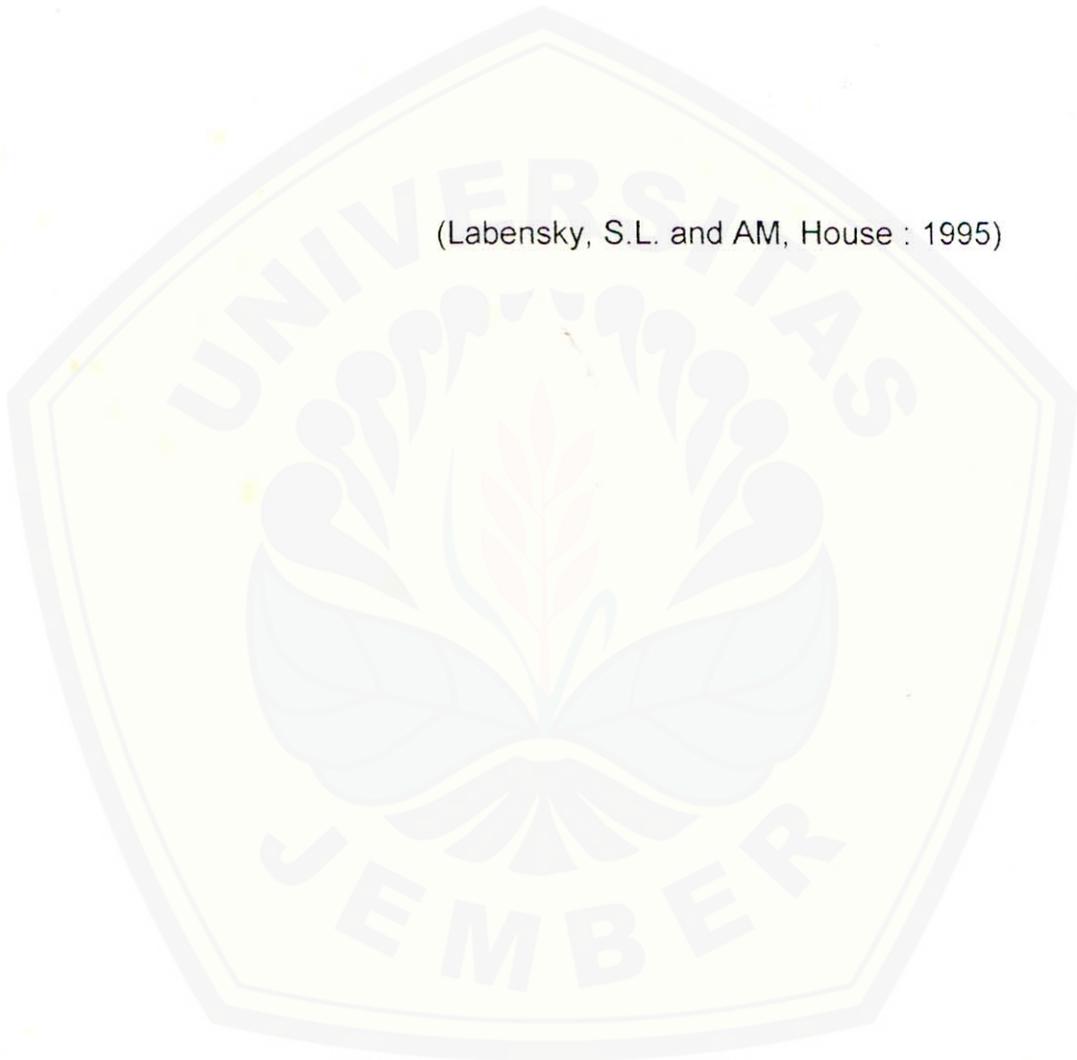


MOTTO

Ciptakan Sanitasi dan ke higienisan dilingkungan Industri pangan guna pencegahan terjadinya kontaminasi makanan atau terjadinya penyakit yang disebabkan oleh kuman.

(Labensky, S.L. and AM, House : 1995)



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

PERSETUJUAN

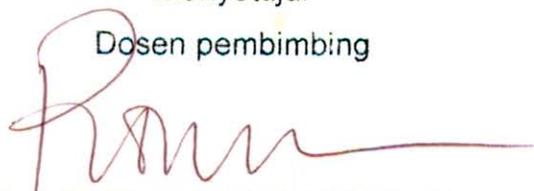
Telah disetujui Laporan Hasil Kuliah Kerja Nyata Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Nama : ATUT WULANDARI
NIM : 990903102171
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata
Judul : Peranan Sanitasi Pada Cutleries Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Cendrawasih Coffee Shop Hotel Graha Cakra Malang

Jember, 29 Oktober 2002

Menyetujui

Dosen pembimbing



Drs. RUDY EKO PRAMONO, Msi

NIP. 131 782 188

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

PENGESAHAN

Telah dipertahankan di hadapan 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 : ATUT WULANDARI
NIM : 990903102171
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata

PERANAN SANITASI PADA CULTLEPIES DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI CENDRAWASIH COFFEE
SHOP HOTEL GRAHA CAKRA MALANG

Hari : Selasa
Tanggal : 29 Oktober 2002
Jam : 10.00 WIB
Bertempat : DI FISIP Universitas Jember
Dan telah dinyatakan LULUS.

Panitia Penguji

1. Drs. DJOKO WAHYUDI (Ketua) : 1.
NIP. 131 471 997
2. Drs. RUDY EKO PRAMONO (Sekertaris): 2.
NIP. 131 782 188
3. Drs. I KETUT MASTIKA (Anggota) : 3.
NIP. 131 865 701

Mergesahkan,
Universitas Jember
Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik
Dekan,



Drs. H. MOCH. TGERKI
NIP. 130 524 832

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan berkat dan rahmat-Nya lah laporan kuliah kerja ini guna memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Ahli Madya bidang Pariwisata (A.Md Pariwisata) Universitas Jember, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi, program studi Diploma III Pariwisata dapat penulis selesaikan tepat pada waktunya.

Adapun judul dari Laporan Kuliah Kerja ini yang mengambil tempat di Cendrawasih Coffee Shop Hotel Graha Cakra Malang adalah "Peranan Sanitasi pada *cutleries* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Cendrawasih Coffee Shop Hotel Graha Cakra Malang", agar kita dapat mengetahui secara langsung permasalahan dan kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan dari para pengunjung.

Penulis menyadari bahwa sebagai manusia biasa kiranya tidak lepas dari kesalahan dan kekhilafan di dalam penyusunan laporan ini. Sehingga penulis selalu mengharapkan kritik dan saran yang tentunya demi kesempurnaan laporan ini lebih lanjut.

Untuk itu dengan rasa hormat dengan segala kerendahan serta ketulusan hati penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. H Moch. Tourki selaku dekan FISIP Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Ardiyanto selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Rudy Eko Pramono, MSi selaku ketua Program Studi Diploma III Pariwisata Universitas Jember, Sekaligus sebagai dosen pembimbing penulis yang telah membimbing penulis selama proses penulisan laporan kuliah kerja ini.
4. Bapak Drs. Poerwowibowo, MSi selaku dosen wali yang telah banyak membimbing penulis selama di bangku kuliah.

5. Segenap Dosen di lingkungan FISIP Universitas Jember khususnya Program studi Diploma III Pariwisata.
6. Ibu Hariyanto dan Ibu Linda H, selaku General Manager dan Ass. General Manager Hotel Graha Cakra Malang.
7. Bapak Agoes Basoeki, selaku kepala personalia Hotel Graha Cakra Malang.
8. Ibu Maria, Selaku Head Waiter Hotel Graha Cakra Malang.
9. Seluruh Staff Hotel Graha Cakra, yang telah memberikan bantuan, arahan dan kerjasamanya.
10. Bapak dan Ibu tercinta yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materiil sehingga laporan kuliah kerja ini dapat terselesaikan dengan baik.
11. Mbak Levi dan keluarga di Malang atas tempat tinggal selama penulis mengikuti kuliah kerja.
12. Semua rekan-rekan mahasiswa Diploma III Pariwisata FISIP Universitas Jember yang telah memberikan dukungan selama penyusunan laporan ini.

Demikian ucapan terima kasih penulis sampaikan, semoga penulisan laporan kuliah kerja ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi dalam pengembangan Ilmu Pariwisata dan penulisan selanjutnya.

Jember, Oktober 2002

Penulis

PERSEMBAHAN

- Bapak, Mama'

Teriring rasa hormat yang setinggi-tingginya, yang telah membesarkan aku dengan kasih sayang yang sesungguhnya.

- Saudara-saudaraku

(Mas Bram, Yayuk, Yuani)

Terima kasih yang setulusnya atas semua perhatian dan kasih sayangnya

- Sahabat-sahabatku tercinta

(Veni, Ulil, Pipit, Leni, Novi)

Terima kasih atas dukungan dan perhatian yang tulus.

