



# LAPORAN HASIL KULIAH KERJA

## SISTIM OPERASIONAL FOODS AND BEVERAGES SERVICE DI HOTEL KUSUMA AGRO WISATA BATU - MALANG



Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Ahli Madya (A.Md.) Pariwisata  
Program Studi Diploma III Pariwisata  
Jurusan Ilmu Administrasi  
pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Oleh :

**ANDIK CHOIRUL ANAM**

NIM. 980903102165

Dosen Pembimbing :

SIRAJUDDIN, S. St, Par  
NID. 9911276

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA  
JURUSAN ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2001**

Asal	Klass
Terima : <u>11 P. 1001</u>	647.9401
No. Induk : <u>7023 6899</u>	ANA
	5

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
UNIVERSITAS JEMBER**

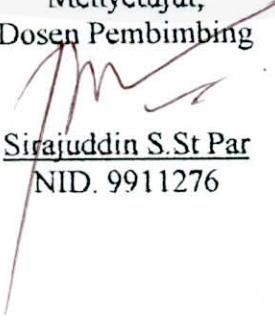
**PERSETUJUAN**

Telah disetujui Laporan Hasil Kuliah Kerja Program Studi Diploma III Pariwisata  
Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Nama : Andik Choirul Anam  
NIM : 980903102165  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Diploma III Pariwisata  
Judul : Sistim Operasional *Foods and Beverages Service* di  
Hotel Kusuma Agro Wisata Batu- Malang

Jember, September 2001

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing

  
Sirajuddin S. St Par  
NID. 9911276

**PROGAM STUDI DIPLOMA III PARIWSATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
UNIVERSITAS JEMBER**

**PENGESAHAN**

Telah dipertahankan dihadapan sidang Panitia Penguji Laporan Hasil Kuliah Kerja Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

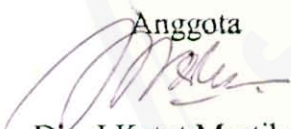
Nama : Andik Choirul Anam  
NIM : 980903102165  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Diploma III Pariwisata  
Judul :

*SISTIM OPERASIONAL FOODS AND BEVERAGES SERVICE  
DI HOTEL KUSUMA AGRO WISATA BATU- MALANG*

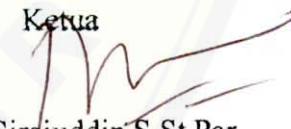
Hari : Senin  
Tanggal : 17 september 2001  
Jam : 17.00 WIB  
Bertempat : Di FISIP Universitas Jember  
Dan telah dinyatakan lulus.

Panitia Penguji

Anggota

  
Drs. I Ketut Mastika  
NIP. 131865701

Ketua

  
Sirajuddin S. St Par  
NID. 9911276

Mengesahkan,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember  
Dekan  
  
Drs. H. Moch. Toerki  
NIP. 131 524 832



MOTTO

**ILMU ADALAH SENJATAKU  
SABAR ADALAH PAKAIANKU  
YAKIN ADALAH KEKUATANKU  
KEJUJURAN ADALAH PENOLONGKU  
TAAT ADALAH KECINTAANKU  
KEBAHAGIAANKU ADALAH SHOLAT**  
*(Suri tauladan Rasulullah SAW)*

**PERSEMBAHAN**

**KUPERSEMBAHKAN KARYA KECIL INI UNTUK**

**AYAH DAN BUNDA YANG TELAH MEMBERIKAN BANTUAN MORIL DAN  
MATERIIL, DOA DAN HARAPANNYA TELAH MEMACU ANANDA UNTUK  
BERUSAHA DENGAN KESUNGGUHAN**

**ADIK-ADIKKU YANG KUSAYANGI, ANITA WAHYUNINGSIH DAN ALWI  
YASIN YANG TELAH MEMBERI SEMANGAT  
SELAMA DI BANGKU KULIAH**

**KEKASIHKU DIAN ARIESTYA WARDHANI YANG SELALU SETIA  
MEMBANTU DAN MENEMANI SELAMA PEMBUATAN LAPORAN INI**

**SEMUA SAHABATKU YANG SELALU MEMBERIKAN MOTIVASI UNTUK  
MENJADI YANG LEBIH BAIK**

## KATA PENGANTAR

Dengan ini penulis mengucapkan puji Syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga pada akhirnya dapat menyelesaikan laporan kuliah kerja. Adapun judul dari Laporan Hasil Kuliah Kerja ini adalah “ **Sistim Operasional *Foods and Beverages Service* di Hotel Kusuma Agro Wisata Batu – Malang** “, yang sesuai dengan semboyan penulis adalah “ **Ilmu adalah senjatakmu, sabar adalah pakaianku, yakin adalah kekuatanku, kejujuran adalah penolongku, taat adalah kecintaanku, kebahagiaan adalah sholat** “( **suri tauladan Rasulullah SAW** ).

Penyusunan laporan hasil kuliah kerja ini adalah sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya Pariwisata ( A.Md.Par. ). Dalam penyusunan laporan kuliah kerja ini, banyak pihak yang membantu bimbingan, pengarahan, sumbangan pikiran dan dorongan semangat. Akhirnya dalam kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. H.M. Toerki selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Poerwanto, MA selaku Ketua Program D3 Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Jember.
3. Bapak Sirajuddin, SST.Par selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan Laporan Kuliah Kerja.
4. Bapak Drs. Didik Eko Julianto selaku Dosen Wali.
5. Bapak Drs. Bagoes Sarjoedo selaku Manager Personalia Hotel Kusuma Agro Wisata Batu-Malang yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan Kuliah Kerja.
6. Bapak Iskak Wanuri selaku Foods and Beverages Manager dan Bapak Ali Budianto, Banquet Supervisor serta Mas Handoyo selaku Banquet captain yang telah banyak memberikan bimbingan dengan penuh kesabaran
7. Seluruh staf dan karyawan Hotel Kusuma Agro Wisata Batu-Malang yang telah banyak membantu dalam memberikan informasi serta keterangan-keterangan yang penulis butuhkan.

Menyadari bahwa Laporan Kuliah Kerja ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saran dan kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan untuk kebaikan Laporan Kuliah Kerja ini. Semoga karya tulis ini dapat membawa manfaat yang besar bagi semua pihak.

