

JOB DESCRIPTION

FOOD AND BEVERAGE STAFF


(MANDIRI MANSION)

No. Dokumen : JD-UGM-MM.07

Status Revisi : 00

Tanggal Terbit : 01 Februari 2018

Status Dokumen :

	NAMA	JABATAN	TANGGAL	TANDA TANGAN
Disusun oleh	Imam Supriyadi	Construction and Propety General Manager	23/7-18	
Diperiksa oleh	Danny Kuswara	Risk, System and Compliance General Manager	23/7-18	
Disahkan oleh	Adang Joedianto	Construction and Property Management Director	25/7-18	



JOB DESCRIPTION

FOOD AND BEVERAGE STAFF (MANDIRI MANSION)

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-MM.07	00	01 Februari 2018	2 dari 8

CATATAN PERUBAHAN

NO. REVISI	TANGGAL	CATATAN PERUBAHAN
00	01 Februari 2018	Awal Penerbitan

JOB DESCRIPTION

FOOD AND BEVERAGE STAFF (MANDIRI MANSION)

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-MM.07	00	01 Februari 2018	3 dari 8

1. IDENTITAS JABATAN

- 1.1. Nama Jabatan : Food and Beverage Staff (Mandiri Mansion)
 1.2. Direktorat : Construction and Property Management
 1.3. Divisi Eksekutif : -
 1.4. Divisi : Construction and Property
 1.5. Departemen : Property
 1.6. Sub Departemen : Mandiri Mansion

2. TUJUAN JABATAN

Membantu Hotel Operation Supervisor dalam mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan penyediaan makanan dan minuman untuk restoran, *banquet*, *event meeting* atau *event* lain di hotel sehingga berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan perencanaan, kebijakan, ketentuan internal dan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

3. PERSYARATAN JABATAN

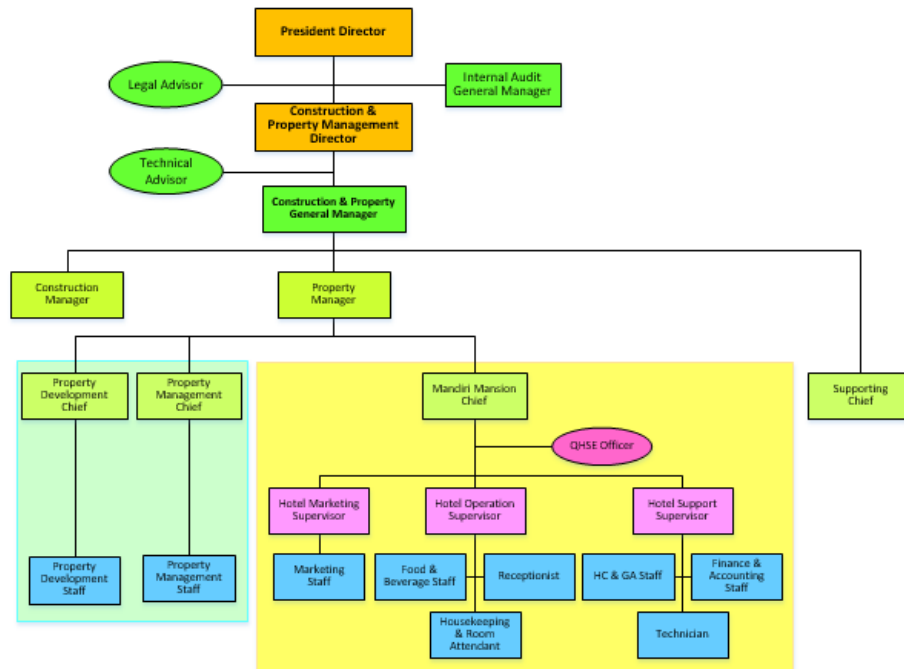
NO	KRITERIA	SYARAT MINIMUM	BOBOT
1	Pendidikan	Minimal D3 Perhotelan	20%
2	Pengalaman	Jabatan yang sesuai minimal 2 tahun	20%
3	Pengetahuan/Keahlian/Keterampilan		
a	Umum	- Sistem Manajemen secara umum - Komputer – MS Office	10%
b	Khusus	- Kemampuan Komunikasi - Menguasai <i>Food and Beverage Service</i> - Menguasai <i>Table Setting</i> - Menguasai Sistem <i>Food Safety</i> - Menguasai Prinsip <i>Customer Service</i> - Menguasai Prinsip <i>Telephone Courtesy</i> - Memahami Sistem, Peraturan dan Kebijakan Perusahaan Terkait <i>Food and Beverage Service</i>	50%

