



**PENTINGNYA BAHASA INGGRIS BAGI WAITER / WAITRESS  
SEBAGAI USAHA PENINGKATAN MUTU  
PELAYANAN FB (FOOD AND BEVERAGES)  
DI HOTEL PANORAMA JEMBER**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya  
(A.Md) Bahasa Inggris Program Studi Diploma III Bahasa Inggris  
pada Fakultas Sastra Universitas Jember

Asal :	Hadiah	Kelas
	Pengajuan	427
	28 JAN 2009	SUH
Oleh :		P
Pengantar :		

**TITIN SUHARTIK**  
NIM 050103101005

PERSEMBAHAN

Laporan ini penulis persembahkan untuk:

1. Ibunda Wagirah dan Ayahanda Mat Subari tercinta, yang telah mengasuh, membimbing dan selalu mendoakan saya;
2. Adikku Tini Hendrayati yang selalu menjadi inspirasi dan pendorong semangatku;
3. Dika yang selalu bantu aku dalam banyak hal;
4. Sahabat - sahabatku fakultas sastra Universitas Jember;
5. Almamaterku Fakultas Sastra Universitas Jember.

MOTO

Sesungguhnya  
sesudah kesulitan itu ada kemudahan.

Maka  
apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan),  
Kerjakanlah dengan sungguh - sungguh  
(urusan) yang lain.

*(Terjemahan Surat Alam Nasyrat Ayat 6 – 7)*

Learn to write your hurts in the sand,  
And to carve your benefits in stone.

*(Short Story, Sand and Stone)*

PENGESAHAN

General Manager Hotel Panorama Jember



Hotel & Restaurant  
**PANORAMA**  
JEMBER

JL. KH. ACHMAD SALIM SR. JEMBER  
YELP (0331) 333666 FAX 337772

Hartono Hadi Purwanto

Dosen Pembimbing

Drs. Hadiri, M.A

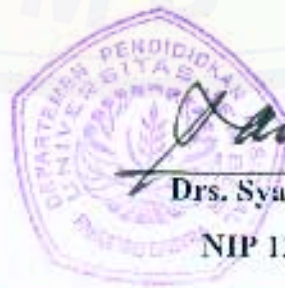
NIP 130 531 974

Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris  
Fakultas Sastra Universitas Jember

Drs. Wisasongko, M.A

NIP 131 798 138

Dekan Fakultas Sastra  
Universitas Jember



Drs. Syamsul Anam, M.A

NIP 131 759 765



ABTRAKSI

Bahasa Asing terutama Bahasa Inggris sangat diperlukan bagi semua Department Perhotelan khususnya Food and Beverage Department terutama bagi waiter atau waitress, sebab mereka berhubungan langsung dengan para tamu. Dengan menguasai Bahasa Inggris mereka dapat memberikan pelayanan secara professional kepada tamu khususnya tamu mancanegara supaya tidak terjadi kesalah pahaman dalam berkomunikasi. Di Hotel Panorama Jember belum di terapkannya penggunaan Bahasa Inggris dengan baik dan benar oleh semua department khususnya Food and Beverage Service bagi waiter atau waitress sehingga mereka mengalami kesulitan dalam melayani tamu asing dan tidak dapat berkomunikasi dengan baik terhadap para tamu asing, maka judul *Pentingnya Bahasa Inggris Bagi Waiter / Waitress Sebagai Usaha Peningkatan Mutu Pelayanan FB (food and beverages) di Hotel Panorama Jember* .Dipilih untuk judul Laporan Praktek Kerja Lapangan ini.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat serta ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul “ **Pentingnya Bahasa Inggris Bagi Waiter / Waitress Sebagai Usaha Peningkatan Mutu Pelayanan FB ( Food and Beverages) Di Hotel Panorama Jember** “. Karya tulis ini disusun guna memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Bantuan, motivasi dan dorongan semangat serta kerjasama dari semua pihak adalah kunci kesuksesan dalam terselesainya laporan ini. Oleh karena itu, pada kesempatan yang berbahagia ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Drs. Syamsul Anam, M.A, Selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember yang telah memberikan kesempatan untuk mengembangkan diri dalam Praktek Kerja Nyata.
2. Drs. Wisasongko, M.A, Selaku Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember
3. Dra. Supriastuti, M.Pd, Selaku Sekretaris Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
4. Drs. Hadiri, M.A, Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan pada penulis dalam menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata.
5. Drs. H. Moh Busjairi Selaku Dosen Wali yang telah memberikan motivasi dan bimbingan dalam proses pendidikan di Fakultas Sastra Universitas Jember.
6. Segenap Dosen dan karyawan Fakultas Sastra Universitas Jember yang telah memberikan banyak bantuan.
7. Segenap pimpinan dan karyawan terutama pada bidang FB (Food and Beverages) di Hotel Panorama Jember.
8. Teman-teman Diploma III Bahasa Inggris 2005
9. Semua pihak yang telah memberikan dorongan, bantuan, dan kerja sama sehingga terselesainya laporan ini.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna dan ada banyak kekurangan, untuk itu kritik dan saran akan sangat bermanfaat dalam menyempurnakan laporan ini.

Harapan penulis semoga laporan ini dapat berguna bagi pembaca untuk menambah pengetahuan dan wawasan serta bermanfaat di masa yang akan datang.

Jember, Agustus 2008

Titin





DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	ii
HALAMAN MOTTO .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAKSI .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	2
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	2
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	3
1.4 Tempat dan Waktu Praktek Kerja Nyata .....	4
1.4.1 Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	4
1.4.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	4
1.5 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	4
1.6 Pengumpulan Data.....	5
1.6.1 Metode Pengumpulan data.....	5
1.6.2 Jenis Data .....	6
1.7 Bidang Ilmu yang Digunakan .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Pengertian Bahasa Asing.....	8
2.2 Definisi Bahasa Inggris.....	8
2.3 Definisi dan Kriteria Klasifikasi Hotel .....	9
2.3.1 Definisi Hotel.....	9
2.3.2 Kriteria dan Klasifikasi Hotel .....	10
2.4 Definisi Pramusaji (Waiter atau Waitress) Hotel .....	12



2.5 Definisi Food and Beverage Department.....	14
2.5.1 Pengertian Food and Beverage .....	14
<b>BAB III GAMBARAN HOTEL PANORAMA.....</b>	<b>21</b>
3.1 Sejarah Hotel Panorama Jember .....	21
3.2 Fasilitas – fasilitas Yang Ada di Hotel Panorama Jember.....	22
3.3 Stuktur Organisasi Hotel Panorama Jember.....	24
3.4 Pembagian Jam Kerja Karyawan Hotel Panorama Jember .	27
<b>BAB IV HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA .....</b>	<b>29</b>
4.1 Tugas Sebagai Waiter atau Waitress .....	29
4.2 Table Setting.....	31
4.3 Menyambut Tamu .....	32
4.4 Taking Order.....	32
4.5 Penyajian Pesanan .....	33
4.6 Clearing Up.....	33
4.7 Closing.....	33
4.8 Menyambut dan Melayani Tamu Secara Buffet Service (Prasmanan) .....	34
4.9 Pentingnya Bahasa Inggris bagi Waiter atau Waitress.....	34
4.10 Manfaat dan Keuntungan Menguasai Bahasa Inggris.....	35
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>36</b>
5.1 Kesimpulan .....	36
5.2 Saran .....	36
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : Stuktur Organisasi Hotel Panorama Jember
- LAMPIRAN 2 : Contoh Percakapan Waitress Dalam Menyambut Tamu
- LAMPIRAN 3 : Contoh Percakapan Waitress Saat Melakukan Taking Order
- LAMPIRAN 4 : Contoh Percakapan Waitress Saat Menyajikan Makanan dan Minuman
- LAMPIRAN 5 : Contoh Percakapan Waitress Saat Melakukan Clearing Up
- LAMPIRAN 6 : Contoh Percakapan Waitress Saat Melakukan Closing Or Member Bill
- LAMPIRAN 7 : Daftar Menu
- LAMPIRAN 8 : Presenting the Bill
- LAMPIRAN 9 : Captain Order



**BAB I**  
**PENDAHULUAN**



Bab ini merupakan uraian awal dari laporan Praktek Kerja Nyata sebelum menjelaskan bab selanjutnya. Sistematika urainnya terdiri dari Latar Belakang Praktek Kerja Nyata, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata, Tempat dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata, Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dan Bidang – bidang Ilmu yang di gunakan selama pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

**1.1 Latar Belakang**

Waiter atau waitress merupakan tenaga kerja di bidang pariwisata khususnya di bidang perhotelan yang tidak boleh di pandang sebelah mata. Mereka dalam kapasitasnya sebagai penyedia jasa atau layanan dalam bentuk makanan dan minuman kepada para tamu yang berkunjung kehotel baik tamu lokal maupun mancanegara yang mempunyai peranan penting. Tanpa peranan penting mereka mustahil jasa perhotelan dapat membuat para tamu betah tinggal di sebuah hotel termasuk hotel Panorama.

Sarana perhotelan berperan sangat penting guna memenuhi fasilitas wisatawan yang akan berkunjung ke hotel. Kesan yang baik akan dirasakan oleh wisatawan karena pelayanan yang cukup baik yang telah di berikan oleh pihak hotel khususnya waiter atau waitress yang tentunya akan membawa dampak positif bagi wisatawan maupun dalam perhotelan.

Karena waiter atau waitress berhubungan langsung dengan para tamu maka mereka dituntut untuk dapat berkomunikasi dengan baik kepada para tamu. Untuk memudahkan berkomunikasi dengan tamu khususnya tamu mancanegara seharusnya waiter atau waitress harus menguasai bahasa asing khususnya Bahasa Inggris agar tidak terjadi kesalah pahaman.

Melihat pentingnya peranan Bahasa Inggris sebagai usaha peningkatan mutu pelayanan di bidang FB (food and beverages) khususnya waiter atau waitress, maka judul **"PENTINGNYA BAHASA INGGRIS BAGI WAITER / WAITRESS SEBAGAI**



USAHA PENINGKATAN MUTU PELAYANAN FB (FOOD AND BEVERAGES) DI HOTEL PANORAMA JEMBER". Dipilih untuk judul laporan Praktek Kerja Lapangan ini.

