



**PERANAN KELENGKAPAN MENU SAJI DALAM
MENINGKATKAN KUNJUNGAN TAMU
DI FOOD AND BEVERAGES
HOTEL GRAHA CAKRA
MALANG**

LAPORAN HASIL PRAKTEK KERJA NYATA



Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh
Gelar Ahli Madya Pariwisata (A.Md.Par)
Program Studi Diploma III Pariwisata
Jurusan Ilmu Administrasi
Pada
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

Oleh

Lilis Drasetyowati
NIM. 990903102194

Dosen Pembimbing :

Drs. SUGENG ISWONO, MA
NIP. 131 415 664

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA
2002**

Terima : Tgl. **21 NOV 2002**
No. Induk : **SRS**

S
Klass
658.8
PRA
P
e.1

MOTTO

Inovasi menu saji dapat meningkatkan mutu produk dan peningkatan penjualan di bidang pelayanan

(Wesley)

Tidak dapat dipastikan apakah perubahan itu dapat memperbaiki sesuatu, tetapi untuk lebih baik sesuatu itu mesti berubah

(George Christoph Lich Linberg)

PERSEMBAHAN

Dengan segenap hati kupersembahkan

Laporan Kuliah Kerja ini kepada:

- Bapak dan Ibu tercinta
Terima kasih telah membesarkan, mendidik, mendukung, dan membimbingku dengan penuh kasih sayang serta selalu mengiringiku dengan do'a
- Adik-adikku tersayang (Heri, Edo)
Terima kasih atas kasih sayang dan supportnya.
- Saudara-saudaraku yang ada di Bondowoso
Terima kasih atas dukungan, nasehat, dan kasih sayangnya.
- Sahabat-sahabat terbaikku
 - True Friends (Yeni, Dwi, Dita, Neneng)
Semoga persahabatan kita tetap abadi selamanya
 - Sahabat- sahabatku (Veni, Wulan, Pipit, Leny, Novi)
Terima kasih atas dukungan , nasehat, kasih sayang dan kebersamaan kita selama di bangku kuliah. Semoga persahabatan kita tetap terjalin dimanapun kita berada
 - Tjandra dan Susi
Semoga bahagia dan sejahtera selalu
- Teruntuk seseorang siapapun kamu, dan dimanapun kau berada yang kelak sangat berarti dalam hidupku. Aku akan selalu sabar menantimu.
- Almamaterku tercinta
Kekompakan kita akan selalu kukenang

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

PERSETUJUAN

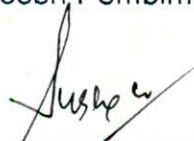
Telah disetujui Laporan Hasil Praktek Kerja Nyata Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

N a m a : Lilis Prasetyowati
N I M : 990903102194
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata
Judul : Peranan Kelengkapan Menu Saji Dalam Meningkatkan Kunjungan Tamu di Food and Beverages Hotel Graha Cakra Malang

Jember, 07 Oktober 2002

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Drs. SUGENG ISWONO, MA

NIP : 131 415 664

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

PENGESAHAN

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

Nama : Lilis Prasetyowati
Nim : 990903102194
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata

“Peranan Kelengkapan Menu Saji Dalam Meningkatkan Kunjungan Tamu di Food and Beverages Hotel Graha Cakra Malang”

Hari : Senin
Tanggal : 07 Oktober 2002
Jam : 16.00 WIB – Selesai
Bertempat : Di FISIP Universitas Jember
Dan telah dinyatakan lulus

Panitia Penguji

1. Drs. DJOKO WAHYUDI (Ketua) : 1.....
2. Drs. SUGENG ISWONO, MA (Sekertaris) : 2.....
3. Drs. SUTRISNO, Msi (Anggota) : 3.....

Mengesahkan
Universitas Jember
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Dekan,

Drs. H. Moch. Toerki
NIP. 131.524.832

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan Rahmat serta Hidayah-Nya sehingga penulis karya tulis dengan judul "PERANAN KELENGKAPAN MENU SAJI DALAM MENINGKATKAN KUNJUNGAN TAMU DI CENDRAWASIH COFFEE SHOP GRAHA CAKRA MALANG" ini dapat terselesaikan dengan baik.

Adapun tujuan penulisan karya tulis ini untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.md) pada Program Diploma III Parawisata, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Dalam menyelesaikan karya tulis ini tidak lepas dari dorongan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa 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. Rudy Eko Pramono, MSi, selaku Ketua Program Studi Diploma III Pariwisata Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Sugeng Iswono, MA, selaku Dosen Pembimbing, dengan segala kerelaan dan kesabaran hati untuk membimbing penulis selama penulisan Laporan Kuliah Kerja ini dapat terselesaikan.
4. Bapak dan Ibu Dosen serta segenap karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang telah banyak membantu kelancaran penyelesaian Laporan Kuliah Kerja ini dapat terselesaikan.
5. Seluruh staf serta karyawan Hotel Graha Cakra Malang.
6. Teman-teman dan saudara-saudaraku yang telah membantu serta mendukung sehingga penyusunan Laporan Kuliah Kerja ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga penulis selalu mengharapkan kritik dan saran

Digital Repository Universitas Jember

yang membangun demi kesempurnaan karya tulis ini dan kiranya karya tulis ini dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya insan Parawisata.

Jember, Juni 2002

Penulis



DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Motto.....	ii
Halaman Persembahan	iii
Halaman Persetujuan	iv
Halaman Pengesahan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
I. Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Program Kuliah Kerja	4
1.2.1 Tujuan Program Kuliah Kerja	4
1.2.2 Manfaat Program Kuliah Kerja	4
II. Gambaran Umum Lokasi Kuliah Kerja	5
2.1 Gambaran Umum Hotel	5
2.1.1 Pengertian Hotel	5
2.1.2 Kriteria Klasifikasi Hotel	8
2.2 Gambaran Umum Hotel Graha Cakra Malang	12
2.2.1 Sejarah Hotel Graha Cakra Malang	12
2.2.2 Lokasi Hotel Graha Cakra Malang	13
2.2.3 Klasifikasi Hotel Graha Cakra Malang	13
2.3 Karakteristik Usaha Hotel	14
2.4 Visi dan Misi	19
2.4.1 Visi	19
2.4.2 Misi	20
2.5 Sistem Organisasi Hotel	22
2.5.1 Pengertian Struktur Organisasi	22

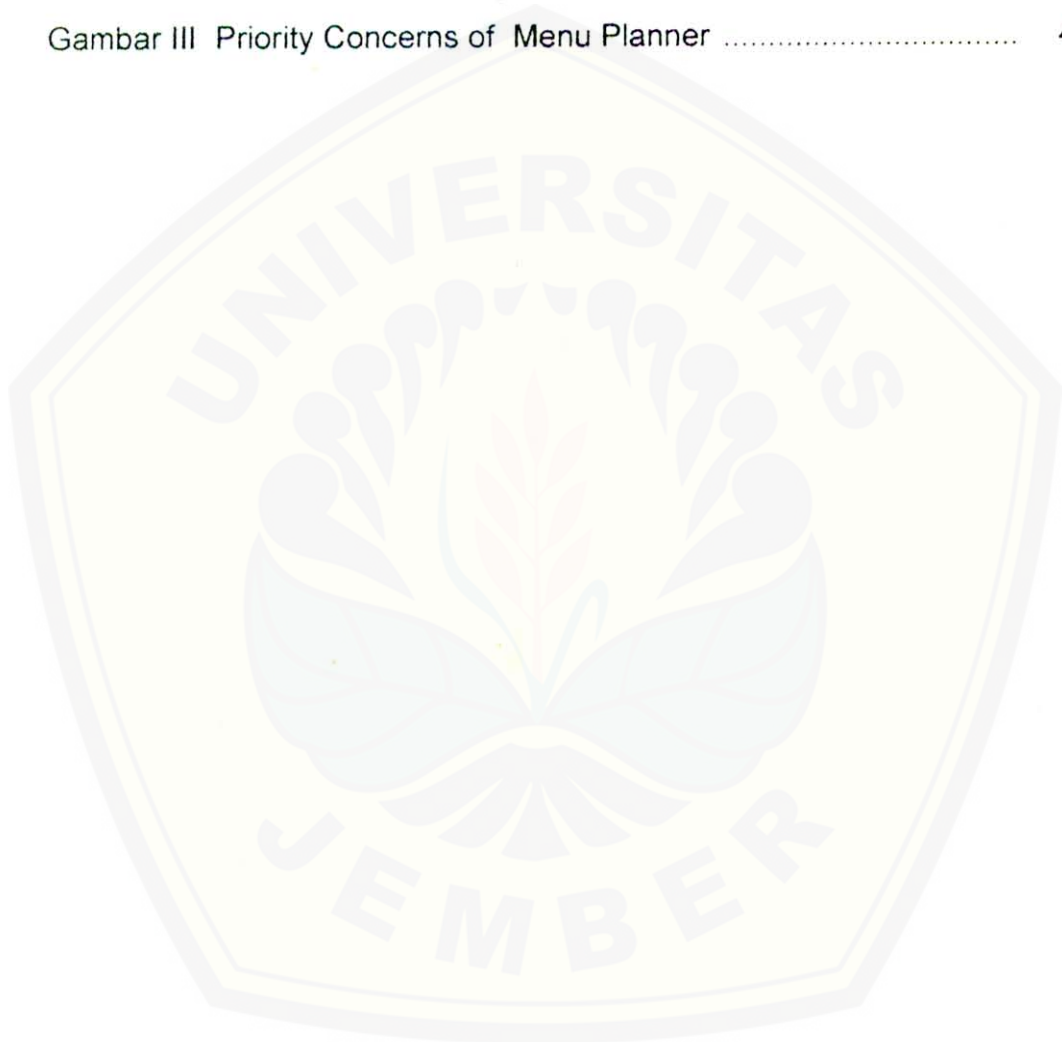
2.5.2 Struktur Organisasi Hotel Graha Cakra Malang	23
2.5.3 Penggolongan Personalia Hotel	24
2.5.4 Struktur Organisasi Cendrawasih Restaurant Hotel Graha Cakra Malang	27
2.5.5 Job Description	28
III. Pelaksanaan Kegiatan Kuliah Kerja	32
3.1 Deskripsi Pelaksanaan Kuliah Kerja	32
3.1.1 Pengetahuan Tentang Menu	34
3.1.2 Fungsi dan Peranan Kelengkapan Menu Saji	41
3.1.3 Prioritas yang Berkaitan dengan Penyusunan Menu	44
3.2 Implikasi Kebijakan Terhadap Pelaksanaan Kegiatan Perusahaan	49
3.2.1 Implikasi Kebijakan dan Penilaian Terhadap Food and Beverage Service	49
3.2.2 Hasil analisis SWOT Terhadap Food and Beverage Service	53
IV. Penutup	57
4.1 Kesimpulan	57
4.2 Saran	57
Daftar Pustaka	
Lampiran-lampiran	

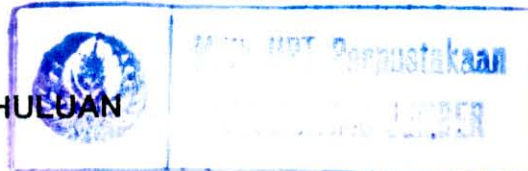
DAFTAR TABEL

Tabel I	Pengunjung Obyek dan Daya Tarik Wisata Tahun 19996-1999 di Kota dan Kabupaten Malang.....	1
Tabel II	Harga atau Tarif Kamar Berdasarkan Jenis atau jenis Atau Kelas Kamar.....	18
Tabel III	Distribusi jabatan dan Pendidikan Food and Beverages Service Hotel Graha Cakra Malang Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	24
Tabel IV	Tingkat Hunian Berdasarkan Kelas kamar Hotel Graha Cakra Malang Periode Tahun 1996-2000	39
Tabel V	Jumlah Produksi, Target Penjualan Kamar, Reaksi Penjualan dan Prosentase Tingkat Penjualan Kamar Pada Hotel Graha Cakra Malang Tahun 1996-2000	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar I	Struktur Organisasi Hotel Graha Cakra Malang	23
Gambar II	Struktur Organisasi Cendrawasih Coffeee Shop Hotel Graha Cakra Malang	27
Gambar III	Priority Concerns of Menu Planner	44





I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.

Indonesia memiliki potensi yang sangat besar di bidang pariwisata. Hal ini bisa dilihat dari indahnyanya berbagai macam pemandangan alam, flora dan fauna yang unik, kebudayaan dan sejarah bangsa, festival dan upacara-upacara yang unik, berbagai macam kesenian tradisional dan kerajinan, dan banyaknya tempat yang sangat menarik para wisatawan sepanjang tahun.

Indonesia sangat diuntungkan dengan adanya tingkat kunjungan wisata yang tinggi dikawasan Indonesia. Peranan hotel-hotel yang ada di Indonesia menjadi sangat penting, karena meningkatnya jumlah tamu yang datang. Maka sangat perlu untuk menyediakan semua fasilitas yang dibutuhkan oleh *wisatawan nusantara* maupun wisatawan mancanegara. Jumlah kunjungan wisatawan baik nusantara maupun mancanegara ditunjukkan oleh tabel dibawah ini :

Tabel I : Pengunjung obyek dan daya tarik wisata Tahun 1996 – 1999 dikota dan Kabupaten Malang

Malang	1996		1997		1998		1999	
	Wisman	Wisnus	Wisman	Wisnus	Wisman	Wisnus	Wisman	Wisnus
Kota	883	198.699	885	138.497	-	31.335	133	94974
Kabupaten	16.121	2.104.456	13.933	706.083	6.320	673.791	5.351	556.094

Sumber data : Dinas Pariwisata Dati I Jawa Timur.

