dalam mengenai laporan pendapatan dari hasil penjualan makanan dan minuman di *Food and Beverage Service*.

### c. *HouseKeeping Departement*

*HouseKeeping departement* memiliki tanggungjawab dalam menjaga kebersihan dan pengadaan peralatan di *Food and Beverage Service*.

### d. *Kitchen*

*Kitchen* sangat erat hubungannya dengan *Food and Beverage Service*, karena *kitchen* sebagai tempat untuk menyiapkan sajian yang telah di pesan oleh tamu tanpa bantuan *kitchen food and beverage service* tidak dapat berjalan dengan sendirinya.

e. *Engineering Departement*

Hubungan antara *engineering* dengan *Food and Beverage Service* sangat erat, demi kelancaran jalannya operasi *Food and Beverage Service* karena departement ini bertanggung jawab dalam pengadaan dan pengawasan peralatan- peralatan yang ada di hotel seperti ; lampu – lampu, AC, dan sebagainya

f. *Laundry Departement*

Dalam hal ini laundry departement bertugas membantu *Food and Beverage Service* dalam membersihkan linen – linen kotor, dan menyediakan linen – linen yang bersih.

g. *Store*

Merupakan suatu departement yang mengatur penerimaan dan pengeluaran barang – barang seperti ; tisu, saus, air mineral, dan lain sebagainya.

h. *Human Resources Departement*

Departemen yang bertugas menangani masalah karyawan, serta mengadakan seleksi jika ada karyawan yang akan masuk.

i. *Marketing Departement*

*Marketing departement* berperan penting dalam memasarkan produk hotel termasuk didalamnya adalah *Food and Beverage Service*.



### **•BAB III**

## **GAMBARAN HOTEL PANORAMA JEMBER**

### **3.1. Latar Belakang Hotel Panorama Jember**

Berdirinya Hotel Panorama Jember didasarkan karena adanya pertimbangan mengenai peningkatan ekonomi masyarakat serta adanya otonomi daerah yang dapat meningkatkan penghasilan daerah dari segi pariwisata. Pada tahun 2002 Bapak. Agus Sugiarto sebagai pemilik dan pemrakarsa, berinisiatif untuk mendirikan sebuah hotel seperti bangunan romawi kuno yang berkelas eksekutif, dan dirancang oleh Bapak. Ir. Hartono dan diberi nama “Hotel Panorama “ alasan diberi nama Panorama karena semenjak dahulu kala panorama dikenal sebagai tempat rekreasi dan taman bermain anak – anak, sehingga mudah untuk diingat.

Hotel Panorama Jember dioperasikan pada tanggal 17 Mei 2002 tetapi tidak sepenuhnya berjalan, dikarenakan masih baru dalam dunia perhotelan mereka berjalan secara bertahap. Hotel Panorama Jember memiliki lokasi yang sangat strategis yang letaknya tidak jauh dari pusat keramaian di Jember.

Hotel Panorama Jember selalu berusaha memenuhi harapan para tamu dengan baik tanpa mengabaikan norma dan etika pariwisata serta peraturan pemerintahan yang berlaku. Hotel Panorama Jember memiliki pola pelayanan yang baik yang didasarkan pada kekeluargaan baik terhadap tamu, karyawan maupun pemilik perusahaan, sampai saat ini Hotel Panorama Jember memiliki 75 kamar dengan berbagai ragam type dan juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas – fasilitas.

### **3.2. Lokasi Hotel Panorama Jember**

Hotel Panorama Jember berdiri berdasarkan izin operasional dari Dinas Pariwisata Daerah Kabupaten Jember dengan nomor : SI – 556 / SK / 436 . 329 / 2002. Yang berlokasi di JL. K.H. Agus Salim no 20 Jember.

### 3.3. Fasilitas- Fasilitas Yang Ada di Hotel Panorama Jember

#### 1. *Parking Area*

Hotel Panorama Jember memiliki *parking area* yang cukup luas dan mampu menampung kurang lebih 50 mobil. *Parking area* terletak di halaman depan dan belakang Hotel, sehingga mudah untuk menjangkaunya.

#### 2. *Lobby*

Hotel Panorama Jember memiliki *lobby* yang terletak di depan pintu masuk hotel, dan didepan *lobby* terdapat *Reception Counter*.