JOB DESCRIPTION

FOOD AND BEVERAGE STAFF (MANDIRI MANSION)

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-MM.07	00	01 Februari 2018	4 dari 8

4. POSISI DI DALAM ORGANISASI



5. JALUR KOORDINASI

- 5.1. Atasan Langsung : Hotel Operation Supervisor
- 5.2. Setara : - Marketing Staff
- Receptionist
- Housekeeping and Room Attendant
- HC and GA Staff
- Technician
- Finance and Accounting Staff
- Staff Divisi lain
- 5.3. Bawahan Langsung : -
- 5.4. Jabatan Lain : - Pejabat terkait yang sesuai dengan fungsi kerjanya
- Fungsional ke semua unit kerja terkait dengan pekerjaannya
- 5.5. Eksternal : - Pelanggan
- Vendor atau Subkontraktor
- Pihak Eksternal Terkait sesuai kewenangannya

6. RENTANG KENDALI

: -

7. ALAT KERJA UTAMA

: Komputer, Telepon, Faks, Aplikasi IT, Peralatan *Food and Beverage*

JOB DESCRIPTION

FOOD AND BEVERAGE STAFF (MANDIRI MANSION)

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-MM.07	00	01 Februari 2018	5 dari 8

8. URAIAN JABATAN

8.1. Penanganan Order dan Pengelolaan Layanan Banquet

Tugas:

- Membuat model *event* dan paket *banquet* yang dapat disediakan oleh Mandiri Mansion.
- Mencari Pelanggan untuk penyelenggaraan *event* dan penjualan paket *banquet* dengan bekerja sama dengan Marketing Staff.
- Menerima telepon dari Pelanggan dan memberikan penjelasan informasi terkait layanan *banquet*.
- Mengirimkan proposal *banquet* kepada Pelanggan dan melakukan *follow up*.
- Bersama Marketing Staff melakukan presentasi di lokasi Pelanggan jika diperlukan.
- Meminta konfirmasi order dari Pelanggan dan memasukkan reservasi *event* ke dalam sistem.
- Meminta bagian Finance and Accounting menyiapkan dan mengirimkan tagihan kepada Pelanggan serta memantau pembayaran dari Pelanggan.
- Melakukan konfirmasi tanggal penyelenggaraan dan paket yang diambil Pelanggan serta melakukan verifikasi di dalam sistem.
- Melakukan konfirmasi *fit out* ruangan kepada Pelanggan (jika dipersyaratkan dalam *event*).
- Mengatur penempatan makanan minuman dan memantau kelangsungan penyediaannya sesuai dengan kesepakatan dengan Pelanggan.
- Menangani dan menyelesaikan keluhan Pelanggan pada saat penyelenggaraan *event* secepatnya.
- Membuat laporan penjualan dan permasalahan layanan *banquet* sesuai ketentuan.

Wewenang:

- Melakukan koordinasi dan negosiasi dengan Pelanggan sesuai level kewenangannya.

Indikator Kinerja:

- Penjualan sesuai target.
- Tidak terdapat keluhan terkait pelayanan *banquet*.
- Laporan dan dokumen pendukung akurat, lengkap, sah dan dilaporkan tepat waktu.

8.2. Penyediaan dan Pengelolaan F&B di Restoran

Tugas:

- Membuat menu restoran dan *buffet breakfast* serta promosi penjualan restoran.
- Memastikan ketersediaan menu sebelum *breakfast* dimulai dan memeriksa jumlah, jenis dan kualitasnya.
- Menerima pesanan F&B di restoran atau *room service* dari Pelanggan.
- Menyiapkan dan menyajikan pesanan kepada Pelanggan.
- Menangani dan menyelesaikan keluhan Pelanggan F&B secepatnya.
- Menyiapkan tagihan dan menerima pembayaran uang tunai/debet/kartu kredit dari Pelanggan untuk pembayaran langsung.
- Meminta tanda tangan tagihan kepada Pelanggan dan menyerahkan kepada Receptionist jika Pelanggan menginap di hotel dan meminta pembayaran di akhir.
- Membuat laporan penjualan dan permasalahan layanan F&B di Restoran sesuai ketentuan.