Jember, Agustus 2001

Penulis



DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Persetujuan .....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Halaman Motto .....	iv
Halaman Persembahan .....	v
Halaman Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi .....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Kuliah Kerja .....	3
1.2.1 Tujuan Kuliah Kerja .....	3
1.2.2 Manfaat Kuliah Kerja .....	3
BAB II GAMBARAN UMUM	
2.1 Gambaran Umum Hotel Kusuma Agro Wisata	
Batu- Malang .....	4
2.1.1 Sejarah Hotel Kusuma Agro Wisata .....	4
2.1.2 Fasilitas Hotel Kusuma Agro Wisata .....	5
2.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	9
2.2.1 Visi Hotel Kusuma Agro Wisata .....	9
2.2.2 Misi Hotel Kusuma Agro Wisata .....	9
2.3 Struktur dan Uraian Tugas Hotel Kusuma Agro Wisata .....	10
2.3.1 Struktur Organisasi .....	10
2.3.2 Job Description .....	11



BAB III PELAKSANAAN KEGIATAN KULIAH KERJA

3.1 Deskripsi Pelaksanaan Kegiatan Kuliah Kerja .....	14
3.1.1 Susunan Kerja Foods and Beverages Department di Hotel Kusuma Agro Wisata .....	16
3.1.2 Uraian Kerja Foods and Beverages Department .....	18
3.2 Sistim Operasional Foods and Beverages Service di Hotel Kusuma Agro Wisata .....	31
3.2.1 Hubungan Kerja Sama Antar Departemen .....	33
3.2.2 Implikasi Kebijakan .....	36
3.2.3 Analisis SWOT Tentang Hotel Kusuma Agro Wisata .....	42
3.2.4 Penilaian Terhadap Pelaksanaan Kebijakan Perusahaan .....	45

BAB IV PENUTUP

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pariwisata di Indonesia merupakan andalan pemasok devisa bagi negara, sekalipun krisis ekonomi dan politik masih melanda negara ini dan masih terselip harapan bahwa sektor pariwisata akan semakin berkembang dan menjadi unggulan pemasukan devisa negara di masa mendatang. Hal tersebut membawa konsekuensi logis, yaitu semakin meningkatnya permintaan terhadap salah satu usaha sub sektor pariwisata yaitu pelayanan akomodasi beserta pelayanan makanan dan minuman. Meningkatnya permintaan tersebut tidaklah sekedar dilihat dari segi kuantitasnya saja, akan tetapi juga dari segi kualitas produk yang dihasilkan. Demikian juga dengan kualitas produk, tidaklah hanya diserahkan pada kelengkapan fasilitas hotel saja, tetapi diperlukan sumber daya manusia yang mampu mengelola dengan segala daya kreatifitas dan inovatifnya dicurahkan untuk kemajuan perusahaan. Banyaknya daerah-daerah tujuan wisata di Indonesia jika tidak didukung dengan pengelolaan yang baik maka tidak akan termanfaatkan dengan maksimal. Untuk itu, sekarang adalah saatnya, sumber daya manusia bagi pariwisata mulai ditata, dikembangkan, dan disajikan dalam bentuk kemasan sumber daya manusia yang maksimal.

Kota Malang merupakan salah satu daerah tujuan pariwisata, khususnya kota Batu Malang. Kota Batu yang dikenal sejuk serta dikelilingi alam pegunungan membuat daya tarik tersendiri. Panorama alam bagus yang membuat wisatawan dari dalam maupun dari luar negeri ingin sekali mengunjungi serta menikmati. Untuk itu diperlukan sarana akomodasi sebagai penunjang kegiatan pariwisata tersebut, salah satunya yaitu sarana penginapan atau biasa disebut dengan hotel.

Hotel merupakan salah satu bagian dari kepariwisataan dan sarana akomodasi. Keberadaan hotel sangat mendukung sukses tidaknya kepariwisataan. Para wisatawan yang bepergian ke suatu daerah tujuan wisata memerlukan keberadaan hotel sebagai tempat menginap, makan, minum, dan

sebagainya. Oleh karena itu usaha di bidang jasa perhotelan harus mendapatkan perhatian yang baik dalam memberikan fasilitas penginapan, makanan, minuman serta fasilitas-fasilitas lainnya yang bisa memenuhi kebutuhan dan memuaskan tamu yang menginap di hotel tersebut.

Dari pernyataan diatas, hotel dapat diartikan sebagai salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa layanan penginapan, makan, dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam surat keputusan. Dilihat dari pengertian di atas maka sangatlah penting keberadaan jasa perhotelan.

Bagian makanan dan minuman sebagai salah satu bagian yang terdapat di hotel merupakan bagian yang penting. Karena selain melakukan melakukan fungsi menjual makanan dan minuman juga terdapat kegiatan-kegiatan yang sangat kompleks. Kegiatan tersebut adalah melaksanakan usaha pengembangan produk makanan dan minuman, merencanakan kegiatan yang dapat menarik tamu untuk makan dan minum di restoran hotel, melakukan pembelian bahan makanan dan minuman, pengolahan, dan penyajiannya. Service sebagai bagian dari kegiatan tersebut juga merupakan kegiatan yang terpenting. Karena dalam pelayanan tersebut waitress dapat bertatap muka langsung dengan para tamu. Untuk itu, sangatlah perlu meningkatkan pelayanan di Hotel Kusuma Agro Wisata Batu – Malang.

Bertitik tolak pada keadaan saat ini, industri perhotelan berkembang dengan pesat. Perkembangan dan pertumbuhan industri tersebut terealisasi dengan adanya tahun kunjungan wisata yang telah dicanangkan oleh pemerintah beberapa tahun yang lalu. Pemerintah dan pihak swasta bersama-sama berusaha meningkatkan kemajuan pariwisata Indonesia.

Dipilihnya Hotel Kusuma Agro Wisata sebagai lokasi kuliah kerja karena selain bergerak di bidang jasa perhotelan, perusahaan ini juga bergerak di bidang pengelolaan perkebunan apel, jeruk, dan strawberry yang dikenal sebagai wisata kebun atau agro wisata. Hal ini sesuai dengan bidang peminatan kami yaitu wisata alam. Peningkatan industri tersebut terus

diupayakan dengan cara menambah jumlah kamar, melengkapi fasilitas-fasilitas guna memperlancar operasional dan manajemen hotel serta pembenahan sumber daya manusia yang mana ditujukan sebagai peningkatan kualitas pelayanan atau service.

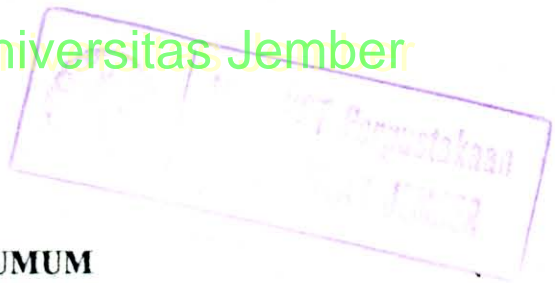
## 1.2 Tujuan Dan Manfaat Kuliah Kerja

### 1.2.1 Tujuan Kuliah Kerja

1. Sebagai syarat kelulusan perkuliahan.
2. Untuk mengetahui sistim operasional foods and beverages service di Hotel Kusuma Agro Wisata Batu – Malang.
3. Mempererat hubungan dan mitra kerja antara Fakultas dan pihak hotel

### 1.2.2 Manfaat kuliah kerja

1. Manfaat Kuliah Kerja Bagi Mahasiswa
  - a. Menambah pengalaman kerja
  - b. Mengembangkan ilmu dari bangku kuliah
  - c. Mengetahui secara nyata dunia perhotelan
  - d. Mahasiswa menerima tambahan ilmu sebagai bekal sebelum menghadapi dunia kerja nyata
2. Manfaat Kuliah Kerja Bagi Pihak Hotel
  - a. Pihak hotel merasa terbantu dengan adanya mahasiswa yang mengadakan *On The Job Training*
  - b. Berbagi pengalaman satu sama lain.
3. Manfaat Kuliah Kerja Bagi Fakultas
  - a. Nama baik universitas akan dikenal masyarakat luas
  - b. Mendapatkan tambahan ilmu untuk kemajuan fakultas selanjutnya
  - c. Sebagai perbandingan antara teori perkuliahan dengan hasil nyata yang ditetapkan pada dunia kerja sesungguhnya.



