



FOOD & BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT

Mata Kuliah Pengantar Akomodasi Pariwisata

Dosen : Yustisia Pasfatima Mbulu, SST.Par., M.Si

Prodi : S1 Pariwisata

Fakultas : Pariwisata



SALAM PANCASILA





POKOK BAHASAN

1

**FOOD & BEVERAGE SERVICE
DEPARTMENT**

PENGERTIAN & FUNGSI FOOD & BEVERAGE SERVICE



- Food & Beverage Department merupakan salah satu department yang ada di hotel.
- Department ini termasuk department yang sangat penting sebab dapat menghasilkan atau mendatangkan keuntungan.
- Tamu yang tinggal di hotel tidak saja memerlukan tempat tidur (kamar) tetapi juga memerlukan makanan dan minuman yang akan dilayani oleh bagian tata hidangan atau F&B Service.



PENGERTIAN & FUNGSI FOOD & BEVERAGE SERVICE

- Yang dimaksud dengan tata hidangan adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu baik di hotel maupun diluar hotel.
- Penyajian makanan dan minuman di hotel mencakup di restoran, bar, banguet dan room service.
- Sedangkan diluar hotel misalnya menyediakan makanan Cattering untuk sekolah, rumah sakit, atau tamu yang ingin menikmati makanannya di luar hotel.



PENGERTIAN & FUNGSI FOOD & BEVERAGE SERVICE

Pada dasarnya seksi-seksi itu terdiri dari:

1. **Restoran**, adalah suatu ruangan atau tempat dimana tamu dapat membeli dan menikmati makanan dan minuman atau merupakan suatu seksi untuk menyiapkan makan dan minum bagi tamu yang memerlukannya. Pada hotel besar biasanya terdapat lebih dari satu restoran.
2. **Bar**, adalah suatu tempat yang dikelola secara komersil yang menyiapkan dan menjual minuman, baik yang mengandung alcohol maupun tidak mengandung alcohol bagi tamu.
3. **Room Service**, adalah bagian dari F&B service terdapat di hotel yang bertugas dan bertanggung jawab dalam pelayanan, makanan dan minuman.
4. **Banquet**, adalah bagian dari F&B service yang melayani dan bertanggung jawab dalam penjualan makanan dan minuman pada kegiatan khusus di luar restoran (Special Event) setelah terjadi kesepakatan Bersama. Kegiatan ini bisa di dalam menunjang kelancaran pelayanan kepada tamu.
5. **Steward**, adalah bagian dari F& B service, yang bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan dan penyimpanan peralatan pada F&B Department dalam menunjang kelancaran pelayanan kepada tamu.



FUNGSI F&B SERVICE

- **Ada beberapa fungsi F&B Service yaitu:**
 1. Melayani makanan dan minuman. Pelayanan ini dapat dilakukan di restoran, bar, kamar tamu, dan di luar hotel (Cattering).
 2. Mendatangkan dan meningkatkan keuntungan bagi pihak manajemen
 3. Memelihara kebersihan dan keutuhan peralatan di F&B; yang dilakukan oleh seksi Steaward.
 4. Memberikan pelayanan dan menjaga hubungan yang baik dan harmonis kepada semua tamu yang datang kehotel.



JENIS-JENIS RESTORAN

Pada hotel besar terdapat lebih dari satu restoran, bahkan bisa mencapai 5-10 buah. Tetapi kalau kita kelompokkan akan dapat dibagi menjadi 2 yaitu:

- 1. Restoran formal/dining room** adalah sebuah restoran yang berpenampilan mewah, dengan pelayanan khusus dan harga makanan yang mahal. Disamping itu menu yang dihidangkannya akan dipilih, tamu yang datang kesana adalah orang-orang yang menggunakan pakaian lengkap (full dress).
- 2. Restoran sederhana/unformal** adalah restoran yang penampilannya sederhana dan mengutamakan pelayanan yang cepat (quick service)



RESTORAN FORMAL /DINING ROOM

- **Ciri-ciri dining room service:**
 1. Penampilan restoran kelihatan mewah
 2. Terdapat alat-alat yang berkualitas baik dan indah
 3. Service yang digunakan adalah *French Service* dan *Russian Service*.
 4. Menu yang disajikan adalah menu pilihan
 5. Kemampuan waiter harus baik
 6. Tamu pilihan dan pakaian lengkap
 7. Waktu buka lebih banyak untuk dinner
 8. Entertainment/music yang sendu dan apik



RESTORAN SEDERHANA/ UNFORMAL

- a. **Coffee Shop**, adalah suatu restoran yang pada umumnya terdapat dalam hotel dengan menghadirkan makanan internasional dan menggunakan pelayanan cepat. Restoran ini akan dibuka 24 jam, sekil-kecilnya hotel, harus memiliki coffee Shop/restoran yang beroperasi 24 jam untuk melayani tamu.
- b. **Cafeteria atau Café**, adalah restoran kecil yang menghadirkan makanan ringan seperti cake (kue-kue), kopi, teh dan makanan terbatas.
- c. **Canteen**, adalah restoran kecil dan tidak formal yang terdapat di sekolah, kantor, yang dipergunakan untuk makan dan beristirahat oleh para karyawan dan mahasiswa.