#### 3. Kamar.

Hotel Panorama Jember memiliki 75 kamar dengan 10 type yaitu :

- a. Kamar Standart I : 20 Rooms
- b. Kamar Standart II : 20 Rooms
- c. Kamar Deluxe Classy : 6 Rooms
- d. Kamar Excecutive : 2 Rooms
- e. Kamar Deluxe Garden : 8 Rooms
- f. Kamar Deluxe Fountain : 8 Rooms
- g. Kamar Deluxe River Side : 8 Rooms
- h. Kamar Garden Suite : 1 Room
- i. Kamar Fountain Suite : 1 Room
- j. Kamar River Suite : 1 Room

Dilengkapi dengan berbagai fasilitas – fasilitas sebagai berikut :

- Bath Room, Buthhub and Shower
- Full Room Aminities
- Telephone direct line
- AC ( *Air Conditioner* )
- TV Colour 21 Inch with 15 Channels
- Daily complimentary 2 mineral water

#### 4. Laundry

Hotel Panorama Jember memiliki *laundry* yang disediakan bagi para tamu yang membutuhkan layanan ini untuk membersihkan linen – linen kotor dan juga menyediakan linen – linen yang bersih..

#### 5. Restoran

Hotel Panorama Jember menyediakan restoran yang melayani para tamu dalam 24 jam, juga menyajikan berbagai macam menu baik makanan maupun minuman.

