

# PRINSIP DASAR F & B SERVICE

PENULIS:

I GUSTI NYOMAN WIANTARA  
IDA AYU PUTU SULASTRI



# **PRINSIP DASAR F & B SERVICE**

**Penulis**

**I Gusti Nyoman Wiantara  
Ida Ayu Putu Sulastri**

**PENERBIT:**



UU No 28 tahun 2014 tentang Hak Cipta  
Pasal 113

- 1) Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 100.000.000 (seratus juta rupiah).
- 2) Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
- 3) Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf e, dan/atau huruf g untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).
- 4) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang dilakukan dalam bentuk pembajakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 4.000.000.000,00 (empat miliar rupiah).

# PRINSIP DASAR F & B SERVICE

**Penulis**  
**I Gusti Nyoman Wiantara**  
**Ida Ayu Putu Sulastri**

Desain Cover:  
**Sulaiman**

Tata Letak:  
**Sulaiman**

ISBN:  
-

Cetakan Pertama:  
**Mei, 2024**

Hak Cipta 2024, Pada Penulis

---

Hak Cipta Dilindungi Oleh Undang-Undang

**Copyright © 2024**  
**by HADLA Media Informasi**  
All Right Reserved

Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari Penerbit

**PENERBIT:**



Website: [www.media.hadlacorp.com](http://www.media.hadlacorp.com)

## PRAKATA

Puji Puji dan syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyng Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat-Nya lah buku Professional Waiter akhirnya dapat penulis selesaikan, walaupun penulis menyadari buku ini masih belum sempurna ditinjau dari berbagai hal akibat keterbatasan penulis.

Terbitnya buku ini merupakan respon kebutuhan masyarakat eksternal baik guru, instruktur maupun dosen yang mengampu mata kuliah dan atau mata pelajaran yang terkait dengan materi Tata Hidang termasuk pula para praktisi perhotelan khususnya bidang tata Hidang. yang merasa kesulitan mendapatkan referensi tentang materi F & B Service sebagai salah satu referensi saat mahasiswa membuat Laporan Tugas Akhir (LTA), Skripsi, materi ajar atau tujuan lainnya.

Akhirnya penulis berharap semoga buku ini dapat melengkapi refrensi yang dibutuhkan oleh para pihak yang membutuhkannya. Saran dan kritik dari para pembaca untuk penyempurnaan buku ini pada penerbitan selanjutnya tetap penulis harapkan. Terima kasih

Badung, Mei 2024

Penyusun

## DAFTAR ISI

<b>Prakata .....</b>	<b>iv</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Capaian pembelajaran:.....	1
B. Pendahuluan.....	1
C. Departemen Di Hotel .....	2
D. Food & Beverage Department .....	3
E. Tugas Pokok FB Department .....	3
F. Food & Beverage Service.....	3
G. Struktur Organisasi F&B Service .....	4
H. Tugas Mandiri:.....	21
I. Catatan Penting Bab Ini: .....	22
<b>BAB II RESTAURANT .....</b>	<b>23</b>
A. Capaian Pembelajaran .....	23
B. Definisi Restaurant.....	23
C. Sejarah Restaurant .....	24
D. Jenis- jenis restaurant.....	26
E. Restaurant Yang Ada Di Indonesia.....	29
F. Struktur Organisasi Restaurant.....	34
G. Tugas dan tanggung jawab masing-masing jabatan .....	36
H. Pengertian Pramusaji. ....	40
I. Syarat utama seorang pramusaji.....	43
J. Standard Penampilan Waiter/waitress .....	44

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Capaian Pembelajaran:**

Pembaca memahami teori tentang hotel, termasuk di dalamnya departemen yang di dalam hotel terutama Food & Beverage Department, struktur organisasi dan pembagian tugas masing-masing jabatan di Food and Beverage Department.

### **B. Pendahuluan**

Secara umum telah diketahui bahwa hubungan industri perhotelan dengan pariwisata saling berkaitan sangat erat. Ini tak lepas dari fakta bahwa industri perhotelan menjadi salah satu tulang punggung yang mendukung pembangunan sektor pariwisata. Banyak sekali kontribusi industri perhotelan yang berimplikasi bagi perkembangan pariwisata. Suatu daerah tujuan wisata tentunya akan dikunjungi oleh wisatawan dan mereka tentu saja membutuhkan tempat menginap, maka disinilah peran hotel sangat penting sebagai salah satu jenis akomodasi bagi para wisatawan.