RESTORAN SEDERHANA/ UNFORMAL



- **Night Club/ Supper Club**, adalah sebuah restoran yang dibuka di malam hari, yaitu di atas jam 23.00 dengan menggunakan pelayanan yang mewah dan dekorasi yang megah.
- **Speciality Restoran**, adalah restoran yang dapat dilihat dari makanannya yang dihidangkan, dekorasi yang digunakan, waktu buka, dan jenis pelayanan yang digunakan:

Contoh : Chinese Restoran, Seafood Restoran, dll

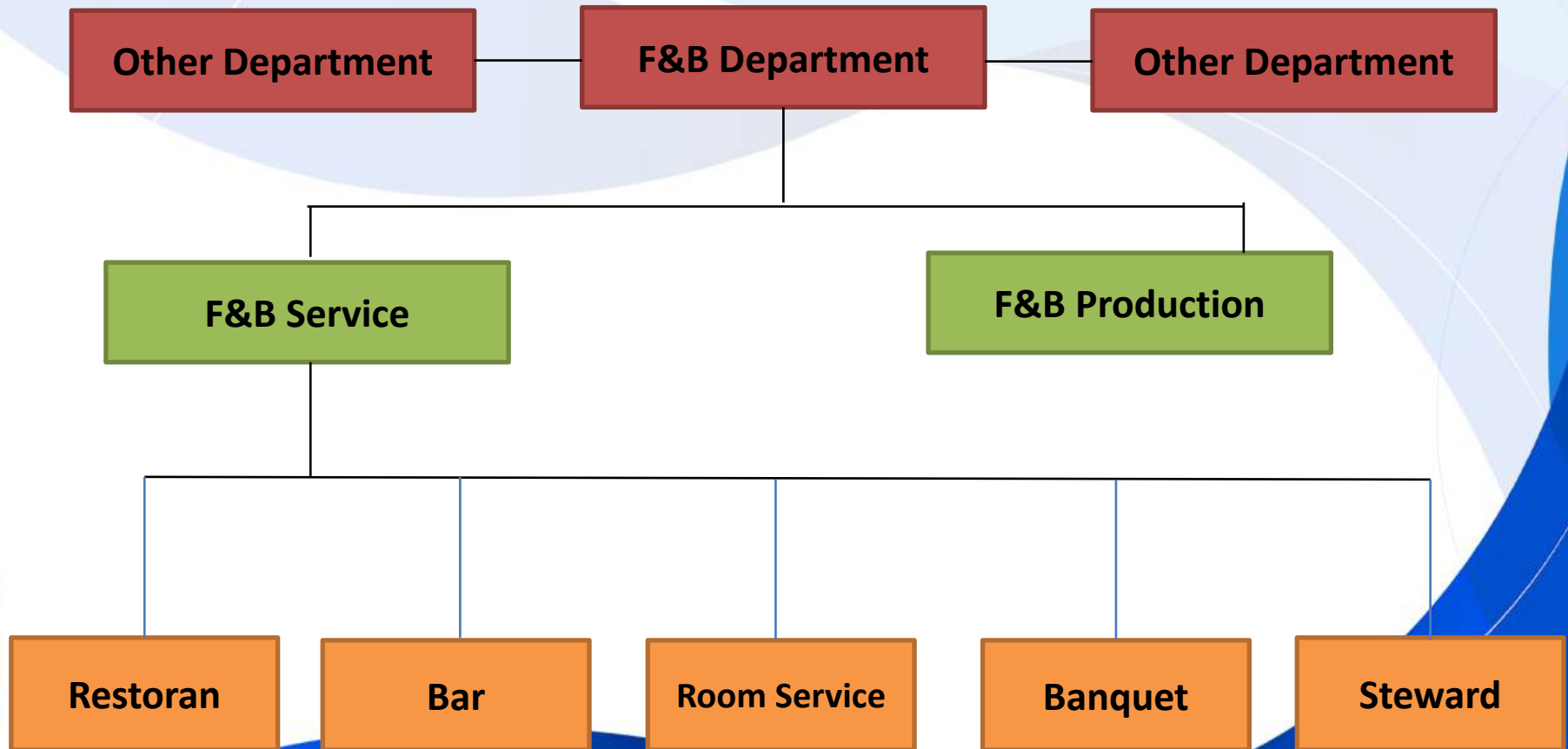


STRUKTUR ORGANISASI RESTORAN

- Struktur organisasi pada setiap hotel berbeda-beda. Besar kecilnya struktur organisasi ini ditentukan oleh beberapa faktor berikut:
 1. Besar kecilnya hotel/bintang hotel
 2. Besar kecilnya restoran
 3. Jumlah karyawan
 4. Kebutuhan atau kebijakan manajemen