- Mas Rudi

Terima kasih atas Inspirasi, nasehat, dan dukunganmu

DAFTAR ISI

Judul	i
Motto.....	ii
Persetujuan.....	iii
Pengesahan.....	iv
Kata Pengantar	v
Persembahan.....	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
i. Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Permasalahan	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Program Kuliah Kerja	5
1.3.1 Tujuan Program Kuliah Kerja	5
1.3.2 Manfaat Kuliah Kerja	5
ii. Gambaran Umum Lokasi Kuliah Kerja	7
2.1 Gambaran Umum Hotel	7
2.1.1 Sejarah Singkat Hotel Graha Cakra Malang	10
2.1.2 Lokasi Hotel	11
2.1.3 Fasilitas-fasilitas Hotel	11
2.2 Visi dan Misi Food and Beverages Departement	15
2.2.1 Visi Food and Beverages Departement	15
2.2.2 Misi Food and Beverages Departement	17
2.3 Sistem Organisasi Hotel	18
2.3.1 Struktur Organisasi Hotel	18
2.3.2 Penggolongan Personalia Hotel	19
2.4 sistem Organisasi Food and Beverages Service	22

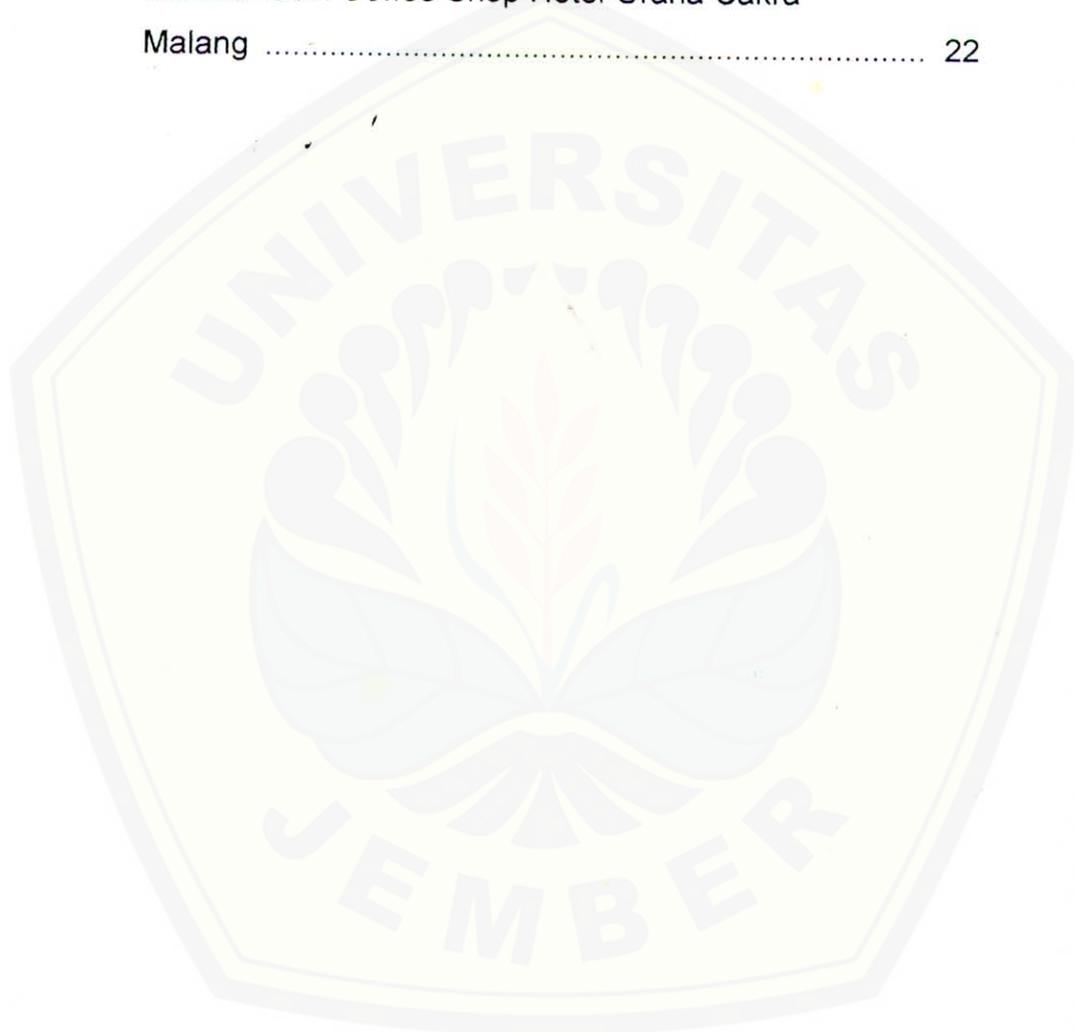
2.4.1	Struktur Organisasi Food and Beverages	
	Service	22
2.4.2	Job Discription Cendrawasih Coffe Shop	22
iii.	Pelaksanaan Kegiatan Kuliah Kerja	24
3.1	Diskripsi pelaksanaan Kuliah Kerja	24
3.1.1	Kegiatan Selama Kuliah Kerja	24
3.1.2	Kualitas dan Mutu Pelayanan di Restorant	29
3.2	Implikasi Kebijakan dan Penilaian Terhadap Pelaksanaan Kegiatan	32
3.2.1	Definisi Analisis SWOT	32
3.2.2	Analisis SWOT Food and Beverages Departement.....	33
3.3	Implikasi Kebijakan Terhadap Food and Beverages Departement	35
3.3.1	Bukti masalah	35
3.3.2	Alternatif Pemecahan Masalah	39
3.3.3	Evaluasi Pemecahan Masalah	40
3.3.4	Langkah-langkah Pemecahan Masalah	41
IV	Penutup	42
V	Daftar Pustaka.....	44
	LAMPIRAN.....	45

DAFTAR TABEL

Tabel I. Distribusi Jabatan dan Pendidikan Food and Beverages Service Hotel Graha Cakra Malang Berdasarkan Tingkat Pendidikan	20
Tabel II. Hasil Wawancara dengan Waiter/ss Tentang Sanitasi Pada Cutleries di Cendrawasih Coffee Shop Hotel Graha Cakra Malang	36
Tabel III. Hasil Wawancara dengan Tamu Tentang Kualitas Pelayanan Waiter/ss di Cendrawasih Coffee Shop Hotel Graha Cakra Malang	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar I. Stuktur Organisasi Hotel Graha Cakra Malang	18
Gambar II. Struktur Organisasi Food and Beverages Service/ Cendrawasih Coffee Shop Hotel Graha Cakra Malang	22





I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata pada tahun-tahun terakhir telah menjadi pilihan pembangunan ekonomi bagi negara-negara berkembang, sekaligus menjadi andalan perolehan devisa negara, karena industri pariwisata merupakan kegiatan yang memiliki kekhususan dibanding dengan industri lainnya. Alasan-alasan kekhususan tersebut adalah karena didalam pariwisata konsumen mendatangi produk, sulit diproteksi, dapat menciptakan diversifikasi, membuka cakrawala baru, dan memberi kesempatan kerja secara luas dan variatif.

Dunia pariwisata adalah dunia universal artinya siapapun akan menyatakan sama bahwa pariwisata itu adalah kebutuhan umat manusia diseluruh dunia. Seiring dengan meningkatnya kesejahteraan dan kemakmuran suatu bangsa dalam bidang ekonomi, maka muncullah sifat dasar dari manusia yaitu keinginan untuk melihat sisi lain dari dunia yang berbeda dari keadaan sehari-hari, baik dari segi budaya, adat istiadat, kebiasaan hidup sehari-hari dan penciptaan alam yang di bedakan oleh Yang Maha Kuasa yang menyebabkan suatu rasa ingin tahu seseorang untuk melihatnya serta menikmatinya, maka timbullah niat untuk melakukan perjalanan. Dalam melakukan perjalanan, berarti untuk sementara seseorang akan memerlukan beberapa hal yang dapat menunjang perjalanan yang mereka lakukan. Untuk itu diperlukan faktor substitusi di tempat yang dituju berupa tempat untuk tinggal, makan, minum, dan keperluan lainnya. Adapun unsur-unsur industri pariwisata adalah akomodasi, jasa boga atau restoran, transportasi atau jasa angkutan, tempat penukaran uang, atraksi wisata, cinderamata dan biro perjalanan yang kesemuanya itu harus berjalan seimbang untuk mendapatkan industri pariwisata yang berhasil.

Pariwisata sebagai sebuah fenomena sosial yang mempunyai implikasi strategis bagi perkembangan ekonomi oleh H. Kodhyat (1983)

seorang pemerhati pariwisata senior di Indonesia di definisikan sebagai :
"Perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain, bersifat sementara, dilakukan perorangan atau kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi sosial, budaya, alam, dan ilmu".

Definisi tersebut mengarahkan kepada para pemerhati maupun insan pariwisata bahwa pariwisata adalah kegiatan melakukan perjalanan yang mempunyai implikasi terhadap interaksi dari dimensi sosial, budaya, ekonomi, psikologis dan geografis. Sebagai kegiatan perjalanan pariwisata memiliki beberapa jenis sesuai dengan kebutuhan, tujuan dan kemampuan masing-masing wisatawan yaitu :

1. Wisata menikmati perjalanan (*Pleasure Tourism*), yaitu wisata dengan tujuan bersenang-senang atau berlibur dengan obyek yang dapat dinikmati tanpa melalui proses yang rumit.
2. Wisata untuk olahraga, yaitu wisata untuk melakukan olahraga baik untuk tujuan berprestasi maupun sekedar berolahraga dalam suasana lain dari kesibukan rutin.

Jenis wisata ini dapat menjadi dua kategori :

- a. *Big Sport Event*, yaitu untuk menikmati peristiwa-peristiwa olahraga besar (Olimpiade, Tinju profesional, Ski).
 - b. *Sporting Tourism of the Practitioners*, yaitu pariwisata olahraga bagi mereka yang ingin berlatih dan mempraktekkan sendiri seperti berburu, berkuda, memancing.
3. Wisata untuk urusan dagang (*Business Tourism*).

Adalah wisata yang dilakukan oleh para pengusaha/pejabat pemerintah atau swasta/tenaga ahli, dalam bentuk profesional travel, yaitu perjalanan yang ada kaitannya dengan pekerjaan atau jabatan dan menggunakan sebagian waktunya untuk melakukan kegiatan yang bersifat memperoleh pengalaman baru.

4. Wisata Konvensi.

Kegiatan pertemuan-pertemuan untuk membahas berbagai hal, yang

biasanya diselenggarakan di tempat-tempat rekreasi (seminar, rapat kerja, kelompok diskusi terarah).