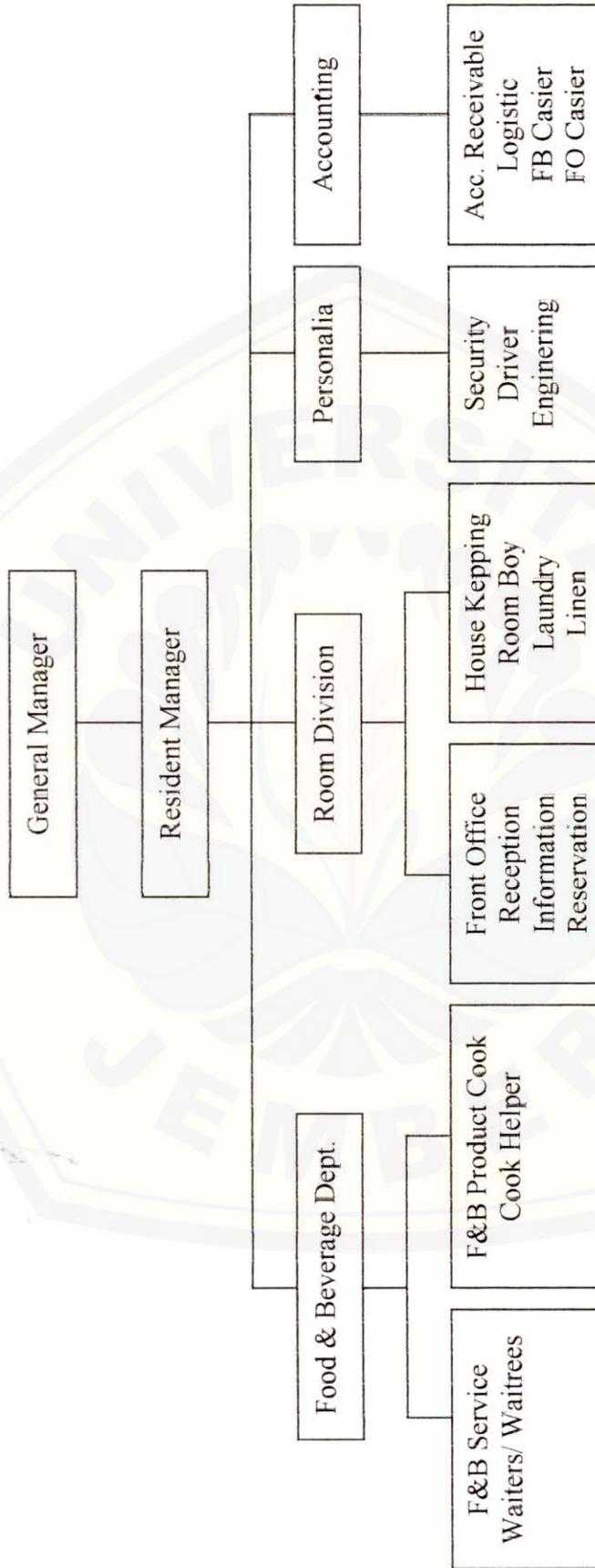
##### Tarif Kamar

a. Kamar Standart I	: Rp	200.000,00
b. Kamar Standart II	: Rp	250.000,00
c. Kamar Deluxe Classy	: Rp	350.000,00
d. Kamar Excecutive	: Rp	400.000,00
e. Kamar Deluxe Garden	: Rp	400.000,00
f. Kamar Deluxe Fountain	: Rp	450.000,00
g. Kamar Deluxe River Side	: Rp	550.000,00
h. Kamar Garden Suite	: Rp	750.000,00
i. Kamar Fountain Suite	: Rp	950.000,00
j. Kamar River Suite	: Rp	1.250.000,000

#### 3.4. Struktur Organisasi Hotel Panorama Jember

Hotel Panorama Jember masih tergolong hotel baru yang memiliki sedikit karyawan dan struktur organisasinya masih sederhana. Berikut ini struktur organisasi Hotel Panorama Jember.

**STRUKTUR ORGANISASI HOTEL PANORAMA JEMBER**



**Keterangan Struktur Organisasi Hotel Panorama Jember.****1. General Manager**

Jabatan tertinggi pada struktur organisasi yang bertanggung jawab penuh atas operasional hotel secara keseluruhan.

**2. Resident Manager**

*Resident Manager* di sini berperan sebagai Wakil General Manager yang bertugas membantu General Manager dalam menjalankan tugas – tugasnya.

**3. Personal Departement**

Departemen yang bertanggung jawab dalam mengurus dan menangani segala sesuatu yang berhubungan kinerja para karyawan di lingkungan hotel, misalnya : gaji, asuransi, *security*.

**4. Accounting Departement**

Merupakan departemen keuangan yang bertanggung jawab dalam pengaturan keluar masuknya uang atau barang. Departemen ini membawahi beberapa bagian, yaitu :

**a. Cost Controller.**

- Bertanggung jawab dalam membuat analisa harga dan biaya
- Membantu departemen - departemen lain yang membutuhkan data – data mengenai daftar harga.
- Memperhatikan dan memelihara harga standart.

**b. Store Keeper (logistik)**

- Mendistribusikan barang- barang pada departemen yang membutuhkan.
- Membuat laporan permintaan (*purchase request*) atas barang– barang yang telah terpakai dan menyampaikannya pada *cost control*.
- Melaporkan barang - barang yang sudah tidak layak pakai kepada bagian *cost controller*
- Mengadakan inventarisasi barang – barang
- Menjaga kebersihan dan keselamatan para karyawan di lingkungan kerjanya.

c. *Collector Departement.*

- Bertanggung jawab dalam memeriksa semua tagihan dan pembayaran.
- Memberikan keterangan lengkap tentang piutang.
- Memeriksa dan mencatat deposit yang di terima
- Menganalisa penjualan kamar.
- Menyiapkan surat – surat tagihan dan melayani pembayaran secara *cash*.
- Memeriksa dan menghitung pembayaran yang tercantum dalam buku besar (*journal ledger* )
- Menyiapkan dan menghitung kwitansi pembayaran (*voucer payable*), lapaoran harian (*daily report*), dan mengontrol pembayaran (*control account payable* ).

**5. Room Devision.**

Merupakan bagian yang bertanggung jawab terhadap pelayanan kamar mulai dari penjualan sampai kebersihan kamar atau kebersihan hotel secara keseluruhan. *Room Devision* di bagi menjadi dua :

a. *Front Office Departement.*

Yaitu departemen yang bertugas menangani dan melayani keperluan tamu mulai dari pemesanan tempat, *check- in* sampai *check – out* dengan mengordinasikan kepada departemen yang terkait. Departemen ini merupakan sumber informasi dan penghubung antara tamu dengan departemen – departemen yang lain. Departemen ini membawahi :

- *Reception*

Yaitu bagian yang pertama kali menyambut dan menangani tamu yang datang ke hotel atau yang akan keluar dari hotel.

- *Reservation*

Yaitu bagian yang khusus melayani dan menangani tamu dalam pemesanan kamar baik melalui telepon, surat, faximile, internet, maupun *walk- in guess*.