STRUKTUR ORGANISASI F&B SERVICE





STRUKTUR ORGANISASI RESTORAN





HUBUNGAN F&B SERVICE DENGAN DEPARTMENT LAIN

Front Office Department:

- a) FO akan menginformasikan kepada semua departemen tentang jumlah tamu yang tinggal di hotel, tamu yang akan datang (check in), tamu yang keluar (check out), dan tamu penting (VIP) sehingga F&B dapat menggunakan informasi tersebut sebagai pedoman dalam operasional.
- b) FO akan menjual produk F&B (Food, Beverage, dan Service) kepada tamu yang datang
- c) F&B akan menyiapkan welcome drink kepada tamu yang baru check in.



HUBUNGAN F&B SERVICE DENGAN DEPARTMENT LAIN

- **Housekeeping Department**

- a) Housekeeping akan menyipakan linen-linen (table clouth, napkin, skirting) yang diperlukan oleh F&B Service.
- b) Housekeeping membersihkan area F&B service.
- c) Housekeeping menyiapkan Vas Flowers yang diperlukan F&B Service.
- d) Menyiapkan menu yang ada dikamar tamu (room service menu)



HUBUNGAN F&B SERVICE DENGAN DEPARTMENT LAIN

- **Accounting Department**

- a) Accounting akan menyiapkan chassier
- b) Accounting akan membeli dan menyiapkan besarnya biaya yang diperlukan di F&B baik besarnya biaya makanan maupun minuman.



ROOM SERVICE



ITEM	Description	Price
SALAD	SAMBAKITO LADA PANCAKUKUR with choice of sauce Spaghetti with Fricassee dengan Pilihan Saus *Rp 55.000 *Mediterranean Sauce / Smoked Beef / Antipasto with Chopped Cheese / Swiss Dressing dengan pilihan dressing dengan Dada Terndat *Mediterranean Sauce / Smoked Beef / Antipasto / Swiss Sausel / Pepper *Cherrytomato Sauce / Creamy / Smoked Beef / Smoked / Swiss Ache / Grilled Ache	
BREAKFAST	Statenow Hamburger Burger Ayam with Meat Burger / Beef / Bacon, Egg, Cheese and Vegetable served with french fries. Hot Burger dengan daging Burger dan sayuran dengan french dressing *Rp 20.000 *Club Sandwich Triple of Toast with Cheese, Tomato, Lettuce, Egg, Chicken and served with french fries *Rp 30.000 *Pepi hot, Hot beef dengan Potatoes, Tuna, Shrimp, Tahu dan Ayam disajikan dengan french dressing	
SENI	Flaming Burger Traditional barman style or grilled with cheese and sauce Panggang goreng traditional disajikan dengan ayam dan saus *Rp 20.000 *Pepi Bakar Ajaib Fried Fried Fricassee Cassava served with Cheddar sauce and Grated Cheddar Cheese *Rp 25.000 *Pepi Bakar dengan saus pilihan dan ayam	
	Wings Sate additional peanut filling stuffed rice served with sweet hot ginger oil *Rp 28.000 *Honey Ache Sate Sardinia Ayampancing	
ICE	Pizza with Assorted *Rp 60.000 *Seafood Paprikas, Quatro Regional, Fungo Parmigian, Margherita, Dusen Under	
FALCIFORME	Selendang Tumpang Homemade Ase Strawberry Surtis *Rp 32.500 *Caramelized dan Soup Ase Strawberry *Hot Juice *Homemade Mison, Wiser Mison, Pepsi or Misa Juice *Rp 35.000 *Mango, Avocado, Soursoy, Dragonfruit, Guava, Banana, Tomato *Rp 32.500 *AC	
PANG	PANG (1) *Rp 60.000 PANG (2) *Rp 40.000 PANG (3) *Rp 60.000	

*Harga belum termasuk 23% pajak pemertaan dan jasa pelayanan
Dipastikan tersedia 24 jam, weekdays 09.00-20.00 dan weekend 24/7



ROOM SERVICE

- Ketika berada di hotel, tamu tidak saja dapat menikmati makanan di restoran, tetapi juga dapat menikmatinya di kamar. Bagi tamu yang ingin menikmati makanan kamarnya, maka akan dilayani oleh room service.
- **Room Service** adalah bagian dari F&B service yang bertugas/memiliki tanggung jawab dalam melayani makanan dan minuman di kamar tamu. Posisi room service tersebut akan dapat memberikan masukan keuntungan kepada pihak hotel.



