

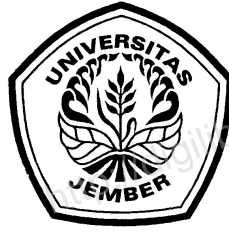
**PELAKSANAAN TUGAS PRAMUSAJI DALAM  
MEMBERIKAN PELAYANAN TERHADAP TAMU  
DI MAJAPAHIT RESTAURANT DAN BRAWIJAYA COFFEE  
SHOP PADA HOTEL KARTIKA WIJAYA BATU**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

**oleh**

**Ita Lestari  
050903102090**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2008**



**PELAKSANAAN TUGAS PRAMUSAJI DALAM  
MEMBERIKAN PELAYANAN TERHADAP TAMU  
DI MAJAPAHIT RESTAURANT DAN BRAWIJAYA COFFEE  
SHOP PADA HOTEL KARTIKA WIJAYA BATU**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

**diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya  
Program Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember**

**oleh**

**Ita Lestari  
050903102090**

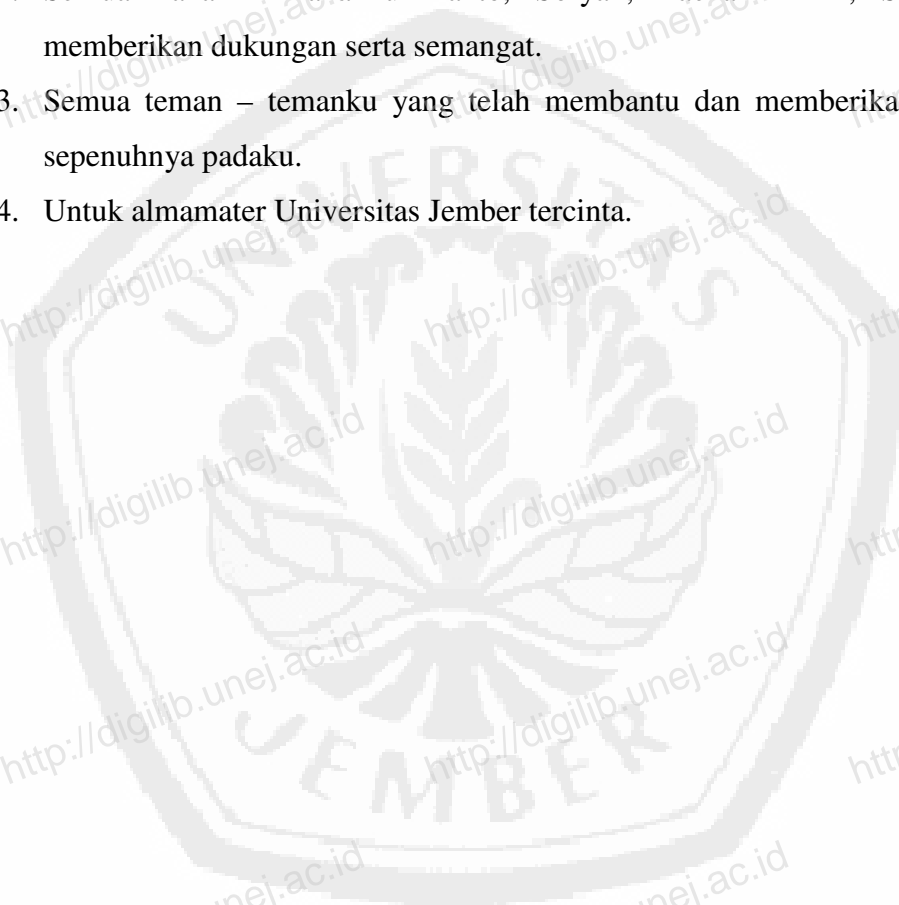
**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2008**