## 1.2 Rumusan Masalah

Selama pengamatan saat di laksanakan Praktek Kerja Nyata, terdapat dua masalah yang di formulasikan sebagai berikut:

1. Sudahkah para waiter atau waitress di Panorama hotel mampu menggunakan Bahasa Inggris sebagai alat komunikasi mancanegara.
2. Usaha - usaha apa saja yang dilakukan oleh pihak management untuk meningkatkan mutu pelayanan di FB (Food and Beverages) di Hotel Panorama Jember.

## 1.3 Tujuan dan Manfaat

### 1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Tujuan Praktek Kerja Nyata adalah untuk memenuhi tugas akhir sebagai salah satu persyaratan akademik guna mencapai gelar Ahli Madya (A.Md.) Program Studi Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Adapun tujuan - tujuan lain adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dunia kerja yang sesungguhnya.
2. Untuk membentuk mental yang di butuhkan pada saat memangku suatu jabatan setelah lulus dan memasuki dunia kerja.
3. Untuk memperluas wawasan, pengetahuan serta pengalaman tentang segala kegiatan dan sistem kerja dalam suatu perusahaan atau instansi.
4. Untuk melatih mahasiswa agar dapat mengembangkan kemampuan dan ketrampilan yang dimiliki.
5. Melatih mahasiswa dalam beradaptasi dan bersosialisasi dalam dunia kerja.

6. Untuk memperkuat kerja sama antara instansi dengan pihak Fakultas Sastra Universitas Jember.

### 1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa, Fakultas maupun lembaga tempat dilaksanakannya PKN.

#### A. Manfaat Bagi Mahasiswa

1. Mahasiswa dapat memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Diploma III Bahasa Inggris di Fakultas Sastra dan mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md.).
2. Dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang dunia kerja.
3. Sebagai sarana untuk mengaplikasikan teori yang telah diperoleh selama menjalani pendidikan sebagai mahasiswa.
4. Menumbuhkan jiwa profesionalisme dalam dunia kerja melalui peningkatan managerial dan berkomunikasi dalam suatu tim
5. Membentuk rasa percaya diri dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas yang diberikan.

#### B. Manfaat Bagi Fakultas

1. Memperkenalkan Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember kepada instansi dan masyarakat luas.
2. Sebagai sarana untuk mengukur kreatifitas serta kemampuan mahasiswa dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh.
3. Menambah pengetahuan yang bermanfaat bagi kemajuan Fakultas dan Universitas di masa yang akan datang.
4. Memperoleh masukan dari Praktek Kerja Nyata berupa perubahan kurikulum untuk meningkatkan kualitas lulusan.



### C. Manfaat Bagi Instansi atau Perusahaan

1. Membantu staf dalam menjalankan tugasnya.
2. Mempererat hubungan antara instansi dengan Fakultas Sastra Universitas Jember.
3. Memberikan masukan pengetahuan baru bagi instansi dalam upaya pengembangan instansi dimasa mendatang

### 1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan

#### 1.4.1 Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Tempat praktek 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 1 agustus dan berakhir tanggal 31 agustus 2008.

### 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. Pengumpulan Data**

### **1.6.1 Metode Pengumpulan Data**

Ada beberapa metode yang digunakan dalam penyusunan laporan ini yang melibatkan Hotel Panorama Jember sebagai objek laporan. Metode tersebut yaitu:

#### **1. Observasi**

Yaitu pengumpulan data dengan metode pengamatan secara langsung (Observasi). Dalam hal ini penulis mengamati secara langsung objek yang di teliti dan mengaplikasikan referensi atau uraian yang di peroleh secara teoritis maupun praktek.

#### **2. Interview**

Data dikumpulkan secara langsung (Interview) dalam hal ini penulis mengadakan tanya jawab secara langsung kepada pihak yang berkompeten pada Hotel Panorama Jember. Tanya jawab ini melibatkan semua bagian khususnya bagian Food and Beverages di Hotel Panorama Jember. Dengan metode ini validitas data dapat teruji sebab data yang di berikan terbentuk melalui pengungkapan latar belakang dan perkembangan yang ada pada masalah – masalah yang sedang di teliti.

#### **3. Dokumuntasi**

Tahapan ini di lakukan dengan cara mengumpulkan dokumen dan refrensi atau uraian yang berkaitan dengan objek yang sedang di teliti untuk mengetahui latar belakang Hotel Panorama Jember.

#### **4. Studi Pustaka**

Yaitu metode pengumpulan data dengan membaca dan mempelajari literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang di angkat dalam penulisan laporan ini.

### 1.6.2 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penulisan laporan ini adalah:

#### A. Data Kualitatif

Yaitu penjabaran data atau informasi berupa uraian – uraian atau gambaran.

Contoh : Sejarah keberadaan Hotel Panorama Jember

#### B. Data kuantitatif

Yaitu data atau informasi yang berupa angka – angka.

Contoh : Harga – harga yang telah ditetapkan di Hotel Panorama Jember.

### 1.7 Bidang Ilmu yang Digunakan

Dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut penulis dapat 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 ini mahasiswa dapat mempelajari dunia perhotelan dan bagaimana operasional dalam sebuah hotel khususnya di bidang house keeping / penataan kamar serta mempelajari bidang food and beverage / restoran. Dan beberapa istilah di bidang perhotelan, sehingga mahasiswa memperoleh bekal dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.
- 2) *English Correspondence* : Dalam mata kuliah ini mahasiswa dapat mempelajari surat – menyurat dengan mempergunakan Bahasa Inggris, sehingga dapat membantu mahasiswa dalam melaksanakan Praktek Kerja Nyata.
- 3) *Translation* : Selain menggunakan *English Correspondence* penulis juga memanfaatkan mata kuliah 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 nyaman 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 dibutuhkan 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 pemimpin hotel yang baik. Sehingga dapat membantu mahasiswa dalam melaksanakan Praktek Kerja Nyata.

Dari uraian Bab ini dapat di jelaskan bahwa pelaksanaan Praktek Kerja Nyata merupakan salah satu bentuk Praktek Kerja untuk memasuki dunia kerja yang sesungguhnya, serta melatih mahasiswa untuk mengembangkan kemampuan dan ketrampilan yang di milikinya. Dalam Bab ini juga dijelaskan tentang tujuan Praktek Kerja Nyata dan manfaat Praktek Kerja Nyata yang bukan saja bermanfaat bagi mahasiswa tetapi juga bagi Fakultas dan instansi terkait.





## BAB II

### TINJAUN PUSTAKA

Bab ini merupakan uraian kedua dari Laporan Praktek Kerja Nyata sebelum menjelaskan bab berikutnya. Uraian dalam bab ini terdiri dari Pengertian Bahasa Asing, Definisi Bahasa Inggris, Definisi Hotel dan Kriteria Klasifikasi Hotel, Definisi Pramusaji (Waiter atau Waitress) Hotel dan Definisi Food and Beverage.

#### 2.1 Pengertian Bahasa Asing

Anonim. 2002. "Definisi Bahasa Asing" [Serial Online]. [http:// wapedia.Mobi/id/Bahasa-Asing](http://wapedia.Mobi/id/Bahasa-Asing). Bahasa Asing merupakan bahasa yang tidak digunakan oleh orang yang tinggal di sebuah tempat tertentu. Misalnya Bahasa Arab, Bahasa Jepang, Bahasa Inggris, Bahasa Mandarin, Bahasa Belanda dan Bahasa Prancis merupakan bahasa asing. Bahasa itu mempunyai kedudukan dan status sebagai Bahasa Asing. Penggunaan bahasa berkaitan dengan fungsinya dalam berbagai peristiwa komunikasi. Di Indonesia Bahasa Asing seperti Bahasa Jepang, Bahasa Mandarin, Bahasa Belanda dan Bahasa Inggris sangatlah penting terutama Bahasa Inggris karena Bahasa Inggris merupakan Bahasa Internasional yang digunakan di seluruh dunia.

#### 2.2 Definisi Bahasa Inggris

Rook (1990:37) menyatakan 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, pronunciation, vocabulary and idiom.

##### a. Pengertian Speaking

Adalah kemampuan yang menggunakan gagasan dalam pikiran kita secara langsung yang menggunakan mulut dan menghasilkan bunyi atau suara.

**b. Pengertian Writing**

Adalah kemampuan menunjukkan gagasan yang ada dalam pikiran kita yang di tuangkan lewat tulisan.

**c. Pengertian Reading**

Kemampuan untuk memahami isi dari sebuah pesan dari kalimat, pembaca tersebut mampu menceritakan kembali pesan yang telah di sampaikan.

**d. Pengertian Listening**

Kemampuan untuk memahami informasi yang telah di terima dan dapat menceritakan informasi itu kembali.

**2.3 Definisi dan Kriteria Klasifikasi Hotel****2.3.1 Definisi Hotel**

Pengertian hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang di kelola secara komersial ( SK Mentri No KM 37/PW. 340/MPPPT-86 ). Sumber lain menyebutkan pengertian hotel adalah suatu 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 di tetapkan di dalam keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi (Himpunan Peraturan Usaha Akomodasi, 1992:2).

Dari pengertian tersebut dapat di simpulkan bahwa, hotel seharusnya adalah:

- a. Suatu jenis akomodasi,
- b. Hotel di sediakan untuk umum.
- c. Hotel memiliki system pelayanan / service, seperti makanan dan minuman serta penunjang lainnya.
- d. Dikelola secara komersial.



### 2.3.2 Kriteria dan Klasifikasi Hotel

Menurut Sulastiyono (1999:6) Hotel dapat di klasifikasikan menjadi beberapa katagoriyang di tinjau dari beberapa segi sebagai berikut:

#### A. Hotel dapat terbagi menjadi empat jenis yaitu:

##### a. Transient Hotel

Adalah hotel yang letak / lokasinya ditengah kota dengan jenis tamu yang menginap sebagian besar adalah untuk urusan bisnis dan wisatawan asing.