## II. GAMBARAN UMUM

### 2.1 Gambaran Umum Hotel Kusuma Agro Wisata Batu - Malang

#### 2.1.1 Sejarah Hotel Kusuma Agro Wisata

Hotel Kusuma Agro Wisata, dimulai usahanya pada tahun 1988, yang mana selain penginapan juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung lainnya, sehingga tamu yang datang akan merasakan kenyamanan dan keindahan panorama di sekitar hotel. Hotel Kusuma Agro Wisata, didirikan pada satu tempat yang lokasinya terletak di kaki bukit Panderman dengan ketinggian 1000-1500 meter di atas permukaan laut.

Hotel yang berada tepatnya di desa Ngaglik, Jalan Abdul Ghani Atas, Batu-Malang. Pembangunan Hotel Kusuma Agro Wisata ini ditandai dengan peletakan batu pertama pada tahun 1991, dan diresmikan oleh Bapak Abdul Hamid selaku bupati Malang, pada tanggal 23 Januari 1993 dan mulai beroperasi dengan beberapa *type of room*, antara lain *standart*, *superior*, dan *deluxe room*. Hotel Kusuma Agro Wisata, dari tahun ke tahun mengadakan perbaikan dan pembangunan untuk meningkatkan kualitas produknya dan mempercantik serta melengkapi fasilitas-fasilitas dan menambah jumlah kamar.

Bentuk umum perusahaan Hotel Kusuma Agro Wisata, untuk badan usahanya yaitu PT. Owing Company, dan dibadan hukumkan melalui notaris Eko Handoyo Wijaya, S.H dengan nomor 812 tertanggal 29 Mei 1990 di Batu-Malang dan *General Manager* sekaligus pemilik yaitu Ir. Edy Antoro. Hotel Kusuma Agro Wisata apabila kita lihat dari sifat tamu yang menginap dan lokasi dari hotel itu sendiri, dapat dikategorikan sebagai *Resort Hotel*.

Demikian sejarah singkat Hotel Kusuma Agro Wisata Batu-Malang yang senantiasa selalu menjaga kualitas produknya serta mengutamakan disiplin yang tinggi kepada para staf dan karyawannya dan berusaha menciptakan sapta pesona dalam setiap langkahnya yaitu aman, bersih, indah, sejuk, ramah tamah, nyaman, dan penuh kenangan.

## 2.1.2 Fasilitas Hotel Kusuma Agro Wisata

### a. Jumlah Kamar

Hotel Kusuma Agro Wisata yang terletak di kotatiff batu Malang, memiliki 154 kamar yang terdiri dari 112 kamar standart dan 42 *luxurious* yang dirancang atau diset ke dalam bentuk cottage. Kamar-kamar yang ada pada Hotel Kusuma Agro wisata, yang dibangun ditujukan untuk para tamu yang ingin merasakan suatu kenyamanan dan ketenangan baik dari keramaian dan kebisingan. Adapun beberapa *type of room* yang dimiliki dan *Double/Twin*.

#### 1) *Standart Double/Twin*.

Standart room ini terbagi menjadi dua jenis yaitu *standart double* dan *standart twin*, yang maksudnya yaitu satu kamar yang digunakan untuk dua orang. Untuk *bed room* ada yang double dalam arti satu bed besar untuk dua orang, sedangkan yang twin dua bed untuk dua orang. Selain itu, fasilitas yang lainnya seperti kamar mandi menggunakan shower dengan air hangat atau air dingin, dan juga diseretai dengan televisi.

#### 2) *Standart Triple*.

Yang dimaksud dengan *standart triple* adalah satu kamar dengan kapasitas untu tiga orang. Untuk bed room, tipe ini dibagi menjadi dua yaitu dalam satu kamar ada satu double bed dan satu single bed, sedangkan jenis yang lainnya dalam satu kamar ada tiga bed single. Fasilitas yang ada hampir sama dengan kamar *standart double*.

#### 3) *Superior Cottage*.

Jenis kamar ini berupa *cottage*, dimana kapasitas huniannya untuk dua orang. Pada *bed room*, terbagi menjadi dua bagian, yaitu double dan twin. Kamar ini dilengkapi dengan ruang tamu/keluarga yang masih menyatu, pesawat televisi, mini bar, kamar mandi dengan bath tub.

#### 4) *Deluxe Cottage*

Kamar ini berupa *cottage* dengan kapasitas untuk tiga orang dengan satu kamar, dengan double dan *single bed*. Ruang tamu/ruang keluarga terpisah dari *bed room*. Fasilitas lainnya serupa dengan *superior cottage*.

5) *Deluxe Cottage II*

Kamar ini mempunyai dua buah kamar untuk empat orang dan satu ruang keluarga. Satu kamar dengan *double bed* dan lainnya dengan *twin bed*, serta tiap kamar dilengkapi dengan kamar mandi. Untuk fasilitas lainnya sama dengan *superior* dan *deluxe cottage I*.

6) *Junior Suite Room Cottage*.

Kamar ini mempunyai dua buah kamar, dimana satu kamar terdiri dari *double bed* dan satu *single bed* untuk tiga orang, dengan kapasitas hunian secara keseluruhan untuk enam orang. Setiap kamar dilengkapi dengan televisi, mini bar dan kamar mandi dengan *bath tub*.

7) *Executive Cottage*.

Jenis ini merupakan yang paling mewah, dimana kapasitas huniannya untuk empat orang. Masing-masing kamar dilengkapi dengan televisi, meja makan, ruang tamu, mini bar. Kamar ini terdiri dari dua lantai.

Itulah beberapa *type of room* yang terdapat pada Hotel Kusuma Agrwisata Batu Malang yang ditawarkan kepada tamu yang berkunjung. Selain dari tipe kamar yang ada di atas tersebut, terdapat juga beberapa *hostel*. Hostel tersebut berkapasitas enam, sepuluh dan sebelas orang, dan masing-masing menggunakan *twin bed*.

## b. Fasilitas Pendukung Lainnya

Selain menjual produk kamar, Hotel Kusuma Agro Wisata juga menawarkan produk yang lain seperti bar dan restoran, lahan perkebunan wisata, meeting room dan sport and recreation. Dengan demikian, Hotel Kusuma Agro Wisata bukan sekedar tempat untuk menginap, tetapi juga tempat yang cocok untuk rekreasi yang begitu nyaman, asri, tenang, dengan pemandangan yang begitu indah untuk dinikmati.

Adapun fasilitas pendukungnya adalah sebagai berikut:

## 1) Bar dan Restoran

## a) Restoran Hortensia

Lokasi restoran ini dekat dengan kolam renang, dengan pemandangan kota Batu yang begitu indah. Menu yang disajikan adalah berbagai jenis masakan Indonesia, masakan China dan masakan Eropa. Restoran ini buka mulai pukul 07.00 sampai dengan 22.00 WIB.

