

## ABSTRAK

Hotel merupakan salah satu hal yang sangat dibutuhkan oleh wisatawan dalam melakukan perjalanan pariwisata. Hotel tidak hanya memberikan fasilitas penginapan, tetapi juga memberikan jasa akomodasi seperti makanan dan minuman, bahkan juga menunjang fasilitas lain disamping fasilitas tersebut. *Food and Beverage department* adalah salah satu departemen di hotel yang bertanggung jawab untuk menyediakan makanan dan minuman bagi para tamu di hotel. *Food dan Beverage Department* sendiri dibagi menjadi 2 bagian yaitu *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*. Sedangkan di dalam *food and beverage department* itu sendiri terdapat restoran yaitu *Rock & Sugar Coffee and Bistro* adalah *restaurant* yang disediakan bagi tamu selama 24 jam. *Restaurant* ini menjual makanan yang bergaya *indonesian food*, *western food* dan berbagai pormo. Namun terkadang pada saat oprasional kita kekurangan *cutleries* seperti *dinner fork* atau *dinner spoon*, karena setelah ter *set-up* hanya tersisa sedikit dan hal ini berdampak besar akan peran *waiter* dan *waitress* dalam memberikan pelayanan. Adapun *preparation* yang dilakukan oleh *waiter / waitress* pada saat oprasional. *Polishing*, melengkapi *buffet* seperti (*chinaware, glassware, silverware*), melengkapi *cutleries* yang berada di *side stand*, dan memeriksa kelengkapan *cutleries* yang berada di meja. Apabila semua *preparation* telah lengkap ini akan memudahkan *waiter* dan *waitress* dalam memberikan pelayanan pada tamu ketika oprasional. Dengan demikian skala *complain* akan mengecil dan kemungkinan tamu datang untuk berkunjung kembali.

Kata Kunci : Hotel, *Food and Beverage Department*,

## **ABSTRACT**

*Hotel is one of the things that are needed by passengers in tourism travel. The hotel not only provides facilities, but also provides other facilities. The Food and Beverage Department is one of the department's hotels responsible for providing food and beverage for guests at the hotel. Food and Beverage Department itself is divided into 2 parts namely Food and Drink and Food and Beverage Products. While in the food and beverage department itself there is a restaurant that is Rock & Sugar Coffee and Bistro is a restaurant available for guests for 24 hours. This restaurant sells trendy food indonesian food, western food and various pormo. At the same time we lacked dinner like a dinner fork or dinner, because after the set only ate a little and this is great will the role of waiters and servants in providing services. The preparations made by the waiter / waitress at the time oprasional. Polishing, such as a buffet (chinaware, glass, silver), a versatile cutters on the side stand, and check the completeness on the table. As long as all arrangements are available to waiters and servants in providing services to operational compilations. Thus the scale of complaining will shrink and the possibility of guests coming to visit again.*

*Keywords: Hotel, Food and Beverage Department,*