##### b. Residential Hotel

Adalah hotel yang pada dasarnya merupakan rumah – rumah berbentuk apartement dengan kamar – kamarnya, dan di sewakan secara bulanan atau tahunan. Residential Hotel juga menyediakan kemudahan – kemudahan seperti layaknya hotel. Seperti restoran, pelayanan makanan yang diantar ke kamar dan pelayanan kebersihan kamar.

##### c. Resort Hotel

Adalah hotel yang pada umumnya berlokasi di tempat – tempat rekreasi dan juga ruang serta fasilitas kofrensi untuk tamu – tamunya.

##### d. Inns Hotel

Adalah hotel yang berukuran kecil dan sederhana dengan lokasi dimana saja.

#### B. Menurut Fisik / besar kecilnya hotel

##### a. Hotel Kecil

Hotel dengan 25 kamar atau kurang.

##### b. Hotel Sedang

Hotel yang memiliki lebih dari 25 kamar dan kurang dari 100 kamar.

##### c. Hotel Menengah

Hotel dengan jumlah kamar lebih dari 100 kamar dan kurang dari 300 kamar.

##### d. Hotel Besar

Adalah hotel yang memiliki lebih dari 300 kamar.



**C. Menurut Fasilitas Hotel dan Rating Bintang****a. Hotel Berbintang Satu (One Star Hotel)**

Hotel yang memiliki jumlah kamar kurang dari 10 kamar, tersedia restoran dan bar dengan standar khusus yang di tetapkan oleh pemerintah.

**b. Hotel Berbintang Dua (Two Star Hotel)**

Hotel yang memiliki jumlah kamar kurang lebih 15 kamar dan mempunyai 1 kamar suite. Tersedia restoran dan bar dengan standar khusus yang telah ditetapkan pemerintah.

**c. Hotel Berbintang Tiga (Three Star Hotel)**

Hotel yang memiliki jumlah kamar kurang dari 30 kamar, minimal 2 kamar suite. Tersedia restoran dan bar dengan standar khusus yang telah ditetapkan pemerintah.

**d. Hotel Berbintang Empat (Four Star Hotel)**

Hotel yang memiliki jumlah kamar kurang lebih 50 kamar, minimal 3 kamar suite. Tersedia restoran dan bar dengan standar khusus yang telah di tetapkan pemerintah.

**e. Hotel Berbintang Lima (Five Star Hotel)**

Hotel yang memiliki jumlah kamar kurang dari 100 kamar, minimal 5 kamar suite. Tersedia restoran dan bar dengan standar khusus yang telah ditetapkan pemerintah.

**D. Pembagian Hotel Berdasarkan Faktor Tujuan Pemakaian Hotel.****a. Business Hotel**

Adalah hotel yang banyak digunakan oleh para pengusaha atau orang yang melakukan kegiatan komersil.

**b. Recreational Hotel**

Adalah hotel yang banyak dibuat dengan tujuan untuk orang – orang yang ingin bersantai atau rekreasi.

**E. Jenis dan Fasilitas Standar Kamar Tamu.****a. Single Room**

Kamar untuk satu orang yang dilengkapi dengan satu buah tempat tidur berukuran single untuk satu orang.

b. Twin Room

Kamar untuk dua orang yang dilengkapi dengan dua buah tempat tidur masing – masing berukuran single.

a. Double Room

Kamar yang dilengkapi dengan satu buah tempat tidur berukuran double(untuk dua orang).

b. Double – Double

Kamar untuk empat orang yang dilengkapi dengan dua kamar tamu dan dengan tempat tidur berukuran double(untuk dua orang).

Adapun fasilitas standar di masing – masing jenis kamar tersebut adalah sebagai berikut:

- Kamar mandi private (bath room).
- Tempat tidur (jumlah dan ukurannya sesuai dengan jenisnya).
- Ruang tidur.
- Almari pakaian.
- Telephone.
- Radio dan Television.
- Meja rias atau tulis (dressing table).
- Rak untuk menyimpan koper (luggage rack).
- Asbak, korek api, handuk, alat tulis (stationeries).

## 2.4 Definisi Pramusaji (Waiter atau Waitress) Hotel

### A. Pengertian Waiter atau Waitress

Sockresno (1998:1-2) para waiter atau waitress adalah karyawan restoran hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makan dan minum bagi para pelanggan hotel secara professional. Bisa dikatakan mereka merupakan ujung tombak usaha food and beverage di hotel. Mereka sangat berperan dalam memberikan



kepuasan kepada pelanggan yang secara tidak langsung akan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

## **B. Syarat – syarat Pramusaji Hotel**

### **B.1 Syarat Fisik**

#### **a. Sehat Jasmani**

- Pendengaran normal.
- Gigi dan kuku terawat baik.
- Tidak mengidap penyakit menular seperti TBC, Hepatitis, dsb.
- Tidak cacat fisik.

#### **b. Berpenampilan Rapi**

- Badan tegap.
- Berpakaian rapi dan selalu memakai uniform (seragam) kerja.
- Mengenakan tanda pengenal perusahaan.
- Mengenakan sepatu warna gelap.
- Tidak memakai perhiasan berlebih.
- Bebas bau mulut.
- Untuk wanita rambut di ikat rapi dan make-up sesuai ketentuan perusahaan.
- Untuk pria tidak boleh memelihara jengot ataupun kumis serta rambut tidak boleh gondrong.

### **B.2 Syarat Non-Fisik**

- Sehat rohani.
- Mampu berkomunikasi dengan baik.
- Murah senyum .
- Sabar, jujur dan disiplin.
- Tangap, terampil dan cermat dalam bertindak.
- Mudah bergaul.
- Dapat menguasai teknik kerja.

## **C. Pelayanan Baik dan Profesional oleh Waiter atau Waitress**

- Menyambut tamu,



- Mengantar tamu ketempat duduk / meja yang diinginkan.
- Menuangkan air ke gelas goblet.
- Memberikan menu.
- Melayani order taking (pemesanan menu).
- Memberikan order berdasarkan pesanan ke bagian dapur.
- Mengambil pesanan yang sudah siap untuk disajikan dan menyajikan pesanan di meja tamu.
- Melayani pembayaran.
- Mengatasi segala keluhan (jika ada).
- Memberikan pelayanan sesuai tamu menikmati hidangan.
- Memberikan pelayanan ketika tamu meninggalkan tempat.

## **2.5 Definisi Food and Beverage Departement**

### **2.5.1 Pengertian Food and Beverage**

Soekresno (1998:4) definisi departemenn food and beverage secara umum adalah bagian yang mengurus makanan dan minuman, sedangkan definisi secara khusus (di lihat dari dunia perhotelan) adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait dari para tamu yang tinggal maupun tidak tinggal di hotel tersebut, dan dikelola secara komersial serta profesioanal.

### **Fungsi Departemen Food and Beverage**

Fungsi departemen food and beverage adalah sebagai sarana yang harus ada di hotel, yang keberadaannya merupakan salah satu sumber pendapatan bagi hotel yang bersangkutan. Sehingga departemen food and beverage memiliki peranan penting dalam operasioanal hotel.

### **Tujuan Departemen Food and Beverage**

- a. Menjual makanan dan minuman sesuai dengan harga yang telah ditentukan.
- b. Memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada tamu hingga tamu merasa puas. Hal ini menyangkut mutu pelayanan makanan dan minuman, sikap karyawan, suasana sekitar serta kebersihan.
- c. Meningkatkan pendapatan hotel.

### **Pembagian Departemen Food and Beverage**

Departemen food and beverage dapat dibagi menjadi dua bagian sesuai dengan tugasnya masing – masing yaitu:

1. Departemen food and beverage bagian depan (front service)  
Biasanya terdiri dari restoran, bar, banquet dan room service. Petugas di bagian ini langsung berhubungan dengan para tamu.
2. Departemen Food and Beverage bagian belakang (back service)  
Biasanya terdiri dari kitchen (bagian dapur), stewarding (seksi peralatan), service bar dan kantin karyawan. Di sebut back service karena tidak langsung berhubungan dengan tamu dan harus melalui perantara yaitu waiter / waiterss.

### **Restoran Berdasarkan Jenisnya**

Berdasarkan jenisnya dapat dibagi menjadi tiga yaitu:

1. Coffee Shop  
Harga produk disini relatif rendah. Tenaga yang diperlukan tidak terlalu banyak. Pelayanan yang diberikan serba cepat tetapi tetap mengutamakan segi kepuasan pelanggan.
2. Family Restaurant  
Hampir sama dengan coffee shop, hanya disini ditambahkan menu dan porsi untuk anak – anak serta disediakan arena khusus bagi anak – anak untuk bermain.
3. Cafeteria / Buffet



Makanan yang dihidangkan secara prasmanan, tamu mengambil sendiri makanan dan minuman yang dikehendaki.

### **Sistem Dasar Pelayanan Food and Beverage**

#### **1. Table service**

Adalah suatu pelayanan penyajian makanan. Berikut ini cara penyajian dengan table service antara lain:

1. American service / plate service (pelayanan sistem amerika)  
Merupakan jenis pelayanan makanan dengan cara mengatur jumlah porsi pada setiap piring yang akan di sajikan kepada tamu.
2. Russian Service / Platter service (pelayanan sistem rusia)  
Merupakan jenis pelayanan makanan pada event tertentu seperti pada banquet (pesta) yang mana semua masakannya sudah siap di sajikan.
3. French / cart service (pelayanan system prancis)  
Merupakan jenis pelayanan makanan dengan cara membagi tiga bagian yang beda yaitu: makanan pertama dan makanan kedua berupa soup dan omelette, dan makanan ketiga adalah dessert (pencuci mulut)
4. English and Family service (pelayanan system inggris)  
English service lebih dikenal dengan istilah family service karena lebih mencerminkan suasana kekeluargaan. Dan merupakan jenis pelayanan dimana makanan sudah siap untuk di hidangkan dan kemudian disajikan di meja tamu.