Setiap orang yang bepergian atau melakukan suatu perjalanan memerlukan berbagai kemudahan seperti sarana pengangkutan, tempat makan dan minum, jasa pelayanan, serta tempat menginap bila perjalanan memakan waktu lebih dari 24 jam. Maka bermunculanlah berbagai jenis angkutan, rumah makan, biro perjalanan, penginapan, dan

sarana lainnya. Diantara berbagai jenis penginapan ada yang disebut *Hotel*.

Hotel merupakan usaha jasa pelayanan yang pengelolaannya menyediakan berbagai fasilitas yang dapat dipergunakan oleh tamu-tamu selama 24 jam. Fasilitas yang disediakan oleh *Hotel* antara lain Restorant, kamar serta perlengkapannya, dan fasilitas-fasilitas pendukung lainnya. Industri jasa perhotelan, yang juga disebut sebagai *Hospitality Industry* atau industri yang menjual jasa keramah-tamahan, terdiri dari :

1. *Accomodation Industry* (Penjualan Kamar *Hotel*)
2. *Food Service Industry* (Penjualan Makanan di Restorant)

Peranan restoran dihotel sangat penting, karena banyak kegiatan diluar rumah manusia umumnya mempunyai keterbatasan waktu, khususnya mereka yang tinggal dikota-kota besar. Karena, untuk memenuhi kebutuhan makan dan minum, mereka membutuhkan tempat dimana mereka bisa mendapatkan pelayanan yang cepat dan memuaskan. Tanggap akan adanya kebutuhan seperti itu, para pengusaha hotel dan restoran mengembangkan usaha system pelayanan cepat (*coffee shop*). Seperti yang kita lihat sekarang, *coffee shop* tumbuh menjamur diberbagai sudut kota. *Coffee Shop* adalah tempat makan dan minum bagi pelanggan yang dikelola secara komersial dengan mengutamakan kualitas dan kecepatan pelayanan. *Coffee Shop* disebut juga *Quick Service Restourant*. Dewasa ini banyak *coffee shop* dikembangkan menjadi *Fast Food Restourant*, bahkan lebih dikembangkan lagi dengan pelayanan *Food Delivery* (Restoran yang memberikan pelayanan mengantarkan makanan tertentu kepada pemesannya yang berada diluar restoran). Ini semua diilhami banyaknya pelanggan yang menginginkan kecepatan dan kepraktisan dalam pemunculan kebutuhan makan dan minum. (Marsum W.A :15:2000)

Dalam keadaan ini maka peranan restoran menjadi semakin penting, restoran-restoran saling berlomba untuk meningkatkan mutu makanan, dengan cara seperti misalnya :

- Komposisi Menu
- Kandungan Gizi
- Tata Warna dan Penyajian yang menarik
- Rasa yang memenuhi standard selera
- Hidangan Sehat dan Bersih
- Aroma hidangan yang menggugah selera

Tujuan peningkatan menu saji dan pelayanan yang profesional adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan berdampak pada jumlah kunjungan konsumen. Kelengkapan menu saji merupakan salah satu strategi untuk menjamin kepuasan pelanggan Hotel. Kepuasan pelanggan diharapkan dapat meningkatkan kunjungan tamu, keberhasilan meningkatkan kelengkapan menu saji ini diharapkan dapat meningkatkan pendapatan dan keuntungan. Kelengkapan menu saji pada hotel Graha Cakra Malang dapat diinformasikan dan dipromosikan melalui :

- a. Yellow Pages / Internet
- b. Brosur-brosur
- c. Faximile
- d. Telepon

Untuk menunjang keberhasilan penjualan makanan dan minuman serta kepentingan lain seperti untuk mempromosikan restoran yang nantinya berhubungan dengan promosi hotelnya maka sangat diperlukan fasilitas-fasilitas yang memberikan informasi secara lengkap dan mudah kepada masyarakat luas.

Hal itu berkaitan dengan maksud dan tujuan hotel berbintang yaitu harus berusaha untuk mendapatkan keuntungan yang maksimal dari hasil penjualan makanan dan minuman.

Atas dasar hal tersebut diatas, maka penulis ingin mengetahui lebih lanjut tentang bagaimana pihak pengelola restaurant menanggapi

permasalahan yang ada di Hotel Graha Cakra Malang, sehingga penulis mengambil tema dalam penulisan laporan kuliah kerja ini yaitu : "PERANAN KELENGKAPAN MENU SAJI DALAM MENINGKATKAN KUNJUNGAN TAMU DI FOOD AND BEVERAGE HOTEL GRAHA CAKRA MALANG".

1.2 Tujuan Dan Manfaat Program kuliah Kerja.

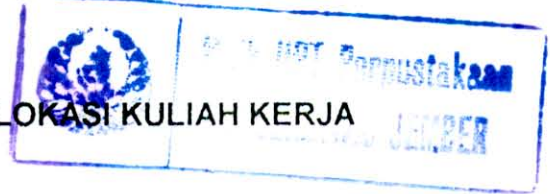
1.2.1 Tujuan Program Kuliah Kerja

Tujuan penulis melakukan kuliah kerja di Cendrawasih *Coffee Shop* Hotel Graha Cakra Malang yaitu :

- a. Memenuhi persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md. Par).
- b. Untuk memperoleh gambaran dan penjelasan tentang operasional *Food and Beverage Departement* Hotel Graha Cakra Malang.
- c. Untuk mempraktekkan teori yang di dapat di bangku Kuliah untuk dapat dipraktekkan di lapangan.

1.2.2 Manfaat Program Kuliah Kerja.

- a. Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai tourism khususnya di bidang Food and Beverages Departement.
- b. Untuk menambah daftar pustaka dan sebagai referensi bagi mahasiswa magang selanjutnya.
- c. Menambah pengetahuan, wawasan dan ketrampilan kerja sebagai pegangan kelak di masa yang akan datang.



II. GAMBARAN UMUM LOKASI KULIAH KERJA

2.1 Gambaran Umum Hotel

2.1.1 Pengertian Hotel

Jasa perhotelan merupakan suatu usaha akomodasi komersial dalam industri pariwisata yang memiliki karakteristik tersendiri. Usaha perhotelan berkembang karena adanya orang-orang yang mengadakan perjalanan, kemudian membutuhkan tempat untuk menginap dan makan.

Pengertian Hotel berdasarkan keputusan Dirjen Pariwisata No. 14/U/ 1988 adalah:

"Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan seluruh atau sebagian lainnya untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan makan dan minum serta jasa-jasa lainnya, bagian yang dikelola secara komersial serta memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam keputusan ini." (1988: 201).

Sedangkan yang dimaksud dengan akomodasi adalah wahana untuk menyediakan pelayanan jasa penginapan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan makan, minum serta jasa lainnya.

Pengertian hotel menurut Bambang Murdianto adalah "Hotel adalah bangunan yang bersifat bisnis untuk penginapan atau berdiam untuk beberapa waktu dengan tarif tertentu, Hotel terdiri dari beberapa kamar." (1994: 112).

Definisi lain tentang hotel dipublikasikan dalam SK Menparpostel No. KM. 34/HK 103/MPPT – 87, (dalam Sugiarto dan Sulartiningrum, 1996: 9) sebagai berikut :

"Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan, dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial serta memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam keputusan pemerintah".

Mengacu pada pendapat diatas Sulastiono (1997 : 7) memberi definisi tentang akomodasi sebagai berikut : "Akomodasi adalah wahana untuk menyediakan pelayanan jasa penginapan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa-jasa lainnya".

Berdasarkan definisi –definisi diatas, hotel merupakan perusahaan yang menyediakan pelayanan jasa yang berupa fasilitas penginapan, makanan dan minuman serta jasa pendukung lainnya untuk umum yang dikelola secara komersial.

Fungsi hotel dapat dilihat dari sudut kemanfaatan bagi pihak pengusaha, karyawan, pengunjung hotel, dan pemerintah. Manfaat hotel dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Bagi pengusaha atau pemilik hotel.

Hotel merupakan suatu bentuk alat untuk mencari dan mendapatkan keuntungan dari modal yang ditanamkan.

2. Bagi karyawan hotel .

Selain untuk mendapatkan penghasilan yang layak, hotel juga merupakan sumber keperluan tenaga kerja dan tempat bagi pekerja untuk menambah kemampuan dan pengalaman dalam bidangnya.

3. Bagi tamu hotel.

Hotel sebagai sarana akomodasi yang menyediakan fasilitas dan pelayanan kepada para tamu atau pengunjung hotel serta memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepuasan.

4. Bagi pemerintah.

Sebagai suatu usaha, hotel sangat besar manfaatnya bagi pemerintah. Bertambahnya hotel berarti pula bertambahnya lapangan kerja baru dan memperluas kesempatan kerja. Selain itu penggunaan fasilitas-fasilitas oleh para tamu dan layanan yang diberikan berarti menambah pendapatan negara dan masyarakat.

Sehingga dapat diketahui bahwa Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang ada. Adapun jenis-jenis akomodasi lainnya menurut Agustinus Darsono, yaitu:

a. *Motel*

Adalah suatu tempat penginapan bagi orang-orang yang melakukan perjalanan darat (mobil) dan biasanya didirikan diantara dua kota atau tempat perbatasan. Sedangkan bangunannya berlantai dua, lantai atas untuk bermalam dan lantai bawah untuk garasi mobil.

b. *Homestay*

Adalah suatu jenis akomodasi yang disediakan dan disewakan berasal dari rumah-rumah rakyat yang ditingkatkan fasilitas dan sarannya. Sehingga memenuhi syarat kesehatan yang disewakan pada wisatawan.

c. *Hotel Melati*

Merupakan usaha perseorangan dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan rumah untuk menyediakan penginapan serta fasilitas lainnya seperti makan dan minum, bagi setiap orang yang datang beristirahat sementara waktu. Hotel Melati dulu bernama *losmen* berdasarkan SK Menparpostel KM 70/MP.304/MPPT.89 (pasal 22) tentang pergantian istilah *losmen*. Hotel Melati berlambang bungan melati mempunyai tingkat melati 1, melati 2, dan melati 3.

d. *Hostel*

Adalah sejenis akomodasi yang terdiri dari empat kamar atau lebih yang dipergunakan oleh siswa atau pelajar.

e. *Pondok Remaja (Youth Hostel)*

Merupakan tempat penginapan yang tidak untuk tujuan bisnis yang digunakan pemuda dan terdiri dari dua kamar atau lebih.

f. *Marine Hotel*

Merupakan kapal yang diubah fungsinya menjadi penginapan terapung.

g. *Perkemahan*

Merupakan tempat penginapan yang tidak bertujuan bisnis dengan mempergunakan tenda.

2.1.2 Kriteria Klasifikasi Hotel

Klasifikasi hotel merupakan suatu sistem pengelompokan hotel kedalam kelas atau tingkat berdasarkan ukuran nilai tertentu. Klasifikasi hotel akan memudahkan pada calon tamu untuk mendapat informasi tentang fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh hotel.

Menurut Sulastiyono (1999 : 2) kriteria yang digunakan untuk menggolongkan hotel didasarkan pada tiga unsur persyaratan, yaitu :

1. Persyaratan fisik

Persyaratan fisik ini antara lain, meliputi :

- a. Besar / kecilnya atau banyak / sedikitnya jumlah kamar tamu.
- b. Besar / kecilnya lokasi dan lingkungan bangunan.
- c. Fasilitas yang tersedia untuk tamu.
- d. Perlengkapan yang tersedia untuk tamu, karyawan, dan pengelola hotel.
- e. Kualitas bangunan hotel.
- f. Tata letak ruang dan ukuran ruang.

2. Persyaratan Operasional atau manajemen.

Yang dimaksud dengan persyaratan operasional / manajemen, antara lain :

- a. Struktur organisasi dengan uraian tugas dan manual kerja tertulis bagi masing-masing jabatan yang tercantum dalam organisasi.
- b. Tenaga kerja, spesialisasi dan tingkat pendidikan karyawan disesuaikan dengan persyaratan peraturan penggolongan hotel.

3. Persyaratan pelayanan.

Persyaratan pelayanan yang dimaksud antara lain:

- a. Keramah-tamahan, kesopanan karyawan hotel.
- b. Ketepatan pelayanan terhadap kebutuhan tamu.
- c. Pelayanan 24 jam untuk hotel bintang satu sampai bintang lima.

Indonesia secara resmi dikeluarkan oleh peraturan pemerintah, dalam hal ini di bawah Departemen dan dibuat oleh Dirjen Pariwisata dengan SK: Kep.22/U/VI/78. Untuk mengklasifikasikan sebuah hotel dapat

2.1.2 Kriteria Klasifikasi Hotel

Klasifikasi hotel merupakan suatu sistem pengelompokan hotel kedalam kelas atau tingkat berdasarkan ukuran nilai tertentu. Klasifikasi hotel akan memudahkan pada calon tamu untuk mendapat informasi tentang fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh hotel.

Menurut Sulastiyono (1999 : 2) kriteria yang digunakan untuk menggolongkan hotel didasarkan pada tiga unsur persyaratan, yaitu :

1. Persyaratan fisik

Persyaratan fisik ini antara lain, meliputi :

- a. Besar / kecilnya atau banyak / sedikitnya jumlah kamar tamu.
- b. Besar / kecilnya lokasi dan lingkungan bangunan.
- c. Fasilitas yang tersedia untuk tamu.
- d. Perlengkapan yang tersedia untuk tamu, karyawan, dan pengelola hotel.
- e. Kualitas bangunan hotel.
- f. Tata letak ruang dan ukuran ruang.