## b) Restoran Nusa Dua Tradisional.

Restoran ini menyajikan masakan tradisional khas Jawa Timur, dan dapat dinikmati dengan melihat terbenamnya matahari.

## c) Restoran Alamanda.

Restoran ini menyajikan masakan yang siap saji bagi para pengunjungnya. Lokasi restoran ini berdekatan dengan kebun jeruk dan kebun apel, serta dilengkapi dengan kolam pancing. Pada hari sabtu dan minggu, serta pada hari libur, pengunjung dapat menikmati musik karaoke di lantai dua restoran tersebut.

## d) Restoran Melati.

Restoran ini terletak di gedung utama (*main lobby*), yang menyajikan masakan Eropa dan buka selama 24 jam.

## e) Bar Anggrek Bulan.

Lokasi Bar Anggrek Bulan ini berdekatan dengan Restoran Melati di gedung utama. Para pengunjung dapat menikmati minuman racikan *bartender-bartender* Bar Anggrek Bulan dan diselingi dengan lagu-lagu favorit dari para pengunjung.

## 2) Agro Wisata.

- a) Kebun apel dan kebun jeruk.
- b) Kebun strawberry dan sayur-sayuran.
- c) Kebun kopi.
- d) *Strawberry café*.
- e) Rumah kaca atau *green house*.
- f) Sepeda gunung atau *mount cycling*.
- g) Menunggang kuda atau horse bac riding.
- h) kebun binatang mini atau *mini zoo*.



i) Toko *souvenir* dan *shopping centre*.

Pada masing-masing kebun (agrowisata) tersebut, para tamu dapat memetik buah dan sayur-sayuran dan dapat membawanya pulang sebagai oleh-oleh tanpa dikenakan biaya tambahan. Lokasi dari masing-masing agrowisata tersebut terletak pada satu area hotel.

3) *Meeting Room*.

Hotel Kusuma Agro Wisata memiliki beberapa ruangan yang dipergunakan, yang mana terdapat berbagai macam ukuran dari yang terkecil sampai yang terbesar. Nama-nama *meeting room* tersebut adalah sebagai berikut:

- a) *Hibiscus Meeting Room*.
- b) *Helianthus Meeting Room*.
- c) *Anyelir Meeting Room*.
- d) *Amarilis Convention Hall*.

Ruangan-ruangan tersebut di atas memiliki kapasitas pemakaian dari 20 sampai 800 orang.

4) Olahraga dan Rekreasi / *Sport and Recreation*.

Untuk sarana olahraga dan rekresinya, disediakan juga pada area hotel tersebut, misalnya:

- a) *Teratai Hot Water Swimming Pool*, kolam renang dengan air hangat.
- b) Dua buah lapangan tenis dan juga disediakan raket dan bolanya.
- c) Tenis meja.
- d) *Billiard*.
- e) *Children Play Ground*, di tempat ini anak-anak dapat bermain dengan leluasa.
- f) *Riding Pony Horse*, disediakan bagi tamu yang ingin berkuda mengelilingi kebun apel dan kebun jeruk.

## 2.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi berdasarkan penghayatannya adalah penglihatan ke depan tentang suatu organisasi, mengantisipasi kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi, membayangkan serta menyiapkan masa depan suatu instansi atau lembaga. Visi memiliki orientasi untuk menciptakan masa depan yang lebih baik dan lebih sukses. Jadi visi merupakan sasaran jangka panjang yang dihayati secara terus menerus sehingga tertanam dalam benak seluruh insan yang terlibat dalam sebuah organisasi tersebut. Dengan adanya visi tersebut, karyawan diingatkan bahwa mereka masih memiliki karya di masa yang akan datang.

Sedangkan misi merupakan implementasi visi melalui pelaksanaan tugas atau pekerjaan. Yang disampaikan di dalam misi tersebut diharapkan dapat membangun semangat para karyawan untuk memiliki motivasi yang tinggi dalam bekerja.

Visi dan misi Hotel Kusuma Agrowisata dapat dilihat dalam logo yang dipakai oleh setiap karyawan hotel tersebut, yaitu:

### 2.2.1 Visi Hotel Kusuma Agro Wisata

- a. Menciptakan citra perusahaan untuk menjadi yang lebih baik dengan meningkatkan hal-hal sebagai berikut:
  - 1) Pelayanan terhadap tamu
  - 2) Perbaikan fasilitas seperti menciptakan kebersihan di kamar maupun di tempat umum
  - 3) Sumber daya manusia
- b. Meningkatkan income atau pendapatan perusahaan.

### 2.2.2 Misi Hotel Kusuma Agro Wisata

- a. Pembenahan intern dalam fasilitas dan sumber daya manusia. Dalam hal ini, pembenahan fasilitas yang dilakukan adalah dengan perbaikan-perbaikan seperti penataan ruangan, pengecatan dan sebagainya. Sedangkan pembenahan sumber daya manusia yaitu melalui

pengembangan ketrampilan karyawan melalui pelatihan-pelatihan, studi banding, dan sebagainya.

- b. Karyawan yang berwawasan luas serta mempunyai etos kerja yang baik, sehingga dapat menciptakan keharmonisan kerja di lingkungan hotel.

## **2.3 Struktur dan Uraian Tugas Hotel Kusuma Agro Wisata**

### **2.3.1 Struktur Organisasi**

Pengorganisasian ini berhubungan dengan pengaturan struktur melalui penentuan kegiatan untuk mencapai suatu tujuan secara keseluruhan atau setiap bagiannya. Dengan demikian struktur organisasi bukan merupakan suatu alat untuk menyelesaikan tujuan usaha atau organisasi. Struktur organisasi ini harus sesuai dengan tugas yang menggambarkan pembatasan atau persetujuan yang telah ditetapkan oleh seorang pimpinan terhadap seseorang yang bekerja dalam suatu badan usaha atau organisasi.

Agar tercapai tujuan yang telah ditentukan, maka harus ada kerja sama yang baik antara orang-orang yang terhimpun didalamnya. Kerja sama ini terhimpun dalam suatu wadah yang dikenal dalam bentuk organisasi. Organisasi dapat diartikan sebagai suatu bentuk persekutuan dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama yang terikat secara formal dimana dalam hubungan tersebut ada kelompok orang yang disebut pimpinan dan kelompok bawahan.