#### **2. Self Service**

Adalah suatu jenis pelayanan makanan yang dilakukan oleh diri sendiri dengan cara memilih hidangan yang kita inginkan sesuai dengan selera kita. Self service dapat digolongkan menjadi beberapa bagian yaitu:

1. Buffet Service (prasmanan)  
Merupakan jenis pelayanan makanan yang yang biasanya di gunakan pada acara pesta.
2. Take Away Service



Adalah metode pelayanan makanan yang mengacu pada usaha untuk melayani secara cepat (fast food). Dan tamu yang memesan makanan dapat menikmatinya diluar area hotel.

### 3. Cafeteria Service

Merupakan jenis pelayanan makanan yang terdapat pada daerah - daerah keramaian dan para tamu mengambil hidangannya sendiri yang telah disiapkan discounter dengan harga tertentu.

### 4. Counter Service

Adalah suatu pelayanan informal dalam pelayanan serba cepat dikarenakan 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 bias kita lihat pada pelayanan "room service".

## Pengetahuan Peralatan di Departemen Food and Beverage

Soekresno (1998:131-153) pengetahuan peralatan yang akan dipergunakan dalam mengoprasikan sebuah hotel dan restoran sangat penting sekali diketahui baik oleh pemilik dan pengelola hotel / restoran maupun oleh mereka yang menjalankan tugas dibidang food and beverage di hotel / restoran tersebut. Berikut ini adalah daftar peralatan di departemen food and beverage.

### A. Peralatan Meja dan Kursi

#### a. Jenis meja yang sering dipakai adalah:

1. Coffee Table (meja untuk minum kopi)
2. Buffet Table (meja buffet / prasmanan)
3. Conference Table (meja untuk acara koferensi)
4. Dinning Table (meja makan) untuk dua orang, empat orang, enam orang, dsb

#### b. Jenis kursi yang sering dipakai adalah:

1. Dinning chair (kursi makan)
  - 1.a Arm chair (kursi yang memakai lengan). Untuk dining room / formal dining room.
  - 1.b tanpa lengan. Untuk coffee shop, banquet, dan informal meeting.
2. Baby chair.
3. Sofa.

B. Peralatan Silverware / Cutlery

Peralatan cutlery yang umum di pakai adalah:

1. Pisau:  
Steak knife (pisau daging), dinner knife, fish knife, dessert knife and butter spreader.
2. Garpu:  
Dinner fork, fish fork, dessert fork, oyster fork and butter fork.
3. Sendok:  
Dinner spoon, service spoon, dessert spoon, soup spoon, tea / coffee spoon, ice tea spoon and ice cream spoon.

C. Peralatan Glassware

Gelas yang umum dipergunakan di restoran / bar antara lain:

1. Water Goblet
2. Hi-ball
3. Collins
4. Cocktail
5. mug
6. Red wine glass
7. White wine glass
8. Beer glass
9. Milk shake glass
10. Juice glass

#### D. Peralatan Chinaware

Peralatan chinaware yang umum digunakan antara lain:

1. Dinner plate
2. Fish plate
3. Dessert plate
4. Bread and butter plate
5. Coffee cup and saucer
6. Tea cup and saucer
7. Tea pot
8. Soup cup and saucer
9. Cereal bowl

#### E. Peralatan Lain

Peralatan lain yang sering dipergunakan adalah:

1. Ashtray
2. Salt and pepper shaker
3. Sugar bowl
4. Tray (nampan)
5. Toothpick
6. Wine basket
7. Heater (kompor gas)
8. Wine bottle opener
9. Gueridon Trolley / carving trolley
10. Service platter
11. Chafing dish (Square / round)

#### F. Linen

Restoran yang mewah pada umumnya memakai linen untuk peralatan meja. Jenis linen yang sering dipergunakan adalah:

1. Katun
2. Batik

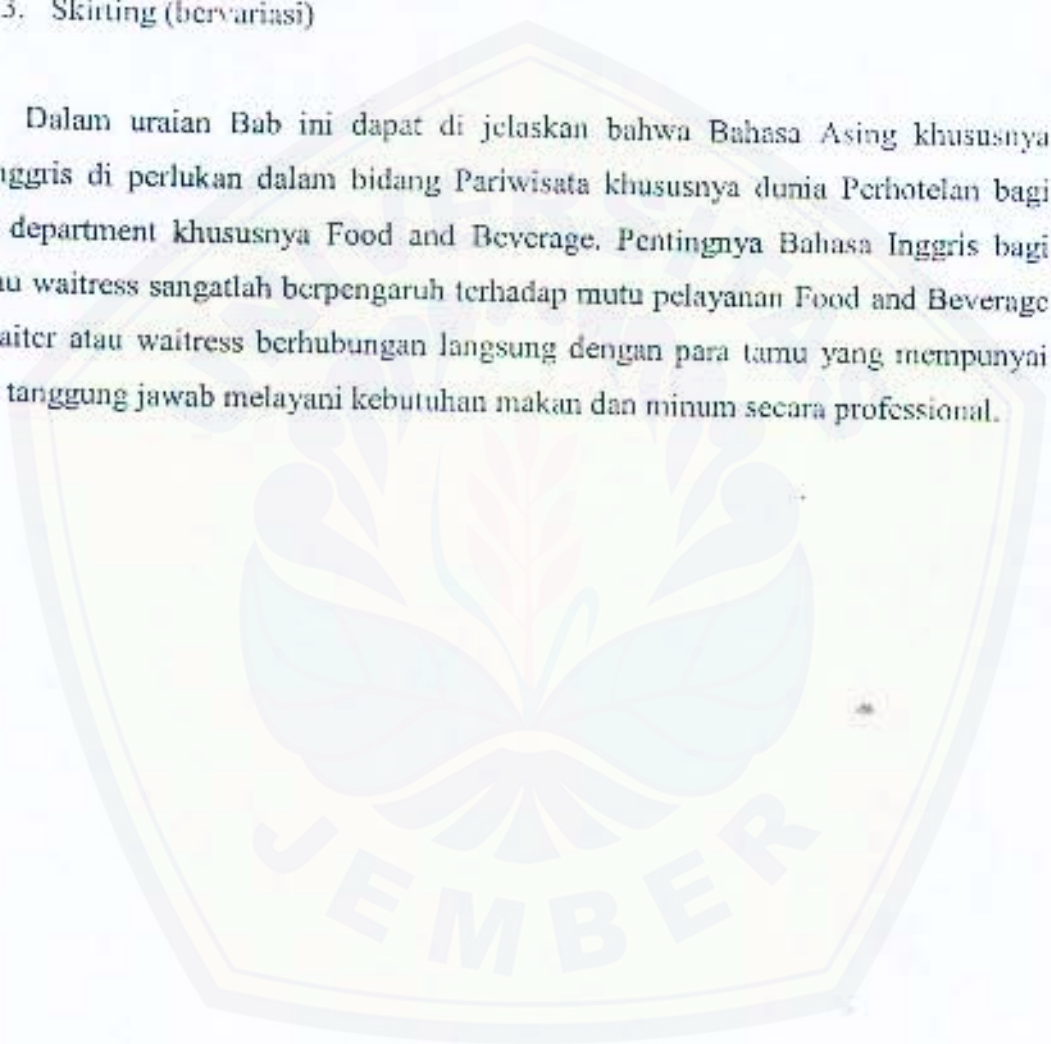


3. Satin
4. Beludru
5. Poliester / bahan sintetis

Linen yang digunakan

1. Napkin
2. Table cloth (khusus untuk long table)
3. Skirting (bervariasi)

Dalam uraian Bab ini dapat di jelaskan bahwa Bahasa Asing khususnya bahasa Inggris di perlukan dalam bidang Pariwisata khususnya dunia Perhotelan bagi beberapa department khususnya Food and Beverage. Pentingnya Bahasa Inggris bagi waiter atau waitress sangatlah berpengaruh terhadap mutu pelayanan Food and Beverage karena waiter atau waitress berhubungan langsung dengan para tamu yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makan dan minum secara professional.





### BAB III

## GAMBARAN HOTEL PANORAMA

Bab ini merupakan uraian ketiga tentang Gambaran Hotel Panorama Jember. Uraian bab ini terdiri dari Sejarah Hotel Panorama Jember, Fasilitas – Fasilitas yang ada di Hotel Panorama Jember (yang meliputi parking area, lobby, kamar, laundry dan restaurant), Struktur Organisasi Hotel Panorama Jember (yang meliputi general manager, resident manager, personal department, room division, food and beverage department dan engineering department) dan Pembagian Jam Kerja Karyawan Hotel Panorama Jember.

### 3.1 Sejarah Hotel Panorama Jember

Berdirinya Hotel Panorama Jember didasarkan karena adanya pertimbangan peningkatan ekonomi masyarakat serta adanya otonomi daerah yang dapat meningkatkan penghasilan daerah dari segi pariwisata. Pada tahun 2002 Bpk. Agus Sugianto sebagai pemilik dan pemrakarsa, berinisiatif untuk mendirikan sebuah hotel moderen bernuansa Bisnis Resort. Bpk. Ir. Hartono sebagai Arsitek Hotel Panorama dengan konsep lingkungan dan suasananya menyatu dengan alam.

Hotel Panorama berdiri diatas tanah seluas 5700 m memiliki lokasi yang cukup strategis, tidak jauh dari kota dan pusat perbelanjaan. Selain dari pada itu Panorama Hotel juga dekat dengan obyek wisata Bukit Bedadung, Tepatnya di Jl. KH. Agus Salim No:28 Jember Jawa Timur. Hotel Panorama adalah hotel bisnis resort yang nuansanya menyatu dengan alam. Keindahannya bisa dilihat dan di rasakan dengan suasananya yang Asri, Indah, Sejuk dan Nyaman di tambah dengan suara gemericiknya air serasa berada di alam pedesaan.

Pada mulanya pemilik hotel Bpk. Agus Sugianto merencanakan Hotel Panorama sebagai hotel untuk kalangan kelas bawah yang tidak banyak memerlukan fasilitas sebagaimana hotel pada umumnya. Mengingat di Kabupaten Jember mempunyai tingkatan persaingan yang cukup ketat untuk kalangan hotel sales sehingga peluangnya



cukup kecil untuk peningkatan tingkat hunian maka rencana tersebut berubah yang semula untuk kalangan sales di tingkatkan menjadi hotel untuk kalangan Eksekutif dan Bisnismen.