5. Wisata minat khusus.

Kegiatan wisata minat khusus untuk memperoleh pengalaman baru baik yang bersifat ringan dan menantang. Obyek dari wisata wisata minat khusus dapat berbasiskan alam maupun budaya. Wisata minat khusus dengan basis alam dapat berupa pemandangan pegunungan, pantai dan hutan, sedangkan yang berbasis budaya dapat berupa festival, adat istiadat serta kesenian.

Jenis-jenis pariwisata yang dikemukakan diatas dapat menjadi salah satu faktor motifasi bagi seseorang maupun kelompok untuk melakukan perjalanan dengan tujuan untuk memperoleh pengalaman baru, bersenang-senang atau beristirahat dan atau tujuan lain. Jenis-jenis kegiatan wisata itu pula merupakan bagian dari peluang bagi pengembangan dan pengelolaan industri wisata.

Adanya perkembangan jaman yang semakin maju dengan didukung teknologi yang canggih, maka prospek wisata semakin hari semakin bagus, hal ini dapat dilihat dengan berdirinya hotel-hotel yang canggih. Hotel-hotel tersebut saling bersaing memberikan sesuatu yang dapat membuat seseorang berminat untuk menginap dan menikmati fasilitas-fasilitas yang ditawarkan oleh hotel. Salah satu hal yang dapat menarik tamu dari sebuah hotel adalah kebersihan dari tempat-tempat yang berada dalam ruang lingkup hotel, baik kebersihan kamar mandi, kamar tidur, restaurant, maupun kolam renang. Karena dengan memperhatikan kebersihan tempat-tempat tersebut, para tamu akan merasa betah dan mungkin akan kembali lagi kehotel tersebut untuk menginap dan menggunakan fasilitas-fasilitas yang tersedia. Fasilitas seperti restaurant misalnya, direstoran ini akan memberikan pelayanan berupa penyediaan makanan dan minuman. Kebersihan dari bahan-bahan makanan juga menjadi prioritas utama dalam upaya memenuhi kepuasan dalam pelayanan selain dari kebersihan peralatan makan yang di

gunakan. Bahkan tak jarang ada tamu yang merasa kurang puas dengan peralatan yang digunakan dalam pelayanan yang diberikan. Karena peralatan khususnya *cutleries* yang kurang bersih dalam penyajiannya akan menyebabkan selera makan tamu restoran menjadi berkurang bahkan tamu tidak selera lagi untuk makan.

Di Cendrawasih Coffee Shop Hotel Graha Cakra juga mengalami hal tersebut, yaitu penyajian peralatan khususnya *cutleries* kurang bersih, contohnya pada pisau makan masih mengandung lemak atau flek-flek jari *waiter*. Hal tersebut disebabkan karena dalam pencuciannya dalam *stewarding* tidak bersih dan cara *mempolish* dan memegang peralatan tidak benar sehingga berpengaruh pada kualitas pelayanan di restoran.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis ingin mengetahui sejauh mana usaha dari pihak hotel untuk meningkatkan *sanitasi* dan *hygiene* pada *cutleries* sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Cendrawasih Coffee Shop Hotel Graha Cakra Malang. Sehingga dengan melihat kondisi seperti yang dialami oleh Cendrawasih Coffee Shop Hotel Graha Cakra Malang ini, penulis mengangkat permasalahan tersebut dengan mengambil tema : "PERANAN SANITASI PADA *CUTLERIES* DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI CENDRAWASIH COFFEE SHOP HOTEL GRAHA CAKRA MALANG".

1.2 Permasalahan

Pada umumnya setiap usaha yang dilakukan manajemen hotel adalah untuk mencapai tujuan yang diinginkan tidak terlepas dari beberapa hambatan, dan hambatan-hambatan tersebut dapat mempengaruhi kelancaran operasional hotel. Yang terpenting untuk menanggulangi hambatan tersebut adalah mencari jalan keluar yang sebaik-baiknya sehingga tidak mengganggu kelancaran operasional hotel. Dan jika hambatan-hambatan tersebut tidak cepat di atasi akan berakibat pada pelayanan terhadap tamu yang pada akhirnya dapat merugikan

hotel. Adapun jalan keluar yang mungkin dapat menjadi pertimbangan antara lain:

1. Kebersihan air
2. Tempat kerja yang bersih
3. Cara pencucian cutleries memenuhi syarat sanitasi yaitu :
 - 1). Bak pencuci (*wash*)
 - 2). Bak pembilas (*rinse*)
 - 3). Bak pembilas akhir (*final rinse*)
 - 4). *Dish and Glass Washing Machine*

Dengan menggunakan metode-metode diatas, diharapkan kualitas pelayanan terhadap para tamu akan semakin maksimal.

1.3 Tujuan dan Manfaat Program Kuliah Kerja

1.3.1 Tujuan Program Kuliah Kerja

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

1. Penulis ingin mengetahui bagaimana peranan *sanitasi* pada *cutleries* di *Coffee Shop* Hotel Graha Cakra Malang. Karena *sanitasi* pada *cutleries* tersebut sangatlah penting guna menunjang kualitas pelayanan di *Coffee Shop*.
2. Untuk mengetahui sejauh mana pihak pengelola Hotel Graha Cakra Malang menganggapi permasalahan tersebut.

1.3.2 Manfaat Kuliah Kerja

a. Manfaat Bagi Pihak Hotel.

Dari hasil kuliah kerja diharapkan dapat memberikan masukan bagi *Food and Beverage Service departemen* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang baik. Penulis berharap dari hasil kuliah kerja ini dapat memberikan kebijaksanaan bagi pihak hotel untuk membenahi *sanitasi* pada *cutleries* guna meningkatkan kualitas pelayanan.

b. Manfaat Bagi Program Diploma III Pariwisata Universitas Jember.

Untuk menambah daftar pustaka dan sebagai referensi bagi para mahasiswa yang akan menyelesaikan tugas kuliah kerja selanjutnya, dan agar lebih meningkatkan kerja sama dengan pihak hotel untuk memberikan kesempatan untuk mengadakan kuliah kerja di hotel tersebut.

c. Bagi Penulis.

Untuk menambah pengetahuan dan ketrampilan kerja yang sesungguhnya sebagai pegangan kelak dimasa yang akan datang. Mengetahui permasalahan yang sedang terjadi, khususnya terhadap *sanitasi* pada *cutleries* untuk meningkatkan kualitas pelayanan.



II. GAMBARAN UMUM LOKASI KULIAH KERJA

2.1 Gambaran Umum Hotel

A. Pengertian Hotel

Industri perhotelan merupakan suatu badan usaha yang bergerak di bidang jasa akomodasi. Biasanya pada industri ini dilengkapi dengan penjualan makanan dan minuman. Industri perhotelan juga merupakan salah satu komponen yang penting dalam sektor pariwisata. Maka dari itu seiring dengan perkembangan yang pesat pada dunia pariwisata, banyak bermunculan hotel dengan berbagai macam fasilitas yang bertujuan untuk memberikan kepuasan bagi tamu yang menginap. Berikut ini adalah beberapa pengertian mengenai hotel yaitu :

- a) Menurut Dharsono (1991 : 1), dalam kamus pariwisata menyatakan bahwa "Hotel merupakan suatu badan usaha yang bergerak dibidang jasa dan dikelola secara komersial, dimana tamu mendapat jasa akomodasi, makan dan minum serta fasilitas lainnya".
- b) Sedangkan dalam surat Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi No. KM. 37/PW.304/MPPT 86 tertanggal 07 Juni 1996 diberikan batasan mengenai hotel adalah :

"Sebagai jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum dan dikelola secara komersial".

- c) Menurut AHMA/American Hotel and Motel Association, hotel adalah :

"Sebagian bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan sebagai berikut ; pelayanan makanan dan minuman, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian, dan dapat menggunakan fasilitas perabotan dan menikmati hiasan di dalamnya".

Dari beberapa pengertian diatas dapat diartikan hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan, minum, serta fasilitas-

fasilitas lainnya untuk umum, yang dikelola secara komersial dan bertujuan untuk mendapatkan keuntungan.

B. Klasifikasi Hotel

Hotel sebagai tempat akomodasi dapat diklasifikasikan menjadi beberapa bentuk yaitu :

a) Menurut Besar Kecil Hotel

1. Hotel Kecil (*small hotel*) yaitu hotel yang mempunyai kamar kurang dari 50 kamar.
2. Hotel Sedang (*medium hotel*) yaitu hotel yang mempunyai kamar antara 50 sampai dengan 200 kamar.
3. Hotel Besar (*large hotel*) yaitu hotel yang mempunyai kamar lebih dari 200 kamar.

b) Klasifikasi menurut jenis tamu

1. Keluarga
2. Pengusaha
3. Wisatawan
4. Tamu transit (singgah sementara)
5. Keperluan pengobatan

c) Klasifikasi berdasarkan lama tamu menginap

1. Transient hotel atau komersial hotel (*Commercial Hotel*)

Tamu yang menginap di hotel ini kebanyakan para pedagang, orang yang dalam perjalanan transit atau tamu yang menginap hanya semalam atau kurang.

2. Resident Hotel (*Residential Hotel*)

Para tamu biasanya tinggal untuk minimal dalam jangka waktu satu bulan, dan tamu harus menandatangani surat perjanjian sewa mengenai syarat-syarat pembayaran secara terperinci tentang kewajiban-kewajibannya dan tanggung jawab diantara kedua belah pihak.