2. Persyaratan Operasional atau manajemen.

Yang dimaksud dengan persyaratan operasional / manajemen, antara lain :

- a. Struktur organisasi dengan uraian tugas dan manual kerja tertulis bagi masing-masing jabatan yang tercantum dalam organisasi.
- b. Tenaga kerja, spesialisasi dan tingkat pendidikan karyawan disesuaikan dengan persyaratan peraturan penggolongan hotel.

3. Persyaratan pelayanan.

Persyaratan pelayanan yang dimaksud antara lain:

- a. Keramah-tamahan, kesopanan karyawan hotel.
- b. Ketepatan pelayanan terhadap kebutuhan tamu.
- c. Pelayanan 24 jam untuk hotel bintang satu sampai bintang lima.

Indonesia secara resmi dikeluarkan oleh peraturan pemerintah, dalam hal ini di bawah Departemen Pariwisata dan dibuat oleh Dirjen Pariwisata dengan SK: Kep.22/U/VI/78. Untuk mengklasifikasikan sebuah hotel dapat

ditinjau dengan berbagai faktor yang satu sama lainnya saling berkaitan. Faktor-faktor pengklasifikasian Hotel tersebut menurut Sugiarto (1997: 29) antara lain adalah faktor tingkatan atau bintang dari hotel, faktor tujuan pemakaian, faktor lokasi hotel, faktor daya jual dan perencanaan penggunaan (*Hotel Plan Usage*), faktor jumlah kamarnya, faktor ukuran hotel, faktor lamanya tamu menginap dan faktor jenis tamu yang menginap. Adapun keterangan dari faktor-faktor tersebut yang sesuai dengan ketentuan Dirjen Pariwisata adalah sebagai berikut:

1. Tingkatan atas bintang dari hotel

Kriteria klasifikasi hotel berdasarkan bintang adalah sebagai berikut:

- a. Hotel berbintang satu (One star hotel)
- b. Hotel berbintang dua (Two star hotel)
- c. Hotel berbintang tiga (Three star hotel)
- d. Hotel berbintang empat (Four star hotel)
- e. Hotel berbintang lima (Five star hotel)

2. Klasifikasi hotel berdasarkan Jenis tamu yaitu:

- a. Keluarga
- b. Pengusaha
- c. Wisatawan
- d. Tamu Transit
- e. Keparluan pengobatan

3. Klasifikasi hotel menurut operasionalnya:

- a. *Around the year hotel*
Yaitu hotel yang beroperasi sepanjang tahun
- b. *Seasonal hotel*
Yaitu hotel yang beroperasi secara musiman.

4. Klasifikasi hotel berdasarkan faktor lokasinya:

- a. *City Hotel*
Adalah hotel yang berada di daerah perkotaan, umumnya dihuni oleh para usahawan.
- b. *Residential Hotel*

Adalah hotel yang berada di pinggiran kota dan jauh dari keramaian kota tetapi tidak sulit untuk menjangkau tempat kegiatan usaha. Hotel seperti ini umumnya untuk tamu yang ingin tinggal dalam jangka waktu yang lama.

c. *Resort Hotel*

Adalah hotel yang berlokasi di daerah pegunungan atau tepi pantai. Hotel semacam ini diperuntukkan bagi keluarga yang berlibur.

d. *Motel (Motor Hotel)*

Adalah hotel yang berlokasi di pinggir jalan raya yang menghubungkan satu kota besar dengan kota besar lainnya. Hotel ini umumnya untuk para pelanggan yang membawa kendaraan sendiri, sebagai tempat untuk istirahat sebentar.

5. Klasifikasi hotel berdasarkan faktor jumlah kamar dan persyaratan lainnya.

Dirjen Pariwisata mengeluarkan suatu peraturan tentang usaha dan penggolongan hotel dalam SK.No. KM 37 / PUU. 304 /MPPT.86. Penggolongan tersebut ditandai dengan adanya bintang yang disusun dari hotel berbintang satu sampai dengan berbintang lima.

1. Klasifikasi hotel berbintang satu (*)

Persyaratannya:

- a. Jumlah kamar *standard*, minimal 15 kamar.
- b. Kamar mandi di dalam.
- c. Luas kamar *standard* minimal 20 m²

2. Klasifikasi hotel berbintang dua (**)

Persyaratannya:

- a. Jumlah kamar *standard*, minimal 20 kamar.
- b. Kamar *Suite*, minimal 1 kamar.
- c. Kamar mandi di dalam.
- d. Luas kamar *standard*, minimum 22 m².
- e. Luas kamar *Suite*, minimum 44 m².

3. Klasifikasi hotel berbintang tiga (***)
Persyaratannya:
 - a. Jumlah kamar *standard*, minimal 30 kamar.
 - b. Jumlah kamar *Suite*, minimal 2 kamar.
 - c. Kamar mandi di dalam.
 - d. Luas kamar *standard*, minimum 24 m².
 - e. Luas kamar *suite*, minimum 48 m².
4. Klasifikasi hotel berbintang empat (****)
Persyaratannya:
 - a. Jumlah kamar *standard*, minimal 50 kamar.
 - b. Jumlah kamar *suite*, minimal 3 kamar.
 - c. Kamar mandi di dalam.
 - d. Luas kamar *standard*, minimum 24 m².
 - e. Luas kamar *suite*, minimum 48 m².
5. Klasifikasi hotel berbintang lima (*****)
Persyaratannya:
 - a. Jumlah kamar *standard*, minimal 100 kamar.
 - b. Jumlah kamar *suite*, minimal 4 kamar.
 - c. Kamar mandi di dalam.
 - d. Luas kamar *standard*, minimum 26 m².
 - e. Luas kamar *suite*, minimum 52 m².
6. Klasifikasi hotel berdasarkan ukuran hotel
 - a. Hotel Kecil (Small hotel)
Yaitu hotel yang mempunyai jumlah kamar kurang dari 50 kamar.
 - b. Hotel menengah atau sedang (*medium hotel*)
Yaitu hotel yang mempunyai kamar antara 50 sampai dengan 200 kamar
 - c. Hotel besar (Large hotel)
Yaitu hotel yang mempunyai kamar lebih dari 200 kamar.

7. Klasifikasi hotel berdasarkan jenis hotel :

Hotel disebut sebagai *A home away from home*, karena dapat menggantikan fungsi rumah bagi orang yang sedang mengadakan perjalanan yang memakan waktu lebih dari 24 jam. Tujuan orang-orang mengadakan perjalanan bermacam macam, antara lain : untuk berbisnis, untuk berlibur, beristirahat untuk melepaskan kesibukan sehari-hari. Dalam perkembangannya, muncul berbagai jenis hotel dengan karakteristik tersendiri.

Hotel terbagi atas tiga jenis, sebagai mana dijelaskan oleh United State Lodging Industry (dalam Sulastiyono, 1999 : 6) sebagai berikut :

1. Transient Hotel adalah hotel yang letak atau lokasinya ditengah kota dengan jenis tamu yang menginap sebagian besar adalah untuk urusan bisnis dan tourist.
2. Residential hotel adalah hotel yang pada dasarnya merupakan rumah-rumah berbentuk apartemen dengan kamar-kamarnya, dan disewakan secara bulanan atau tahunan. Residential hotel juga menyediakan kemudahan-kemudahan seperti layaknya hotel, restoran, pelayanan makanan yang diantar ke kamar, dan pelayanan kebersihan kamar.
3. Resort hotel adalah hotel yang pada umumnya berlokasi ditempat-tempat wisata atau tempat-tempat rekreasi, juga ruang serta fasilitas konferensi untuk tamu-tamu.

2.2 Gambaran Umum Hotel Graha Cakra Malang

2.2.1 Sejarah Hotel Graha Cakra Malang

Pada tahun 30-an di kota Malang berdiri sebuah bangunan yang besar sebelum tahun 1945 bangunan tersebut biasanya digunakan sebagai tempat berkumpulnya orang-orang Belanda. Setelah kemerdekaan Republik Indonesia, bangunan tersebut digunakan untuk gedung Radio Republik Indonesia di Malang, pada tahun 1964.

Pada tahun 1993, bangunan tersebut di ambil alih oleh PT. Cakra Nilam Lestari yang kemudian bangunan tersebut diperbaharui kembali dan diperindah bentuk bangunannya dan selesai pada tahun 1994.

Pada tahun 1995, berdirilah sebuah bangunan hotel yang sangat indah dan terlihat asri kemudian diberi nama "*Malang Inn*" *Soft Opening hotel* tersebut pada tanggal 21 Januari 1995.

Setelah beroperasi selama kurang lebih satu tahun, timbul masalah dengan nama hotel tersebut, karena sesuai dengan intruksi dari Menteri Penerangan serta Menteri Pendidikan dan Kebudayaan mengenai nama-nama perusahaan, badan-badan usaha swasta dan hotel yang masih menggunakan bahasa asing diharuskan mengubah namanya ke dalam bahasa Indonesia yang baik dan benar sesuai dengan ejaan yang berlaku sehingga pada awal tahun 1996 "*Malang Inn*" menyesuaikan namanya menjadi "Hotel Graha Cakra Malang".

2.2.2 Lokasi Hotel Graha Cakra Malang

Hotel Graha Cakra terletak di kota Malang. Jika ditempuh dari Surabaya kira-kira memakan waktu \pm satu jam perjalanan darat dengan jarak tempuh kurang lebih 100 Km. Ketinggian rata-rata \pm 98 m dari permukaan laut. Lokasi hotel sangat strategis, karena terletak di tengah-tengah kota, tepatnya di jalan Cerme No. 16 Malang, dengan suasana indah dan sejuk sehingga Hotel Graha Cakra Malang terlihat sangat asri, dekat dengan tempat-tempat wisata, pusat bisnis, pusat pertokoan, serta tempat-tempat yang menarik lainnya.

2.2.3 Klasifikasi Hotel Graha Cakra Malang

Hotel Graha Cakra dapat diklasifikasikan berdasarkan:

a. Jumlah Kamar

Hotel Graha Cakra Malang memiliki 52 kamar dan termasuk dalam kategori hotel kecil.

b. Jenis tamu yang menginap

Berdasarkan lokasinya yang terletak di tengah kota Malang, sebagian besar tamu yang menginap merupakan tamu yang melakukan bisnis serta tamu yang berkerja di perusahaan-perusahaan yang ada di Malang.

c. Lama tamu tinggal

Hotel Graha Cakra menerima tamu yang tinggal harian disamping tamu yang tinggal dalam waktu lama.

d. Berdasarkan lokasi hotel

Hotel Graha Cakra termasuk *City Hotel*, karena letaknya di tengah-tengah kota Malang serta dekat dengan pusat kegiatan bisnis.

2.3 Karakteristik Usaha Hotel

Suatu usaha dalam bidang perhotelan mempunyai tujuan untuk mencari keuntungan, sebagaimana usaha pada bidang-bidang lain. Hotel graha cakra malang dalam mencari keuntungan melaksanakan penyewaan fasilitas-fasilitas yang ada serta penjualan produk kepada para tamunya. Produk beserta fasilitas yang diberikan diusahakan agar mampu untuk memberi kepuasan kepada para tamu.

1. Produk yang dihasilkan.

Produk yang dihasilkan dari suatu hotel adalah dari suatu usaha hotel adalah makanan dan minuman (food and beverage).

a. Kamar

Kegiatan penyewaan kamar adalah kegiatan penting bagi suatu hotel. Kamar yang akan disewakan harus dalam kondisi yang bersih, nyaman, aman, dan menarik. Kondisi yang demikian diharapkan akan mampu memberi kepuasan pada para tamu hotel. Hotel Graha cakra malang memiliki sejumlah 52 kamar, yang terdiri dari :

1. Tiga Royal Suites
2. Lima Junior Suites

3. Delapan belas Deluxe Rooms
4. Enam Superior Deluxe Rooms
5. Dua puluh Superior Rooms

Tarif kamar disesuaikan dengan fasilitas yang disediakan. Suatu kamar dengan fasilitas yang semakin lengkap, maka akan memiliki harga atau tarif yang lebih mahal dari kamar-kamar lain dengan kelas dibawahnya. Fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh Hotel Graha Cakra Malang berdasarkan penggolongan kelas kamar adalah sebagai berikut :

a. Royal Suite

Tempat tidur (King Size), TV 20 dan 29 Inch. AC, Lemari pakaian, kulkas besar, minibar, hot/cold water, shower bath tub, telephone, satu set sofa, ruang tamu dan satu set meja dan kursi makan.

b. Junior Suite

Tempat tidur (King Size), TV 29 Inch, AC, Lemari Pakaian, Kulkas, Minibar, hot/cold water, shower, bath tub, telephone, satu set sofa, ruang tamu.

c. Duluxe

Tempat tidur (King Size), Tv 20 Inch, AC, Lemari Pakaian, Kulkas, Minibar, hot/cold water, shower, bath tub, telephone, satu set sofa, ruang tamu.

d. Superior Deluxe

Tempat tidur (dua single bed), Tv 20 Inch, AC, Lemari pakaian, kulkas kecil, hot/cold water, shower, telephone dan sofa.

e. Superior

Tempat tidur (dua single bed), TV 20 Inch, AC, Lemari pakaian, kulkas kecil hot/cold water, shower, telephone.