Setelah melalui proses yang panjang dalam pembangunan, Dinas Pariwisata dan Kesenian Jember memberikan ijin dengan No: SI – 556/SK/436,329/2002, tepatnya tanggal 17 Mei 2002 Hotel Panorama Resmi di buka untuk umum yang menyediakan layanan akomodasi penginapan, makanan dan minuman. Pada saat ini Panorama Hotel Jember mempunyai 75 kamar dengan berbagai ragam tipe jenis kamar serta beberapa fasilitas penunjang lainnya seperti: Ruang Rapat, The Phoenix Ball Room, VIP Karaoke, Sarana Kebugaran, Kolam Renang, Sentra Bisnis, Drug Store dan Restoran.

### 3.2 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 memudahkan tamu hotel untuk parkir.

#### 2. Lobby

Hotel Panorama Jember memiliki lobby yang terletak di depan pintu masuk hotel dan di depan 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:

- o Bath Room, Buthtub and Shower
- o Full Room Aminties
- o Telephone direct line
- o AC (Air Conditioner)
- o TV colour 21 Inch With 15 Channel
- o Daily Complimentary 2 mineral water

#### Tarif Kamar

- a. Kamar Standart I : Rp 200.000
- b. Kamar Standart II : Rp 250.000
- c. Kamar Deluxe Classy : Rp 350.000
- d. Kamar Excecutive : Rp 400.000
- e. Kamar Deluxe Garden : Rp 400.000
- f. Kamar Deluxe Fountain : Rp 450.000
- g. Kamar Deluxe River Side : Rp 550.000
- h. Kamar Garden Suite : Rp 750.000
- i. Kamar Fountain Suite : Rp 950.000
- j. Kamar River Suite : Rp1.250.000

#### 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 menyediakan berbagai macam menu baik makanan maupun minuman.

### 3.3 Struktur Organisasi Hotel Panorama Jember

Hotel Panorama Jember adalah hotel yang masih tergolong baru yang telah mendapatkan rating hotel berbintang tiga. Dan dengan stuktur organisasinya masih sederhana. Berikut stuktur organisasi Hotel Panorama Jember.

#### 1. General Manager

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

#### 2. Resident Manager

Resident Manager disini berperan sebagai wakil General Manager yang bertugas dan bertanggung jawab dalam operasional pada semua departemen hotel.

#### 3. Personal Departement

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

**b. Store Keeper (logistic)**

- 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 diterima.
- 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), laporan 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 yaitu:

**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:



- o Reception

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

- o Reservation

Yaitu bagian yang khusus melayani dan menangani tamu dalam pemesanan kamar baik melalui telephone, surat, faximail, internet maupun walk-in guest.

- o Operation

Yaitu bagian yang bertugas menerima telephone yang masuk dan memberikan informasi kesemua bagian hotel.

- o Chasier

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

- o Bellboy

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

- o 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. Department ini membagi tugasnya dalam beberapa bagian yaitu:

- o Roomboy

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

- o Houseman

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

- o Linen and Laundry

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

#### 6. Food and Beverage department

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

- o Kitchen (Food and Beverage Product)

Yaitu bagian yang khusus menangani penyediaan dan pengelolaan makanan dan minuman yang di pesan oleh tamu melalui waiter atau waitress. Di bagian Food and Beverage Product beranggotakan 11 orang antara lain: Executive Chef (1 orang), Executive Cook (4 orang), Cook Helper (2 orang) dan Steward (4 orang).

- o Restaurant

Yaitu bagian yang khusus melayani tamu yang hendak menikmati makanan dan minuman baik di restaurant maupun di kamar. Di bagian Food and Beverage Service beranggotakan 7 orang antara lain: Restaurant Supervisor (1 orang), Waiter (3 orang) dan waitress (3 orang).

#### 7. Engineering Department

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

### 3.4 Pembagian Jam Kerja Karyawan Hotel

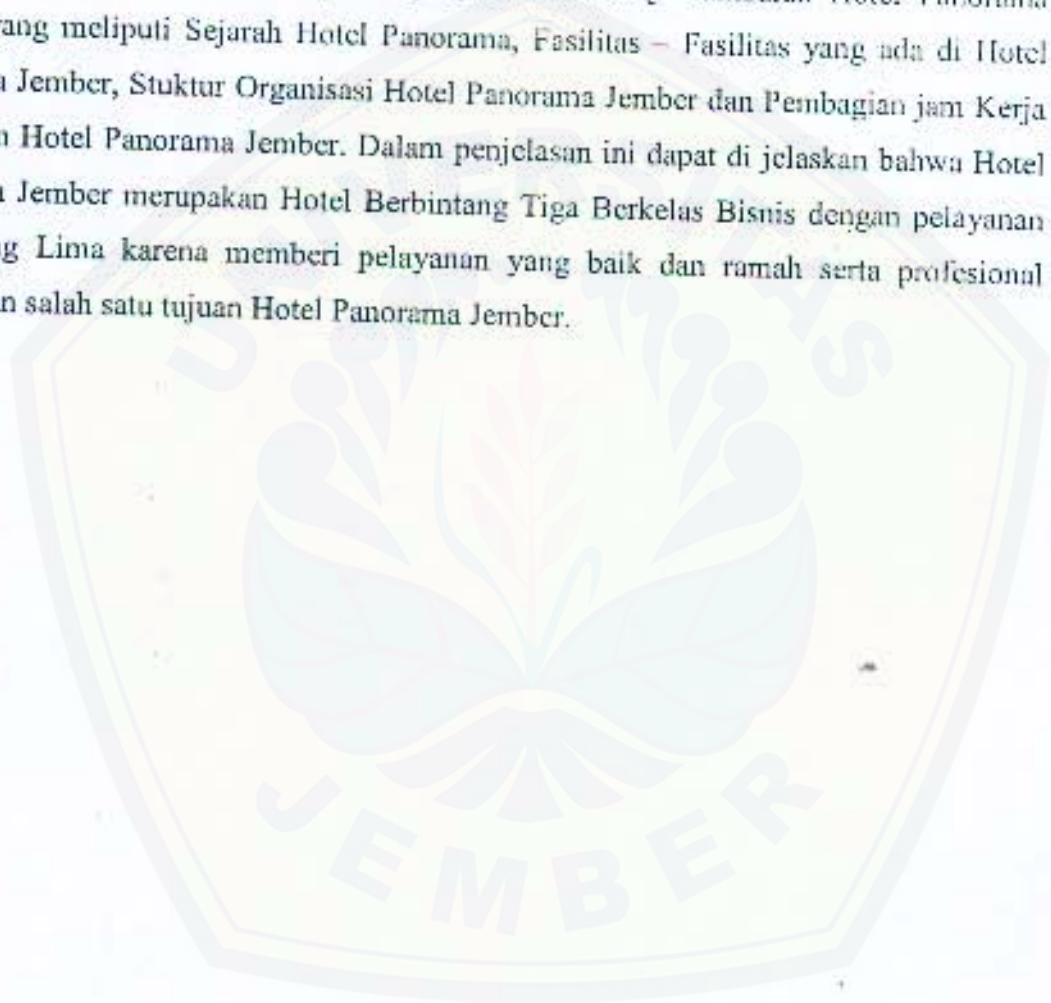
Hotel Panorama Jember melayani tamu selama 24 jam. Dalam satu minggu karyawan hotel rata – rata bekerja selama 6 hari dengan 8 jam sehari termasuk 1 jam istirahat. Selain itu, karyawan juga mendapatkan jatah makan dari perusahaan.



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

Dalam Bab ini merupakan penjelasan tentang Gambaran Hotel Panorama Jember yang meliputi Sejarah Hotel Panorama, Fasilitas – Fasilitas yang ada di Hotel Panorama Jember, Stuktur Organisasi Hotel Panorama Jember dan Pembagian jam Kerja Karyawan Hotel Panorama Jember. Dalam penjelasan ini dapat di jelaskan bahwa Hotel Panorama Jember merupakan Hotel Berbintang Tiga Berkelas Bisnis dengan pelayanan Berbintang Lima karena memberi pelayanan yang baik dan ramah serta profesional merupakan salah satu tujuan Hotel Panorama Jember.



## BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan uraian kelima dari Laporan Praktek Kerja Nyata. Uraian bab ini terdiri dari Kesimpulan, serta Saran - Saran yang meliputi Saran bagi Fakultas, Saran bagi Instansi disini Hotel Panorama Jember dan Saran bagi Mahasiswa.

### 5.1 Kesimpulan

Hotel Panorama Jember adalah salah satu hotel terbesar di Jember. Oleh karena itu, Hotel Panorama Jember lebih mengutamakan pelayanan secara profesional khususnya pelayanan Food and Beverage. Berdasarkan uraian dan penjelasan yang telah di paparkan oleh penulis tentang hasil Praktek Kerja Nyata (PKN) yang di laksanakan di Hotel Panorama Jember khususnya pada bidang food and beverage, Sehingga dapat di simpulkan bahwa penggunaan Bahasa Inggris bagi waiter atau waitress sangat penting untuk meningkatkan mutu pelayanan food and beverage karena waiter atau waitress berhubungan langsung dengan tamu khususnya tamu mancanegara supaya tidak terjadi kesalah pahaman.

Usaha – usaha yang di lakukan oleh pihak management untuk meningkatkan mutu pelayanan food and beverage di Hotel Panorama Jember sebagai berikut:

- a. Pembagian tugas waiter atau waitress secara jelas dan terinci sehingga dapat terkoordinasi dengan baik.
- b. Mengadakan pelatihan Bahasa Inggris bagi para waiter atau waitress supaya mereka dapat menguasai Bahasa Inggris dengan baik dan benar, agar mereka dapat berkomunikasi dengan baik kepada tamu khususnya tamu mancanegara.