ROOM SERVICE

- Room service section di hotel dibuka dalam waktu 24 jam setiap hari, sehingga diharapkan dapat melayani tamu yang membutuhkan pelayanan makanan dan minuman ke kamar tamu secara maksimal.
- Pelayanan ini dapat dilakukan dengan menggunakan tray atau menggunakan trolley.
- Tingkat kesibukan yang paling tinggi adalah pada saat melayani tamu breakfast.
- Selain melayani makan dan minum, room service juga melayani fruit basket yang diletakkan dikamar-kamar tamu.
- Fruit basket ini berfungsi sebagai pelengkap kamar untuk menjaga kepuasan tamu di hotel.

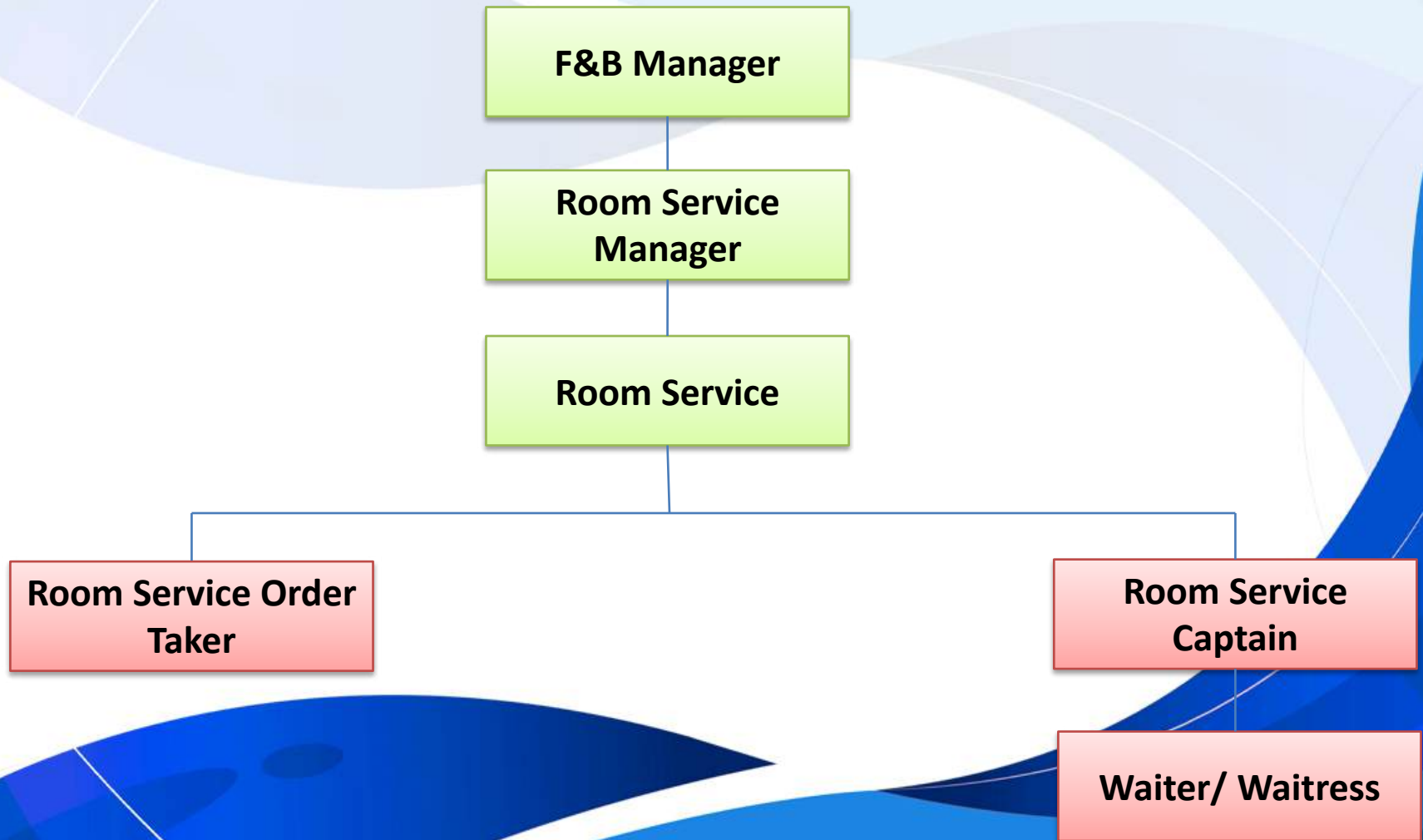


ROOM SERVICE

- Di hotel besar Room Service dapat berdiri sendiri. Artinya Room Service tersebut memiliki kantor/ station yang terdapat pimpinan staf dan peralatan.
- Sedangkan pada hotel kecil, room bisa dirangkap oleh restoran, sehingga berada dibawah tanggung jawab restaurant manager, sehingga struktur organisasinya akan lebih sederhana.