Organisasi jelas sangat dibutuhkan pada setiap badan usaha. Organisasi memberikan informasi bagi seluruh karyawan, dalam hal ini:

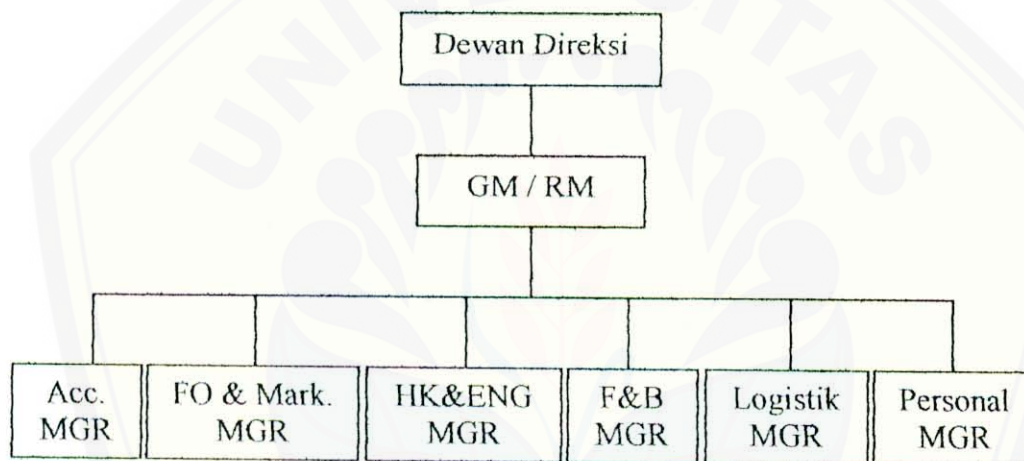
- a. Hubungan antara atasan dengan bawahan.
- b. Hubungan antara karyawan dan tanggung jawab.
- c. Tugas-tugas karyawan sesuai dengan jabatannya.
- d. Alur intruksi, informasi dan dokumen.

Perangkat organisasi suatu hotel antara yang satu dengan yang lainnya berbeda-beda sesuai dengan kriteria yang dimiliki hotel yang bersangkutan. Di samping adanya perbedaan yang disebabkan oleh kriteria hotel. Pada Hotel Kusuma Agro Wisata, struktur yang digunakan berbentuk garis, dimana pimpinan

perusahaan mendelegasikan tugas pada bawahan secara langsung untuk memutuskan segala sesuatu yang relevan dengan fungsinya. Sedangkan bawahan, memberikan pertanggungjawaban pada direktur sebagai pimpinan perusahaan yang mendelegasikan tugas dan wewenangnya.

Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada Gambar 1 mengenai struktur organisasi Hotel Kusuma Agro Wisata sebagai berikut:

Gambar 1: STRUKTUR ORGANISASI HOTEL KUSUMA AGRO WISATA  
BATU - MALANG



Sumber: Hotel Kusuma Agro Wisata Batu- Malang, 2001

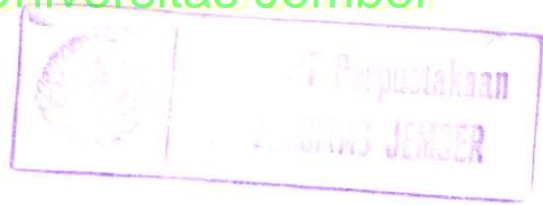
### 2.3.2 Job Discription

Adapun uraian tugas mulai dari direktur sampai manager tingkat menengah adalah sebagai berikut:

#### a. Direktur

- 1) Menentukan kebijaksanaan pokok di bidang perencanaan dan pengembangan perusahaan.
- 2) Menentukan kebijaksanaan yang harus dilaksanakan oleh bawahannya.
- 3) Mengadakan hubungan atau *relationship extern*, baik pemerintah atau swasta .

- 4) Bertanggung jawab langsung atas kelancaran aktivitas perusahaan baik *extern* maupun *intern*.
- b. *General Manager*
- 1) Bertanggung jawab langsung kepada direktur terhadap tugas-tugas yang telah diberikan.
  - 2) Memberikan delegasi terhadap tiap-tiap bawahannya.
  - 3) Bertanggung jawab atas operasional seluruh departemen yang ada pada hotel.
- c. *Resident Manager*.
- 1) Bertanggung jawab langsung pada *General Manager*.
  - 2) Bertanggung jawab atas kelancaran operasional di setiap departemen.
  - 3) Bertanggung jawab atas majunya suatu perusahaan.
  - 4) Mempunyai tugas sebagai pengawas di lapangan (area hotel).
- d. *Front Office / Marketing Manager*
- 1) Bertanggung jawab secara langsung kepada *Resident Manager*.
  - 2) Menentukan dan mempunyai wewenang dalam kebijaksanaan pokok pada *Front Office* dan *Marketing Department*.
  - 3) Bertanggung jawab sepenuhnya atas operasional *Front Office* dan *Marketing Department*.
  - 4) Mempunyai wewenang dalam pengambilan suatu keputusan tugas pada bawahan.
- e. *Foods and Beverages Manager*
- 1) Bertanggung jawab secara keseluruhan pada *Resident Manager*
  - 2) Mempunyai wewenang dalam menentukan kebijaksanaan pokok pada *Foods and Beverages Department*.
  - 3) Menangani apabila ada tamu group atau VIP dalam kaitannya dengan makanan dan minuman.
- f. *Exc. Manager House Keeping*.
- 1) Bertanggung jawab langsung kepada *Resident Manager*.
  - 2) Bertanggung jawab atas penyediaan kamar-kamar yang *vacant* dan siap untuk dijual.



#### IV. PENUTUP

Dengan selesainya penulisan Laporan Kuliah Kerja ini, tentang Sistem Operasional *Foods and Beverages Service* di Hotel Kusuma Agro wisata Batu-Malang, penulis merasa bersyukur dan berterima kasih atas dukungan yang diberikan oleh semua pihak. Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada pihak Hotel Kusuma Agro Wisata yang telah bersedia memberikan tempat pada penulis untuk mengadakan Kuliah Kerja. Tidak lupa pula ucapan terima kasih penulis tujukan kepada segenap kru UKM Kesenian Universitas Jember, keluarga besar Al-Capone, dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Sebagai manusia biasa yang tidak luput dari kesalahan, maka pada kesempatan ini pula penulis memohon maaf apabila selama mengikuti Kuliah Kerja ada kesalahan dari tingkah laku maupun ucapan. Selain itu, penulis juga memohon maaf apabila dalam penyusunan Laporan Kuliah Kerja ini melakukan kesalahan.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya dan proses pengembangan ilmu pengetahuan pariwisata pada khususnya. Besar harapan penulis agar laporan ini dapat bermanfaat sebagai tambahan informasi dan literatur penulisan laporan berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Rangkuti, Freddy. 1998. *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sulastiyono, Agus. 1999. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiarto, Endar dkk. 1996. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Gramedia Pustaka Utama. Anggota IKAPI. Jakarta.
- Wanuri, Iskak. 2001. *Job Description Foods and Beverages Departement Hotel Kusuma Agro Wisata*. Batu- Malang.
- Wa, Marsum. 1999. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. ANDI. Yogyakarta.



**SURAT TUGAS**  
**No. 310 /J.25.1.2/PP.9/2001**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada nama-nama yang tercantum dibawah ini:

No	Nama	N I M	Keterangan
1	Andik Choirul Anam	98 - 2165	Ketua
2	Nurwanti	98 - 2160	Wakil Ketua
3	Nina Noviani	98 - 2118	Anggota

Untuk mengikuti Program Kuliah Kerja di Hotel Kusuma Agro Wisata Atas Batu-Malang selama 30 hari (efektifnya) terhitung sejak tanggal yang ditetapkan sampai dengan selesai. Selama melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja diwajibkan mengikuti tata tertib dan disiplin kerja yang berlaku ditempat Kuliah Kerja.