## 6. Room Devisiion.

Merupakan bagian yang bertanggung jawab terhadap pelayanan kamar mulai dari penjualan sampai kebersihan kamar atau kebersihan hotel secara keseluruhan.

*Room Devisiion* di bagi menjadi dua :

### a. *Front Office Departement.*

Yaitu departemen yang bertugas menangani dan melayani keperluan tamu mulai dari pemesanan tempat, *check- in* sampai *check – out* dengan mengordinasikan kepada departemen yang terkait. Departemen ini merupakan sumber informasi dan penghubung antara tamu dengan departemen – departemen yang lain. Departemen ini membawahi :

#### - *Reception*

Yaitu bagian yang pertama kali menyambut dan menangani tamu yang datang ke hotel atau yang akan keluar dari hotel.

#### - *Reservation*

Yaitu bagian yang khusus melayani dan menangani tamu dalam pemesanan kamar baik melalui telepon, surat, faximile, internet, maupun *walk- in guess*.

#### - *Operation*

Yaitu bagian yang bertugas menerima telepon yang masuk maupun memberikan informasi ke semua bagian di hotel.

#### - *Chasier*

Yaitu bagian yang khusus menangani semua jenis pembayaran di hotel baik pembayaran kamar maupun fasilitas – fasilitas yang lain.

#### - *Bellboy*

Yaitu bagian yang bertugas dalam memberikan jasa dalam mengantarkan tamu dan membawakan barang – barang milik tamu.

#### - *Driver*

Yaitu bertugas dalam memberikan jasa mengantar dan menjemput baik tamu maupun pihak hotel.

b. *House Keeping Departement.* •

Departemen ini bertanggung jawab dalam menangani kebersihan hotel dan kebutuhan tamu lainnya. Departemen ini membagi tugasnya dalam beberapa bagian yaitu :

- *Roomboy*

Yaitu bagian yang bertanggung jawab atas kebersihan, kelengkapan dan kerapian kamar hotel.

- *Houseman.*

Yaitu bagian yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian seluruh bagian hotel.

- *Linen dan Laundry.*

Yaitu bagian yang memberikan pelayanan pencucian dan penyetricaan pakaian tamu, serta membantu departemen – departemen lain dalam membersihkan linen kotor dan menyediakan linen bersih.

**7. Food and Beverage Departement.**

Departemen yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan – kebutuhan lain. Departemen ini membawahi beberapa bagian antara lain :

- *Kitchen*

Yaitu bagian yang khusus menangani penyediaan dan pengelolaan makanan dan minuman yang di pesan oleh tamu melalui *waiter / waittress.*

- *Restaurant*

Yaitu bagian yang khusus melayani tamu yang hendak menikmati makanan dan minuman baik di restoran maupun di kamar.