3. Semi Resident Hotel

Disamping menerima tamu yang menginap tetap (lama) atas dasar perjanjian, hotel ini juga dapat menerima tamu yang akan menginap hanya samalam.

d) Klasifikasi Berdasarkan Bintangnya

1. Bintang satu (*One Star Hotels*)
2. Bintang dua (*Two Star Hotels*)
3. Bintang tiga (*Three Star Hotels*)
4. Bintang empat (*Four Star Hotels*)
5. Bintang lima (*Five Star Hotels*)
6. Bintang lima Berlian (*Diamond Hotels*)

e) Klasifikasi Berdasarkan *Plan System*

Yang dimaksud dengan *plan system* adalah sistem pemberian tarif harga kamar dengan atau makan dalam satu tarif tertentu yang dapat dibedakan ke dalam dua kelompok yaitu :

1. *European Plan (EP)*

Tarif yang ditentukan tidak termasuk biaya makan hanya biaya kamar. Biaya tambahan akan dikenakan untuk setiap hidangan makanan dan minuman yang diambil.

2. *American Plan*

Tarif termasuk sewa kamar dan tiga kali makan yaitu makan pagi, siang dan malam. *American Plan* dibagi menjadi 4 kelompok yaitu sebagai berikut :

(a). *Full American Plan* yaitu tarif yang dikenakan gabungan antara harga kamar dengan tiga kali makan.

(b). *Modified American Plan* adalah tarif yang dikenakan sudah termasuk dua kali makan

(c). *Continental Plan* adalah tarif harga kamar termasuk biaya menu *continental breakfast* yang biasanya terdiri kue, kopi, dan jus.

(d). *Bermuda Plan* adalah gabungan antara harga kamar dan makan pagi lengkap dalam satu tarif.

- f) Klasifikasi Berdasarkan lokasi
1. *City Hotel* adalah hotel yang terletak ditengah kota dan biasanya berada di Central Business.
 2. *Resort Hotel* adalah hotel yang terletak didaerah-daerah wisata, misalnya hotel ditepi pantai, danau, pegunungan, dan lain-lain.
 3. *Highway Hotel* adalah hotel yang terletak di pinggir jalan raya antar kota.
 4. *Airport Hotel* adalah hotel yang berlokasi di daerah pelabuhan udara sebagai tempat tinggal sesudah atau sebelum perjalanan via pesawat dilakukan.
- g) Klasifikasi Berdasarkan Lama Periode Operasi
1. *Seasonal Hotel* adalah hotel-hotel yang dibuka pada waktu tertentu, misalnya musim panas, dingin liburan, dan lain-lain.
 2. *Year Tound Operating Hotel* adalah hotel yang buka atau beroperasi sepanjang tahun.

2.1.1 Sejarah Singkat Hotel

Pada pertengahan tahun tiga puluhan, dikota Malang berdiri sebuah bangunan yang besar dimana 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 Malang pada tahun 1964. Pada tahun 1993, bangunan tersebut di ambil 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 di beri nama "*Malang Inn*", *Soft Opening Hotel* tersebut pada tanggal 21 Januari tahun 1995.

Setelah beroperasi kurang lebih selama satu tahun, timbul masalah dengan nama hotel tersebut, karena sesuai dengan instruksi dari Menteri Penerangan serta Menteri Pendidikan dan Kebudayaan mengenai nama-

nama perusahaan, badan-badan swasta dan hotel yang masih menggunakan bahasa asing diharuskan untuk mengubah namanya kedalam bahasa Indonesia yang baik dan benar sesuai dengan ejaan yang berlaku, sehingga pada pada awal tahun 1996, *Malang Inn* menyesuaikan namanya menjadi "*Hotel Graha Cakra*".

2.1.2 Lokasi Hotel

Hotel Graha Cakra memiliki lokasi yang sangat strategis karena terletak ditengah kota Malang, tepatnya di Jalan Cerme No. 16 dengan letak Hotel yang dekat dengan tempat-tempat wisata, pusat bisnis, pusat pertokoan serta tempat-tempat menarik lainnya.

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 dari tamu yang menginap merupakan tamu yang melakukan bisnis serta tamu yang bekerja di perusahaan-perusahaan yang ada di Malang.

c. Lama tamu menginap

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

d. Berdasarkan lokasi Hotel

Hotel Graha Cakra Malang termasuk City Hotel, karena letaknya ditengah kota Malang, serta dekat dengan pusat kegiatan bisnis.

2.1.3 Fasilitas-fasilitas Hotel

Di dalam pemilahan kategori sebuah hotel, harus diperhatikan juga tentang fasilitas-fasilitas yang ada di dalamnya. Sehingga dapat dengan mudah untuk mengategorikan jenis hotel berbintang ataupun hotel

melati. Untuk jenis hotel berbintang pun, masih ada kategori fasilitas-fasilitas tertentu yang akan menjadi bahan pertimbangan untuk menentukan jenis hotel tersebut kedalam bintang 1,2,3 dan seterusnya. Dalam kaitannya dengan pernyataan diatas, dapat dijelaskan bahwa jenis hotel dari Hotel Graha Cakra yaitu Hotel Bintang 3, yang memiliki fasilitas-fasilitas sebagai berikut :

A. Room

Hotel Graha Cakra Malang memiliki 52 buah kamar, dimana dibedakan dalam beberapa jenis kamar antara lain :

1. *Royal Suite* : 3 kamar
2. *Junior Suite* : 5 kamar
3. *Deluxe* : 18 kamar
4. *Superior* : 6 kamar
5. *Standart* : 20 kamar

a. Fasilitas dan perlengkapan yang ada di kamar tidur :

1. Televisi berwarna dengan *satelite programmers*
2. *Air Condition* dengan alat pengatur
3. Telephone
4. *Mini Bar*
5. *Bed*
6. *Bed side table/night table* dengan *night lamp*
7. *Writing Table*
8. *Lugagge Rack*
9. Meja dan Kursi tamu
10. *Wardrobe*

b. Fasilitas dan perlengkapan yang ada di kamar mandi ;

1. *Wash Basin/Washtafel*
2. *Shower*
3. *Shwer Curtain*
4. *Bath tub*
5. *Toilet bowl* dengan bentuk *angsatrine*

6. *Towels*, antara lain : *Bath towel*, *Hand towel*, *Face towel* dan *Bath mat*.

B. Restorant

a. Definisi Restorant

Istilah Restorant pertama kali diperkenalkan di Paris pada tahun 1968, yang berasal dari kata *Restourer* yang artinya mengembalikan, yang maksudnya dalam menempuh perjalanan dkan kehilangan kalori, untuk itu harus disediakan pengisian atau perbaikan di suatu tempat makan dan minum yang artinya pengembalian dan pemulihan dari kata *restore* (*restoration*), yang kemudian berubah menjadi restoran.

Berikut ini akan dijelaskan mengenai beberapa pengertian restoran yaitu :

a). Menurut Marsum WA : (1993 :7)

Restoran adalah "Tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersial yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada tamu berupa makanan dan minuman".

b). Menurut peraturan pemerintah No. 24/1979

Restorant adalah usaha komersial yang ruang lingkup kegiatannya menyediakan makanan dan minuman untuk umum ditempat usahanya.

c). Veni Indrawati (1990 : 56)

Restorant adalah perusahaan atau usaha komersial terbuka untuk umum dan bangunan untuk makan, minum dan bersantai.

Dari definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang menyediakan jasa makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan ditujukan untuk umum.

b. Jenis-jenis Restorant (Menurut Marsum WA, 1993)

1). *Main Dinning Room*

Ruang makan utama yang menyediakan menu-menu yang mewah dan biasanya makanan yang dihidangkan adalah makanan Prancis atau makanan Internasional, harganya agak mahal dan dalam penyajiannya dilengkapi dengan peralatan yang bermutu tinggi dalam

suasana yang serba mewah dengan jenis pelayanan yang berkelas satu.

2). *Coffee Shop* (Menurut Agus Sulistiyono, Msi)

Restorant yang menyajikan pilihan jenis makanan yang di sesuaikan waktu seperti snacks, makanan ringan (light meals), makan siang (lunch) dan makan malam (dinner). Dan dengan menggunakan tehnik penyajian yang sederhana.

3). *Speciality Restorant*

Restorant di hotel yang mengkhususkan pada penghidangan spesifik dalam cara pembuatan ataupun bahan dasarnya dan tempat asal hidangan.

Ciri-ciri diatas tidak terlepas dari cara-cara pelayanan yang diterapkan setiap jenis direstorant tersebut, seperti yang telah dikemukakan oleh Endar Sugiarto dan Sri Sulantiningrum mengenai tata cara pelayanan di restorant dapat dibedakan menjadi empat yaitu :

- (a) *Table Service*
- (b) *Counter Service*
- (c) *Tray Service*
- (d) *Self Service*

Di dalam kegiatan di Restorant Hotel Graha Cakra ini memiliki nama berbeda dengan menyesuaikan tempat ketika berlangsungnya kegiatan Restorant tersebut. Adapun nama dan kegiatan di Restorant Hotel Graha Cakra Malang ini antara lain :

1. *Cendrawasih Coffee Shop*

Cendrawasih Coffee Shop yang menyediakan berbagai macam masakan seperti Indonesia, China dan Eropa, serta melayani *Breakfast, Lunch dan Dinner*.

2. *Dim Sum Restorant*

Restorant yang buka hanya pada hari minggu dan hari libur Nasional, yang menyajikan berbagai makanan pagi bernuansa China yang buka mulai pukul 07.00 sampai dengan pukul 14.00

C. Candra Kirana Hall

Candra Kirana Hall adalah salah satu fasilitas pendukung yang dimiliki oleh Hotel Graha Cakra Malang. Yang dapat difungsikan sebagai *Banquet*, tempat pertemuan, rapat, seminar dan pesta pernikahan. Dengan dilengkapi fasilitas seperti *Convention Hall, Sound system, Microphone, Overhead projektor, Screen, White Board, Eraser, Board Marker dan Stationary*.