STRUKTUR ORGANISASI ROOM SERVICE





ROOM SERVICE MENU

- Dalam room service terdapat dua jenis menu, yaitu door knob menu dan complete menu.

a) Door Knob Menu/ Breakfast Menu

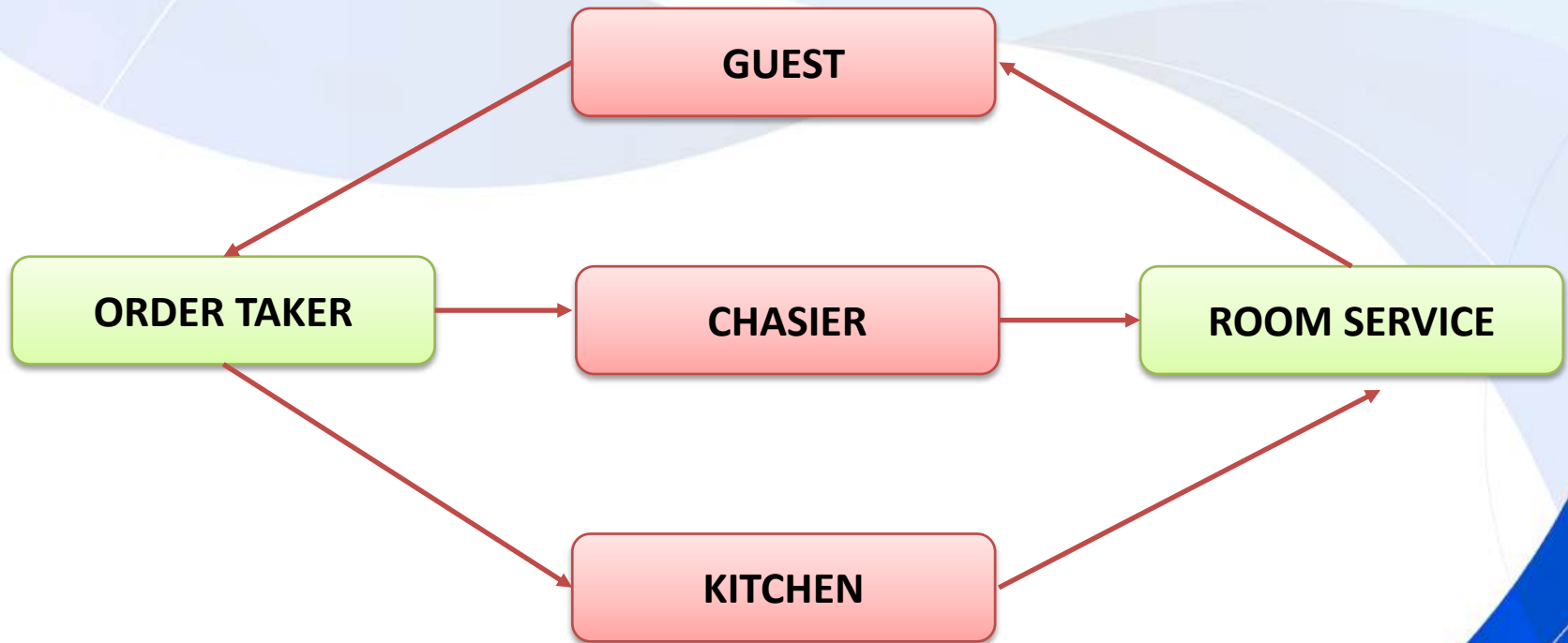
Adalah sebuah menu yang terdapat di room service yang didalamnya mencantumkan berbagai jenis breakfast (makanan pagi) dan akan digantung diluar handle (gagang) pintu kamar tamu setelah di isi.

b) Complete Menu

Adalah sebuah menu yang terdapat didalam room service dimana di dalamnya tercantum susunan makanan secara lengkap dari breakfast, lunch, dinner, dan supper serta berbagai jenis minuman.