## **PERSEMBAHAN**

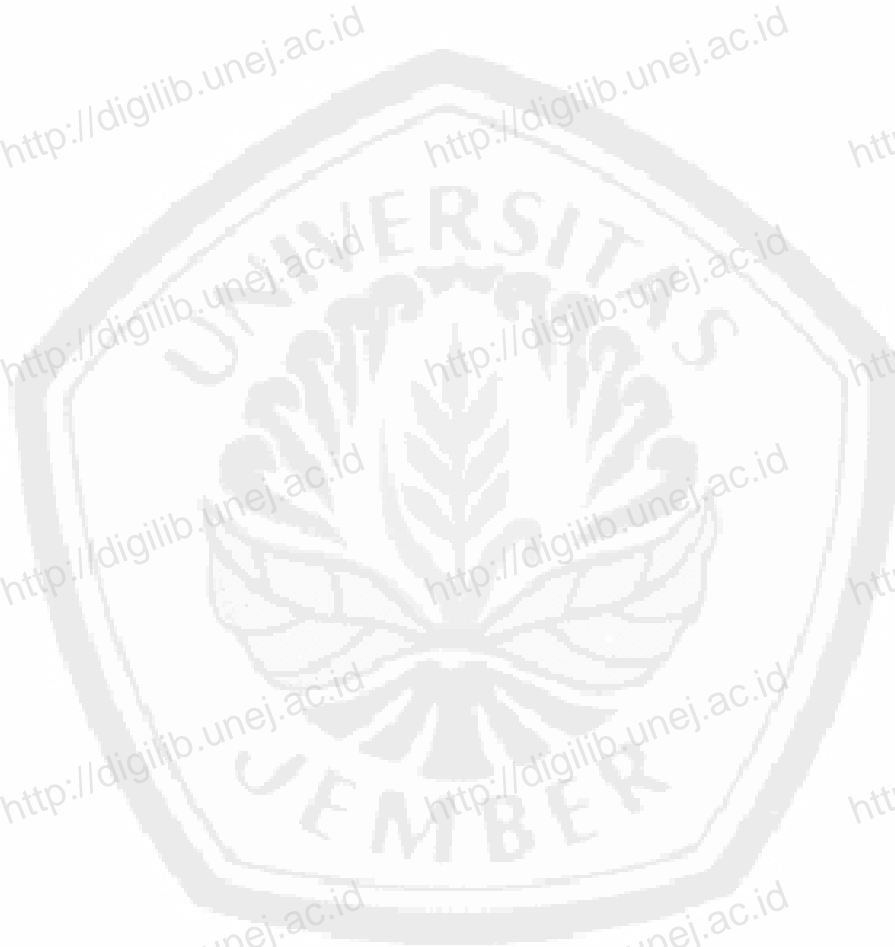
Laporan ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tuaku ayahanda Suwito dan Ibunda Salinah (Alm) yang telah memberikan segenap kasih sayang selama ini.
2. Semua kakak - kakakku Yanto, Sofyan, Zaenal Arifin, Salim, yang memberikan dukungan serta semangat.
3. Semua teman – temanku yang telah membantu dan memberikan dorongan sepenuhnya padaku.
4. Untuk almamater Universitas Jember tercinta.



## **MOTTO**

“Diperlukan banyak keyakinan untuk dapat sukses”.



Sumber : A.H. Hasanuddin,2005. Character Building, Mizan: Jakarta.

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ITA LESTARI

NIM : 050903102090

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul : *“Pelaksanaan Tugas Pramusaji Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Tamu Di Majapahit Restaurant dan Brawijaya Coffee Shop Pada Hotel Kartika Wijaya Batu”*. Adalah benar – benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi mana pun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 23 Juni 2008