Tujuan wisatawan datang berkunjung pada suatu hotel di daerah tujuan wisata (DTW) bukanlah semata-mata untuk tidur atau beristirahat saja, namun dengan berbagai keperluan, misalnya mengikuti pertemuan, pameran, penelitian, mencari hiburan dan lain sebagainya. Industri pariwisata seperti hotel dan restoran akhir-akhir ini semakin berkembang yang menuntut adanya suatu penciptaan suasana yang nyaman dari berbagai aspek untuk diberikan atau

ditawarkan sebagai suatu produk kepada calon pelanggannya. Secara umum, produk yang dijual oleh pihak manajemen hotel terdiri dari dua produk utama yaitu produk nyata (Tangible Product) seperti kamar hotel, makanan dan minuman dan berbagai fasilitas hotel lainnya dan produk tidak nyata (Intangible Product) seperti kenyamanan, pelayanan, suasana dan lain sebagainya (Soekadijo, 1996:3).

Jika ditinjau dari definisinya maka dapat dikatakan bahwa hotel dalam operasionalnya akan melibatkan berbagai jenis departemen dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.

### **C. Departemen Di Hotel**

Pada dasarnya departemen-departemen yang ada dalam sebuah hotel dapat dikelompokkan menjadi dua kelompok utama yaitu:

#### **1. Departemen Pokok (Main Department)**

Adalah departemen-departemen yang pasti ada dalam setiap hotel, contohnya Front office Department, House keeping departemen dan Food & Beverage Department.

#### **2. Departemen Tambahan (Additional department)**

Adalah departemen-departemen dalam suatu hotel yang memiliki fungsi untuk memperkuat atau mendukung operasional departemen-departemen pokok.

Contohnya: Marketing, Engineering, accounting, laundry, gardener, security, Spa, Maintenance, dan departemen lainnya.

---

## DAFTAR PUSTAKA

- Marsum. 2000. Restoran dan Klasifikasi Restoran.
  - <https://kumparan.com/absal-bachtiar/sejarah-restoran-pertama-and-perkembangannya-dari-masa-ke-masa-1tXuk48jBcO/full>
  - <http://e-journal.uajy.ac.id/1642/3/2TA11640.pdf>
  - <https://www.arsitur.com/2015/10/klasifikasi-restoran-menurut-para-ahli.html>
  - <https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-ala-carte/>
  - <https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-table-dhote/>
  - <https://www.highstreet.co.id/id/artikel/mengenal-jenis-jenis-restoran-paling-populer-di-indonesia/>
  - <https://www.amesbostonhotel.com/struktur-organisasi-restoran/>
  - [https://mirror.unpad.ac.id/bse/Kurikulum\\_2006/12\\_SMK/kelas\\_12\\_smk\\_restoran\\_prihastuti.pdf](https://mirror.unpad.ac.id/bse/Kurikulum_2006/12_SMK/kelas_12_smk_restoran_prihastuti.pdf)
  - <https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-waiter-waitress/>
  - <https://familyformulablog.wordpress.com/2017/10/11/american-service/>
  - <https://www.bridestory.com/id/wiz-catering/projects/buku-menu-wiz-catering>
  - <https://id.pinterest.com/pin/328270260311871427/>
-

- <https://food.detik.com/info-kuliner/d-5729960/keren-kisah-4-anak-muda-belia-yang-sukses-buka-angkringan-perdapa>
  - <https://id.pinterest.com/kraus7134/service-styles/>
  - <https://foodiemoodiecrush.wordpress.com/2017/10/11/ala-carte-menu/>
  - <http://rejaboda16.blogspot.com/2015/02/tata-hidang-xi-table-setup.html>
  - <https://id.pinterest.com/pin/847591592342821473/>
  - [https://www.freepik.com/premium-vector/set-breakfast-menu-chalkboard\\_5471085.htm](https://www.freepik.com/premium-vector/set-breakfast-menu-chalkboard_5471085.htm)
  - <https://www.rocam.it/en/classic-design/perseo-a/perseo-75>
  - <https://jendela360.com/blog/best-fine-dining-jakarta/>
  - <https://adoc.pub/bab-ii-pemahaman-terhadap-restoran-aneka-bali-boga.html>
  - [http://3.bp.blogspot.com/-Bq-7in1bMB8/TkNdWQvtS5I/AAAAAAAAAP0/WcsHT\\_BLG2A/s1600/bar\\_glassware-chart.jpg](http://3.bp.blogspot.com/-Bq-7in1bMB8/TkNdWQvtS5I/AAAAAAAAAP0/WcsHT_BLG2A/s1600/bar_glassware-chart.jpg)
    - <https://www.turbosquid.com/3d-models/silver-holloware-set-44-model-1452986>
  - <https://food52.com/shop/products/1826-vintage-silver-plated-eclectic-flatware-sets-of-4>
  - <https://blog.elevenia.co.id/apa-itu-chinaware-chinaware-adalah/>
  - <https://kalteng.inews.id/berita/all-you-can-eat-di-balikpapan>
-