Jember, 4 April 2001

a.n. Dekan  
Pembantu Dekan I

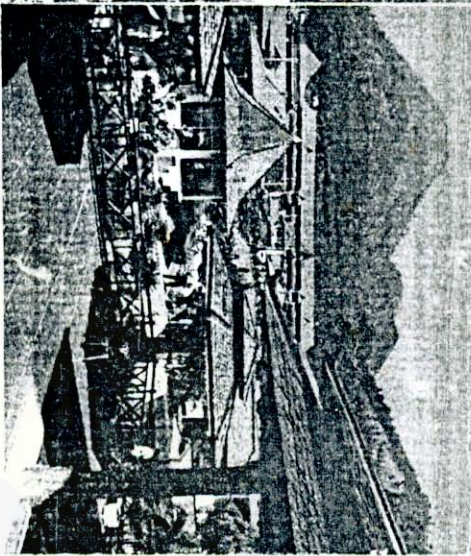
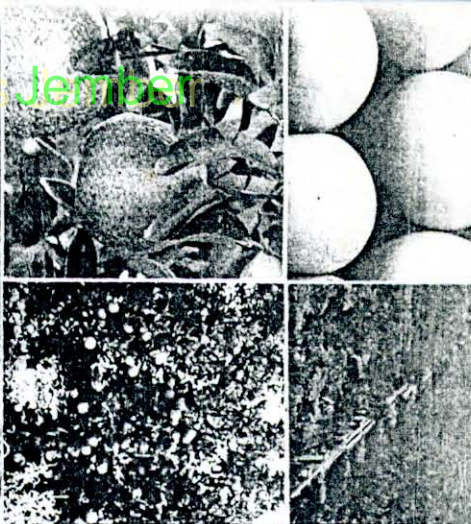


UMAIDI RADI, MA  
NIP. 130 239 058



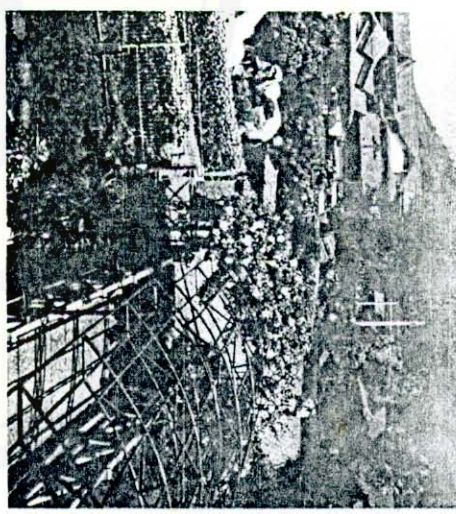
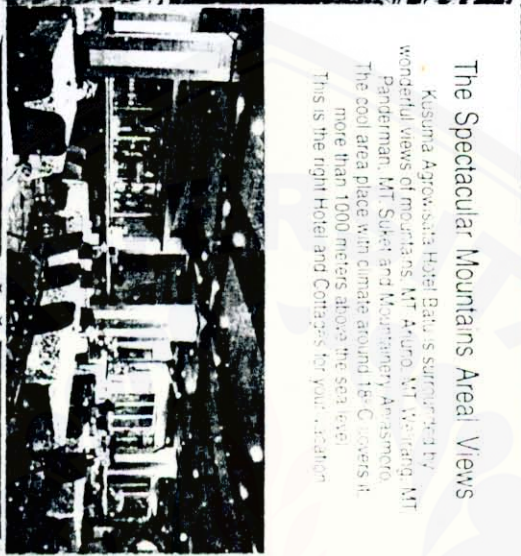
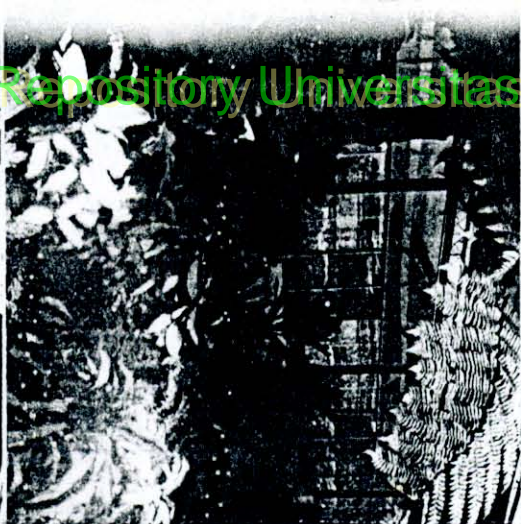






### The Spectacular Mountains Areal Views

Kusuma Agrowisata Hotel Batu is surrounded by wonderful views of mountains, MT Aruno, MT Watang, MT Panderman, MT Subet and Mountmany, Ambarito. The cool area place with climate around 18°C covers it more than 1000 meters above the sea level. This is the right Hotel and Cottages for your vacation.



### Hotel Facilities and Recreation

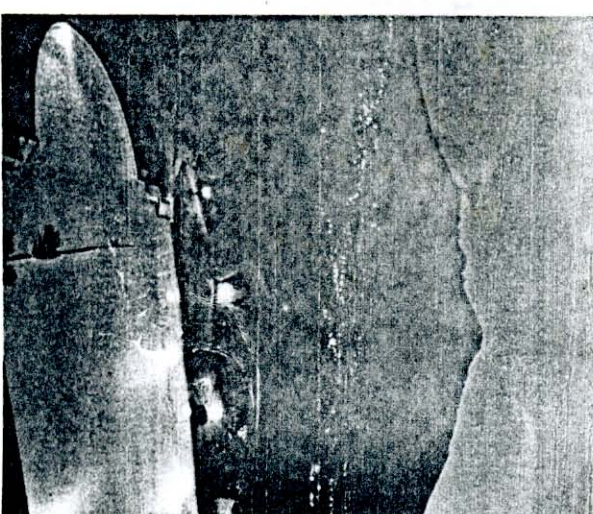
- 9 Conference Rooms
- The restaurant (50 to 600 person)
- Business Centre • PBX system 6 lines
- Apple, Orange, Coffee & Strawberry Plantation
- Guest House • Agrowisata • Agrobunga
- TERATAI swimming pool
- 2500 m. above sea level (1000 to 1500 meters)
- Cycling • Fishing • Horseback Riding
- Mount Climbing • Hiking
- Electronic Massage • Billiard • Karaoke
- Children playground • Mini Zoo
- ANTIORIUM Hall
- AMARILIS Sport Hall
- 2 Tennis Courts
- HORTENSIA Restaurant
- (International dishes Chinese & European Food)
- NUSA INDAH Traditional Restaurant
- ALAMANDA Fast Food Restaurant
- MELATI Coffee Shop • ANGGREK BULAN Bar
- Agro Tourism

### Reservation

**Kusuma Agrowisata Hotel**  
 Jl. Ardi Gani Atas • Batu • Malang • Indonesia  
 Tel: 62 - 341 - 593333 593396 • Fax: 62 - 341 - 593196  
 • Your travel agent or direct to

### Representative

**Kusuma Tour & Travel**  
 Jl. Ngagel Jaya Selatan Blok F-21 • Surabaya - Indonesia  
 Tel: 62 - 31 - 5616254, 5616255, 5680202  
 Fax: 62 - 31 - 5680265