D. Fasilitas-fasilitas lainnya

Adapun fasilitas-fasilitas pendukung lain yang dimiliki oleh Hotel Graha Cakra Malang ini antara lain :

1. *Swimming Pool*
2. *Loundry and Dry Cleaning*
3. *Drug Store*
4. *Room Service*
5. *Pool Terrace*
6. *Area Parkir*
7. *Car Rental*
8. *Pelayanan Telex dan Faximile*
9. *Travel Desk*
10. *House Phone*

2.2 Visi dan Misi Foods and Beverages Departement

2.2.1 Visi Foods and Beverages Departement

Menurut Gani (dalam Konsultan BP-7 Pusat), Visi adalah penglihatan dan pandangan jauh kedepan. Jadi Visi merupakan sasaran jangka panjang yang dihayati secara terus menerus, sehingga tertanam dalam benak seluruh insan yang terlibat dalam sebuah organisasi atau instansi tersebut. Dengan adanya Visi maka karyawan di ingatkan bahwa mereka masih memiliki karya yang harus ditingkatkan di masa yang akan datang.

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

Berdasarkan devinisi Visi diatas dapat disebutkan bahwa Visi dari *Foods and Beverages Departement*, khususnya di Hotel Graha Cakra Malang adalah bagaimana mendapatkan kesan dan respon yang positif dari para tamu yang datang, bahwa *Foods and Beverages Departement* dalam hal ini adalah Cendrawasih Coffee Shop Hotel Graha Cakra dapat memberikan kepuasan dalam pelayanan dan juga *kehigienisan* dari *Cutleries*. Sehingga mereka merasa aman dan nyaman dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh para *Waiter/ss* dengan didukung oleh :

1. Kualitas Produk (*Product Quality*)

Kualitas Produk berkaitan erat dengan kebersihan dan standard gizi dari menu makanan dan minuman yang disediakan, selain dengan kebersihan *Cutleries* yang sesuai dengan standard sanitasi.

2. Inovasi Produk (*Product Inovation*)

Inovasi Produk berkaitan dengan inovasi menu yang dapat dirubah atau ditambah setiap harinya (dalam paket *Breakfast, Lunch, dan Dinner*), hal ini menghindari kebosanan menu makanan dari tamu yang menginap lebih dari satu hari.

3. Segmentasi Pasar (*Market Segment*)

Para pegawai atau *Waitter/ss*, diharuskan sangat mengerti apa-apa yang diinginkan olah para tamu, untuk itu mereka harus memahami sifat-sifat dari individu para tamu. Hal ini berhubungan pula dengan harga-harga, pada umumnya para konsumen menginginkan harga yang murah dengan kualitas dan kebersihan makanan dapat terjamin.

4. Design dan tata letak ruang (*Lay out*)

Design dan tata letak ruang sangat memerlukan perhatian khusus, karena hal ini menyangkut cita rasa para tamu akan keindahan,

kerapian dan kebersihan tempat mereka melakukan aktifitas yang berhubungan dengan selera makan. Karena dengan keserasian dan kebersihan tersebut akan menambah kenyamanan mereka bersantap.

3.2.2 Misi Foods and Beverages Departement

Menurut Mutis (dalam Sugiarto, 1999 : 301):

“Misi merupakan implementasi Visi melalui pelaksanaan tugas atau pekerjaan dan pernyataan sesuatu yang disampaikan didalam Misi tersebut diharapkan dapat membangun semangat para karyawan untuk memiliki motivasi yang tinggi di dalam bekerja”.

Pendapat lain tentang Misi yaitu, Menurut Handoko (1997 : 108) bahwa :

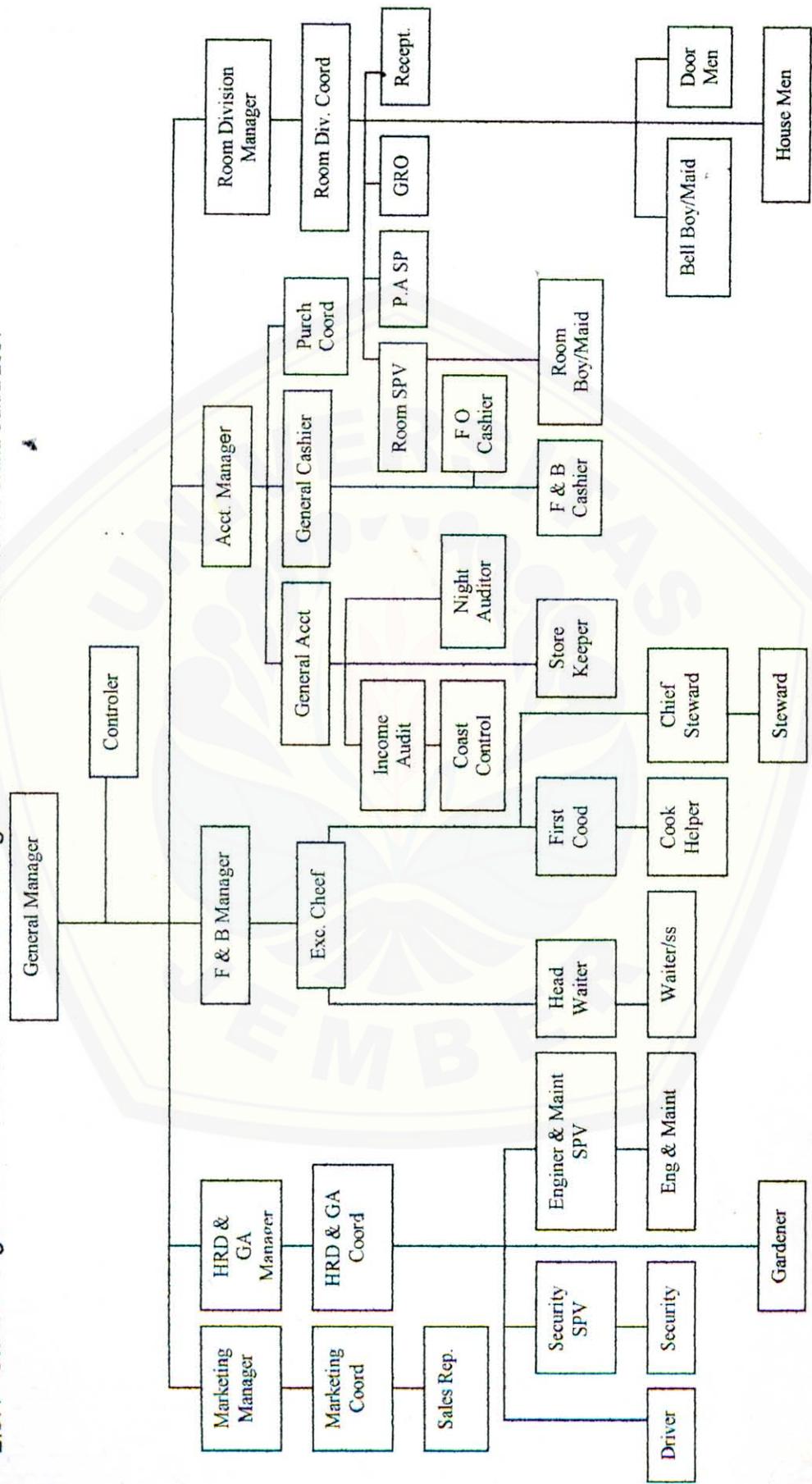
“Misi adalah perwujudan dasar para pembuat keputusan perusahaan mencerminkan konsep diri perusahaan serta menunjukkan bidang-bidang produk, pasar dan teknologi yang ditekankan perusahaan, dimana hal ini mencerminkan nilai-nilai dan berbagai prioritas diri para pembuat keputusan, selanjutnya setelah misi dasar ditetapkan maka tujuan, strategi, program, kebijaksanaan dan rancana dapat ditetapkan pula”.

Jadi dapat disimpulkan bahwa Misi adalah cara pencapaian dari Visi, sedangkan jika dikaitkan dengan misi yang di emban oleh *Foods and Beverages* Hotel Graha Cakra Malang antara lain bagaimana karyawan yang terlibat didalam pelaksanaan kerja *Foods and Beverages Departement* Hotel Graha Cakra Malang dapat memberikan inspirasi yang positif tentang bagaimana cara melayani tamu yang datang sehingga mereka merasa aman untuk mengkonsumsi makanan yang sengaja mereka pesan, karena dalam industri pelayanan kepuasan mereka menjadi suatu kebanggaan yang ternilai bagi para pengusaha jasa yang bersangkutan khususnya di *Foods and Beverages Departement* Hotel Graha Cakra Malang. Pernyataan tersebut juga menyangkut tentang sanitasi atau kebersihan, baik kebersihan dari *Cutleries* dan juga kebersihan di dalam maupun diluar ruangan *Foods and Beverages Departement*.