Yang menyatakan,

Ita Lestari

NIM 050903102090

## PENGESAHAN

Karya ilmiah Laporan Praktek Kerja Nyata berjudul "*Pelaksanaan Tugas Pramusaji Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Tamu Di Majapahit Restaurant dan Brawijaya Coffee Shop Pada Hotel Kartika Wijaya Batu*" telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada :

hari : Jum'at

tanggal : 27 Juni 2008

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua,

Drs. Suhartono, MP

NIP 131782187

Sekretaris,

Anggota,

Drs. Anwar, M.Si

NIP 131759528

Selfi Budi Helpiastuti, S.Sos, M.Si

NIP 132133403

Mengesahkan

Dekan,

Dr. H. Uung Nasdia B.S.W,MS

NIP 130674836

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, serta kesempatan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul “*Pelaksanaan Tugas Pramusaji Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Tamu Di Majapahit Restaurant dan Brawijaya Coffee Shop Pada Hotel Kartika Wijaya Batu*” tepat pada waktunya.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak – pihak yaang telah membantu dalam penyelesaian Laporan Praktek Kerja Nyata ini diantaranya :

1. Dr. H. Uung Nasdia, BSW. MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Drs. Sutrisno, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi FISIP Universitas Jember
3. Drs. Anwar, M.Si selaku ketua Program Studi Diploma III Pariwisata dan sebagai dosen Pembimbing dalam penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata ini.
4. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
5. Seluruh Staf dan Karyawan Hotel Kartika Wijaya Batu yang telah membimbing penulis pada saat training.
6. Teman – teman angkatan 2005 Diploma III Pariwisata.

Demikian Laporan Praktek Kerja Nyata yang penulis susun. Mohon maaf apabila ada kesalahan. Segala saran dan kritik membangun penulis harapkan demi sempurnanya Laporan Praktek Kerja Nyata ini. Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat dan terima kasih.

Jember, Juni 2008

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	<b>2</b>
<b>1.3 Tujuan Praktek Kerja Nyata</b> .....	<b>2</b>
<b>1.4 Manfaat Praktek Kerja Nyata</b> .....	<b>2</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
<b>2.1 Konsep Pramusaji</b> .....	<b>4</b>
<b>2.2 Konsep Pelayanan Tamu</b> .....	<b>5</b>
<b>2.3 Konsep Restoran</b> .....	<b>7</b>
<b>2.4 Konsep <i>Coffee Shop</i></b> .....	<b>11</b>
<b>2.5 Prosedur <i>Taking Order</i></b> .....	<b>11</b>
<b>2.6 Prosedur <i>Clear – Up</i></b> .....	<b>12</b>
<b>2.7 Jenis – jenis <i>Service</i></b> .....	<b>14</b>
2.7.1 <i>Self Service</i> .....	<b>14</b>
2.7.2 <i>Table Service</i> .....	<b>14</b>
<b>BAB 3. GAMBARAN HOTEL KARTIKA WIJAYA</b>	
<b>3.1 Sejarah Hotel Kartika Wijaya</b> .....	<b>16</b>



3.2	Struktur Organisasi .....	18
3.3	Fasilitas – Fasilitas Hotel Kartika Wijaya .....	19
3.4	Majapahit <i>Restaurant</i> .....	20
3.5	<i>Brawijaya Coffee Shop</i> .....	21
3.6	Jenis – jenis Kamar Hotel Kartika Wijaya.....	21
<b>BAB 4. PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA</b>		
4.1	Lokasi Hotel Kartika Wijaya .....	23
4.2	Deskripsi Praktek Kerja Nyata .....	23
4.3	Prosedur Melayani Tamu Kelompok Untuk <i>Breakfast, Lunch, dan Dinner</i> .....	24
4.4	Prosedur Melayani Tamu Individu Untuk <i>Breakfast, Lunch, dan Dinner</i> .....	26
4.5	Penilaian Terhadap Tugas Pramusaji.....	27
<b>BAB 5. PENUTUP</b>		
5.1	Kesimpulan .....	28
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>29</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Junior Suite Room