PROSEDUR PELAYANAN PADA ROOM SERVICE





BANQUET

- **Banquet** berasal dari Bahasa perancis yaitu banch yang dalam Bahasa Inggris bench yang berarti bangku panjang.
- Dalam bidang restoran, banquet berarti sekumpulan orang yang berada dalam suatu ruangan tertentu (private room) yang bertujuan untuk menikmati makanan dan minuman dalam rangka merayakan perayaan tertentu dan diatur dalam suatu tempat duduk tertentu.
- Kalau disederhanakan, banquet adalah suatu kegiatan pesta yang dilakukan oleh sekelompok orang yang terorganisasi.



BANQUET

- Kegiatan di banquet dapat terjadi/ terlaksana apabila ada pesanan dan kesepakatan yang terjadi antara pihak pemesan (tamu) dengan pihak hotel/ banquet sebagai penyelenggara.
- Kesepakatan tersebut meliputi:
 1. Tanggal penyelenggaraan
 2. Menu
 3. Tempat
 4. Waktu
 5. Harga
 6. Jumlah tamu / pax
 7. Pesanan khusus/ special order

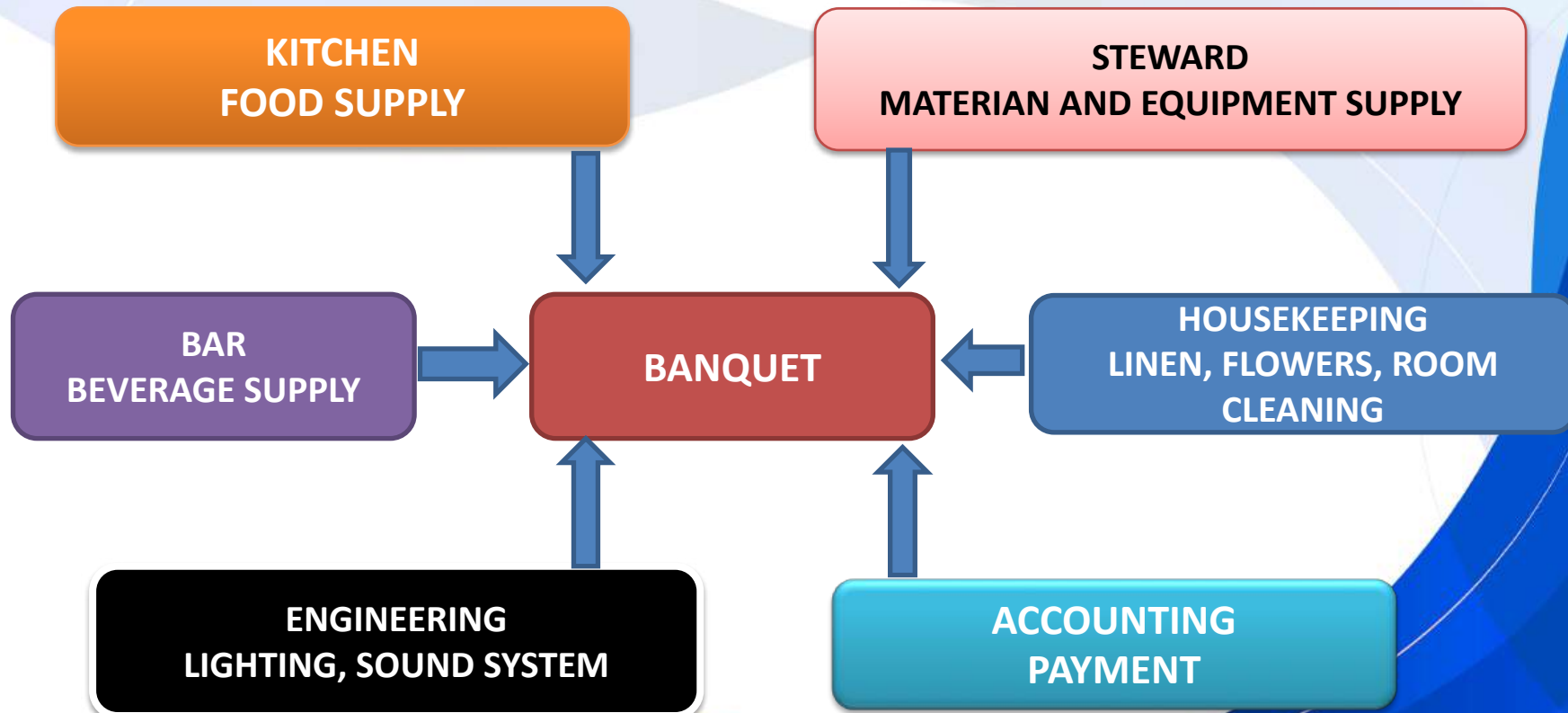


BANQUET

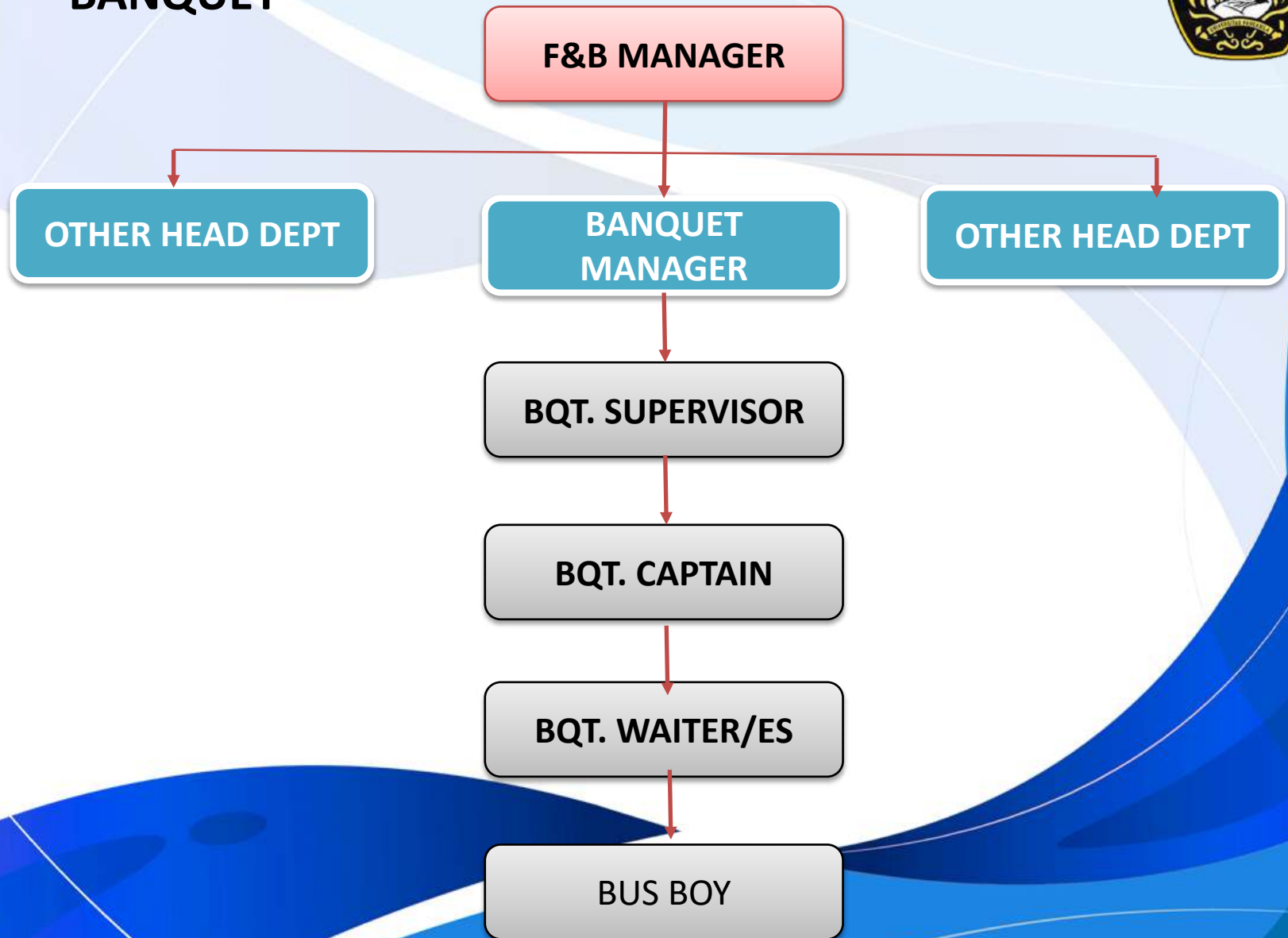
- Kesepakatan tersebut diatas akan ditulis dalam sebuah surat perjanjian yang disebut dengan confirmation letter.
- Surat ini berisi nama tamu, jumlah tamu, jenis hidangannya, harga, dan adanya pesanan khusus. Dari surat perjanjian itu akan dibuat Banquet Event Order yaitu suatu pemesanan pekerjaan yang dilakukan oleh bagian banquet kepada semua seksi yang terlibat dihotel.