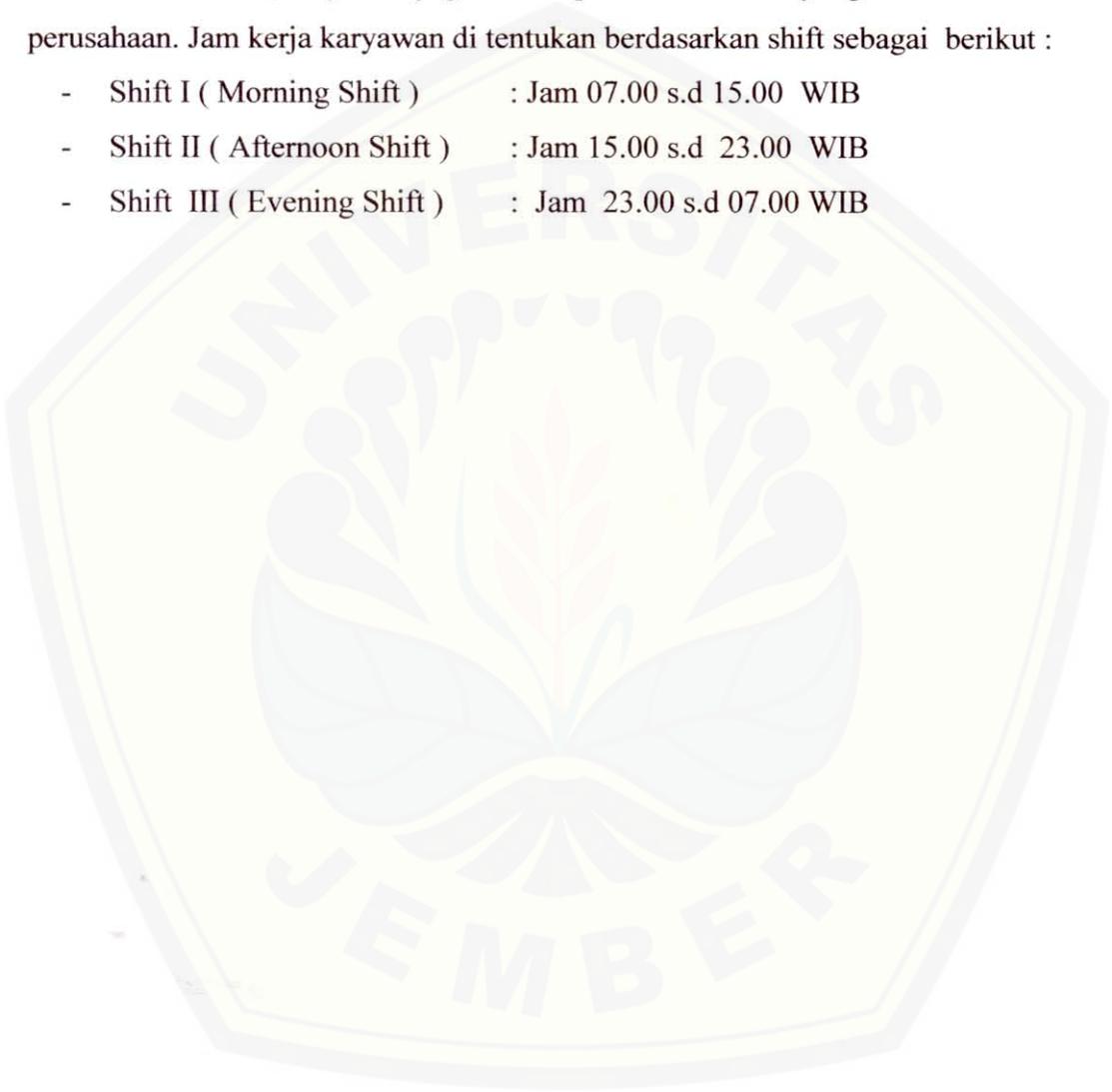
**8. Engineering Departement**

Departemen ini bertugas dalam memelihara, merawat dan memperbaiki seluruh peralatan untuk mendukung kelancaran operasional hotel.

### 3.5. Pembagian Jam Kerja Karyawan Hotel

Hotel Panorama Jember melayani tamu selama 24 jam. Dalam satu minggu karyawan hotel rata – rata bekerja selama 6 hari dengan 8 jam sehari termasuk 1 jam istirahat. Selain itu, karyawan juga mendapatkan makanan yang di sediakan oleh perusahaan. Jam kerja karyawan di tentukan berdasarkan shift sebagai berikut :

- Shift I ( Morning Shift ) : Jam 07.00 s.d 15.00 WIB
- Shift II ( Afternoon Shift ) : Jam 15.00 s.d 23.00 WIB
- Shift III ( Evening Shift ) : Jam 23.00 s.d 07.00 WIB





• BAB V  
PENUTUP

**5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pengamatan selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata di Hotel Panorama Jember khususnya di bagian *Food and Beverage Service* dapat disimpulkan bahwa bahasa Inggris sangat berperan penting dalam menunjang kinerja para karyawan hotel terutama pada bagian *food and beverage service*, karena mereka berhubungan langsung dengan tamu, khususnya tamu asing. Oleh karena itu penguasaan bahasa Inggris penting bagi para karyawan *food and beverage service* di hotel Panorama Jember. Disamping itu kerja sama yang baik antara *food and beverage service* dengan departemen - departemen yang lainnya dapat menambah lancarnya proses operasional hotel sehingga sasaran dan tujuan hotel dapat terwujud dengan baik, oleh karena itu pihak hotel harus lebih teliti dan selektif dalam memilih karyawan, untuk menghindari kesalahan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dan juga demi kenyamanan dalam melayani pelanggan, hendaknya memilih karyawan sesuai dengan kemampuan yang mereka miliki agar dapat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya seperti yang diharapkan. Bukan hanya memiliki kemampuan dalam ilmu perhotelan. Tetapi mereka juga harus dibekali dengan penguasaan dan pengetahuan dalam bahasa Inggris.