- <https://www.arsitur.com/2015/10/klasifikasi-restoran-menurut-para-ahli.html>
  - <https://familyformulablog.wordpress.com/2017/10/11/american-service/>
  - <https://www.fnbknowledge.com/2017/12/types-of-service-classification-of.html?m=1>
  - <https://www.johnnyskitchen.us/cooking-techniques/small-bites-xdd.html>
  - <https://www.ilmuperhotelan.my.id/2020/04/jenis-jenis-pelayanan-restoran-beserta.html>
  - <https://www.alamy.com/stock-photo-dining-accessories-for-eat-on-table-in-dining-room-at-restaurant-in-172371232.html>
  - <https://www.indiamart.com/proddetail/banquet-service-18143527097.html>
  - Roberto Oscar Vialli,  
[http://repository.uib.ac.id/685/4/S\\_Chapter%201\\_1343001\\_id.pdf](http://repository.uib.ac.id/685/4/S_Chapter%201_1343001_id.pdf)
  - Materismk,  
<https://www.materismk.my.id/2020/11/definisi-bar-sejarah-perkembangan-bar.html>
  - Mycrewbar,  
[http://mycrewbar.blogspot.com/2015/09/fungsi-bar\\_9.html](http://mycrewbar.blogspot.com/2015/09/fungsi-bar_9.html)
  - Ames Boston,  
<https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-bar/>
  - Ilmuperhotelan,
-

<https://www.ilmuperhotelan.my.id/2020/04/bagian-bagian-bar-beserta-lay-out.html>

- Ghani Ardinsyah,  
<https://id.scribd.com/document/400784407/1549711403471-makalah-Bar-Ghani-Ardinsyah>
- Bar thai crew,  
<https://barthaisite.wordpress.com/>
- Delifru Indonesia,  
<https://www.delifru.co.id/post/mengenal-teknik-mencampur-minuman>
- Nugraha, Riesky, Gustanto, Sujatmoko, Koko,  
<https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/18693>
- Suryadi sudirman,  
<https://suryadisudirman06.blogspot.com/2019/07/prosedur-pelayanan-makan-di-kamar-room.html>
- Mitasuryantini,  
<http://duniaboga-mitasuryantini.blogspot.com/2014/02/room-service.html>
- Id.scribd.com,  
<https://id.scribd.com/document/398768280/Teknik-Dasar-Penataan-Makan-Dan-Minuman-Pada-Tray-Dan-Trolley>

#### French Service

- Sumber : <https://www.fnbknowledge.com/2017/12/types-of-service-classification-of.html?m=1>

#### Russian Service

---

- Sumber : <https://www.johnnyskitchen.us/cooking-techniques/small-bites-xdd.html>

#### English Service

- Sumber : <https://www.ilmuperhotelan.my.id/2020/04/jenis-jenis-pelayanan- restoran-beserta.html>

#### Buffet Service

- Sumber : <https://id.pinterest.com/kraus7134/service-styles/>
  - Sumber : [https://www.tripadvisor.co.id/Restaurant\\_Review-g294305-d4167241-Reviews-Akun\\_Lounge\\_and\\_Bar-Santiago\\_Santiago\\_Metropolitan\\_Region.html](https://www.tripadvisor.co.id/Restaurant_Review-g294305-d4167241-Reviews-Akun_Lounge_and_Bar-Santiago_Santiago_Metropolitan_Region.html) dan <https://unsplash.com/s/photos/lounge-bar>
  - Sumber : <https://www.kibrispdr.org/dwn-4/bar-and-lounge.html> dan <https://m.made-in-china.com/product/L-Shaped-Restaurant-Reception-Counter-Modern-Acrylic-Mini-LED-Bar-Counter-for-Home-703849841.html>
-

## PROFIL PENULIS

### **Drs. I Gusti Nyoman Wiantara, M.M**



Penulis adalah dosen Universitas Triatma Mulya bertugas mengampu mata kuliah Manajemen Tata Hidang, manajemen Makanan dan Minuman serta mata kuliah FB Service Teori dan praktik. Menamatkan pendidikan S1 pada fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas Udayana-Bali tahun 1988, mengambil Diploma Perhotelan di salah satu Lembaga Pelatihan Perhotelan dan Pariwisata terkenal di Bali ,selanjutnya mendapatkan beasiswa S2 dari Yayasan Triatma Surya Jaya untuk menempuh Pendidikan S2 di sebuah universitas swasta di Surabaya.