## 5.2 Saran

Berikut ini beberapa saran bagi Fakultas, Instansi disini Hotel Panorama Jember dan Mahasiswa yang akan melakukan Praktek Kerja Nyata.

### a. Saran Bagi Fakultas

1. Pihak Program Jurusan Diploma III Bahasa Inggris hendaknya lebih luas dalam membina hubungan dengan instansi – instansi terkait yang berhubungan dengan Bahasa Inggris sehingga dapat memudahkan mahasiswa untuk melaksanakan Praktek Kerja Nyata.
2. Menjalin hubungan baik dengan perhotelan sehingga pihak hotel dapat memberikan fasilitas tempat untuk menunjang dan memperlancar mata kuliah di bidang perhotelan.
3. Memberikan pengarahan yang jelas dalam memilih tempat Praktek Kerja Nyata.

### b. Saran Bagi Instansi

Berdasarkan pengamatan selama pelaksanaan Praktek Kerja Nyata di Hotel Panorama Jember, dengan tidak mengurangi rasa hormat kepada pihak hotel, beberapa saran sebagai berikut:

1. Pihak manajemen sebaiknya memperhatikan dan membentuk satu team kekeluargaan Food and Beverage sehingga tercipta kerjasama yang baik.
2. Food and Beverage Departement hendaknya meningkatkan kemampuan serta mengadakan pelatihan Berbahasa Inggris khususnya waiter atau waitress sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan di bidang Food and Beverage.
3. Hotel Panorama Jember sebaiknya sering menggunakan istilah – istilah Bahasa Inggris dan percakapan sederhana Bahasa Inggris sehingga membuka peluang sebagai Hotel Internasional.

c. Saran Bagi Mahasiswa

Mahasiswa di harapkan dapat mempersiapkan segala sesuatu sebelum pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dan memilih tempat Praktek Kerja Nyata secara seleksi dan tentunya berhubungan dengan bidang Bahasa Inggris. Sehingga mahasiswa selama pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dapat menggunakan Ilmu yang dipelajari di bangku kuliah dapat di manfaatkan dengan baik pada instansi terkait. Sebaiknya mahasiswa dapat menempatkan diri dengan baik di tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata karena kita membawa nama baik Fakultas.

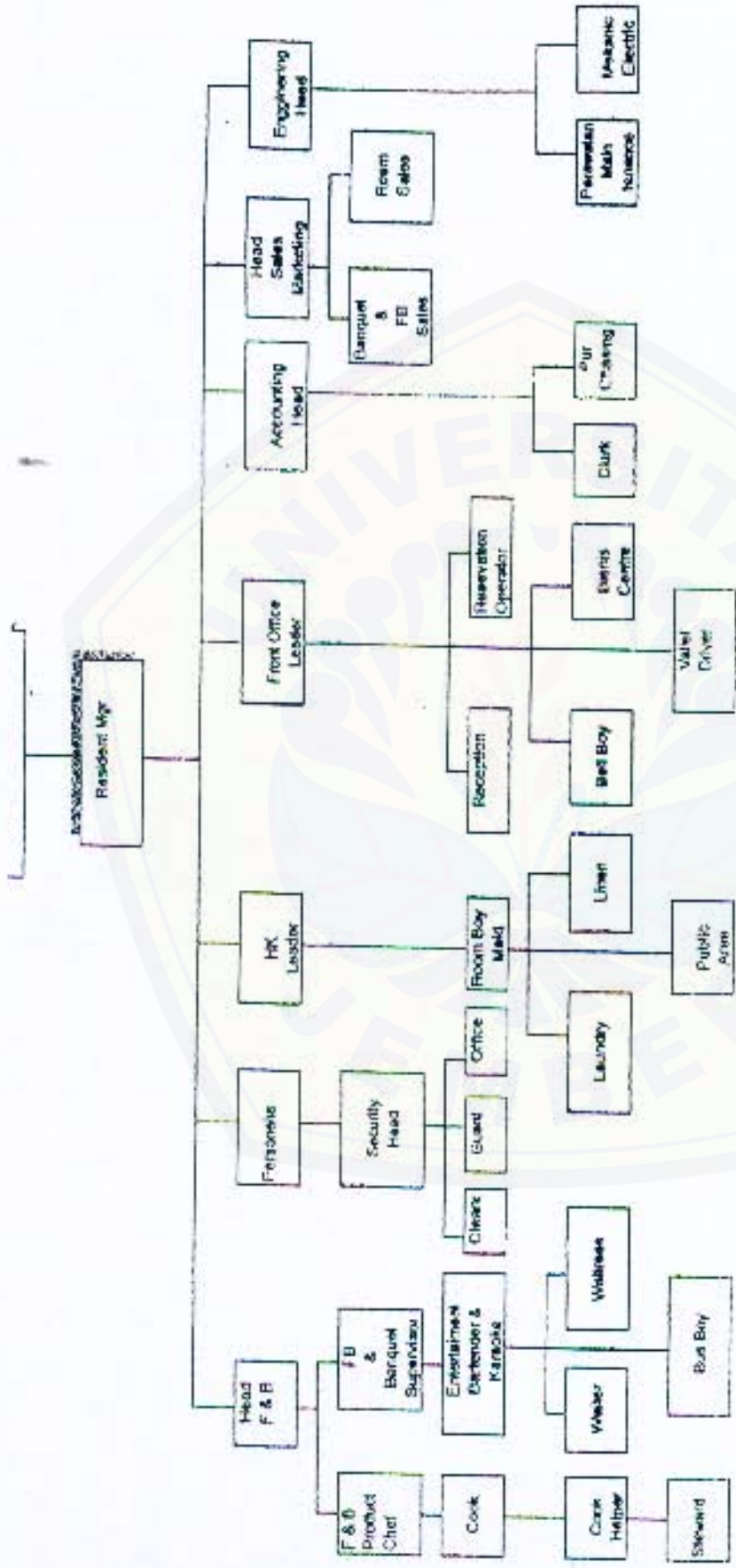
Dalam bab ini dapat di jelaskan bahwa penguasaan Bahasa Inggris sangat penting bagi waiter atau waitress untuk meningkatkan mutu pelayanan Food and Beverage supaya tidak terjadi kesalah pahaman, mengingat waiter atau waitress berhadapan langsung dengan tamu yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani tamu dalam bentuk makanan dan minuman.



DAFTAR PUSTAKA

- Soekresno, Dkk. 1998. *Petunjuk Praktek Pramusaji Food and Beverage Service*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka utama.
- Sugiarto, Endar. 1996. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sulasliyono, Agus. 1999. *Menejemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: PT. Alfabeta.
- Soekresno, 2001. *Menejemen Food and Beverage Service Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Marsam, WA. 2001. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Nafiah Rofiatun. 2008. *Smart conversation*. Yogyakarta: Genius Publisher.
- \_\_\_\_\_. Definisi Bahasa Asing. [http:// wapedia.Mobi/id/Bahasa Asing](http://wapedia.Mobi/id/Bahasa%20Asing). Di akses tanggal 28 Nopember 2008
- \_\_\_\_\_. Definisi Bahasa Asing. [http://www.kesaintblanc.com/news/default.asp? Intnewsid=11 & version=eng](http://www.kesaintblanc.com/news/default.asp?Intnewsid=11%20&version=eng). Di akses tanggal 28 Nopember 2008.

Organizational Chart





Menyambut Tamu (Greeting The Guest).

Nafiah Rofiatun (2008:41) Contoh Percakapan Waitress dalam Menyambut Tamu yang Datang ke restoran adalah sebagai berikut:

Waitress : Good Morning, Sir!

Guest : Hello Good Morning.

Waitress : May I help you?

Guest : Yes, I need a table for breakfast.

Waitress : Let me show you table, Sir. Please.

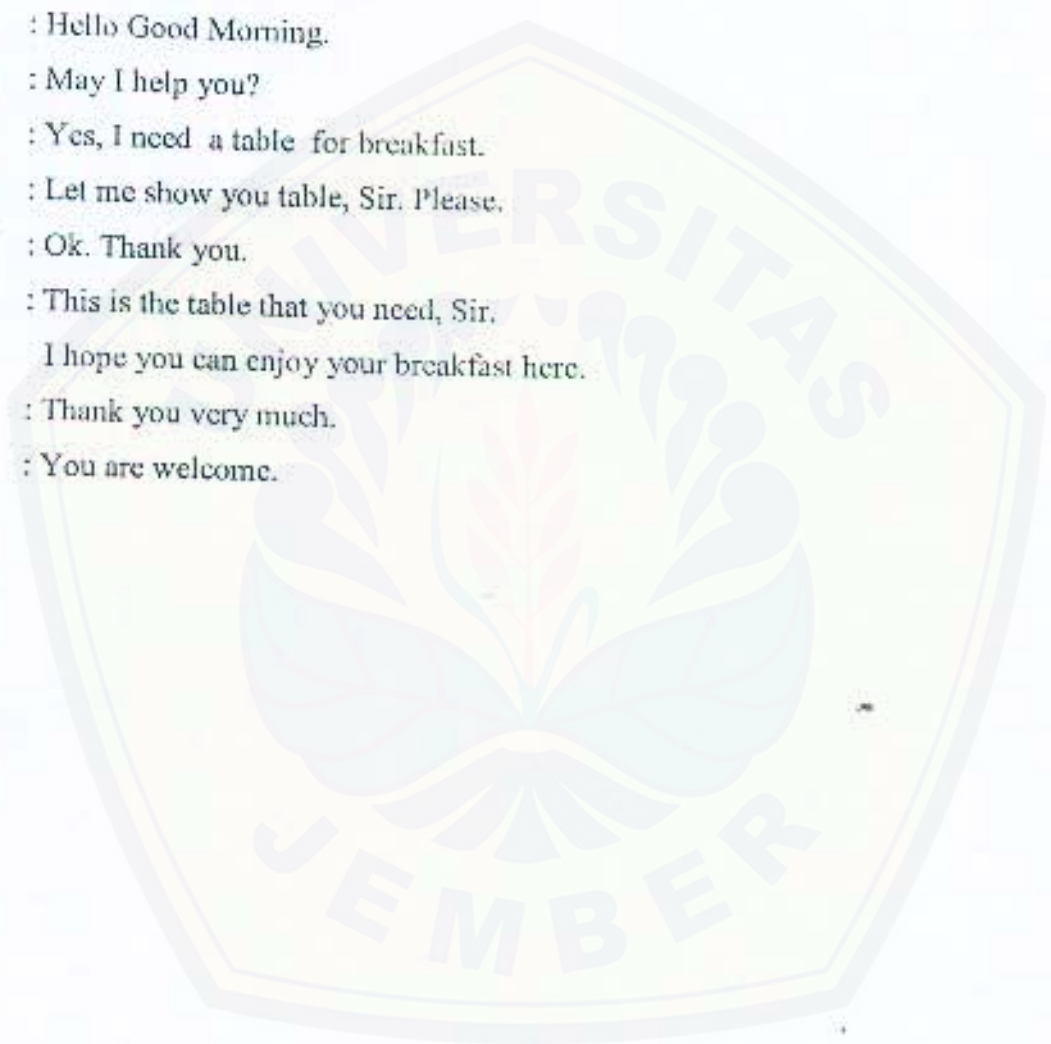
Guest : Ok. Thank you.