B E A U T I F U L L Y U N E A R P E E T E

*Kusuma*  
 Agrowisata Hotel

Jalan Abdul Gani Atas • Batu • Malang • Indonesia  
 Tel: 62 - 341 - 593333, 593195 • Fax: 62 - 341 - 593196

**KUNJUNGAN KE**  
**PETIK APEL / JERUK**

**Kusuma**  
Agrowisata

**Melayani :**  
Wisata Educatif  
Wisata Paket Ceria Khusus Taman Kanak  
Paket Prasmanan : Untuk Ulang Tahun, Reuni, serta Kegiatan lain  
Kambing Guling  
Jual Buah Jeruk, Apel Segar  
Jual Produk Olahan Apel : Jonang Apel,  
Sari Apel, Juice Apel, Wingko Apel  
Serta Paket Wisata dengan Fasilitas : Petik 2 buah Apel atau Jeruk  
Sari Apel, Juice Apel  
Bakso, Soto Ayam  
Rawon  
Nasi Goreng, Bakmi Goreng  
Lalapan Ayam atau Lele

**Dapatkan Paket Promosi Kunjungan ke kebun Apel & Sayur**

**Our Service :**

- Education Tour
- Happy tour for kids
- Package : Birthday Party  
Reuni  
and others event
- Kambing Guling
- Fresh Orange and Apple
- Apple Juice, Wingko Apple and Apple
- Another tour packages with some facilities

Pluck 2 Apples Essence  
Apples Juice  
Meat Ball (Bakso)  
Soto Ayam Rawon  
Fried Rice, Fried noodle  
Chicken, Fresh Water Fish With spices and vegetables

Hotel  
**Kusuma**  
Agrowisata  
BATU - MALANG - INDONESIA

**ROOM RATE Sheet** (Effective January 2001)  
Daftar Harga Kamar (Berlaku mulai Januari 2001)

	Weekday Harian Biasa	Weekend / Holiday Malam Minggu / Hari Besar
Standard Room (Dbl)	Rp. 241.500	Rp. 301.500
Standard Room (Trp)	287.000	377.000
Standard Cottage	330.000	390.000
Superior Cottage	425.000	525.000
Deluxe Cottage (I)	485.000	575.000
Deluxe Cottage (II)	770.000	910.000
Junior Suite	850.000	950.000
Executive Cottage	1.350.000	1.750.000
<b>➤ HOSTEL</b>		
6 (Family) pax	Rp. 450.000	Rp. 630.000
10 (Family) pax	600.000	825.000
11 (Family) pax	650.000	850.000
Extra Bed	60.000	85.000

Harga diatas termasuk breakfast, dinner, dan tax service (Weekend)

- The above rates are included breakfast, service charge, government tax, free dinner for weekend & holiday and subject to change without prior notice.
- The above room rates are not valid during the periodic of Lebaran, Christmas and New Year.
- Harga diatas sudah termasuk makan pagi, jasa pelayanan, pajak pemerintah, untuk malam minggu / hari besar mendapat makan malam secara cuma-cuma.
- Harga diatas tidak berlaku untuk hari Lebaran, hari Natal dan Tahun Baru.

Check Out Time : 1.00 pm  
Jam Keberangkatan : 13.00 WIB

Reservation / Reservasi

**Kusuma Agrowisata Hotel**

- Jl. Abdul Gani Atas Batu - Malang - Indonesia  
P.O. Box. 36  
Tel. : 62-341 - 593333, 62-341 - 593195 (hunting)  
Fax: 62-341 - 593196
- e-mail : kusuma1@mlg.mega.net.id
- Kusuma Tour & Travel - Jl. Ngagel Jaya Selatan Blok F-21  
Tel. : 62-31-5616254, 5616255, 5680202  
Fax. : 62-31-5680265 Surabaya - Indonesia
- Your TRAVEL AGENT / Agen Perjalanan

LOCATION / LOKASI

On the central tourism of Batu, 1.000 m above sea level, surrounded by the natural wonderful landscaped plantation of Apple, Orange, Coffee, Strawberry with fantastic views of Pandoman and Welirang Mountains.  
Kusuma Agrowisata Hotel is easily reached 2 hours from Juanda International Airport Surabaya, 30 minutes from Abdurahman Saleh Airport Singosari by car and 23 km from Malang.  
Terletak dipusat kota wisata Batu, 1000 m diatas permukaan laut serta dikelilingi oleh keindahan perkebunan Apel, Jeruk, Kopi, Arbei dengan pemandangan G. Pandoman dan G. Welirang yang begitu indah. Dapat ditempuh dengan mobil dalam waktu 2 jam dari lapangan udara Juanda Surabaya, 30 menit dari lapangan udara Abdurahman Saleh Singosari dan 23 km dari kota Malang.

**Fasilitas :**

- Penginapan
- Kolam renang air panas
- keliling kebun sambil memetik sendiri buah apel/jeruk
- Berkuda
- Hortikultura dan tanaman hias
- Pusat olahraga
- Restoran dan Lesehan

**Facilities :**

- Cottages
- Swimming Pool
- Walking around garden and pluck apples or orange by yourself
- Play ground for kids
- Ride a horse
- Beautiful flowers
- sport centre Restaurant

**Reservation :**

Jl. Abdul Gani Afas PO. Box 361 Batu - Malang  
Phone: (0341) 593333; 593195 Ext. 716, 706  
Fax : 0341 - 593196

**ROOM FACILITIES / FASILITAS KAMAR**

Offer you an easy choice, one room in one cottage or two rooms in one cottage. Every room is completed with comfortable bed, shower with running warm and cool water, colour television with local and overseas channels, in house video programs, puppet music, telephone and private terrace.  
Satu Cottage terdiri dari satu atau dua kamar.  
Masing - masing kamar di lengkapi dengan bed, shower dengan air panas atau dingin, televisi berwarna dengan beberapa program video, musik, telpon dan teras.

**BAR & RESTAURANT / BAR & RESTORAN**

**HORTENSIA Restaurant / Restoran**  
Located next to the swimming pool with wonderful view of Batu City. Provided special Indonesia dishes, Chinese and European food, for your dining

Lokasi dekat kolam renang dengan pemandangan kota Batu yang indah. Menghidangkan masakan Indonesia, Cina dan Eropa untuk makan malam anda.

**NUSA INDAH Traditional Restaurant / Restoran Tradisional.**  
Enjoy the traditional dishes of East Java while waiting the sunset time.

Nikmati masakan tradisional khas Jawa Timur, sambil melihat waktu terbenamnya matahari.

**ALAMANDA Restaurant / Restoran.**

Located near to the apple and orange plantation serve of fast food, is completed with the fishing pool.

Anda dapat langsung menikmati masakan yang sudah siap jadi, lokasi dekat dengan kebun apel dan jeruk, dilengkapi dengan kolam pemancingan ikan.

**MELATI Restaurant / Restoran**

Located in the main lobby offer European food, open 24 hours.

Dengan masakan Eropa, lokasi dekat gedung utama, buka 24 jam.

**ANGGREK BULAN Bar / Bar**

Located in the main lobby open from 10.00 am until 12.00 pm,

you can enjoy your time while singing your favorite song.  
Lokasi dekat gedung utama. Buka mulai jam 10.00 - 24.00 WIB.