JOB DESCRIPTION

FOOD AND BEVERAGE STAFF (MANDIRI MANSION)

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-MM.07	00	01 Februari 2018	6 dari 8

Wewenang:

- Mengganti makanan/minuman yang dikomplain oleh Pelanggan.

Indikator Kinerja:

- Penjualan sesuai target.
- Tidak terdapat keluhan terkait pelayanan *banquet*.
- Laporan dan dokumen pendukung akurat, lengkap, sah dan dilaporkan tepat waktu.

8.3. Penyediaan dan Pengelolaan Minibar dan Penyediaan Compliment F&B di Kamar Hotel

Tugas:

- Membuat daftar dan harga jual F&B dalam *minibar* serta daftar *compliment* F&B standar dan tambahan yang diberikan kepada Pelanggan sesuai ketentuan.
- Meletakkan F&B *minibar* beserta daftar harga dan *compliment* F&B standar (kopi, teh, gula, krim) ke setiap kamar hotel.
- Menyiapkan dan menyerahkan *compliment* F&B tambahan sesuai dengan kesepakatan dengan Pelanggan (untuk layanan khusus sesuai dengan kontrak Pelanggan, misalnya *full board meeting package*).
- Memeriksa secara berkala atau menerima informasi dari Housekeeping and Room Attendant terkait kelayakan dan kadaluarsa makanan dan minuman yang disajikan di *minibar*.
- Menerima permintaan stok *compliment* F&B standar dari Housekeeping and Room Attendant.
- Membuat daftar / stok makanan dan minuman *minibar* dan *compliment* F&B standar.
- Membuat laporan penjualan *minibar*, penggunaan stok *compliment* F&B standar dan permasalahannya sesuai ketentuan.

Wewenang:

- Mengganti F&B dalam *minibar* sesuai ketentuan.
- Memusnahkan F&B yang kadaluarsa atau rusak dengan sepengetahuan Atasan.

Indikator Kinerja:

- Tidak terdapat keluhan terkait F&B *minibar* dan *compliment*.
- Penjualan makanan dan minuman melalui *minibar* terpantau.
- Data stok F&B *minibar* dan *compliment* akurat, sah dan dilaporkan tepat waktu.
- Laporan dan dokumen pendukung akurat, lengkap, sah dan dilaporkan tepat waktu.

8.4. Pengendalian Vendor dan Penerimaan Barang/Jasa

- Membuat permintaan pembelian barang/jasa kepada Atasan dan menyerahkan ke bagian HC and GA.
- Melakukan koordinasi dengan Vendor dan memantau rencana penyediaan barang/jasa.
- Memantau kedatangan, menerima dan memeriksa mutu dan spesifikasi barang dari Vendor.
- Memantau realisasi jasa Vendor serta memeriksa mutu dan spesifikasinya.
- Mendata stok barang (material, peralatan, bahan bakar, dll) yang menjadi tanggung jawab F&B dalam kartu stok dan menyimpan di lokasi yang ditetapkan.
- Memantau dan melaporkan kepada Atasan apabila stok barang yang mencapai minimum.
- Membuat laporan penggunaan barang dan kinerja Vendor sesuai ketentuan.

JOB DESCRIPTION

FOOD AND BEVERAGE STAFF (MANDIRI MANSION)

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-MM.07	00	01 Februari 2018	7 dari 8

Wewenang:

- Melakukan koordinasi dengan Vendor sesuai level kewenangannya.
- Melakukan komplain dan meminta perbaikan ketidaksesuaian dari Vendor sesuai level kewenangannya.
- Menolak dan meminta penggantian barang yang rusak atau tidak sesuai order kepada Vendor.
- Mengusulkan penggantian Vendor yang kinerjanya kurang bagus.