Berbagai macam usaha- usaha yang dilakukan oleh pihak hotel untuk mengoptimalkan kinerja karyawan terutama pada bagian *food and beverage service* seperti berikut :

- a. Memilih, menyeleksi karyawan yang akan di pilih di hotel secara cermat dengan memperhatikan latar belakang pendidikan yang dimiliki dan kemampuan tentang ilmu perhotelan dan kemampuan dalam berbahasa asing, terutama bahasa Inggris.
- b. Mengadakan pelatihan bahasa Inggris bagi para karyawan hotel agar mereka dapat menguasai bahasa Inggris dengan baik dan benar, agar mereka dapat

memberikan pelayanan yang optimal kepada para pelanggan yang datang ke hotel.

Dalam melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata ada beberapa faktor yang mendukung dan faktor yang menghambat, sehingga penulis mampu menyelesaikan Laporan ini, yaitu sebagai berikut :

### **1. Faktor–Faktor Pendukung Dalam Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata**

- ✓ Penulis telah memiliki gambaran mengenai *Food and Beverage Service* yang diperoleh dari mata kuliah *House Keeping and FB, Guiding, Travelling and Front Office*. Serta transportasi dan Akomodasi Wisata sebelum Praktek Kerja Nyata dilaksanakan.
- ✓ Karyawan yang ada di *Food and Beverage Service* Hotel Panorama Jember dalam hal ini para senior, banyak memberikan pengarahan kepada penulis tentang bagaimana memberikan *service* yang baik kepada tamu.

### **2. Faktor – Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata**

- ✓ Pihak hotel masih kurang mempercayakan tugas – tugas yang ada untuk dilakukan oleh mahasiswa yang sedang melaksanakan Praktek Kerja Nyata sehingga mahasiswa kurang memahami sepenuhnya mekanisme kerja yang sesungguhnya.
- ✓ Karyawan yang ada di Hotel Panorama Jember khususnya *Food and Beverage Service* banyak yang kurang menguasai bahasa Inggris yang baik dan benar sehingga mahasiswa kurang berlatih *conversation* dengan para karyawan.
- ✓ Selama ini para mahasiswa hanya mendapatkan teori mengenai perhotelan di bangku kuliah, sehingga mereka merasa kesulitan dalam mempraktekkan teori yang telah di dapatkan selama di bangku kuliah. Kenyataannya apa yang telah di praktekkan selama Praktek Kerja Nyata tidak sama dengan teori yang telah di dapatkan selama di bangku kuliah.

## **5.2 Saran**

Setelah melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata di Hotel Panorama Jember khususnya dibagian *food and beverage service* , betapa pentingnya peranan bahasa Inggris didunia perhotelan terutama dalam menunjang kinerja karyawan hotel, kita dapat melihat kegiatan sehari - hari di *food and beverage service* yang langsung melayani tamu.

Berikut beberapa saran bagi fakultas , hotel dan mahasiswa yang akan melakukan Praktek Kerja Nyata.

### 5.2.1 Saran Bagi Fakultas

Sebagai mahasiswa program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember yang menginginkan kemajuan bagi almamater, dengan berbagai alasan sebagai berikut :

1. Pihak program jurusan Diploma III Bahasa Inggris hendaknya lebih luas dalam membina hubungan kemitraan dengan pihak luar yang nantinya dapat dijadikan referensi pihak program Diploma III Bahasa Inggris dan mahasiswa dalam memilih dan menentukan tempat untuk melaksanakan Praktek Kerja Nyata yang berpotensi.
2. Penyediaan tempat praktek perhotelan untuk menunjang dan memperlancar mata kuliah dalam bidang perhotelan.
3. Memberikan pengarahan yang jelas dalam memilih tempat Praktek Kerja Nyata.