2.3 Sistem Organisasi Hotel

2.3.1 Struktur Organisasi Hotel Graha Cakra Malang

• Sumber : Hotel Graha Cakra 2001



2.3.2 Penggolongan Personalia Hotel

Ruang lingkup Personalia Hotel, khususnya di Hotel Graha Cakra Malang, secara umum memiliki komponen sebagai berikut :

A. Karyawan

a. Jumlah Karyawan Hotel

Jumlah karyawan suatu perusahaan ditentukan berdasarkan besar kecilnya perusahaan tersebut, tetapi dalam usaha mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, dalam hal penerimaan karyawan haruslah yang berkeasitas 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 tiga bulan (*Job Training*). Hal ini dilakukan agar dapat dilihat kualitas dari calon karyawan tersebut dan juga untuk pengenalan 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 pada tingkat *supervisor*. Kualitas karyawan ditentukan berdasarkan kemampuannya dalam bekerja dan melaksanakan tanggung jawab yang ada pada dirinya. Adapun tingkat pendidikan dari para karyawan terdiri dari Sarjana, Diploma, dan SLTA.

b. Jumlah Karyawan Cendrawasih Coffee Shop

Pada *Food and Beverages Service* mempunyai 11 orang karyawan, berikut ini adalah tabel berdasarkan tingkat pendidikan karyawan Coffee Shop :

Tabel I. Distribusi Jabatan Dan Pendidikan Food And Beverages Service Hotel Graha Cakra Malang Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Jabatan	Jumlah	Pendidikan
1	<i>F&B Manager</i>	1	D III
2	<i>Supervisor</i>	1	D I
3	<i>Captain</i>	1	D III
4	<i>Waiter</i>	6	SMA dan D III
5	<i>Waitress</i>	2	D I dan D III

Sumber Data : Hotel Graha Cakra

Cendrawasih Coffee Shop dipimpin langsung oleh F & B Manager, dan dalam operasionalnya sehari-hari dibantu oleh Supervisor. Untuk *waiternya*, ada 1 orang yang berpendidikan SMA, 1 orang berpendidikan D I dan 7 orang yang berpendidikan D III. Berdasarkan tabel diatas kualitas karyawan *Food and Beverages Service* masih perlu di adakan pembenahan, karena karyawan yang berlatar pendidikan dari perhotelan dan kepariwisataanlah yang seharusnya di pekerjakan.

B. Sistem Pengupahan

Sistem pengupahan yang berlaku bagi karyawan hotel Graha Cakra adalah sebagai berikut :

1. Gaji

Gaji yang diperoleh berdasarkan UMR (upah minimum regional) yang telah di tetapkan oleh Menteri Tenaga Kerja, gaji ini diberikan pada akhir bulan.

2. Uang Service

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

3. Tunjangan Kesehatan.

Tunjangan kesehatan yang berhak diperoleh karyawan hotel Graha Cakra berupa :

- a. Asuransi kesehatan (Askes) yaitu hak pengobatan dari dokter apabila mengalami sakit.
- b. Jamsostek (Jaminan Sosial Tenaga Kerja) yang diberikan terdiri dari jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian dan jaminan hari tua.

4. Tunjangan Hari Raya

Tunjangan hari raya diberikan berdasarkan 1 kali gaji pokok dan lama tidaknya karyawan selama bekerja di Hotel Graha Cakra.

5. Hadiah

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

C. Jam Kerja

Dalam industri jasa di bidang perhotelan, pengaturan jam kerja sangat perlu diperhatikan, agar karyawan mengerti jam berapa harus datang untuk bekerja dan jam berapa harus pulang, hal tersebut harus diperhatikan oleh karyawan. Pada Hotel Graha Cakra, pembagian jam kerja berdasarkan beberapa seksi seperti sebagai berikut :

1. *Seksi Operasional*, dibagi menjadi 3 Shift yaitu :

- a. Shift I : 06.30 WIB – 14.30 WIB
- b. Shift II : 14.30 WIB – 22.30 WIB
- c. Shift III : 22.30 WIB – 06.30 WIB

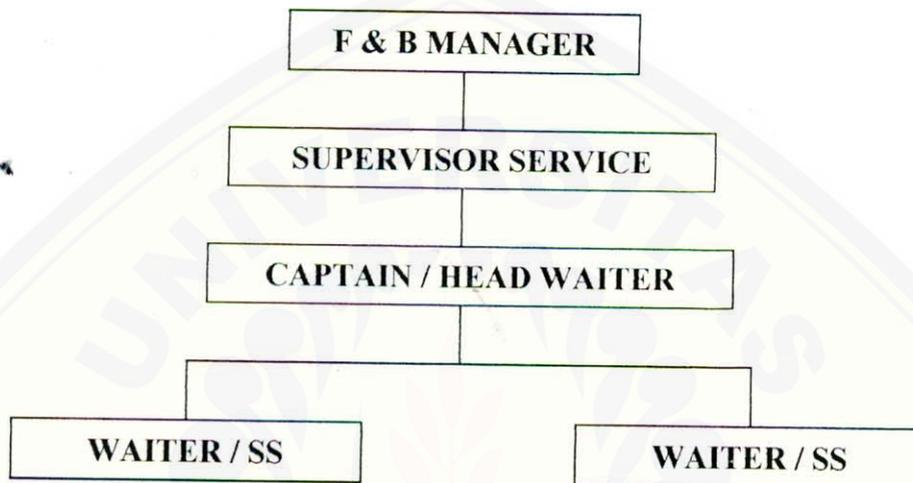
2. *Seksi Security*

Pada seksi ini dibagi dalam 3 Shift. Dan pembagian jam kerjanya, sama seperti seksi-seksi operasional setiap hari.

2.4 Sistem Organisasi Food & Beverages Service

2.4.1 Stuktur Organisasi Food and Beverages Service

**STUKTUR ORGANISASI
FOOD AND BEVERAGES SERVICE / CENDRAWASIH COFFEE SHOP
HOTEL GRAHA CAKRA MALANG**



Sumber Data Hotel Graha Cakra (2001)

2.4.2 Job Discription Cendrawasih Coffee Shop

Adapun Job Discription yang ada di Cendrawasih Coffee Shop Hotel Graha Cakra antara lain :

a. *F & B Manager*

1. Bertanggung jawab atas operasional di *Food and Beverages Department*.
2. Mengkoordinasikan segala pelayanan makanan dan minuman.
3. Menerima laporan penjualan makanan dan minuman dari supervisor.
4. Mengawasi pelaksanaan pelayanan pada Coffee Shop, *room service* dan *banquet*.
5. Membuat laporan penjualan makanan dan minuman yang diserahkan kepada General Manager.

b. *Supervisor*

1. Membantu F & B Manager dalam melaksanakan tugasnya.
2. Bertanggung jawab atas operasional di restoran.
3. Membuat laporan penjualan makanan dan minuman untuk diserahkan ke F&B Manager.

c. *Captain*

1. Membantu supervisor atas operasional yang ada di restoran.
2. Sebagai penyambut tamu (*Greeter*).
3. Bertanggung jawab atas persiapan restoran (*preparation*).

d. *Waiter/ss*

1. Bertanggung jawab atas kebersihan di area restoran.
2. Menangani tamu yang datang ke restoran mulai tamu duduk, memesan makanan dan minuman, sampai dengan tamu meninggalkan restoran.
3. Selalu berpenampilan rapi dan bersih.
4. Selama jam kerja belum berakhir dilarang meninggalkan Coffee Shop.
5. Dalam Operasionalnya, Waiter/ss akan dibantu oleh para Mahasiswa/I yang sedang melaksanakan kegiatan On The Job Training.

III. PELAKSANAAN KEGIATAN KULIAH KERJA

3.1 Deskripsi Pelaksanaan Kuliah Kerja

Pelaksanaan kuliah kerja penulis, dilaksanakan di Hotel Graha Cakra Malang, Jalan Cerme Nomor 16 dengan telephone (0341) 324989. Pelaksanaan kuliah kerja ini dilaksanakan selama 1 bulan efektif selama 30 hari terhitung tanggal 7 Juli sampai dengan 7 Agustus 2001. Dalam pelaksanaan kuliah kerja penulis mengacu pada Surang dengan No 2353/J.25.1.2/PP.9/2001 tentang pelaksanaan kuliah kerja serta Surat Tugas dengan No 2354/J.25.1.2/PP.9/2001.

Kronologis Kegiatan Kuliah Kerja yaitu sebagai berikut :

Pelaksanaan kuliah kerja penulis dilaksanakan pada tgl 7 Juli sampai dengan 7 Agustus 2001 sesuai dengan surat balasan permohonan kesediaan tempat kuliah kerja dari Hotel Graha Cakra Malang, yang berisi tentang kesediaannya menerima Mahasiswa untuk melaksanakan kuliah kerja di Hotel tersebut.

Dalam kegiatan kuliah kerja, penulis bersama rekan mahasiswa lain di sambut dengan rasa kekeluargaan dan keramah-tamahan. Untuk pertama kalinya datang kita disambut oleh Manager Personalia, kemudian diberikan pengarahan informasi tentang bagaimana cara kerja di *Food & Beverages Departement*, karena kebetulan penulis bersama 3 orang rekan mahasiswa lainnya ditempatkan di *Food & Beverages Departement*, khususnya di Cendrawasih Coffee Shop Hotel Graha Cakra.

3.1.1 Kegiatan Selama Kuliah Kerja

Pada minggu pertama melakukan kuliah kerja, penulis bersama 3 orang rekan mahasiswa lainnya ditugaskan untuk menghafalkan dan mendefinisikan nama, jenis dan bentuk dari sekian banyak *cutleries*. Menurut Mulyono dan Rachman Salahuddin (1990 : 7-13), mengatakan bahwa *cutleries* adalah alat yang digunakan untuk makan dan minum, yang berfungsi sebagai alat untuk memindahkan sesuatu dari piring atau

gelas ke mulut. Disamping itu ada pula yang digunakan sebagai alat bantu apabila makanan ingin dipindahkan ke tempat lain dihadapan tamu.

Sedangkan jenis-jenis *cutleries* dapat dibedakan sesuai dengan fungsi dan bentuknya, antara lain :

A. Sendok (*spoon*)

Spoon dapat dibedakan sesuai dengan bentuk dan fungsinya, adalah sebagai berikut :

1). *Dinner Spoon* (sendok besar)

Adalah sendok yang umumnya tidak digunakan untuk makan, tetapi hanya digunakan sebagai alat bantu memindahkan makanan dari atau ke tempat lain.

2). *Dessert Spoon* (sendok makan)

Adalah sendok yang digunakan untuk makanan penutup (*dessert*) atau untuk makanan Indonesia, atau makanan kuah yang encer.

3). *Tea/Coffee Spoon* (sendok tea/kopi)

Adalah sendok yang digunakan untuk penyajian minuman panas (tea, kopi, coklat, susu), atau keperluan lainnya seperti sendok gula dan sebagainya.