Indikator Kinerja:

- Realisasi barang / jasa dari Vendor sesuai dengan spesifikasi dan kontrak.
- Tidak terdapat keluhan/komplain Pelanggan terkait pekerjaan Vendor.
- Tidak terdapat penyalahgunaan barang yang menjadi tanggung jawab F&B.
- Setiap ketidaksesuaian dari Vendor diselesaikan hingga tuntas.
- Laporan, data stok dan dokumen pendukung akurat, lengkap, sah dan dilaporkan tepat waktu.

8.5. Pengendalian dan Pemeliharaan Ruangan, Peralatan dan Fasilitas di Bagian F&B

- Membersihkan area F&B (restoran, gudang, dll), peralatan dan fasilitas kerja F&B sesuai ketentuan.
- Membersihkan fasilitas/peralatan kotor yang telah digunakan oleh Pelanggan.
- Memelihara fasilitas/peralatan F&B yang digunakan untuk jangka panjang sesuai ketentuan.
- Membuat laporan pemeliharaan sesuai ketentuan.

Wewenang:

- Mengusulkan penggantian, penambahan dan regenerasi fasilitas/peralatan F&B kepada Atasan.
- Meminta pemeliharaan ruangan, peralatan dan fasilitas F&B ke bagian terkait sesuai ketentuan.

Indikator Kinerja:

- Ruangan, peralatan dan fasilitas F&B terpelihara dengan baik.
- Tidak terdapat keluhan/komplain Pelanggan terkait kebersihan dan kelayakan ruangan, peralatan dan fasilitas F&B.
- Setiap kerusakan atau ketidaklayakan ruangan, peralatan dan fasilitas F&B dikomunikasikan dan ditangani hingga tuntas.
- Laporan dan dokumen pendukung akurat, lengkap, sah dan dilaporkan tepat waktu.

8.6. Peran Serta Individu dalam Mendukung Pencapaian Kinerja Perusahaan

Tugas:

- Menjalankan sistem, kebijakan, peraturan perusahaan dan etika kerja.
- Mengelola dan memelihara fasilitas dan alat kerja yang menjadi tanggung jawabnya.
- Mengikuti rapat, audit, review kepatuhan atau kegiatan lain di internal atau eksternal perusahaan sesuai tugas dan tanggung jawabnya.
- Menjaga kerahasiaan kekayaan intelektual perusahaan dan pelanggan, seperti dokumen perusahaan, sistem aplikasi perusahaan, data pelanggan, dan lainnya.
- Menyusun dan menyerahkan laporan sesuai ketentuan perusahaan.
- Melaporkan setiap penyimpangan yang diketahui atau ditemukan kepada Atasan.

JOB DESCRIPTION**FOOD AND BEVERAGE STAFF (MANDIRI MANSION)**

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-MM.07	00	01 Februari 2018	8 dari 8

- Memberikan usulan ataupun masukan untuk perbaikan kinerja individu dan perusahaan.
- Mengajukan pelatihan atau pendidikan yang relevan untuk peningkatan kompetensinya.
- Menggantikan tugas rekan kerja saat rekan kerjanya yang berhalangan atau tidak berada di tempat kerja sesuai dengan kewenangan yang diberikan.
- Melakukan tugas lain yang relevan yang diberikan Atasan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Wewenang:

- Mengambil keputusan atau tindakan sesuai dengan kewenangan yang diberikan kepada individu (jika ada).
- Menandatangani atau mengesahkan dokumen atau laporan yang dibuat individu sesuai dengan kewenangan yang diberikan kepada individu (jika ada).

Indikator Kinerja:

- Target kinerja atau KPI (*Key Performance Indicator*) individu tercapai.
- Tidak terjadi pelanggaran sistem, kebijakan, peraturan perusahaan dan etika kerja oleh individu.
- Fasilitas dan alat kerja yang menjadi tanggung jawabnya terpelihara.
- Laporan dan dokumen pendukung akurat, lengkap, sah dan dilaporkan tepat waktu.
- Setiap penyimpangan atau potensi penyimpangan yang ditemui ditindaklanjuti hingga tuntas dan dilaporkan kepada Atasan.