Setiap kamar mendapat fasilitas makan pagi, kopi dan the untuk sore hari, koran harian dan wellcome fruit basket. Selain itu, setiap kamar dilengkapi dengan kitap suci (Al qur'an dan Al

Kitab), sewing kit, perlengkapan mandi, dan map berisi petunjuk fasilitas, pena serta kertas.

b. Makanan dan Minuman (Food and Beverage)

Food and beverage Departement adalah salah satu bagian di hotel yang memiliki fungsi menyelenggarakan kegiatan pokok tersebut, terdapat kegiatan lain, yaitu pengembanaan produk makanan dan minuman, perencanaan kegiatan yang diharapkan mampu menarik tamu untuk makan dan minum di restoran hotel, melakukan pembelian, penyimpanan, pengolahan, penyajian dan perhitungan produk.

Berdasarkan pada fungsi-fungsi yang dijalankan oleh Food And Beverage Departement tersebut diatas, maka aktivitas pada bagian ini dilaksanakan pada dua macam ruang gerak. Ruang gerak yang dimaksud adalah :

- a. Ruang yang dapat menghasilkan keuntungan seperti restoran, bar, dan launge service (makanan dan minuman ringan)
- b. Ruang yang memberi dukungan atau support dalam memberikan pelayanan seperti dapur (kitchen), gudang umum (store), still room dan tempat untuk mencuci peralatan makan dan masak (diswasher).

Kedua ruang tersebut mempunyai keterkaitan erat satu sama lainnya dalam menjalankan fungsinya, walaupun letaknya mungkin terpisah.

Fasilitas Food and Beverage disediakan bagi para tamu hotel serta masyarakat umum yang ingin menggunakan jasa layanan makan dan minum untuk acara-acara tertentu. Bagian Food and Beverage di Hotel Graha Cakra Malang ditunjang oleh adanya :

- a. Cendrawasih Restaurant yang menyediakan menu masakan Indonesia, China dan Eropa. Cendrawasih Restaurant ini memiliki kapasitas 100 tempat duduk.

- b. Chandra Kirana Hall, yang dipergunakan untuk acara DIMSUM, seminar berskala kecil, pesta pernikahan, pertemuan bisnis serta acara-acara lainnya.

2. Fasilitas pendukung lain :

Fasilitas pendukung lain yang disediakan oleh Hotel Graha Cakra Malang dimaksudkan untuk mampu menunjang keberadaan produk-produk yang dihasilkan. Fasilitas pendukung itu meliputi :

- a. Laundry, berfungsi memberikan pelayanan cuci pakaian untuk para tamu.
- b. Drugstore, menyediakan minuman khusus yang diperlukan oleh para tamu.
- c. Swimming pool, yaitu kolam renang bagi para tamu yang dilengkapi dengan pool terrace dan sun terrace.
- d. Safety Deposit Box, berfungsi untuk menyimpan barang-barang berharga milik tamu.
- e. International Direct Call, yaitu fasilitas bagi para tamu yang ingin mengadakan komunikasi lewat telephone ke luar negeri.
- f. Credit Cards, yaitu pembayaran dengan menggunakan semua kartu kredit dapat diterima di Hotel Graha Cakra.
- g. Parking Area, yaitu area parking yang dapat menampung sekitar 30 kendaraan roda empat.
- h. Car Rental, yaitu penyewaan mobil yang diperuntukkan bagi para tamu yang memerlukan kendaraan.
- i. Travel Desk, yaitu tempat yang disediakan bagi para tamu yang memerlukan informasi tentang obyek-obyek wisata untuk dikunjungi.
- j. Hiburan

Hiburan yang dimaksud adalah acara yang diselenggarakan pada hari-hari khusus. Hiburan yang disediakan untuk para tamu, sehingga mereka akan mempunyai kesan yang mendalam terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel. Hiburan yang

disediakan berupa pertunjukan live musik yang diadakan di Coffee Shop pada hari sabtu, minggu dan hari-hari khusus. Live music diadakan dengan menampilkan band-band dari Malang, Surabaya maupun dari Jakarta.

3. Harga atau tarif kamar

Penetapan harga atau tarif kamar disesuaikan dengan jenis atau kelas kamar, beserta fasilitas yang ditawarkannya. Penetapan harga atau tarif kamar oleh pihak manajemen hotel harus mampu untuk menutup biaya dan mengembalikan modal yang telah di investasikan dalam jangka waktu tertentu. Berikut ini dicantumkan tabel harga atau tarif kamar berdasarkan tipe atau kelas kamar.

Tabel II : Harga atau Tarif Kamar Berdasarkan Jenis atau Kelas Kamar

No	Jenis / Kelas Kamar	Jumlah	Kapasitas	Harga atau Tarif dalam US \$
1.	Superior	20	2 orang	80.00
2.	Superior Deluxe	6	2 orang	90.00
3.	Deluxe	18	2 orang	120.00
4.	Junior Suites	5	2 orang	150.00
5.	Royal Suites	3	2 orang	250.00

Catatan : Harga ditetapkan dalam US \$, Perdolar senilai Rp 5.000

Sumber data : Hotel Graha Cakra Malang, 2001

Penetapan harga kamar dengan menggunakan US \$ merupakan salah satu kebukakan dari pihak manajemen Hotel Graha Cakra Malang untuk menyikapi nilai rupiah yang tidak stabil dalam beberapa tahun terakhir ini. Penetapan harga atau tarif kamar telah melalui pertimbangan-pertimbangan terhadap faktor-faktor seperti biaya

produksi, pajak, biaya penyusutan, biaya service, dan adanya faktor persaingan hotel-hotel yang sekelas.

Tarif harga kamar tersebut sewaktu-waktu berubah. Hal tersebut dapat dikarenakan antara lain yang sekelas. Pihak manajemen Hotel Graha Cakra Malang, disamping menetapkan tarif harga kamar, juga menetapkan pemberian potongan tarif harga (discount) serta pemberlakuan tarif harga special (Special room rates). Potongan tarif harga diberikan pada pelanggan tetap hotel dan tamu yang tinggal dengan sistem kontrak (long Staying) sebesar 10 % sampai 20 % dari tarif harga kamar yang berlaku. Harga atau tarif spesial diberikan kepada tamu hotel untuk tujuan promosi pada kesempatan-kesempatan khusus, misalnya pada saat musim liburan (sekitar bulan Juli dan Agustus) dan pergantian tahun. Harga atau tarif sepcial ini juga berlaku apabila pihak manajemen Hotel Graha Cakra Malang berupaya untuk meningkatkan hunian kamar, disaat usaha mengalami kelesuan.

2.4 Visi dan Misi

2.4.1 Visi

Menurut Mutis (dalam Sugiarto, 1999: 300) Visi merupakan penglihatan ke depan tentang suatu organisasi atau instansi untuk mengantisipasi berbagai kemungkinan yang akan terjadi, membayangkan serta menyiapkan masa depan instansi atau perusahaan, dimana Visi memiliki orientasi untuk menciptakan masa yang lebih baik dan sukses.

Sedangkan menurut Abdul Gani (dalam konsultan BP-7 Pusat) mengatakan bahwa visi adalah penglihatan dan pandangan jauh kedepan. Jadi, Visi merupakan sasaran jangka panjang yang dihayati secara terus menerus, sehingga tertanam dalam benak seluruh instansi atau perusahaan yang terlibat dalam sebuah organisasi atau instansi tersebut dengan adanya visi maka karyawan yang diinginkan bahwa mereka masih memiliki karya di masa yang akan datang.

Adapun Visi dari *Food and Beverage* di Hotel Graha Cakra malang yaitu memberikan pelayanan yang sebaiknya sesuai dengan standarisasi perusahaan sebagai suatu tuntutan yang harus diberikan kepada tamu atau pelanggan (*customer*) guna mencapai tingkat kepuasan seoptimal mungkin.

Visi tersebut akan berjalan sesuai dengan ketentuan perusahaan khususnya di *Food and Beverage Departement* apabila didukung oleh berbagai faktor penunjang antara lain:

1. Mempunyai *image* dimata pelanggan
2. Memenuhi dan memuaskan kebutuhan, keinginan dan tujuan tamu untuk dapat mencapai sasaran jangka panjang dalam suasana persaingan yang ketat. Maka hotel harus menyadari bahwa kepuasan tamu adalah kunci keberhasilan mereka.
3. Untuk meningkatkan *income* atau pendapatan perusahaan
4. Mampu bersaing dengan hotel-hotel berbintang yang lain.
5. Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas terutama didalam memberi pelayanan yang baik terhadap *customer* atau pelanggan.
6. Administrator yang profesional dalam menjalankan administrasi perusahaan dan dalam rangka menggerakkan karyawan lain menuju kedisiplinan.
7. Peningkatan akan tercapainya apabila ada kerja sama (*teamwork*) yang baik, selaras, serasi dan harmonis serta kebersamaan.
8. Peralatan yang digunakan harus sesuai dengan ketentuan *cutleries* hotel berbintang apabila suatu *cutleries* atau perengkapan yang digunakan dalam operasional kerja di *Food and Beverage Departement*, khususnya dalam suatu restaurant tersebut baik, maka akan dapat menunjang operasional dan pencapaian kelancaran yang pada akhirnya akan berdampak terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

2.4.2 Misi

Menurut Mutis (dalam Sugiarto, 1999: 301), Misi merupakan implementasi visi melalui pelaksanaan tugas atau pekerjaan dan

pernyataan, suatu yang disampaikan dalam misi tersebut diharapkan dapat membangun semangat para karyawan untuk memiliki motivasi yang sangat tinggi dalam bekerja.

Pendapat lain tentang Misi yaitu menurut (Handoko, 1997: 108). Bahwa misi adalah perwujudan dasar filosofis para pembuat keputusan perusahaan, mencerminkan konsep dari perusahaan, serta mewujudkan bidang-bidang produk pasar dan teknologi yang ditekankan perusahaan dimana hal ini mencerminkan nilai-nilai berbagai prioritas dari para pembuat keputusan.

Selanjutnya, setelah mesin dasar ditetapkan maka tujuan, strategi, program, kebijakan dan rencana dapat ditetapkan pula.

Sedangkan menurut Abdul Gani (dalam konsultan BP-7 Pusat). Misi merupakan tugas-tugas dan kewajiban yang suci dan sakral yang wajib dilaksanakan terdorong oleh motivasi dari dalam hati nuraninya, tidak di dorong dari luar semata-mata.

Adapun misi dari *Food and Beverage Departement* Hotel Graha Cakra Malang adalah:

1. Mampu menjaga dan mempertahankan citra perusahaan.
2. Pembenahan Intern fasilitas seperti penataan ruang, pengecatan dan sebagainya.
3. Membentuk karyawan handal dalam bidang pelayanan Industri restoran dan kesejahteraan yang cukup sehingga dapat diharapkan memiliki motivasi kerja yang tinggi untuk mencapai misi.

4. Kualitas Produk (*Product Quality*)

Produk yang berkualitas akan dapat dijadikan aset utama sebuah perusahaan. Produk yang dimaksud adalah segala sesuatu yang dimiliki oleh *Food and Beverage* yang ditawarkan kepada pelanggan yaitu berupa makanan dan minuman dapat menarik minat tamu.

5. Inovasi Produk

Inovasi yang dilakukan terhadap perbaikan menu-menu maupun penciptaan menu baru diharapkan dapat menarik minat dan keinginan

konsumen untuk mencoba dan meningkatkan penjualan seperti yang diharapkan oleh departemen tersebut.

6. Segmentasi Pasar

Segmentasi pasar menggambarkan seberapa besar permintaan konsumen kepada produk yang dihasilkan *Food and Beverage Department*. Dengan adanya segmentasi pasar inilah inovasi produk dapat diketahui keberhasilannya jika permintaan terus meningkat maka inovasi tersebut harus dijaga posisinya dalam persaingan di pangsa pasar.

2.5 Sistem Organisasi Hotel

2.5.1 Pengertian Struktur Organisasi

Struktur Organisasi menunjukkan suatu tingkatan hirarkis, dimana dalam struktur tersebut dapat diketahui bagian-bagian yang terdapat di hotel yang bersangkutan, hubungan antara bagian-bagian yang satu dengan yang lain, hubungan antara atasan dan bawahan. Dengan memperlihatkan struktur organisasi, maka setiap karyawan akan mengetahui posisi atau tingkat jabatannya.