Gambar 2 Executive Cottage

Gambar 3 Majapahit Restaurant

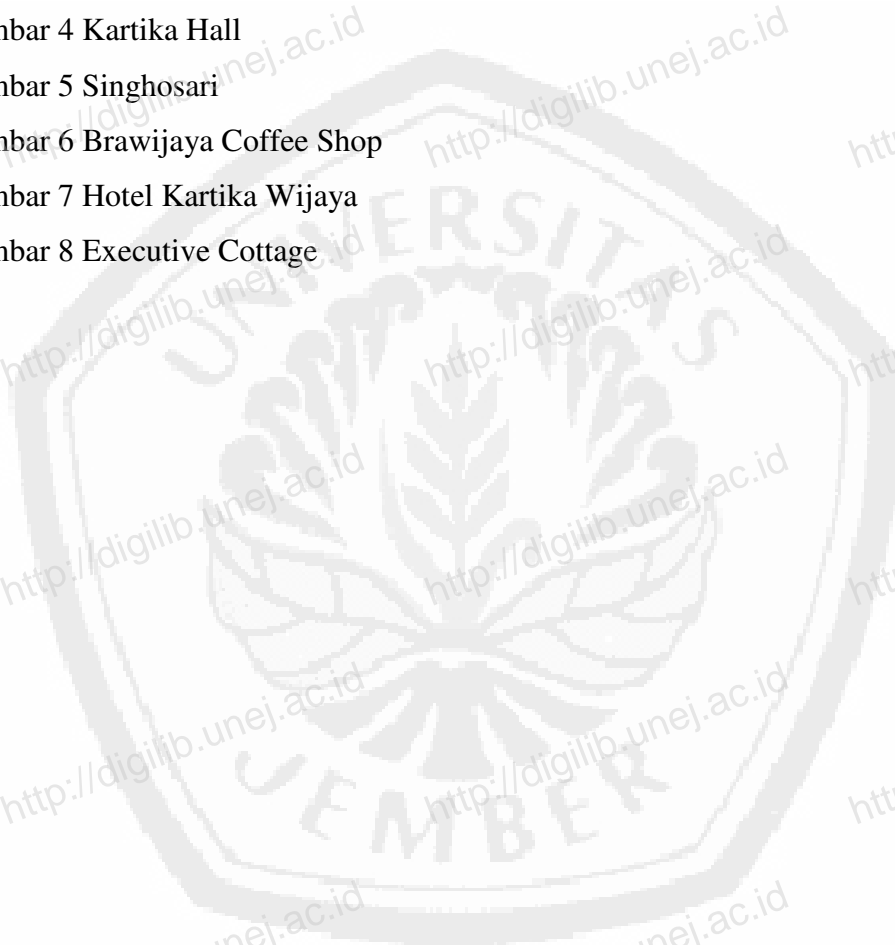
Gambar 4 Kartika Hall

Gambar 5 Singhosari

Gambar 6 Brawijaya Coffee Shop

Gambar 7 Hotel Kartika Wijaya

Gambar 8 Executive Cottage



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Registration Card

Lampiran 2 Room Reservation Form

Lampiran 3 Dinner Coupon dan Breakfast Coupon

Lampiran 4 Slip Order Coffee Shop

Lampiran 5 Lay Out Kartika Wijaya

Lampiran 6 Guest In The House

Lampiran 7 Expected Arrival

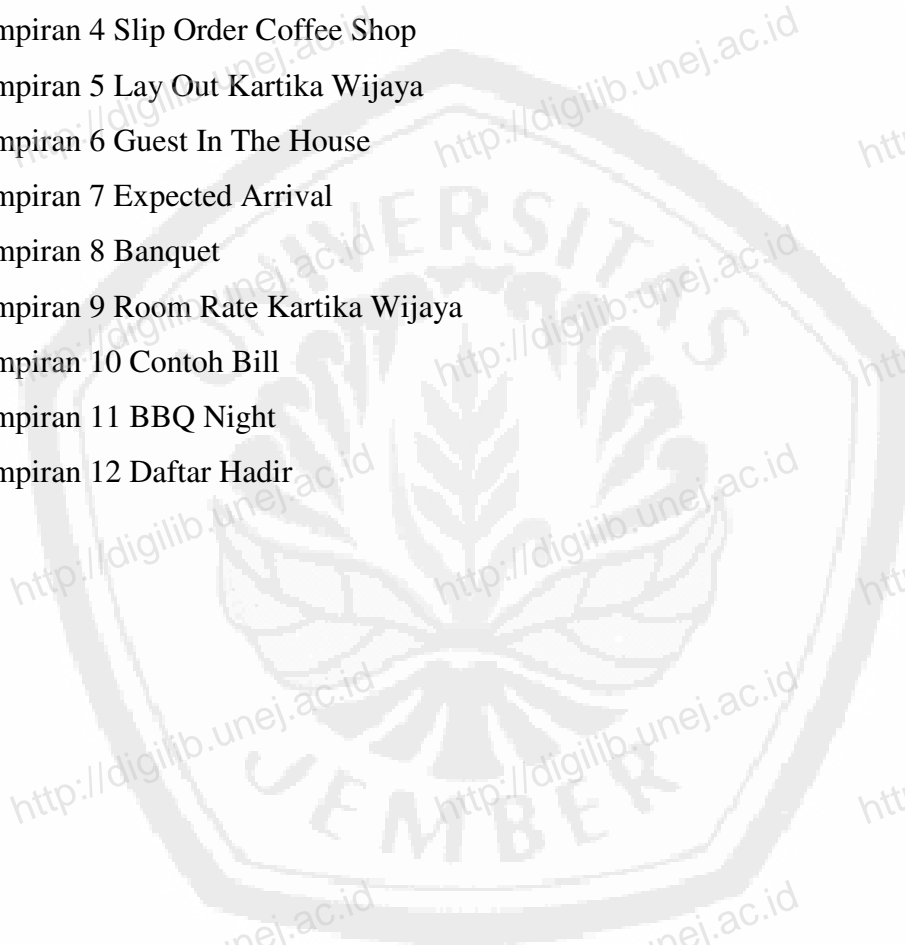
Lampiran 8 Banquet

Lampiran 9 Room Rate Kartika Wijaya

Lampiran 10 Contoh Bill

Lampiran 11 BBQ Night

Lampiran 12 Daftar Hadir



## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Industri pariwisata merupakan industri yang sangat kompleks. Ini dapat dilihat dari adanya obyek wisata, toko sovenir, penginapan, pramuwisata, angkutan wisata, rumah makan, biro perjalanan, dan lain – lain. Salah satu komponen yang penting dan lengkap diantara semua jasa – jasa pariwisata adalah hotel, dimana para tamu baik wisatawan asing maupun wisatawan domestik datang menginap selama sehari atau bahkan lebih.