4). *Soup Spoon* (sendok sup)

Adalah sendok untuk penyajian segala macam sup.

5). *Fruit Spoon* (Sendok buah)

Adalah sendok yang digunakan untuk penyajian makanan pembuka (*appetizer*) atau makanan penutup (*dessert*) yang dibuat dari buah dan dihidangkan dengan kuahnya. Alat ini fungsinya dapat diganti dengan *tea spoon*.

6). *Ice Cream Spoon* (sendok es krim)

Adalah sendok yang digunakan untuk penyajian es krim.

7). *Sugar Spoon* (sendok gula)

Adalah sendok yang digunakan untuk mengambil gula.

8). *Jam Spoon* (sendok selai)

Adalah sendok yang digunakan untuk mengambil selai.

B. Garpu (*fork*)

Fork dapat dibedakan sesuai dengan bentuk dan fungsinya, adalah antara lain :

1). *Dinner Fork* (garpu besar)

Adalah garpu yang pada umumnya tidak digunakan untuk makan, tetapi hanya digunakan sebagai alat bantu memindahkan makanan dari atau ke tempat lain.

2). *Dessert Fork* (garpu makan/buah)

Adalah garpu yang digunakan untuk penyajian makanan pembuka (*appetizer*) atau makanan penutup (*dessert*) dan dapat berpasangan dengan *dessert knife* (pisau buah) atau dengan *dessert spoon* (sendok makan).

3). *Fish Fork* (garpu ikan)

Adalah garpu yang digunakan untuk penyajian makanan yang dibuat dari ikan dan hasil laut lainnya.

4). *Salad Fork* (garpu salad)

Adalah garpu yang digunakan untuk penyajian kue atau salad. Alat ini dapat diganti dengan *dessert fork* yang mempunyai fungsi sama.

5). *Pastry/Shrimp Fork* (garpu kue atau udang)

Adalah garpu yang digunakan untuk penyajian kue atau makanan pembuka (*appetizer*) yang dibuat dari udang atau hasil laut lainnya seperti *Shrimp cocktail*, *Seafood cocktail* dan lain sebagainya.

6). *Oyster Fork* (garpu kerang)

Adalah garpu yang digunakan untuk penyajian makanan pembuka (*appetizer*) yang khusus dibuat dari kerang, misalnya *Fresh oyster*.

C. Pisau (*knife*)

Knife dapat dibedakan sesuai dengan bentuk dan fungsinya, adalah sebagai berikut :

1). *Dinner Knife* (pisau besar untuk makanan utama)

Adalah pisau yang digunakan untuk penyajian makanan utama (*main course*).

2). *Dessert Knife* (pisau makanan pembuka atau penutup)

Adalah pisau yang digunakan untuk penyajian makanan pembuka (*appetizer*) atau makanan penutup (*dessert*), dengan pasangannya adalah *dessert fork*.

3). *Fish Knife* (pisau ikan)

Adalah pisau yang digunakan untuk penyajian makanan yang dibuat dari ikan atau hasil laut lainnya, pasangannya adalah *fish fork*.

4). *Steak Knife* (pisau daging)

Adalah pisau yang digunakan untuk penyajian makanan yang dibuat dari daging. Ciri khas pisau ini adalah mempunyai gerigi pada bagian tajamnya.

5). *Butter Knife* (pisau mentega)

Adalah pisau yang digunakan untuk penyajian mentega dan roti.

D. Penjepit dan Penggunting

Dapat dibedakan sesuai dengan bentuk dan fungsinya, adalah sebagai berikut :

1). *Snail Tongs* (penjepit keong atau siput)

Adalah pasangan alat yang terdiri dari alat penjepit (*tongs*) dan garpunya yang digunakan untuk penyajian makanan yang dibuat dari sejenis keong atau siput.

2). *Lobster Tongs* (penjepit udang galah)

Adalah sepasang alat yang terdiri dari alat penjepit dan garpunya yang digunakan untuk penyajian makanan yang dibuat dari udang galah.

3). *Cake Tongs* (penjepit kue)

Adalah alat yang berupa jepitan yang digunakan untuk memindahkan kue dan tart dari tempat kue ke piring makan.

4). *Sugar Cube Tongs* (penjepit gula padat)

Adalah semacam penjepit yang digunakan untuk penyajian gula padat berbentuk dadu (*sugar cube*) tanpa pembungkus.

5). *Spaghetti Tongs* (penjepit spaghetti)

Adalah semacam alat penjepit yang digunakan untuk mengambil spaghetti dari tempat penyajian ke piring makan.

6). *Nutmeg Cracker* (penjepit buah-buahan kecil berkulit)

Adalah alat yang digunakan untuk penyajian buah-buahan kecil yang berkulit, khususnya pala, kacang dan sejenisnya. Alat ini digunakan tamu untuk memecahkan kulit buah tersebut.

7). *Grape Scissors* (gunting anggur)

Adalah gunting yang khususnya untuk penyajian buah anggur segar (*fress grapes*).

Kemudian pada minggu berikutnya dan seterusnya kegiatan yang penulis lakukan selama mengikuti kuliah kerja, sama dengan kegiatan para pegawai atau *waiter/ss* yaitu memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada para tamu, misalnya :

1. Pada pagi hari (06.30 – 10.30 WIB)

Melayani para tamu untuk paket *Breakfast*, seperti menyediakan *juice, fruite, toast & jam* dan atau memberikan pelayanan kepada tamu yang menginginkan *order* lain yang masih termasuk paket *breakfast*. Pelayanan paket *breakfast* ini biasanya selesai pada pukul 10.30 WIB, setelah itu *prepare cutleries* untuk *lunch*.

2. Pada siang hari (12.00 – 14.00 WIB)

Melayani para tamu untuk *lunch* (tidak termasuk paket selama menginap)

3. Pada Sore hari (15.30 – 17.00 WIB)

Menyediakan dan melayani *afternoon tea and coffee* di *Pool terrace*. Biasanya para tamu akan bersantai di *pool terrace* pada sore hari sambil berenang, membaca atau sekedar bersantai menikmati udara sore.

4. Pada Malam hari (18.30 – 22.00 WIB)

Melayani para tamu pada waktu *dinner*, biasanya para tamu *dinner* dan bersantai agak lama karena pada setiap malam akan

menyuguhkan hiburan *live musik* seperti piano atau musik salsa (NTT) secara bergantian setiap malam.

Dalam pelaksanaan kuliah kerja akan dibagi menjadi 3 Shift :

1. Shift Morning pada pukul 06.30 – 14.30 WIB
2. Shift Afternoon pada pukul 14.30 – 22.30 WIB
3. Shift Night pada pukul 22.30 – 06.30 WIB

Tetapi bagi para mahasiswi wanita yang sedang menjalankan praktek kuliah kerja tidak diberikan kuliah kerja pada *shift night*, karena biasanya pada *shift night* akan diberikan pada mahasiswa atau *waiter pria* dan pada waktu mendapatkan *shift afternoon* akan diberikan fasilitas pengantaran dari pihak hotel sampai ke tempat tinggal para *waitress*, para pegawai wanita dan para mahasiswi *training* atau mahasiswi yang sedang melakukan tugas kuliah kerja.

3.1.2 Kualitas dan mutu pelayanan di Restorant

Kualitas dan mutu pelayanan tentunya tidak terlepas dari keprofesionalan seorang *waiter/ss* dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Menurut Marsum W.A (1985 : 100) mengatakan bahwa :

“*Serve/melayani* tamu pada hakekatnya adalah merupakan seni tersendiri, *Food Serve is People Service*”. Oleh karena itu seorang *waiter/waiterss* yang profesional harus dapat melayani tamu dengan luwes, gesit, lincah dan kreatif. Itulah sebabnya petugasnya harus orang-orang pilihan, terdidik, mempunyai pendidikan umum dan pendidikan khusus terlebih dahulu. Untuk menjadi pelayan yang baik perlu sekali pemahaman mengenai pelayanan, *sanitasi* dan mutu atau kualitas pelayanan di restaurant dan *Food and Beverages Departement*. Adapun hal-hal yang dapat mempengaruhi mutu pelayanan di *Food and Beverages Service* adalah sebagai berikut :

- a. Kemampuan bagi *waiter/ss* untuk *menghendle* tamu (melayani tamu).
Disini dapat dijabarkan bahwa *waiter/ss* di tuntutan untuk mampu *menghendle* tamu, baik itu mulai dari menyambut tamu yang datang

ataupun sebaliknya. Selain itu bagi *waiter/ss* juga harus bisa menarik simpati tamu sehingga tamu akan lebih tertarik untuk mencoba hal-hal yang baru seperti mencoba makanan atau minuman khas yang disajikan. Hal lain yang tak kalah penting adalah menangani tamu *complaint*.

b. Pengetahuan tentang *menu knowledge* bagi *waiter/ss*.

Pengetahuan *menu knowledge* sangat penting sekali bagi *waiter/ss* maka dalam melayani tamu tidak akan mengalami kesulitan-kesulitan yang berarti, seperti tamu menanyakan jenis dan bentuk dari penyajian makanan yang dipesan, maka dengan mudah *waiter/ss* dapat memberikan penjelasan dan gambaran dari makanan atau minuman tersebut.

c. Kemampuan melayani tamu dengan cepat dan tepat.

Seorang *waiter/ss* selain kemampuan dalam melayani tamu dan pengetahuan tentang menu makanan/minuman yang disajikan harus ditunjang oleh pelaksanaan operasional yang cepat dan tepat. Cepat dan tepat disini berarti cepat di dalam melayani tamu mulai dari menjual *product* yang ada atau yang ditawarkan kepada tamu, dan tepat apa yang disajikan kepada tamu sesuai dengan makanan atau minuman yang dipesan. Kalau hal ini terlaksana dengan baik maka kepuasan tamu tidak dapat ditukar dengan apapun dan mungkin tamu tersebut akan berkunjung kembali.

d. *Performance dan attitude waiter/ss*.