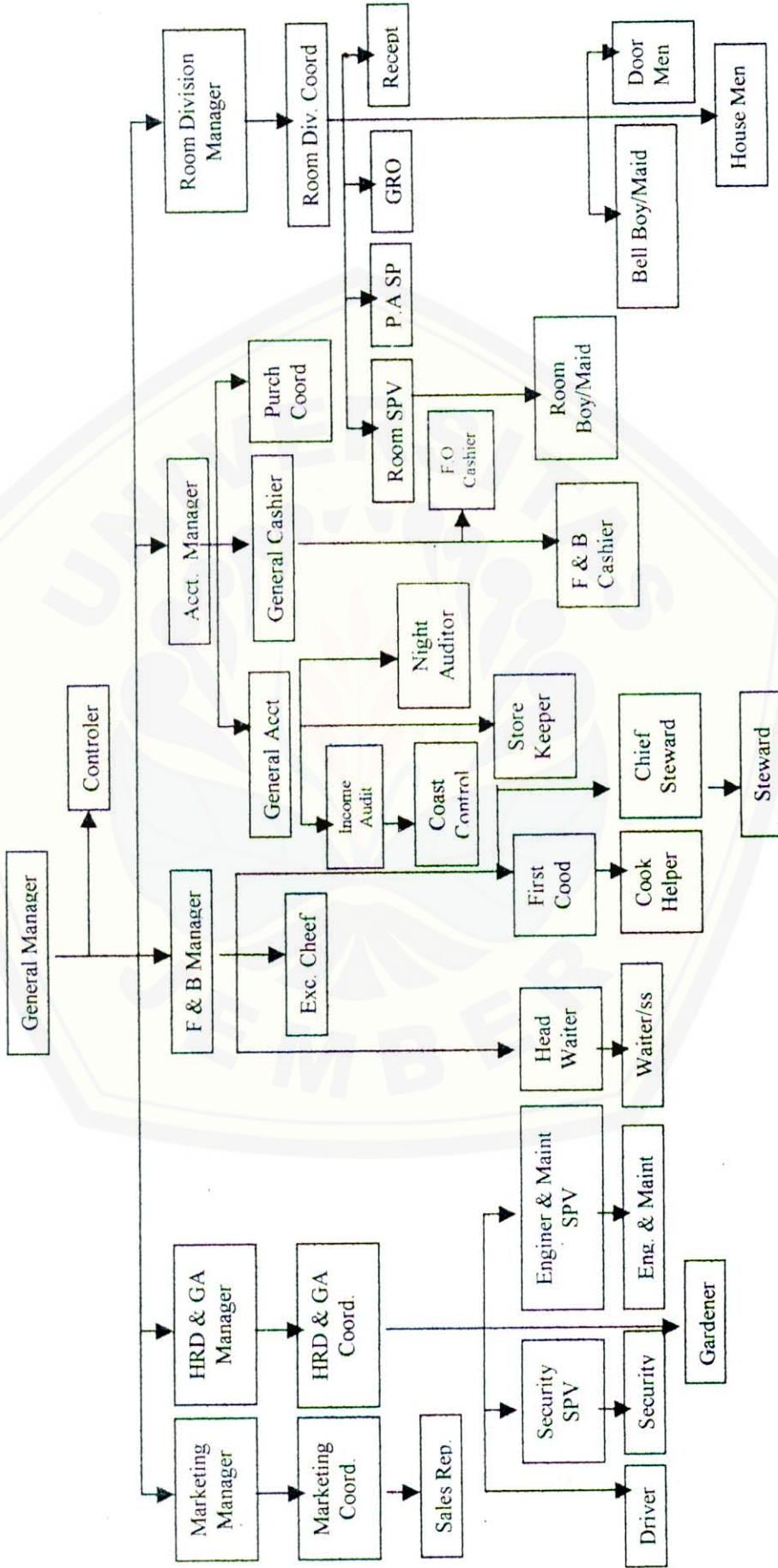
Struktur organisasi bermanfaat bagi karyawan hotel. Dengan adanya struktur organisasi tersebut maka setiap karyawan hotel akan mengetahui siapa atasan langsungnya dan bawahan langsungnya. Dengan melaksanakan tugasnya, karyawan dapat secara pasti mengetahui kepada siapa bertanggungjawab atas pekerjaannya, dan apa serta siapa yang harus dipertanggungjawabkan.

Dengan demikian maka struktur organisasi itu merupakan wadah orang-orang yang saling bekerjasama dalam mencapai tujuan organisasi. Untuk mengetahui struktur organisasi yang ada di Hotel Graha Cakra Malang berikut dapat dilihat struktur organisasi Cendrawasih Restaurant Hotel Graha Cakra Malang.

2.5.2 Struktur Organisasi Hotel Graha Cakra Malang

GAMBAR I

STRUKTUR ORGANISASI HAOTEL GRAHA CAKRA MALANG



Sumber: Hotel Graha Cakra Malang 2001

2.5.3 Penggolongan Personalia Kerja

a. Jumlah Karyawan

Jumlah karyawan suatu perusahaan ditentukan berdasarkan besar kecilnya perusahaan tersebut, tetapi dalam usaha mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Dalam hal penerimaan karyawan haruslah yang berkualitas dan mempunyai prospek yang baik.

Hotel Graha Cakra memiliki 60 orang karyawan tetap dan 10 karyawan harian dimana bagi calon karyawan sebelum diangkat menjadi karyawan tetap haruslah melewati masa percobaan selama 3 bulan. Hal ini dilakukan agar dilihat kualitas dari calon karyawan tersebut dan juga untuk mengenal lingkungan hotel serta kebiasaan yang ada di dalamnya.

Dari jumlah tersebut diatas ada beberapa diantaranya menduduki jabatan level management, mulai dari *General Manager* sebagai *Top Management Level* sampai tingkat *Supervisor*. Kualitas karyawan ditentukan berdasarkan kemampuannya didalam bekerja dan melaksanakan tanggungjawab yang ada didalam dirinya. Adapun tingkat pendidikan para karyawan terdiri para sarjana, diploma, dan SMU.

b. Jumlah Karyawan Cendrawasih *Restaurant*

Pada *Food and Beverage Service* mempunyai 11 orang karyawan, berikut ini tabel berdasarkan tingkat pendidikan karyawan *Restaurant*.

TABEL III: Distribusi Jabatan dan Pendidikan *Food and Beverages*

Service Hotel Graha Cakra Malang Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Jabatan	Jumlah	Pendidikan
1.	F & B Manager	1	D III
2.	Supervisor	1	D I
3.	Captain	1	D III
4.	Waiter	6	SMU dan D III
5.	Waitress	2	SMU dan D III

Sumber data: Hotel Graha Cakra Malang, 2001

Cendrawasih *Coffee Shop* dipimpin langsung oleh *Food and Beverage manager* dalam operasional sehari-hari dibantu oleh *supervisor* untuk waiternya satu orang yang berpendidikan SMU, satu orang berpendidikan D1 dan tujuh orang yang berpendidikan D III (4 orang yang masing-masing kuliah di D III kepariwisataan). Berdasarkan tabel di atas kualitas karyawan *Food and Beverage service* masih harus lebih ditingkatkan lagi.

c. Sistem Pengupahan di Hotel Graha Cakra Malang

Sistem pengupahan yang diberikan untuk karyawan hotel Graha Cakra terdiri dari 3 bagian yaitu:

1. Gaji Pokok (*Basic Salary*)

Gaji yang diperoleh berdasarkan UMR (Upah Minimum Regional) yang telah ditetapkan oleh menteri tenaga kerja, gaji ini diberikan akhir bulan.

2. Uang Service

Selain gaji pokok karyawan juga mendapatkan uang *service* yang dibagikan pada pertengahan bulan.

3. Uang Tunjangan Hari Raya Bagi Karyawan yang Merayakan Hari Raya

Dimana diberikan masing-masing sesuai dengan UMR (Upah Minimum Regional) dan tentunya dengan mempertimbangkan produktivitas karyawan, kedisiplinan dan ketrampilan.

d. Kesejahteraan Karyawan Hotel Graha Cakra Malang

Selain jam kerja dan sistem pengupahan, kesejahteraan karyawan di Hotel Graha Cakra juga mendapatkan perhatian dari pihak manajemen (Perusahaan) diantaranya dengan memberikan:

1. JAMSOSTEK (Jaminan Sosial Tenaga Kerja)

JAMSOSTEK atau Jaminan Sosial yang diberikan terdiri dari jaminan kecelakaan kerja, Jaminan Kematian dan Jaminan di hari tua

2. Hadiah

Hadiah yang diberikan kepada karyawan yang berprestasi dalam kerja atau karyawan yang mendapat *The Best Employee*.

3. Disediakan koperasi untuk karyawan

4. Menyediakan fasilitas yang berupa locker atau tempat ganti pakaian bagi karyawan

5. Kebebasan untuk melaksanakan ibadah agamanya

e. Jam Kerja

Dalam industri dibidang perhotelan pengaturan jam kerja sangat perlu diperhatikan agar karyawan mengerti jam berapa harus datang untuk bekerja dan jam berapa harus pulang. Hal tersebut sangat diperhatikan oleh karyawan.

Jam kerja di hotel Graha Cakra Malang sesuai dengan jam kerja yang ditetapkan oleh pemerintah yaitu 8 jam kerja, selain itu seperti perusahaan-perusahaan lain. Hotel Graha Cakra Malang juga memberikan waktu libur kepada karyawan dengan hitungan 6 hari kerja dan 1 hari libur. Untuk jam kerja karyawan, perhitungan terbagi dalam 3 shift atau penggantian jam kerja, yaitu:

1. *Morning Shift*

Jam kerja dimulai dari pukul 06.30 – 14.30 WIB

2. *Afternoon Shift*

Jam kerja dimulai dari pukul 14.30 – 22.30 WIB

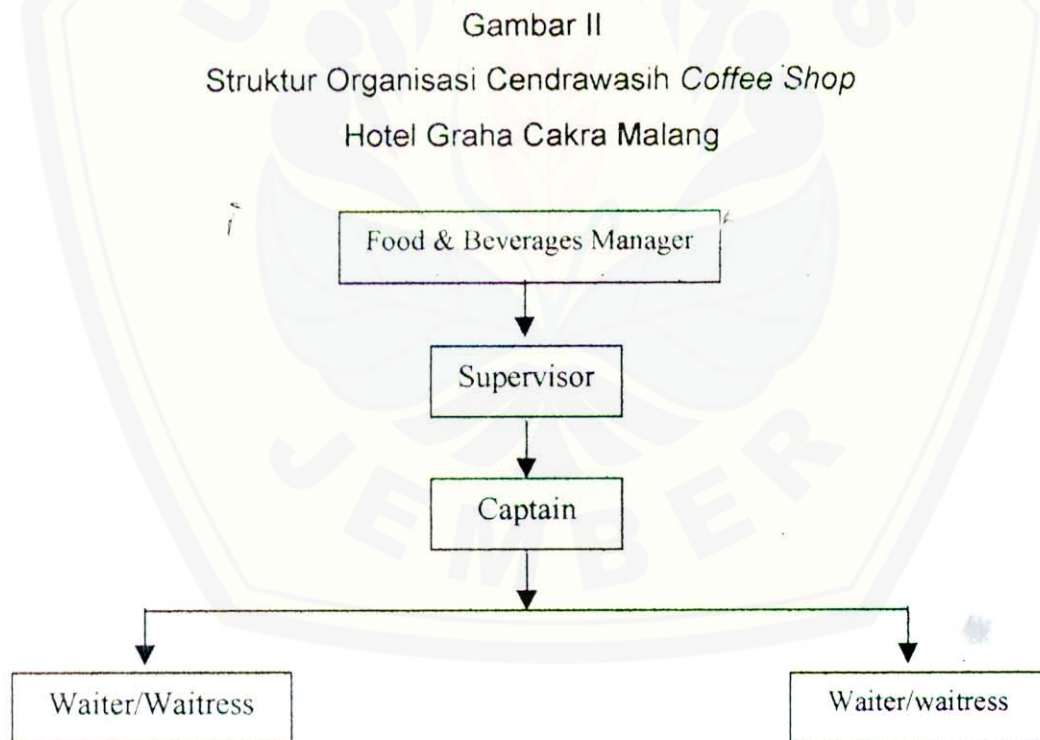
3. *Night Shift*

Jam kerja dimulai dari pukul 22.30 – 06.30 WIB

Pada hotel Graha Cakra, pembagian jam kerja berdasarkan beberapa seksi seperti sebagai berikut:

1. Seksi *Operasional*, dibagi menjadi 3 shift:
 - a. *Morning Shift* : 06.30 – 14.30 WIB
 - b. *Afternoon Shift* : 14.30 – 22.30 WIB
 - c. *Night Shift* : 22.30 – 06.30 WIB
2. Seksi *Office*
 Pada seksi ini, hanya ada satu shift setiap harinya yaitu jam 08.00 – 16.00 WIB
3. Seksi *Security*
 Pada seksi ini dibagi dalam 3 shift. Pembagian jam kerja sama seperti seksi-seksi operasional setiap harinya.

2.5.4 Struktur Organisasi Cendrawasih Coffee Shop Hotel Graha Cakra Malang



Sumber data: Hotel Graha Cakra Malang, 2001

2.5.5 Job Description

Job Description atau uraian kerja merupakan hal-hal yang menjadi tugas wewenang, tanggung jawab dan kewajiban dari setiap individu yang tergabung dalam organisasi suatu perusahaan atau instansi

a. Restaurant Manager (Kepala Bagian Dining Area)

Bagian : *Restaurant*

Penyelia : *Manager Food and Beverage*

Tugas Dasar : Bertanggungjawab atas bagian restaurant dan sepenuhnya bertanggungjawab atas semua kegiatan dalam operasi restaurant, baik malam maupun siang hari. Membantu kegiatan manajer operasional dan sepenuhnya terlibat dalam semua kerja administrasi dalam operasi restaurant.

Uraian Tugas :

1. Tidak ada jadwal kerja yang spesifik, tetapi sepenuhnya bertanggungjawab atas operasional restaurant sehari-hari.
2. Terlibat dalam perencanaan, penyeliaan, penyiapan, penjadwalan kerja karyawan dan pelatihan.
3. Menyelenggarakan *training course* baik teori maupun secara praktek kepada seluruh bawahannya.
4. Selalu menjaga mutu pelayanan yang tinggi dan konsisten.
5. Memberikan informasi lengkap kepada tamu berkenaan dengan produk dan jasa untuk menarik minat bisnis dalam jumlah yang menguntungkan.
6. Mengadakan rapat bagian dan *briefing* harian agar semua staf pelayanan mengetahui rencana dan harapan perusahaan.
7. Terlibat dalam memberikan sanksi untuk perilaku dan sikap staf terhadap tamu eksternal dan internal.
8. Terlibat dalam pengambilan keputusan untuk operasi restaurant sehari-hari dan dengan persetujuan manajer operasi.

b. Supervisor

Bagian : *Restaurant Supervisor*

Atasan Langsung : *Asisten Food and Beverage Manager*

Tugas Dasar : Bertanggungjawab atas kelancaran penghidangan makanan dan minuman kepada tamu sesuai dengan standart service yang berlaku.