### 5.2.2 Saran Bagi Pihak Hotel Panorama Jember

Berdasarkan pengalaman yang didapat selama pelaksanaan Praktek Kerja Nyata di Hotel Panoram Jember, dengan tidak mengurangi rasa hormat kepada pihak hotel beberapa saran dan harapan penulis sebagai berikut :

1. Profesionalisme bahasa inggris hendaknya disosialisasikan pada seluruh karyawan terutama pada bagian *Food and Beverage service* seperti diadakan pelatihan bahasa Inggris dan bahasa asing lainnya bagi *waiter atau waitress* mapun bagian hotel lainnya, agar mutu pelayanan dan kegiatan operasional hotel berjalan maksimal.
2. Cara kerja karyawan harus mendapat perhatian yang lebih tinggi oleh pengelola hotel, mereka harus benar-benar menguasai apa yang menjadi tanggung jawab mereka saat ini dengan memperhatikan kemampuan yang mereka miliki.
3. Pihak hotel sebaiknya benar-benar menyeleksi dan menempatkan para karyawan hotel sesuai dengan apa yang mereka kuasai

### 5.2.3 Saran Bagi Mahasiswa

Mahasiswa harus dapat mempersiapkan diri sebelum pelaksanaan Praktek Kerja Nyata berlangsung dan memilih tempat Praktek Kerja Nyata secara seleksi dan tentunya sesuai dengan bidangnya, yaitu bahasa Inggris. Sehingga ilmu yang kita dapatkan di bangku kuliah dapat dimanfaatkan dengan baik, selama pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Nyata berlangsung mahasiswa hendaknya memanfaatkan waktu sebaik mungkin dan dapat menempatkan diri dengan baik dengan instansi atau perusahaan tersebut. Karena kita membawa nama baik almamater.

**DAFTAR PUSTAKA**

- I.G.K Agung Djanuraga, 1998, "*Himpunan Peraturan Usaha Akomodasi*", Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- John Rook, 1990, "*Practice and Progress English For Intermediate Students*", Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Marsum, 1993, "*Hotel Management*", Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Soekresno dan I.N.R Pendit, 1996, "*Pramusaji Food and Beverage Service*", Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Soekresno, 2001, "*Food and Beverage Departement*", Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Steadmon, Charles E dan Michael L kasavana, 1990,"*Managing Front Office Opration*", Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiarto, Endar, Ir MM dan Sulartiningrum, SE, 1998, "*Pengantar Akomodasi dan Restoran*", Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Yayuk Sri Purwanto, S.PAR, 2006, "*Ilmu Pengantar Perhotelan*", Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.



Hotel & Restoran

**PANORAMA**

Jl. KH Agus Salim 28 Jember

Telp (0331) 333666 (Hunting) Fax (0331) 337712

Date: \_\_\_\_\_

To: \_\_\_\_\_

Attention: \_\_\_\_\_

Telp No. \_\_\_\_\_ Fax No \_\_\_\_\_

From Reservation Department

*Warmest greeting from Panorama Hotel & Restaurant Jember*

Dear Mr/Mrs.

Regarding to your reservation today date on: \_\_\_\_\_ for \_\_\_\_\_

I deeply regret to have to informed you that we can not accomodate your room reservation date on: \_\_\_\_\_ due to we have no room availability (fully booked).

Thank you again for selecting Panorama hotel as your prefered destination and we are looking forward to have your reservation in the near future.

Sincerely yours  
Panorama hotel & Restaurant

Reservation Department.



Hotel & Restaurant

**PANORAMA**

Jl KH Agus Salim 28 Jember

Telp (0331) 333886 (Hunting) Fax (0331) 337712

**WARMEST GREETING FROM PANORAMA HOTEL - JEMBER**

Dear Sir,

It is certainly becoming great respect for us to introduce our hotel to you.

We are jasmine hotel with the star hotel standard classification, high occupancy, best quality product and excellent service. Panorama Hotel is located near the center of the city, it's about 1 kilometer from main business and shopping center area.

Panorama is a hotel business that has natural atmosphere village environment characterized. Guest rooms at the Panorama hotel are elegantly appointed. All rooms are provide with IDD telephone, television 21 inch with international channels, in house movie program, private bath room and full set up room amenities.

Panorama hotel offers selection of 46 rooms, Executive, Deluxe, and Standard. For light snack and full meal of local and oriental favorites, Panorama offers varieties cuisine that has prepared by our best chef, ready to serve for 24 hours. It's easy to relax and comfortable.