**MEETING FACILITIES / FASILITAS RUANG PERTEMUAN (KONVENSI, SEMINAR, PERNIKAHAN, ULANG TAHUN)**

Hibiscus Meeting Room facing the pool and Mt. Welirang, Anthurium Meeting Room, Hortensia Meeting Room Helianthus Executive Meeting Room, Anyelir Meeting Room & Amarilis Hall which can caters from 20 to 800 persons.

Hotel Kusuma Agrowisata memiliki beberapa ruang pertemuan, a.l. Hibiscus, Anthurium, Hortensia, Helianthus Anyelir & Ruang Amarilis. Kapasitas pemakaian mulai dari 20 orang sampai 800 orang.

**SPORT AND RECREATION / OLAHRAGA & REKREASI**

**TERATAI** Hot Water Swimming Pool, 2 (two) Tennis Court, Tennis Table, Billiard, Game Room, Children Playground, Riding Pony Horse or bicycle around the Apple and Orange Plantation its really enjoyable.

Kolam renang TERATAI dengan air hangat pada hari Minggu, dua lapangan tenis, bilyar, ruang permainan, sepeda gunung, Berkuda, Kebun Apel dan Jeruk serta area bermain anak - anak.

**CREDIT CARD / KARTU KREDIT**

BCA Card, Dinner Club, Master Card, and Visa Card.

**ELECTRICITY CURRENT / ARUS LISTRIK**

220 Volt, 50 HZ.

**KUSUMA AGROWISATA HOTEL**

Welcome to Kusuma Plantation & Green House  
Apple, Orange and Coffee Plantation, Agrostrawberry, Agrosayur with Hydroponic Technology and Argobunga in Green House  
Selamat Datang diperkebunan Kusuma & Green House  
Perkebunan Kopi, Buah Apel, Jeruk, Kebun Arbei, Kebun Sayur teknologi hydroponic, sejuta Bunga di Rumah Kaca Green House

*Kusuma*  
Wisata Hotel  
Tas  
333 (4 lines) - 93195  
196 P.O. Box 36  
INDONESIA

ROOM SERVICE

A N<sup>o</sup> 004764

Hotel  
*Kusuma*  
Agrowisata

Jalan Abdul Gani Atas  
Phone (0341) 593333 (4 lines) - 593195  
Fax (0341) 593196  
BATU - MALANG - INDONESIA

HORTENSIA RESTAURAN

N<sup>o</sup> 003285

Room	Person	Server	Cashier	Order No.

Date	Room	Person	Server	Cashier	Order No.
	3A				

NO [ 139 ] BILL NUMBER [ 4764 ] GUEST [ 1 ]  
 SE TEA 1 7,500  
 BORENG / KUAH 1 13,000  
 Sub Total : 20,500  
 Tax & Service 21% : 4,305  
**HOLD BALANCE : 24,805**

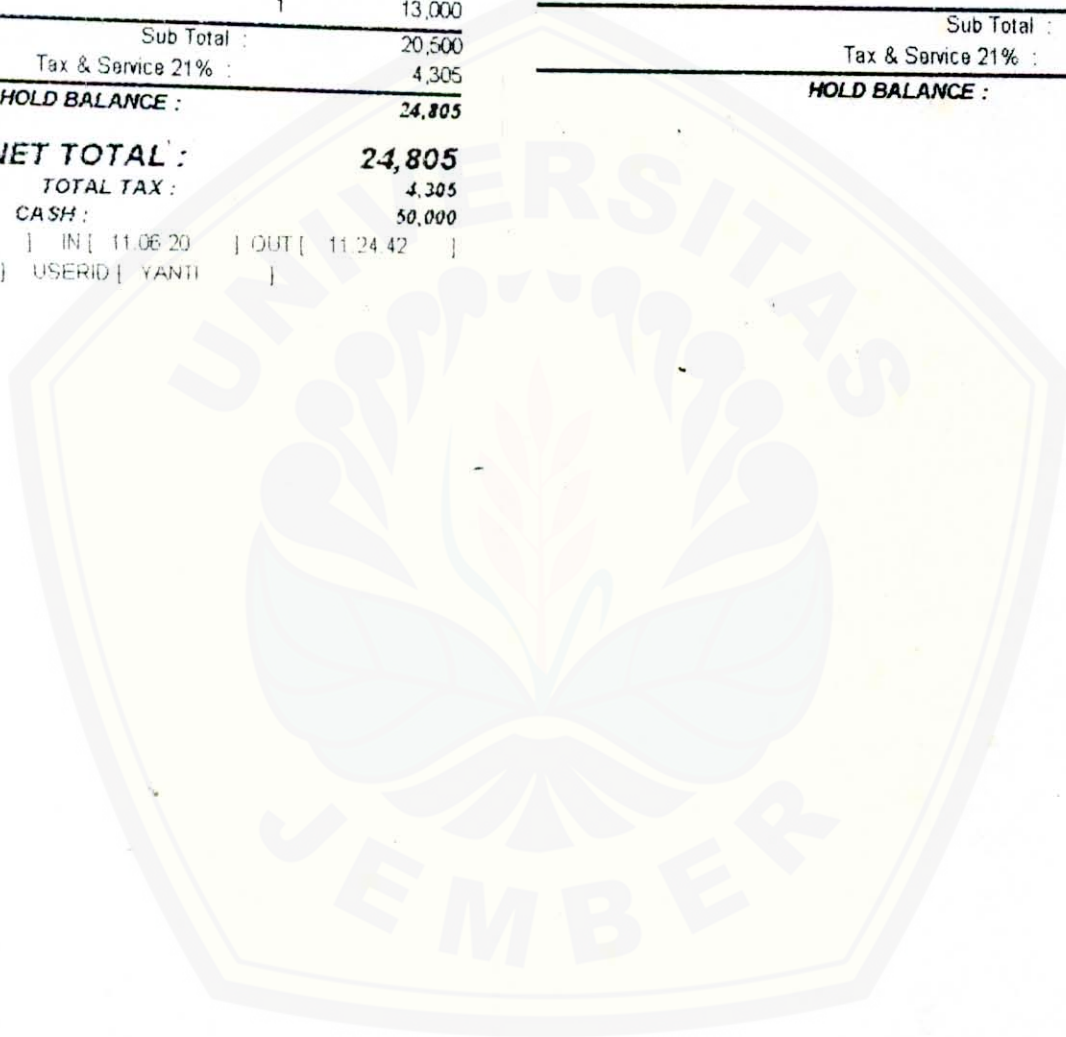
TABLE NO [ 3 ] BILL NUMBER [ 3285 ] GUEST [ 1 ]  
 GRLLD. SIRLOIN STEAK 1 26,150  
 SOFT DRINK 1 4,000  
 Sub Total : 30,150  
 Tax & Service 21% : 6,330  
**HOLD BALANCE : 36,480**

**NET TOTAL : 24,805**

TOTAL TAX : 4,305

25,195 CASH : 50,000

IN [ 06/05/2001 ] IN [ 11.06.20 ] OUT [ 11.24.42 ]  
 NUMBER [ 4764 ] USERID [ YANTI ]



Name	Signature

Room No.	Name	Signature