Uraian Tugas :

1. Selalu ramah kepada semua tamu.
2. Memeriksa *table setting* dan kelengkapan *side stand*.
3. Selalu siap untuk menyambut tamu.
4. Memeriksa bagian product mengenai menu yang tidak ada atau habis.
5. Bekerja sama dengan steward dalam hal kebersihan dan kelengkapan peralatan.
6. Menanyakan kesan tamu mengenai mutu pelayanan dan makanan.
7. *Menghandle complaint* tamu melaporkan kepada atasan.
8. Bertanggungjawab atas kebersihan dan set up table di restaurant.
9. Memeriksa *summary of sales* yang dibuat *cashier*.
10. Membuat laporan penjualan makanan dan minuman untuk diserahkan ke *Food and Beverage Manager*.

c. Captain

Bagian : Restaurant

Kepala Bagian : *Restaurant Manager*

Tugas Dasar : Ditugaskan untuk menerima pesanan khusus dan menyerahkan pesanan tersebut ke dapur. Bertanggungjawab atas pesanan makanan dan minuman, dan memastikan tamu mendapatkan pesanannya.

Uraian Tugas :

1. Datang ketempat kerja sesuai dengan jadwal.
2. Berpakaian rapi, mengenakan seragam dan name tag.
3. Memastikan semua staf pelayanan yang bertugas melapor kepadanya pada saat datang dan pulang.
4. Membantu supervisor atas operasional yang ada di restaurant.
5. Sebagai penyambut tamu (*Greeter*).
6. Bertanggungjawab atas persiapan restaurant (*Preparation*).
7. Mempersiapkan permintaan internal dan membuat laporan inventarisasi harian, mingguan, dan bulanan.
8. Mengawasi persiapan untuk acara-acara khusus.
9. Selalu menyampaikan informasi kepada atasan untuk setiap permintaan khusus untuk pesta atau acara lainnya.

d. Waiter/Ess

Atasan Langsung : *Restaurant Captain*

Tugas Dasar : Menghidangkan makanan dan minuman kepada tamu dengan keramah-tamahan sesuai dengan *standart service* yang berlaku dan penuh tanggungjawab.

Uraian Tugas :

1. Selalu ramah tamah kepada semua tamu yang datang di restaurant.
2. Selalu berpenampilan bersih dan rapi.
3. Berada di tempat tugas sesuai jadwal yang telah ditentukan dengan seragam yang berlaku.
4. Menjalin kerjasama yang baik dengan bagian produk dalam pemesanan dan penghidangan makanan berdasarkan order tamu.
5. Mengambil pesanan tamu (*The Kitchen*) dan selanjutnya menghidangkannya.

6. Menjaga kebersihan dan kerapian tempat tugas.
7. Memperhatikan nomor kamar pemesanan dan mengantarkan pesanan tamu ke kamar.
8. Mengangkat peralatan kotor dari kamar tamu dan membawanya ke *dishwashing area*.
9. Melaksanakan tugas lain yang diberikan *room service captain*.
10. Selalu berada di tempat kerja dan siap untuk bertugas sesuai dengan *standart service* yang berlaku.





IV. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Dari hasil dan pembahasan yang telah dilakukan dapat dikumpulkan beberapa hal antara lain :

- a. Strategi yang dilakukan oleh Hotel Graha Cakra Malang untuk mencari keuntungan yaitu dengan cara menjaring minat konsumen atau tamu untuk datang berkunjung. Selain mendapat keuntungan, Hotel Graha Cakra Malang berusaha untuk memberikan kepuasan yang seoptimal mungkin, salah satu usaha yang dilakukan hotel tersebut adalah dengan adanya tingkat kunjungan tamu dari tahun ke tahun Hotel Graha Cakra Malang meningkatkan penjualan melalui mutu produk.
- b. Tugas dan tanggung jawab tenaga kerja yang bergerak di bidang jasa mempunyai peranan yang sangat besar. Karena industri jasa di bidang perhotelan kepuasan konsumen pada dasarnya sangat dipengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada Customer (pelanggan), dalam hal ini tenaga pemasaran yang melakukan interaksi langsung dengan Customer.

4.2 Saran

Dengan memperhatikan masalah yang dihadapi dalam usaha peningkatan penjualan di bidang pelayanan penulis berusaha untuk memberikan saran yang diharapkan dapat membantu perusahaan untuk meningkatkan volume penjualan antara lain :

- a. Kelengkapan menu saji di Hotel Graha Cakra Malang sudah lengkap namun penyediaan bahan-bahan yang tidak ada dikarenakan stok habis. Masalah ini dapat mempengaruhi ketidakpuasan *customer*.
- b. Peningkatan pelayanan yang lebih prima kepada *customer* atau pelanggan.
- c. Kebersihan harus lebih ditingkatkan khususnya dalam pencucian *cutleries*.

DAFTAR PUSTAKA

- Drs. Agus Sulastiyono, MSi. 1999. *Seri Manajemen Usaha Jasa Pelayanan Sarana Pariwisata Dan Akomodasi Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung : Alfabeta, CV
- Marsum WA. 2000. *Restoran Dan Segala Permasalahannya*. Edisi 3, Cetakan 2. Yogyakarta : Andi
- Rymbertus A Amakora Andrikus. 2000. *Pelaksanaan Standard Procedures Di Department Food And Beverage*. Jakarta : Gramedia
- Soekresno dan I.N.R Pendit. 1998. *Petunjuk Praktek Pramusaji Food And Beverage Service*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama
- Sudiarto Mangkuwerdoyo. 1999. *Pengantar Industri Akomodasi Dan Restoran*. Jakarta. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI
- Sugiarto, Endar dan Sri Sulartiningrum. 1996. *Pengantar Pariwisata*. Bandung : Angkasa
- Sulastiyono, Agus. 1999. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: CV. Alfabeta





GRAHA CAKRA HOTEL

AWARDS THIS CERTIFICATE TO

Penghargaan ini diberikan kepada

LILIS PRASETYOWATI

FOR THE SUCCESSFUL COMPLETION OF

yang telah berhasil menempuh dengan sukses

ON THE JOB TRAINING AT FOOD & BEVERAGE SERVICE

Latihan Kerja di Bagian Tata Hidangan

ON
pada

07-07-2001 s/d 07-08-2001



Dra. Lindawati Hayasan, Ak.
MANAGER



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM D III PARIWISATA
Jl. Kalimantan – Kampus Tegalboto, Telp. (0331) 331342
Fax. (0331) 331342 Jember 68121

DAFTAR NILAI KEGIATAN KULIAH KERJA
D III PARIWISATA

No.	Nama	Nilai
1.	VENNY PUSTIKASARI	85
2.	ATUT WULANDARI	85
3.	LILIS PRASETYOWATI	85
4.	ETIK MURDIANA	85
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		

Mengetahui

GENERAL AFFAIRS
W. 2001
Triha Cakra
Asas Brwata SH
G.M.M

mantri
ueta

Nomor : 2353 /J.25.1.2/PP.9/2001
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : *Pelaksanaan Kegiatan Kuliah Kerja*

7 Juli 2001

Kepada : Yth. Bapak Pimpinan
Hotel Graha Cakra
Jl. Cerme No.16 Malang
di-
MALANG

Menindak lanjuti surat kami, Nomor: 2091/J.25.1.2/PP.9/2001 tertanggal 18 Juni 2001 perihal seperti pada pokok surat, maka pelaksanaan kegiatan Kuliah Kerja Mahasiswa D-III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember di Hotel Graha Cakra Malang, dengan ini kami menugaskan mahasiswa untuk melaksanakan Kuliah Kerja (surat tugas terlampir).

Selanjutnya pengaturan jadwal dan pelaksanaan Kuliah Kerja sepenuhnya kami serahkan kepada Saudara sesuai dengan tata tertib dan disiplin kerja yang berlaku. Kami berharap selama melaksanakan Kuliah Kerja, mahasiswa diberi kesempatan untuk praktek.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya yang baik kami sampaikan terima kasih.



M. MOCH. TOERKI
130 524 832

Tembusan kepada:

1. Ketua Program D-III Pariwisata FISIP UNEJ
2. Kasubag. Pendidikan FISIP Unej

SURAT TUGAS

No. 2354 /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	N a m a	N I M	Keterangan
1	Ni Puspita Wulandari	99 - 2198	Ketua
2	Veni Rustikasari	99- 2164	Wakil Ketua
3	Atut Wulandari	99 - 2171	Anggota
4	Lilis Prasetyowati	99 - 2194	Anggota
5	Etik Nurdiana	99 - 2210	Anggota
6	Deny Sisiliana	99 - 2169	Anggota

Untuk mengikuti Program Kuliah Kerja di Hotel Graha Cakra Malang selama 30 hari (efektif) 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, 7 Juli 2001



Drs. H. MOC. TOERKI
NIP. 130 524 832

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM D III PARIWISATA

DAFTAR HADIR KKL
MAHASISWA D III PARIWISATA
di ... 61414 CAPA Macame ...

No	Nama	NIM	Bulan: 07 JULI 2001																																	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			
1.	VENI MESTIANCAH-I	99 2164								✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
2.	ATUT WILLAMPATI	99 2171								✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
3.	LULUC PRA SETYOWATI	99 2194								✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
4.	ETIK MURDIANA	99 2210								✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
5.																																				
6.																																				
7.																																				
8.																																				
9.																																				
10.																																				

Mengetahui:

[Signature]
Marti (WPN)

[Signature]
Marti (WPN)

GENERAL AFFAIRS
HOTEL
MORIS GEMASIA, SH
G A M

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
 UNIVERSITAS JEMBER
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 PROGRAM D III PARIWISATA

DAFTAR HADIR KKL
 MAHASISWA D III PARIWISATA
 di ...
 di ...

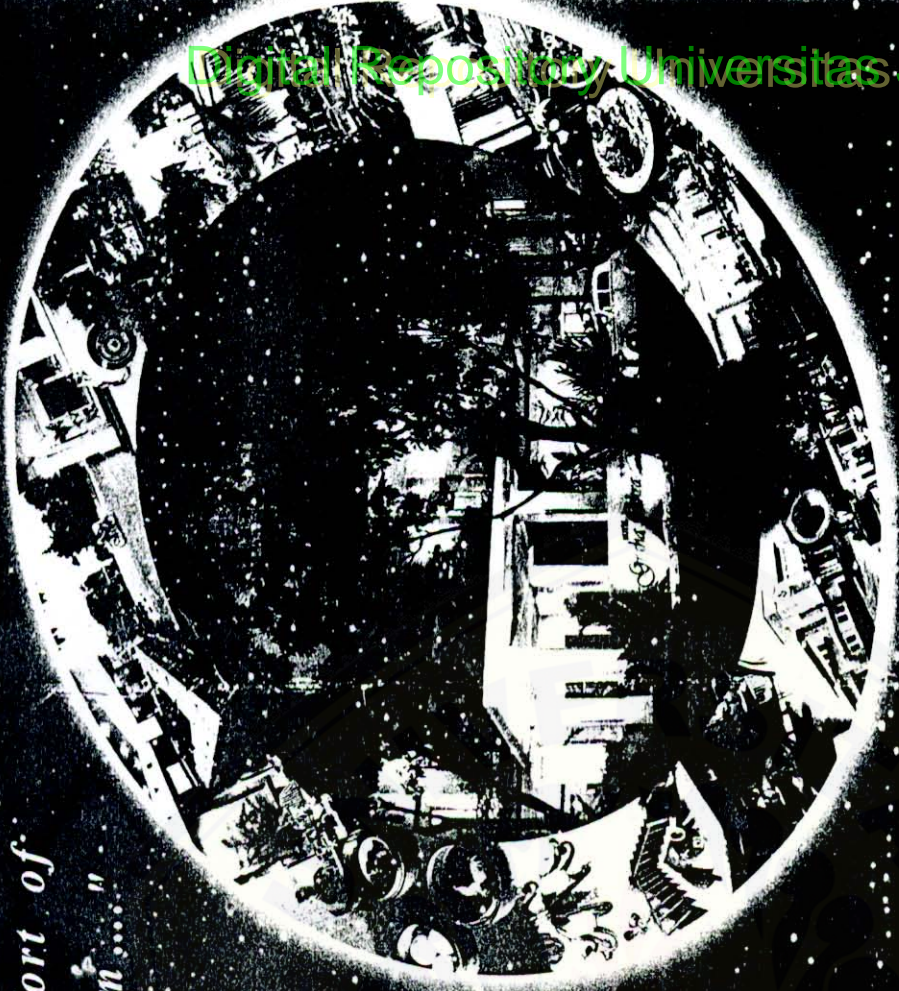
No	Nama	NIM	Bulan: 4615215																																
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
1.	VERNY PUSIKASARI	99 2164	✓	✓	✓	✓	✓																												
2.	ANUT WILLAMBARI	99 2171	✓	✓	✓	✓	✓																												
3.	ULUS PRASETYAWATI	99 2194	✓	✓	✓	✓	✓																												
4.	ELIK N	99 2210	✓	✓	✓	✓	✓																												
5.																																			
6.																																			
7.																																			
8.																																			
9.																																			
10.																																			