Sejak tahun 1989 aktif mengajar di SMK Widhya Pura (sekarang SMK Harapan) Denpasar-Bali, sempat menjabat sebagai wakil kepala Sekolah bidang kurikulum dari tahun 1990-1997. Sejak tahun 1990 pula ia dipercaya sebagai instruktur teori dan praktik Food & Beverage Service di Pusat Pendidikan dan Latihan Pariwisata (PPLP) Dhyana Pura Denpasar sampai tahun 2007. Dibawah Yayasan Triatma Surya Jaya, ia pernah menjabat sebagai Wakil Direktur Mapindo, Pembantu Ketua STIE Triatma Mulya bidang Kemahasiswaan dan Kepala Bagian Penelitian STIPAR

Triatma Jaya. Di kampus STIPAR Triatma Jaya (sekarang telah menjadi Universitas Triatma Mulya (UNTRIM) ia beberapa kali menerima penghargaan sebagai Dosen terfavorit pilihan mahasiswa.

Sejak tahun 1999 ia juga aktif menjadi profesional motivator dan trainer terutama di hotel-hotel dan restoran di Bali dan luar Bali sampai saat ini. Sejak tahun 2006 ia mendapatkan sertifikat asesor kompetensi dari Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) Jakarta dan bergabung di LSP. PARINDO-Denpasar, dan sejak tahun 2007 telah mendapatkan predikat sebagai Master Asesor dari BNSP. Sampai saat ini ia juga aktif sebagai Auditor bidang Pariwisata dalam lingkup Hotel, restaurant & Villa bernaung di Lembaga Sertifikasi Usaha Pariwisata Bina Harapan Mulya (LSUP-BHM).

Dalam organisasi profesi, ia aktif sebagai anggota Ikatan Ahli Perhotelan Indonesia (IAPINDO), Perkumpulan Master Asesor Indonesia (PMAI) menjadi anggota merangkap dewan Pengarah pada Ikatan Asesor Profesional Indonesia (IASPRO) Bali. Ia juga aktif menulis buku pegangan mahasiswa sejak tahun 1992, dengan judul buku Tata Hidangan, Pengantar Room Service, Cruise Line Knowledge dan buku Dasar-Dasar Bartending & Mixology yang telah di revisi beberapa kali, untuk buku Dasar-Dasar Bartending & Mixology serta buku Cruise Line Knowledge telah ber-ISBN dan telah dipasarkan di beberapa toko buku terkenal di Indonesia juga telah dipasarkan secara on line. Tahun 1997 ia juga sempat ditugaskan dalam pertukaran dosen dengan Western Melbourne Of Tafe di Australia, dan tahun 2005 ditugaskan studi banding ke Das

Marinas Cavite di kota Manila Philipina yang dilanjutkan dengan tugas “live on Board di kapal Pesiar Costa Fortuna di Italia dan Costa marina di Singapura.

## **Dra. Ida Ayu Putu Sulastri,M.M**



Penulis adalah salah seorang Dosen di Universitas Triatma Mulya, mengampu mata kuliah Manajemen Tata Hidangan dan bidang Food & Beverage Service lainnya baik teori maupun praktik. Gelar Sarjana ia dapatkan dari Universitas udayana pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan tahun 1988 dan Diploma perhotelan dari pusat Pendidikan dan Latihan Pariwisata (PPLP) Dhyana Pura Denpasar tahun 1990, selanjutnya mengambil gelar Magister Manajemen di sebuah Perguruan Tinggi swasta di Surabaya.

Pengalaman mengajarnya dimulai tahun 1990 sampai tahun 1997 di SMK Widhya Pura (sekarang SMK Harapan) Denpasar-Bali, sebagai instruktur di Pusat Pendidikan dan Latihan Pariwisata (PPLP) Dhyana Pura Denpasar dan Pusat Pendidikan dan Latihan Pariwisata (PPLP) Mapindo-Badung. Sejak tahun 2008 ia mendapat predikat sebagai Asesor kompetensi bidang Food & Beverage Service dari Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) Jakarta. Ia juga Auditor bidang usaha Pariwisata khususnya untuk lingkup Hotel, Villa dan Restoran. Saat ini juga aktif sebagai instruktur Pendidikan dan Pelatihan bidang Food & Beverage Service khususnya Bartender, Table Manner, Barista dan Waiter di beberapa kota di Indonesia.