Faithfully yours

Hartono Hadi Erwanto  
(Resident Manager)



Hotel & Restaurant

**PANORAMA**

Jl. KH Agus Salim 28 Jember

Telp (0331) 333666 (Hunting) Fax (0331) 337712

## CONFIRMATION LETTER

Day / Date : Tuesday March 9, 2006 To : Ibu. Lisa  
Reserv. No. : Address : Panorama T & T Jkt  
From : Hartono Hadi E Phone : 021 - 631.4980/6322156  
Page (s) : One (1) Fax : 021 - 6385.8936-7

### *Warmest Greeting from Panorama Hotel Jember*

Thank you for choosing Panorama Hotel Jember as preferred destination. Regarding to your room reservation, we are delighted to confirm your reservation with conditions as mentioned below:

- Arrival date : March 23, 2006
- Departure date : March 27, 2006
- Total Rooms : 1 Room (Guaranteed)
- Guest Name : Mr. Bambang Ahadiat
- Room Type : Deluxe Rooms
- Bed Type : Double Bed
- Room Rate : Rp.250.000,- As per contract (Nett inclusive of breakfast for 2 pax)
- Method of Payment : On Personal Account
- Remarks : Check in time : 14:00 pm  
: Check out time : 12:00 Noon

Please be advised that for Guaranteed reservation cash can be transferred to our Bank Account NO. **2000.99.8888. BCA** Cabang Jember on behalf of Mr. **AGUS SUGIANTO**.

Non Guarantee reservation will be held until **12.00 Noon** and it will be released automatically.

Please note that we need your approval as soon as possible upon receipt of this Confirmation letter. Please sign below and return to us by fax number (0331) 337712 (Reservations).

Thank you for choosing Panorama Hotel Jember.

Best regards,

Guest signature,

**Hartono Hadi Erwanto**  
Resident Manager

**Ms. Lisa**



Hotel & Restoran

**PANORAMA**

Jl. KH. Agus Salim 28 Jember

Telp (0331) 333866 (Hunting) Fax (0331) 337712

Date \_\_\_\_\_

To \_\_\_\_\_

Attention \_\_\_\_\_

Telp No \_\_\_\_\_ Fax No \_\_\_\_\_

From Reservation Department

*Warmest greeting from Panorama Hotel & Restaurant Jember*

Dear Mr/Mrs.

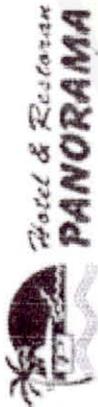
Regarding to your reservation today date on \_\_\_\_\_ for \_\_\_\_\_

I deeply regret to have to informed you that we can not accomodate your room reservation date on \_\_\_\_\_ due to we have no room availability (fully booked)

Thank you again for selecting Panorama hotel as your preferred destination and we are looking forward to have your reservation in the near future

Sincerely yours  
Panorama hotel & Restaurant

Reservation Department



NAME		Room No		Room Type	Segment
Home Address		Place / Date of birth		Rate	
Nationality	Profession		Arrival		
Passport Number - Place & date of issue/KTP/SIM		Departure			
Visa : Transit ( )	Tourist ( )	Visit ( )	Business ( )	Stay ( )	Confirmation No
Kehilangan barang-barang berharga di kamar bukan tanggung jawab Hotel Temporal penyimpanan tersedia di front office cashier tanpa biaya tambahan Hotel will not held responsible for any valuables left by the guest in their rooms Sale deposit boxes are available free of charge at front office cashier					
Payment Method	Deposit	C Card	Cash	To Company	Voucher
	Going to				
Group No. & Name		Special Requirement			
Company account To					
Company Charges					
Semua biaya yang timbul selama saya tinggal menjadi tanggung jawab saya dan akan diselesaikan sebelum jam keberangkatan I agree to pay all costs made by me during my stay in the hotel, upon departure					CHECK OUT TIME
					Signature



Hotel & Restaurant  
**PANORAMA**

MISCELLANEOUS FORM

- Paid out
- Extra Bed
- Others
- Deposit
- Miscellaneous
- Forex
- No. ....

Guest Name : \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_

Room No \_\_\_\_\_ Dpt \_\_\_\_\_

Description	Reason	Amount

Prepared by \_\_\_\_\_ Approved by \_\_\_\_\_ Guest Signature \_\_\_\_\_