Mengetahui:

[Signature]
 (M. G. U. S. U. Jember)

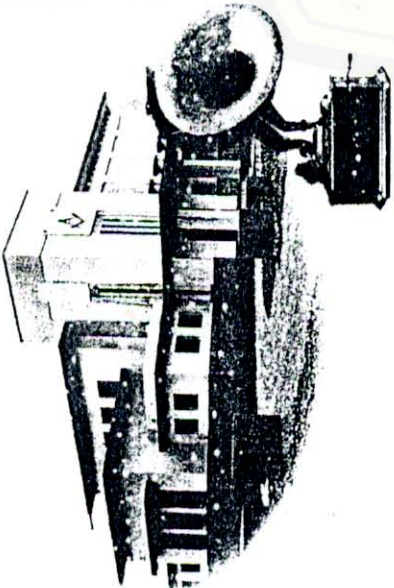
[Signature]
 16/05/2011
 C. K. K. K. K.
 AGNES BIRNINGS, S.H.
 G A M.

"...The Grandeur of the 30's
with the comfort of
the new millennium..."



HOTEL
Graha Cakra

Jl. Cerme 16, Malang 65112
East Java - Indonesia
Phone : +62.341.324989 (Hunting), Fax : +62.341.367856
E-mail : grhacakra@indo.net.id
info@grahacakra.com
www.grahacakra.com

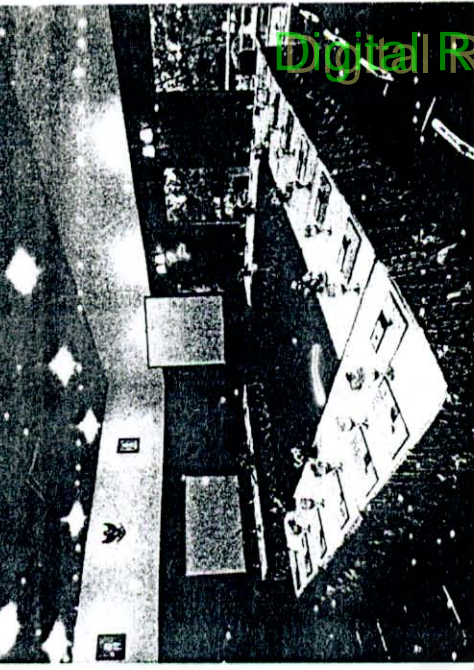


HISTORY

Located in a luxurious residential area of Malang, the Graha Cakra Hotel is a glorious example of the colonial architecture of the 1930s. Built by the Dutch architect Ir. Muller, the edifice was first used by the Society of Freemasons. In 1964, the landmark became the headquarters for Radio Republik Indonesia of Malang.

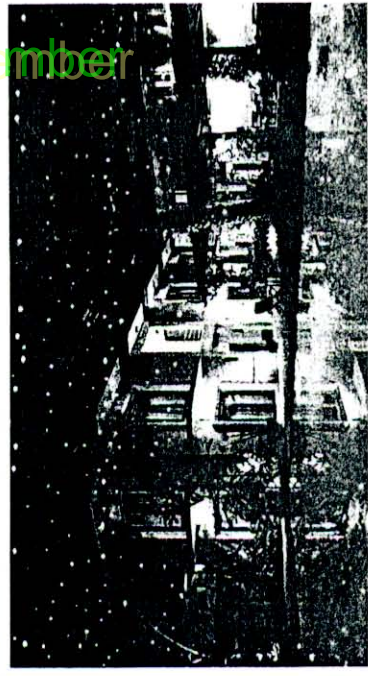
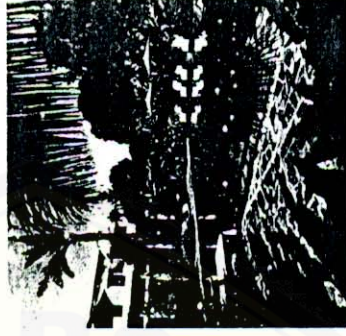
Renovation and restoration of the original building was begun in 1993, with special emphasis on maintaining its original architecture and historical value. It now houses of the lobby, Cendrawasih Restaurant, Candra Kirana Hall, and suites. A new wing was added to accommodate additional guest rooms.

The project was completed at the end of 1994, and in January 1995 the Graha Cakra Hotel opened its doors. This unique hotel offers you the comfort of the new millennium in the grandeur of the '30s, at a surprisingly affordable price. Come discover the intimacy of personalized boutique hotel service in tradition of gracious Indonesian hospitality.



The **CANDRA KIRANA HALL** is the perfect venue for small-scale seminars, wedding parties and intimate executive business meetings.

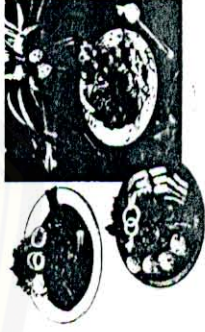
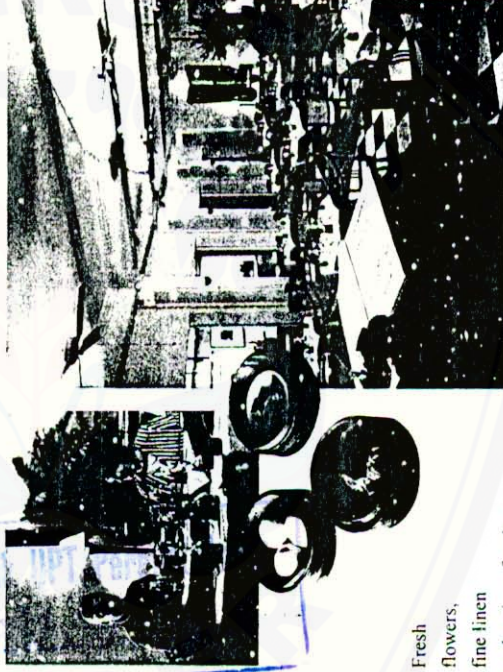
The **SWIMMING POOL** provides a perfect oasis for guests escaping from the hectic pace of city life. Savor your favorite beverage at the **POOLSIDE TERRACE** while enjoying a game of chess or a typical traditional Javanese atmosphere.



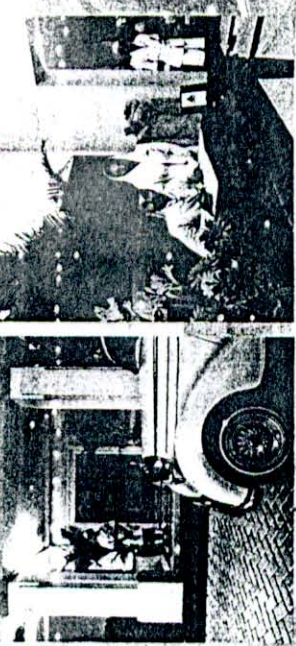
HOTEL
Graha Cakra ***

Jl. Cermine 16, Malang 65112 East Java - Indonesia
Phone : +62 341 324989 (Hunting), Fax: +62 341 367856
E-mail : grahacakra@indo.net.id
info@grahacakra.com
www.grahacakra.com

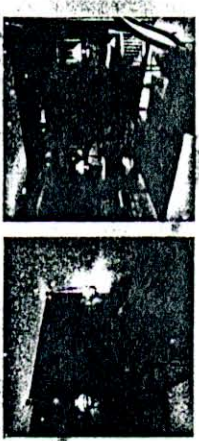
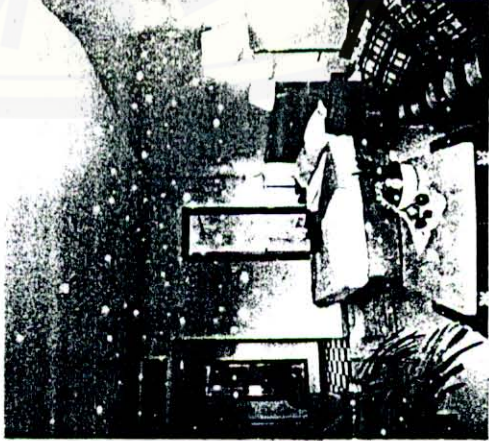
*The hotel with
a warmhearted
Indonesian welcome.*



Fresh flowers, fine linen and antique furniture make dining a delight in the **CENDRAWASIH RESTAURANT**. Dim Sum is served every Sunday and on public holidays from 6.00 AM until 2.00 PM



Set in the heart of Malang's most exclusive residential district, The **GRAHA CAKRA** Hotel, an exclusive boutique hotel, reflects the splendor of the colonial architecture of the 30's. Its unique setting and personal service ensure that your stay with us will be comfortable and relaxing.



The rooms are a perfect blend of modern comfort and exotic traditional decor. Whether you choose a superior, a deluxe room or a suite, you will feel like an honored guest.



HOTEL
Graha Cakra ***

ROOM RATES

U.S. Dollars/day

Superior	80.00
Superior Deluxe	90.00
Deluxe	120.00
Junior Suites	150.00
Royal Suites	250.00

The above rates include welcome fruit basket, breakfast, afternoon tea/coffee and daily newspaper.

All rates are subject to 21 % Service Charge and Government tax.

LONG STAYING AND GROUP RATES

Available upon request.

CHECK-OUT TIME

Check-out time is 12 noon.

CREDIT CARD

All major credit cards are welcome

RESERVATION

Contact your travel agent
or

HOTEL GRAHA CAKRA

Jl. Cerme 16, Malang 65112

Phone : +62. 341. 324989

Fax : +62. 341. 367856

E-mail : grhcakra@indo.net.id

All rates are subject to change without prior notice

*Experience the intimacy of
boutique hotel service, enjoy the
dream of fine comfort*

FACILITIES & SERVICES

- 20 Superior Rooms
- 6 Superior Deluxe Rooms
- 18 Deluxe Rooms
- 5 Junior Suites
- 3 Royal Suites
- Color TV
- Satellite Programmes
- International Direct Call
- Air Conditioned
- 24-hour Room Service
- Swimming Pool
- Convention Hall
- Coffee Shop
- Pool Terrace
- Sun Terrace
- Drugstore
- Travel Desk
- Car Rental

*For further information
please contact*



HOTEL
Graha Cakra ***

Jl. Cerme 16, Malang 65112

East Java - Indonesia

Phone : +62. 341. 324989,

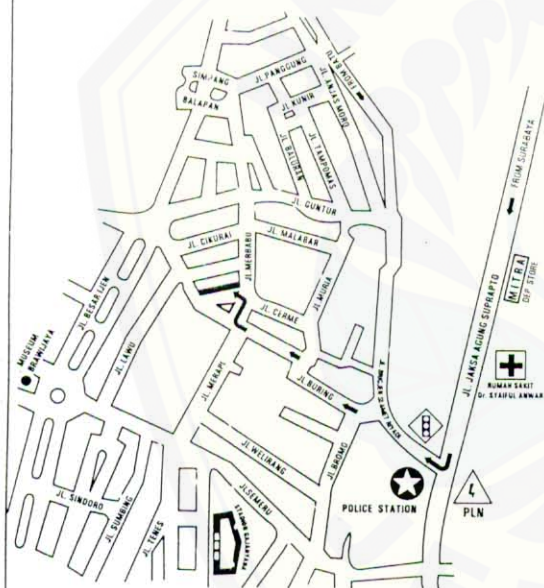
Fax : +62. 341. 367856

E-mail : grhcakra@indo.net.id



HOTEL
Graha Cakra ★★★

LOCATION MAP



HOTEL
Graha Cakra ★★★
Jl. Cerme 16, Malang 65112
Phone : +62. 341. 324989,
Fax : +62. 341. 367856
E-mail : grhcakra@indo.net.id



HOTEL
Graha Cakra ★★★

POINT OF INTEREST

1. Mount Bromo

This is the most outstanding spectacle in the area. Words cannot describe the feeling of witnessing sunrise over its majestic caldera. Bromo is a two-hour drive from Malang.

2. Batu

This area is famous for its apple orchards where you can pick your own fruit right off the trees. This is only a thirty-minute trip from the hotel.

3. Sendang Biru / Sempu Island, Ngliyep Balekambang

White sand beaches and clear blue water make this the perfect place to relax and frolic for the day. And it's all only two hours from Malang.

4. Singosari Temple

Rediscovered in 1803, the temple is the burial place of Kertanegara, the last emperor of the Singosari Kingdom. This historic site located an easy thirty minutes from the Hotel.

There are many other places of interest in the area. Please contact the travel desk in the hotel for assistance in planning your outings and transportation.