Waitress : This is the table that you need, Sir.

I hope you can enjoy your breakfast here.

Guest : Thank you very much.

Waitress : You are welcome.



Taking Order.

Nafiah Rofiatun (2008:44) Contoh Percakapan Tamu dengan Waitress Saat Melakukan Taking Order adalah sebagai berikut:

Waitress : Good Morning, May I help you, Sir?

Guest : Good Morning, May I know the menu of this hotel, please?

Waitress : Of course, Sir.

Excuse me, this is the menu of this hotel, Sir.

Guest : Yes, I like a pizza peppers and mushrooms, please!

Waitress : Anything else, sir?

Guest : Yes, I want a glass of orange juice, please?

Waitress : All right, a pizza peppers and mushrooms and a glass of orange juice. Is that all?

Guest : Yes, that's all. Thank you.

Waitress : You're welcome.



Menyajikan Makanan dan Minuman (Food and Beverage Order Service).

Nafiah Rofiatun (2008:45) Contoh Percakapan antara Waitress dengan Tamu saat

Menyajikan Makanan dan Minuman yang di pesan Tamu adalah sebagai berikut:

Waitress : Excuse me, Sir!

This is your order?

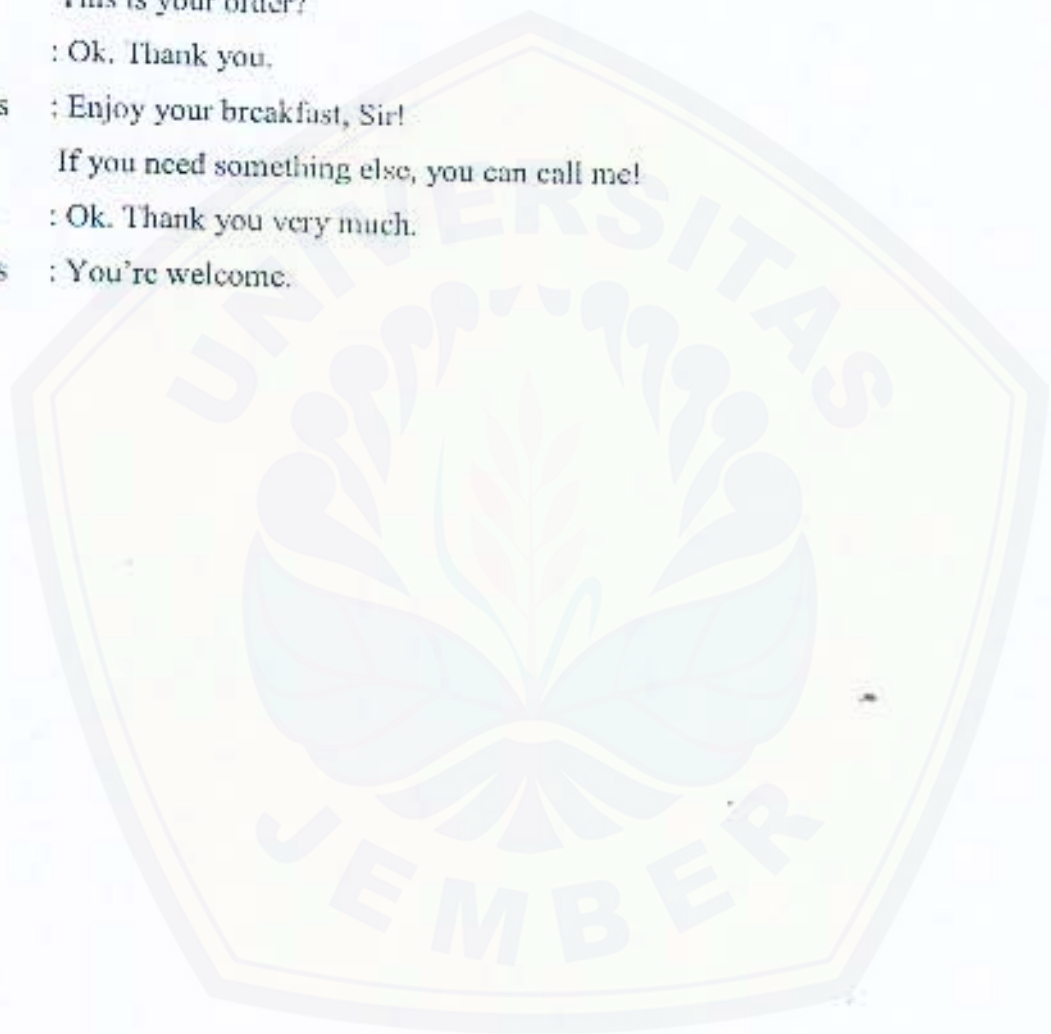
Guest : Ok. Thank you.

Waitress : Enjoy your breakfast, Sir!

If you need something else, you can call me!

Guest : Ok. Thank you very much.

Waitress : You're welcome.



Clearing Up.

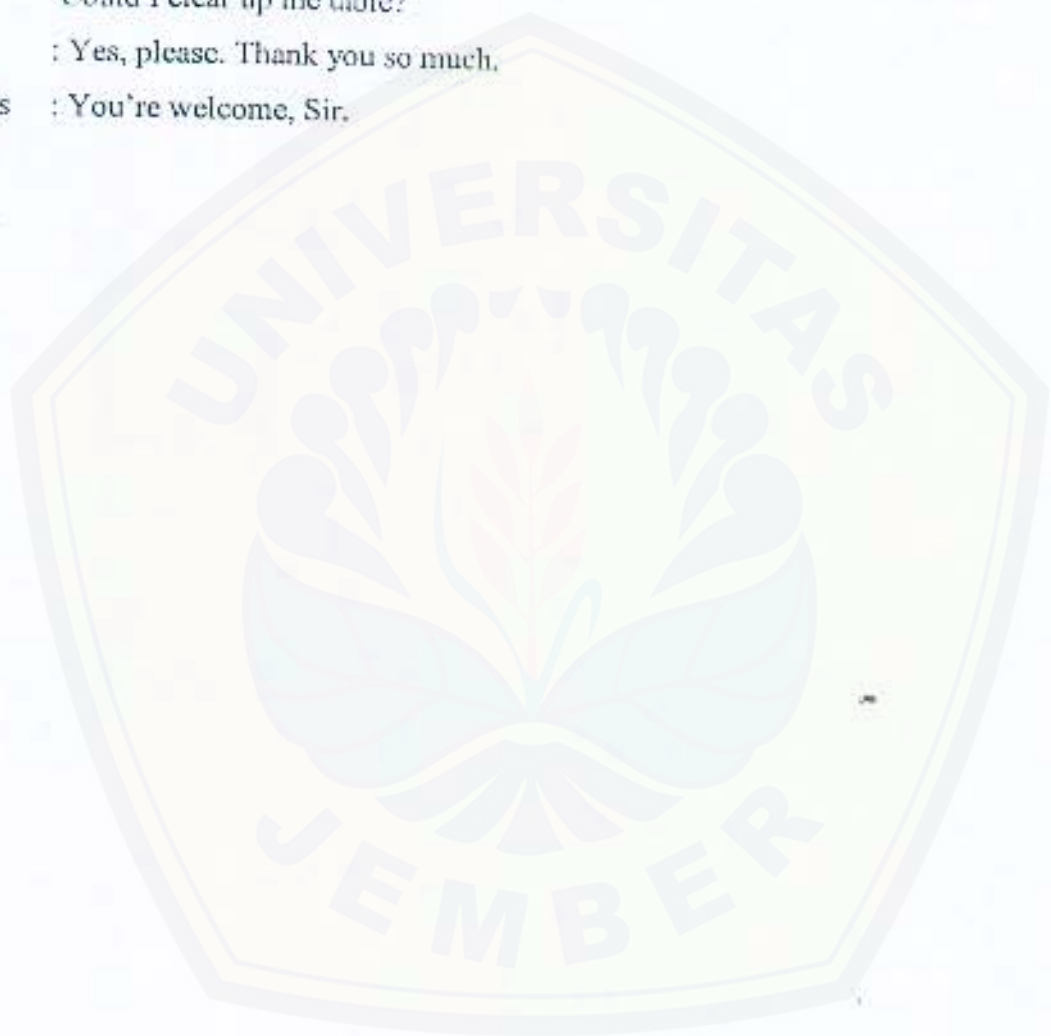
Nafiah Rofiatun (2008:46) Contoh Percakapan antara Waitress dengan Tamu saat Melakukan Clearing Up adalah sebagai berikut:

Waitress : Excuse me, Sir!

Could I clear up the table?

Guest : Yes, please. Thank you so much.

Waitress : You're welcome, Sir.





Closing or Member Bill.

Nafiah Rofiatun (2008:49) Contoh Percakapan antara Waitress dengan Tamu saat Melakukan Closing atau member bill terhadap tamu adalah sebagai berikut:

Waitress : Excuse me, Sir!