HUBUNGAN KERJASAMA BANQUET DENGAN DEPARTMENT LAIN



STRUKTUR ORGANISASI BANQUET





SEJARAH, PENGERTIAN, DAN FUNGSI MENU

- **Menu** berasal dari Bahasa perancis “Le Menu” yang berarti daftar makanan yang disajikan kepada tamu diruang makan.
- Menu merupakan pedoman bagi orang yang menyiapkan makanan/hidangan dan merupakan penuntun bagi mereka yang menikmatinya.
- Dengan mengetahui menu, maka akan tergambar apa dan bagaimana makanan tersebut dibuat.
- Menurut Pellapart, seorang ahli gastronomi yang sangat terkenal, perkataan menu dikenal untuk pertama kalinya pada tahun 1541, ketika Duke of Brunsick menuliskan segala sesuatu yang akan dihidangkan dalam sebuah pesta yang dilaksanakannya.



PENGERTIAN MENU

- Istilah menu mempunyai dua arti yang berbeda:
 - a) Menu berarti daftar makanan yang dihubungkan dengan kartu, kertas, atau media lainnya yang di dalamnya mencantumkan berbagai macam jenis makanan.
 - b) Menu juga berarti jenis hidangan/makanan yang tersedia untuk tamu.

Jadi yang dimaksud dengan menu disini adalah daftar makanan yang disediakan kepada tamu untuk memudahkan tamu dalam berkomunikasi dan memilih makanan yang dipesannya .



PENGERTIAN MENU

- Di hotel yang bertugas menyusun menu adalah:
 - a) Kepala dapur (chef de Cuisine)
 - b) Restoran / F&B manager
 - c) General Manager



FUNGSI MENU

1. Fungsi menu bagi perusahaan adalah:
 - a) Sebagai media komunikasi antara pihak tamu dengan pihak perusahaan dengan mencantumkan nama makanan dengan jelas dan menggunakan Bahasa yang mudah dimengerti oleh tamu.
 - b) Sebagai media promosi, dengan mencantumkan:
 - Semua fasilitas yang ada di hotel
 - Makanan daerah yang menjadi favorit dan spesial
 - Mempromosikan perusahaan luar, seperti produk-produk bir, rokok, dll



FUNGSI MENU

2. Fungsi menu sebagai pedoman kerja bagi:

a. Dapur

- Menentukan bahan makanan yang diperlukan
- Menentukan jumlah alat
- Menentukan jumlah personalia

Bagi restoran dalam menentukan table set-up

- Menentukan jumlah dan jenis alat makan (Cutleries)
- Menentukan jumlah personalia

Bagi steward dalam menyiapkan alat-alat yang diperlukan



FUNGSI MENU

b. Tamu

- Sebagai alat atau media penuntun dalam menentukan pilihan
- Sebagai pedoman dalam mengukur kemampuan untuk membeli makanan



JENIS MENU

- Jenis menu adalah jenis hidangan yang ditawarkan kepada tamu yang datang, baik yang datang perorangan maupun yang datang secara rombongan (bergroup).
- Menu dapat diklasifikasikan menjadi:
 - a. Ala Carte Menu
 - b. Table D'hote Menu
 - c. Special Party Menu



Ala Carte Menu

Ala Carte Menu adalah suatu daftar makanan dimana untuk masing-masing makanan tersebut tercantum harga sendiri-sendiri. Artinya, tamu memiliki kesempatan untuk memilih makanan sesuai dengan selera dan kemampuan untuk membayar.

Contoh:

Avocado Shrimp	Rp. 15.000,-
Choice of Simple or Mixed Salad	Rp. 5.000,-
Assorted Cold Cuts.	Rp. 9.000,-
Cold Roast Chicken Argenteuil	Rp. 17.000,-
From The Soup Kettle.	Rp. 8.000,-
European Favorites.	Rp. 15.000,-
Pork Cutlet Napolitaine	Rp. 12.000,-



Table D'hote Menu

Table D'hote Menu adalah daftar makanan yang membentuk atau tersusun dalam satu set makanan dengan satu harga yang pasti.

- Contoh:
Lumpia Asem Manis
*
Soto Ayam Madura
*
Ayam Kalasan
Nasi Putih
Sayur Kacang
*
Buah Segar

Rp. 20.000,-



REFERENSI

- Food & Beverage Service Operational Job Preparation; Pengarang I Gede Agus Mertayasa

TERIMA KASIH



KAMPUS PROGRAM DIPLOMA (D3), SARJANA (S1) & PROFESI :
Srengseng Sawah, Jagakarsa Jakarta Selatan
Telp. 021 - 7270086 ext. 123, 126, 139 / 7270130 / 7874344
Fax. 021 7271868 / 78880305
Email. humas@univpancasila.ac.id

SEKOLAH PASCASARJANA (S2) & (S3) :
Jalan Borobudur No.7. Jakarta Pusat

www.univpancasila.ac.id