Hotel Kartika Wijaya merupakan salah satu hotel yang ada di Batu, hotel Kartika Wijaya bergerak dalam bidang pelayanan jasa kepada para tamu, baik secara fisik, psikologis, maupun keamanan selama tamu mempergunakan fasilitas atau menikmati pelayanan di hotel. Alasan mengapa penulis memilih Kartika Wijaya sebagai tempat Praktek Kerja Nyata yaitu, Hotel Kartika merupakan hotel kategori bintang 3, pelayanannya ramah, hotel peninggalan warisan pada Zaman Belanda, suasana hotel yang tenang dan berhawa sejuk. Selain itu karena Hotel Kartika Wijaya letaknya strategis yakni berdekatan dengan tempat – tempat wisata yang ada di Batu. Misalnya Songgoriti, Jatim Park, Air Terjun Coban Rondo, dan lain – lain.

Bagi wisatawan yang berkunjung ke hotel, mereka telah menganggap hotel sebagai pengganti rumahnya sendiri. Karena disitulah mereka melakukan aktifitas seperti makan, *meeting*, berlibur, dan lain – lain. Maka hotel dapat disebut *a home away from home*. Untuk itu diperlukan pelayanan yang terbaik, terampil, dan berkualitas termasuk juga pramusajinya. Sehingga tamu yang menginap merasa betah dan berharap lebih lama lagi untuk menginap di hotel. Disini peranan seluruh departemen sangat penting misalnya departemen housekeeping yang menyiapkan kamar yang akan dijual beserta kelengkapan dari kamar tersebut. Selain itu food and beverage departement juga penting karena selain menginap tentunya tamu yang datang