Satu - satunya di Malang
DIM SUM
100% HALAL

Setiap hari Minggu & hari besar Nasional
pukul 06.00 - 14.00 WIB
di Hotel Graha Cakra

Jl. Cerme 16, Malang 65112 Jawa Timur
Phone. (0341) 324989, Fax. (0341) 367856
E-mail: grhocakra@indo.net.id

*Nikmati sajian DIM SUM
dengan harga terjangkau sebagai sarapan pagi
di hari Minggu dan hari besar Nasional
bersama keluarga atau relasi.
disajikan mulai pukul 06.00 s/d 14.00 WIB*

Menu pilihan DIM SUM yang tersedia antara lain :

- Perut Ikan Lapis Udang
- Udang Api-Api
- Kaki Ayam Masak Tausi
- Bentoel Graha Cakra
- Kuo Tie
- Ubur-Ubur
- Key Chak
- Sit Kau
- Cumi Hakau
- Udang Tanduk
- Bakpau Tausa
- Tofu Hakau
- Dan masih banyak menu pilihan lainnya

*Nikmati Sajian Khusus
Hotel
Graha Cakra*

Informasi lebih lanjut
hubungi Bagian Pemasaran
di ext.152/229

GOOD MORNING FROM GRAHA CAKRA

Sandwich favorites served with French Fries

Egg & Cheese
Chicken & Onion
Rp.16.500,-

Executive Club
Rp.19.500,-

Fresh Eggs from the Farm

Fried (Sunny Set Up / Over Easy)
Rp.10.500,-

Scrambled
Rp.12.000,-

Ommellette
mushroom, cheese, tomato
Rp.12.000,-

Mixed
Rp.13.500,-

Boiled
Rp.5.500,-

Corn Flakes
Served with cold / hot milk
Rp.15.000,-

Chicken Porridge
Rp.10.500,-

Graha Cakra Fried Rice
Rp.13.000,-

Fresh Fruit
Rp.8.500,-

Fresh Milk
Rp.9.500,-

Hot Chocolate / Hot Milk
Rp.11.000,-

Coffee or Tea / cup
Rp.6.500,-

Wedang Cendana
Rp.10.500,-

INTERNATIONAL STARTERS

Served with Mayonnaise or Thousand Island or Calypso

Vegetable Salad

Rp.10.500,-

Chicken Salad

Rp.12.000,-

Graha Cakra Salad

(Vegetables, Smoked Beef & Chicken)

Rp.15.500

Seafood Cocktail

Rp.13.000,-

Spiced Skin Potato Served With Sour Cream

(Kentang kulit berbumbu, disajikan dengan cream rasa asam (yoghurt)

Rp.13.000,-

SNACKS

Fried Banana

Plain

Rp.7.500,-

With Chocolate or Cheese

Rp.10.500,-

Fried Spring Rolls

(Lumpia Goreng isi ayam)

Rp.10.500,-

Fried Wanthan

(Pangsit goreng isi ayam)

Rp.7.500,-

French Fries

Rp.9.500,-

Garlic Bread

Isian Roti dilapisi butter & cincang bawang putih.

Rp.10.500,-

SOUPS

Tom Yang Kung

Chicken Cream Soup

Mushroom Cream Soup

Minestrone

Rp.11.500,-

All prices are subject to 21% Government Tax & Service
And additional 10% charge for Room Service

INTERNATIONAL DISHES

Beef Burger

Rp.23.500,-

Cheese Burger

Rp.26.500,-

Fillet Steak Maitre d'hotel

Fillet tenderloin served with maitre d'hotel Sauce

(Butter, Chopped Parsley & Garlic)

(Daging Sapi panggang disajikan dengan maitre d'hotel sauce
(butter, cincang peterseli & bawang putih).

Rp.35.000,-

Fillet Red Snapper Meuniere Sauce

Meuniere Fillet Red Snapper served with sauted Garlic

(irisian kakap merah digoreng dengan tepung panir & disajikan dgn tumis bawang putih).

Rp.32.000,-

Spaghetti Bolognese

Spaghetti served with bolognese sauce

(chopped Carrot & beef, slice mushroom, oregano & cheese)

Mie Itali disajikan dengan bolognese sauce.

(cincang wortel dan daging, irisian jamur, bumbu origano & keju parut).

Rp.28.500,-

Chicken Maryland

Fried meuniere fillet chicken served with sauted carrot, Green bean & baby corn).

(Ayam goreng tepung panir disajikan dengan tumis wortel, buncis dan jagung muda).

Rp.24.000,-

Chicken Steak

Grilled chicken served with French Fries and Vegetables

(Ayam panggang disajikan dengan kentang goreng dan tumis sayuran).

Rp.28.500,-

Tenderloin Steak (Local)

Grilled local beef with Gravy sauce served with French Fries & Vegetables).

(Daging sapi panggang lokal disajikan dengan kentang goreng & tumis sayuran).

Rp.39.000,-

INDONESIAN TASTE

Sop Buntut

Clear Ox-tail soup w/ cut potatoes, leek, carrot & green bean.
Rp.22.500,-

Sate Ayam

Skewer of grilled chicken served w/ peanuts sc, fried shallots and chopped chilli.
Rp.15.000,-

Sate Kambing

Skewer of grilled mutton served w/ soya sc, slices callots and chop chilli.
Rp.18.000,-

Ayam Panggang Sauce Graha Cakra

Roasted chicken in a special sc. from the chef of Graha Cakra
Rp.22.500,-

Ayam panggang bumbu rujak

Roasted chicken in Indonesian seasoning.
Rp.16.000,-

Gado-Gado

Mixed vegetable, tofu, Fried bean cake, sliced of boiled egg, boiled potatoes in peanut sc.
Rp.11.000,-

Soto Ayam

Indonesian clear chicken soup served with slices boiled egg, leek, Cabbages, Rice noodles.
Rp.14.500,-

Nasi Pecel

Mixed vegetable w/ peanuts sauce and grilled chicken & steam rice.
Rp.12.000,-

Tumis Kangkung Ikan Asin

Sautied Indonesian vegetable w/ salted fish.
Rp.10.000,-

Nasi Putih

Rp. 3.000,-

Sambal Terasi

Ground chilli w/ shrimps paste (hot spicy Indonesian addition).
Rp.5.500,-

Sambal Tempe

Ground chilli w/ fried bean cake, (hot spicy Indonesian addition).
Rp.8.500,-

Lalapan

(Fresh vegetables)
Rp.8.000,-

CHINESE FOOD

SOUPS

Sup Kakap Jagung Asparagus

Red snapper cream soup w/ corn & asparagus.

Rp.13.500,-

Sup Asam Pedas (Sze Chuan)

Sour & hot spicy cream soup w/ asparagus, tofu, Smoked beef, ect.

Rp.13.500,-

Sup Ayam Ikat Udang

Clear soup w/ chicken & Shrimps.

Rp.11.500,-

Sup Sayur Asin Tahu Daging Sapi / Kakap

Clear soup w/ salted & sour vegetables, tofu, Beef or red snapper.

Rp.11.500,-

Sup Sayur Asin Tahu

Clear soup w/ sour & salted vegetables & tofu.

Rp.7.500,-

Sup Kakap Asparagus

Red snapper cream soup w/ asparagus.

Rp.12.500,-

Sup Ayam Asparagus

Chicken cream soup w/ asparagus

Rp.11.500,-

Sup Ayam Jamur

Clear soup w/ chicken & mushroom.

Rp.11.500,-

Sup Udang Jamur

Clear soup w/ Shrimp & Mushroom.

Rp.12.500,-

Sup Seafood

Clear soup of Seafood

Rp.13.500,-

SEAFOOD

Cumi Broccoli

Squid in sauted broccoli.
Rp.27.500,-

Cumi Masak Taosi

Squid in salted black beans sc. green & red paprika.
Rp.27.500,-

Cumi Goreng Tepung Sc. Asam Manis

Fried squid in sweet & sour sauce.
Rp.30.000,-

Cumi Sc. Mentega

Squid in butter sauce and sauted onion.
Rp.27.500,-

Cumi Masak Cabe Hijau

Squid in sauted green paprika & onion.
Rp.27.500,-

Cumi Ngohyong

Fried squid in salted sauce, green & red paprika And ginger.
Rp.30.000,-

Udang Winibu Sauce Asam Manis/Inggris/Mentega

Shrimps in sweet & sour sc. Or worchester sc. / butter sc.
Rp.36.000,-

Udang Dollar

Fried sandwich shrimps served w/ sweet & Sour sc.
Rp.35.000,-

Udang Goreng Tepung

Fried meunir shrimps served w/ sweet & sour sc.
Rp.28.500,-

Gurame Tahu Taosi

Fried fish w/ black salted beans sc. & tofu.
Rp.38.000,-

Kakap Asam Manis

Fried red snapper w/ sweet & sour sauce.
Rp.38.000,-

Seafood Asam Manis

Prawns/Squid/Red Snapper & Mix Vegetables In sweet & sour sc.
Rp.32.500,-

Gurame Asam Manis

Fried fish w/ sweet & sour sauce, red chilli, pineapple, leek.
Rp.38.000,-

Gurame Tim

Steamed fish in seafood sauce & mushroom.
Rp.40.000,-

Gurame Bakar Sauce Graha Cakra

Grilled fish w/ special sauce from the chef of Graha Cakra.
Rp.38.000,-

All prices are subject to 21% Government Tax & Service
And additional 10% charge for Room Service

Digital Repository Universitas Jember

VEGETABLES

Cah Kailan Udang/Daging Sapi/Ayam
Sautéed kailan w/ shrimps / beef / chicken.
Rp.18.500,-

Terong A la Sze Chuan
Eggplant w/ hot spicy sc. (Sze Chuan Sc.)
Rp.21.000,-

Broccoli Jamur Hitam
Sautéed broccoli w/ black mushroom and Tofu.
Rp.29.500,-

Cap Cay Goreng / Kuah
Sautéed mix vegetables (Cauli flower, Carrot, White Cabbage, Baby corn)
Shrimp, Squid, Liver & Meat Balls.
Rp.20.500,-

Cah Broccoli Udang / Daging Sapi / Ayam
Sautéed broccoli w/ Shrimp / Beef / Chicken.
Rp.20.500,-

Cap Kangkung Udang / Daging Sapi / Ayam
Sautéed Indonesian vegetable w/ Shrimp / Beef Or chicken.
Rp.16.000,-

MEAT & POULTRY

KOLOKEE
(Ayam Goreng Sc. Asam Manis)
Fried Chicken balls w/ sweet & sour sc. pineapple, Red & Green paprika
Rp.23.000,-

Daging Sapi Vietnam
Stew beef in soya sc. w/ black pepper & hot spicy seasoning.
Rp.30.000,-

Beef Steak A la Canton
Grilled beef served w/ sautéed potatoes, green beans And Canton sauce.
Rp.32.000,-

Ayam Goreng sc. Inggris / Mentega
Fried Chicken w/ Worcester / Butter Sc. & Sautéed Onions.
Rp.23.500,-

Ayam Kompa
Sautéed chicken in hot spicy soya sc. w/ cashew nut on the top and served in a basket.
Rp.29.500,-

Fu Yong Hay
Ommellette red snapper, slice young bamboo, carrot, Onions
served w/ sweet sour sauce & green peas on the top.
Rp.23.000,-

Ayam & Udang Gulung Sauce Calypso
Fried Chicken & Shrimps served w/ sellery, Sausages, Fried mushrooms & Calypso sauce.
Rp.32.500,-

Ayam Goreng sc. Lemon
Fried Fillet Chicken w/ / lemon sauce.
Rp.24.000,-

Ayam Cah Jamur kacang mede
Sautéed chicken, mushroom, carrot & cashew nut.
Rp.25.000,-

All prices are subject to 21% Government Tax & Service
And additional 10% charge for Room Service

TOFU & RICE

Angsio Tahu

Fried tofu in sauted chicken, leek & mushrooms w/Hot spicy seasoning.
Rp.26.000,-

Mapo Tahu

Fried tofu in sauted beef, red & green chilli, ginjer, Mushroom & hot spicy seasoning.
Rp.26.000,-

Mun Tahu

Sauted tofu w/ chop shrimp, red & green chilli, ginjer, Mushroom & hot spicy seasoning.
Rp.26.000,-

Nasi Goreng Yong Chow

Fried rice w/ chicken, shrimp, sausages, green peas & eggs.
Rp.17.500,-

Nasi Goreng Ikan Asin

Fried rice w/ salted fish, scrambled eggs, lettuce, leek.
Rp.16.000,-

Nasi Goreng Bungkus Telor

Fried rice w/ chopped chicken liver, selery in The ommellette, fried shrimp & tomato.
Rp.17.500,-

Nasi Goreng Merah Special

Fried rice w/ chicken, shrimp, sausages, green peas, Scrambled eggs, beef & fried egg.
Rp.19.500,-

Nasi Cap Cay

Steam rice & egg in sauted vegetables (mix).
Rp.18.000,-

NOODLES

Bakmi Goreng / Kuah

Fried noodles / noodles soup w/ chicken, Shrimp, Scambled egg & vegetables.
Rp.16.000,-

Bakmi Goreng Seafood

Fried noodles w/ Squid, Shrimp, red Snapper & vegetables.
Rp.19.500,-

Bihun Goreng / Kuah

Clear rice noodles soup or fried rice noodles w/ vegetables, chicken, shrimp & eggs.
Rp.16.000,-

Tami Cap Cay

Fried noodles w/ sauted vegetables on the top.
Rp.20.000,-

Tami Goreng

Mixed deep Fried noodles w/ carrot, onion & shrimp.
Rp.18.500,-

Tami Goreng Special

Mixed deep fried noodles w/ carrot, green peas, Onion, cauli flower, chicken & shrimp.
Rp.20.000,-

I Fu Mie Telor Puyuh

Fried noodles w/ eggs, mushroom, leek & chicken.
Rp.28.500,-

All prices are subject to 21% Government Tax & Service
And additional 10% charge for Room Service

SOMETHING SWEET FOR YOU



Lychee / Longan in simple syrup
Rp.10.500,-

Banana Split
Banana served w/ ice cream
Rp.18.500,-

Fried Banana Orange & Vodka Sc.
Fried banana served w/ orange sc. & vodka.
Rp.17.500,-

Almond Tofu Cocktail
White almond pudding served with fruit cocktail On the top.
Rp.13.500,-

Banana Flambee
Banana Flambee w/ vodka & dressing cheese, Strawberry jam on the top.
Rp.12.500,-

Crepe Suzette
Pancake served w/ Orange sauce
Rp.10.500,-

Ice Cream
many kinds of flavors (vanilla, chocolate & strawberry).
Rp.12.500,-