May I prepare your bill?

Guest : Yes, you can prepare it now.

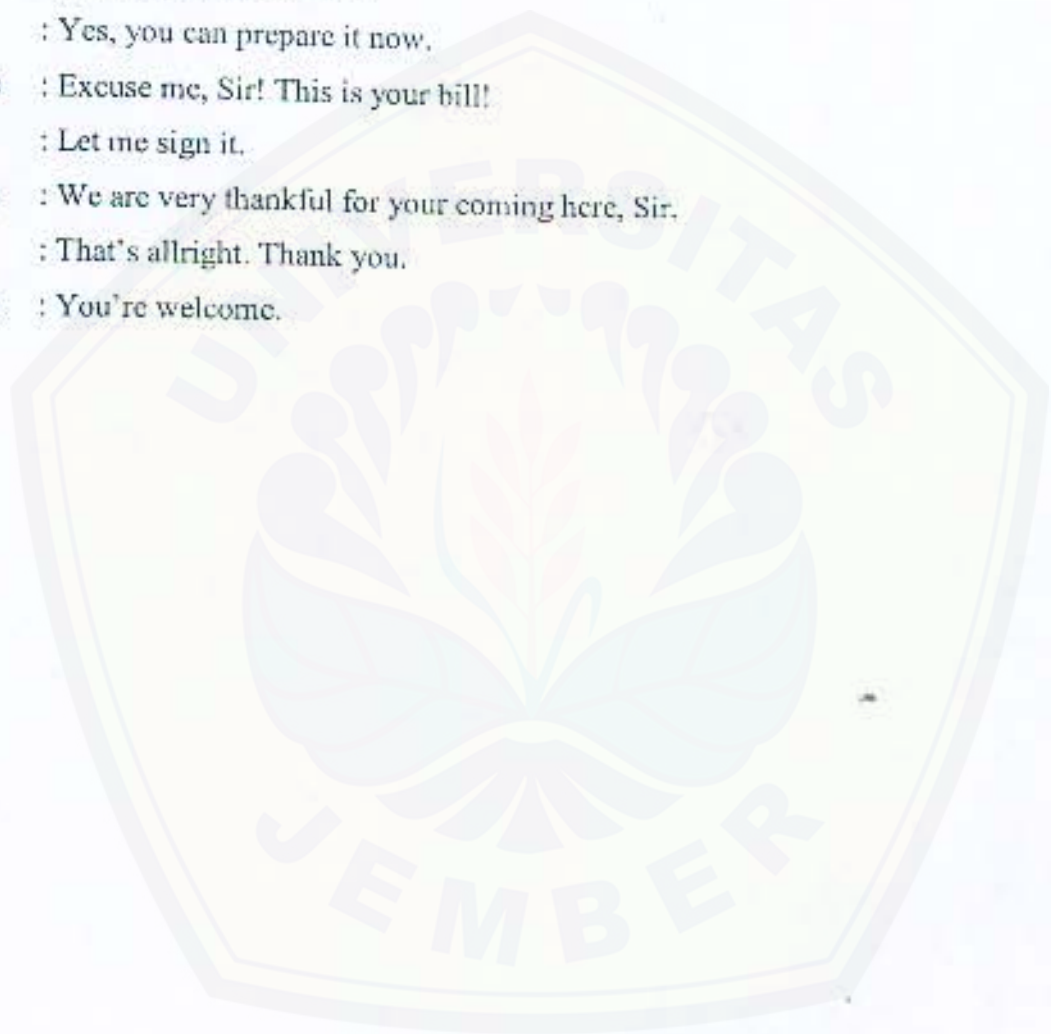
Waitress : Excuse me, Sir! This is your bill!

Guest : Let me sign it.

Waitress : We are very thankful for your coming here, Sir.

Guest : That's alright. Thank you.

Waitress : You're welcome.





# DINASTY



# DINNING ROOM

PANORAMA HOTEL & RESORT  
Jalan KH. Agus Salim 28, Jember  
Phone : (0331) - 333666 Fax : (0331) - 337712  
Website : [www.panoramajember.com](http://www.panoramajember.com)  
Email : [panoramahotel\\_jbr@yahoo.com](mailto:panoramahotel_jbr@yahoo.com)





# INDONESIAN FOOD

## SOUPS

Sayur Asem  
Rawon Daging  
Sop Buntut  
Sop Sayur Ayam  
Soto Ayam

## VEGETABLES

Pecel Sayur Komplit  
Gado – Gado  
Urap – Urap Sayur  
Plecing Kangkung  
Tumis Kangkung  
Lalapan & Sambel

## RICE, NOODLE, & EGG

Nasi Goreng Jawa  
Bakmie Goreng Jawa  
Tempe / Tahu Goreng  
Telor Mata Sapi / Rebus

## MEAT & POULTRY

Daging Bumbu Bali  
Tongseng Sapi / Kambing  
Ayam Goreng Kampung  
Ayam Goreng Kalasan 1/2 Ekor  
Ayam Goreng Kalasan 1 Ekor

## FISH

Gurami Goreng Sambel Kecap  
Gurami Bakar





## EUROPEAN FOOD

### SOUPS

Potato & Leek Soup  
Tomato Cream Soup

### MEAT & POULTRY

Chicken Steak Mushroom Sauce  
Tenderloin Steak Mushroom Sauce  
Tenderloin Steak Black Pepper Sc

### FISH

Red Snaper Muniere Sauce

### PASTA

Spaghetty Bologniase  
Spaghetty Napolitana  
Spaghetty Marinara

### SANDWICHES

Club Sandwich  
Chicken Sandwich  
Beef Sandwich  
Egg Sandwich



## ORIENTAL SPECIAL

### SOUPS

- Soup Asparagus Kepiting
- Soup Asparagus Ayam
- Soup Jagung Kepiting
- Soup Jagung Ayam
- Soup Sipo Hisun
- Soup Sanhu

### MEAT & POULTRY

- Sapi Sauce Madu
- Koloke
- Baikut Sanghay
- Ayam Goreng Mentega
- Ayam Goreng Sauce Inggris
- Ayam Hongkong

### SEAFOOD

- Udang Sauce Inggris
- Udang Gandum
- Udang Goreng Mentega

### VEGETABLE

- Angsio Tahu Jepang
- Cha Sawi Sendok Bawang Putih
- Brokoli Bawang Putih
- Brokoli Sapi
- Brokoli Ayam
- Brokoli Sauce Tiram
- Buncis Sze Chuan



## RICES & NOODLES

Nasi Goreng Ayam  
Nasi Goreng Yang Chow  
Nasi Goreng Udang  
Nasi Goreng Seafood  
Nasi Goreng Ikan Asin  
Nasi Ayam  
Mie Goreng  
Mie Goreng seafood  
Mie Goreng Istimewa  
Mie Goreng Ala Hongkong  
Tamie Goreng Seafood  
Hau Yu Mie  
Miesua Goreng  
Miesua Kuah  
Kwe Tiau Goreng  
Kwe Tiau Siram Sapi  
Kwe Tiau Siram Ayam  
Bihun Goreng  
Bihun Goreng Special  
Bihun Goreng Seafood  
I Fu Mie





# SNACK & DESSERT

## SNACKS

Pisang Goreng Keju / Coklat  
Kentang Goreng  
Roti Bakar  
Lumpia Udang  
Tahu Berontak

## DESSERT

Buah Campur  
Es Kelapa Muda  
Es Campur  
Es Dawet



## BEVERAGES

### JUICES

Orange Juice  
Melon Juice  
Watermelon Juice  
Tomato Juices  
Papaya Juice

### SOFT DRINKS

Teh Bottle  
Sprite Bottle  
Coca Cola Bottle  
Fruit Tea Bottle  
My Tea Bottle  
Z Porto Bottle  
Kratindaeng / M 150  
Fanta Strawberry Bottle  
Pocari Sweat Can  
YOU c1000  
Green Sands Bottle  
Hot Tea  
Ice Tea  
Ice / Hot Coffee  
Ice / Hot Chocolate  
Capucino  
Soda Gembira  
STMJ (Susu Telor Madu Jahe)

### BEERS

Beer Bintang L  
Beer Bintang S  
Guinnes Stout L  
Guinnes Stout S



Hotel & Restoran


**PANORAMA**

Jl. KH. Agus Salim 28 Jember

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

RESTAURANT

0003264

NO	DATE	WAITER WAITRES	TABLE NUMBER	No. of PERSON	CHECK NUMBER
					
NAMA : P. HARTONO					ROOM NO.
SIGNATURE:					



Tgl.	Nomor Meja	Nama Waiter	Jam
7/5	701		

**CAPTAIN ORDER**

Banyaknya	Jenis Pesanan

**Nº 001048**





Name		Room No.		Room type	Segment
Home Address				Rate	
Nationality	Place / Date of birth	Profession		Arrival	
Passport Number / Place & date of issue (KTP/ID)				Departure	
Transit ( )	Tourist ( )	Visit ( )	Business ( )	Stay ( )	Confirmation No.
<p>Penyimpanan barang-barang berharga di kamar bukan tanggung jawab Hotel                  Deposit boxes are available free of charge at front office cashier                  Hotel will not hold responsible for any valuables left by the guest in their rooms</p>				No. of Guest Clerk	
				Coming from	
Payment Method	Deposit	C. Card	Cash	To Company	Voucher
Group No. & Name				Going to	
Company account to				Special Requirement	
Company Charges					
<p>Saya menyetujui biaya yang timbul selama saya tinggal menjadi tanggung jawab saya dan akan dibayarkan sebelum jam keberangkatan                  I agree to pay all costs made by me during my stay in the hotel, upon departure</p>				CHECK OUT TIME	
				Signature	



### CONFIRMATION LETTER

Day / Date : Tuesday March 9, 2006  
Reserv. No. :  
From : Hartono Hadi E  
Page (s) : One (1)

To : Ibu. Lisa  
Address : Panorama T & T Jkt  
Phone : 021 - 631.4980/6322156  
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,

Hartono Hadi Erwanto  
General Manager

Guest signature,



Ms. Lisa