Performance dan attitude waiter/ss sangatlah menentukan di dalam operasional kerja di *Food and Beverages Service* seperti telah diketahui bahwa *waiter/ss* adalah orang-orang pilihan yang terdidik dan berpengetahuan luas di bidangnya. Di bawah ini adalah *performance dan attitude* yang harus dimiliki seorang *waiter/ss* :

1. Sopan dan santun (*Politeness and Courtesy*)
2. *Service* dengan penuh perhatian (*Attentiveness in service*)

3. Watak dan ekspresi wajah yang menyenangkan (*Pleasant disposition and facial expression*)
4. Sehat (*Good physical health*)
5. Sikap yang baik (*Smartness in department*)
6. Menguasai suara (*Voice control*)

Hal-hal diatas wajib dan harus dimiliki oleh *waiter/ss* dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan yang ada.

- e. Keprofesionalan *waiter/ss* dalam bekerja.

Keprofesionalan kerja adalah hal yang terpenting bagi *waiter/ss* didalam pengoperasian kerja. Profesional disini adalah yang menyangkut segalanya baik tingkah laku ataupun sikap *waiter/ss* dalam bekerja adalah :

1. Sikap utama (dalam karyawan hotel)
 - a). Ramah tamah (*Courteous*)
 - b). Suka membantu (*Helpfulness*)
 - c). Akrab (*Frendliness*)
 - d). Punya citra umum yang menyenangkan (*Favourable public image*)
2. Efisien dan kemauan kerja (*Efficiency and wiliness in team work*)
 - a). Efisien didalam melaksanakan pekerjaan sehingga tidak banyak waktu yang terbuang percuma.
 - b). Kemauan kerja yang tinggi atau mempunyai loyalitas kerja yang tinggi di bidangnya.
3. Pengetahuan kerja (*Knowledge of the job*)

Pengetahuan kerja dalam bidangnya dan harus bisa menguasai apa yang menjadi tanggung jawab seorang *waiter/ss* didalam pekerjaannya, baik itu hal yang terkecil sampai hal yang terbesar.

4. Kerjasama (*Team work*)

Kerjasama dalam bekerja menjadi hal yang paling utama didalam keberhasilan pelaksanaan suatu pekerjaan. Adapun dua macam kerjasama yang dimiliki antara lain :

a). Kerjasama satu departement

Kerjasama ini dilakukan oleh sesama *waiter/ss* didalam melayani tamu ataupun kegiatan lain yang menyangkut kelancaran kerja di restaurant.

b). Kerjasama antar departement

Yaitu kerjasama yang dilakukan antar departement, seperti *Food & Beverages Service* dengan *Food & Beverages Production* yang menyangkut linen ataupun tentang *sanitasi* baik dari segi *cutleries* ataupun *kehigienisan* dari menu makanan yang akan disajikan dan tentunya akan berguna bagi kelancaran operasional kerja.

Hal-hal tersebut diatas adalah faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan bagi *waiter/ss* dalam melayani tamu, yang juga didalamnya menyangkut tentang *sanitasi*. Hal ini dapat dilihat pada penjelasan yang mengatakan bahwa seorang *waiter/ss* haruslah kreatif dalam memberikan pelayanan kepada para tamu. Karena sesuai dengan tema yang penulis ambil yaitu *sanitasi* tentang *cutleries*, maka seorang *waiter/ss* tentunya harus jeli jika melihat atau menemui *cutleries* yang masih terlihat kotor meskipun sudah dicuci. Dan segera menggantinya dengan *cutleries* yang bersih dan *higienis*, karena hal ini juga akan mempengaruhi mutu dan kualitas pelayanan di *Food & Beverages Service*.

3.2 Implikasi kebijakan & penilaian terhadap pelaksanaan kegiatan

3.2.1 Definisi Analisis Swot

Definisi analisis Swot merupakan gabungan atau singkatan dari kekuatan (*Strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*Opportunities*), dan ancaman (*Threats*). Menurut Yoeti (1996 : 135) menerangkan secara singkat tentang Swot :

“Kekuatan harus diperhatikan sebaik-baiknya, kelemahan harus dihilangkan dengan segera, kesempatan atau peluang hendaknya segera dimanfaatkan dan ancaman harus segera diantisipasi, dengan demikian akan lebih mudah mengambil langkah-langkah perbaikan sehingga dapat menarik tamu/pelanggan sebanyak-banyaknya, lebih lama tinggal dan lebih banyak membelanjakan uangnya di hotel tersebut (khususnya pada *Food & Beverages Departement*).

3.2.2 Analisis Swot *Food and Beverages Departement*

Menurut Dimiyati (1982 :87) Menyebutkan bahwa “*Food and Beverages Departement* yaitu bagian yang menyediakan makanan dan minuman serta penyajiannya”. Sedangkan bagian-bagian yang terdapat di dalam *Food and Beverages Departement* yaitu :

1. *Food and Beverages Product*

Bagian yang bertanggung jawab mengolah makanan dan minuman, biasanya disebut *kitchen* (dapur).

2. *Food and Beverages Service*

Bagian yang melayani dan menyajikan makanan dan minuman, biasanya disebut *restaurant*.

Dari definisi Analisis Swot seperti yang telah dijelaskan diatas, maka dengan ini akan diperinci lebih lanjut tentang Analisis Swot yang ada di *Food & Beverages Service* khususnya pada Cendrawasih Coffee Shop Hotel Graha Cakra Malang.

1. Kekuatan (*Strenght*)

Yang dimaksud disini yaitu kekuatan-kekuatan apa saja yang dimiliki oleh Cendrawasih Coffee Shop, antara lain :

- a. Letak Cendrawasih Coffee Shop bersebelahan dengan lobi Hotel. Sehingga tamu yang pertama kali datang ke Hotel akan dengan mudah melihat lokasi *Coffee Shop* ketika akan menuju kamar yang telah di *booking*.
- b. Dilengkapi dengan fasilitas *Bartender dan house phone*
- c. Memiliki menu masakan dengan standard Internasional seperti masakan Eropa, Prancis, Cina dan Belanda.

- d. Pada malam hari dilengkapi dengan hiburan *Live musik* seperti musik salsa atau piano yang bergantian untuk setiap malamnya.
- e. Memiliki tenaga *waiter/ss* yang profesional dengan basis pendidikan sekolah kepariwisataan.
- f. Kebersihan lokasi *Coffee Shop* yang selalu terjaga dengan baik.
- g. *Coffee Shop* buka 24 jam.

2. Kelemahan (*Weakness*)

Kelemahan yang dimaksud disini yaitu hal-hal yang dirasa tidak menguntungkan atau merugikan bagi operasional *Food & Beverages Departemen*, khususnya di Cendrawasih Coffee Shop yaitu :

- a. Kurangnya pengetahuan *stewarding* dalam membersihkan *cutleries* dan terlalu tergesa-gesa dalam melakukan tugasnya tanpa memperdulikan *standard operational procedur*.
- b. Dalam membersihkan *cutleries* tidak menggunakan sistem 3 bak yang sesuai dengan standard *sanitasi*.
- c. *Polishing cutleries* yang dilakukan oleh *waiter* kurang bersih, ini disebabkan kurang bersihnya pencucian *cutleries* di *stewarding*.
- d. Tidak Menggunakan *Mensin Dish and Glass Washing maschine*.

3. Peluang atau kesempatan (*Oportunity*)

Adalah semua kesempatan yang ada akibat kebijakan, peraturan yang berlaku atau kondisi perekonomian yang dianggap memberi peluang bagi *Food & Beverages Departemen*. Kesempatan ini diharapkan dapat membantu perkembangan, sehingga siap bersaing dipangsa pasar yang semakin ketat dimas yang akan datang dan mempermudah pencapaian tujuan perusahaan, kesempatan yang di miliki departemen ini antara lain :

- a. Hotel Graha Cakra termasuk *City Hotel*, karena letaknya ditengah kota Malang, serta dekat dengan pusat kegiatan bisnis.
- b. Sebagian besar tamu yang menginap merupakan tamu yang melakukan bisnis serta tamu yang bekerja di perusahaan-perusahaan yang ada di Malang.

- c. Terdapat beberapa tamu yang telah lama tinggal di Hotel Graha Cakra selama kurang lebih 1 sampai 2 tahun, yang semuanya rata-rata adalah tamu asing.
- d. Hotel Graha Cakra adalah Hotel dengan jenis Bintang 3.
- e. Pengunjung dari Cendrawasih Coffee Shop bukan hanya dari tamu yang menginap di Hotel saja, tetapi dari masyarakat umum, Instansi-instansi Pemerintah yang biasa mengadakan perjamuan dan juga tamu-tamu lain yang bertujuan untuk sekedar lunch atau dinner.

Dengan peluang-peluang yang dimiliki oleh Hotel maupun *Coffee Shop* itu sendiri, maka akan memudahkan bagi pihak pengelola *Coffee Shop* tersebut untuk memperkenalkan produk-produk yang dimiliki.

4. Ancaman (*Threats*)

Yaitu segala macam kemungkinan yang akan mengancam keberlangsungan dan perkembangan dari Hotel maupun Cendrawasih Coffee Shop, antara lain :

- a. Persaingan yang sangat ketat, baik dari pihak Hotel, maupun dari pihak Coffee Shop yang ada di Malang.
- b. Dengan kurang bersihnya *Cutleries* maka mengakibatkan pada kualitas pelayanan di Cendrawasih Coffee Shop Hotel Graha Cakra kurang baik.
- c. Kesan yang diterima oleh para tamu jika pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, akan mengakibatkan tamu tidak mau lagi berkunjung ke Hotel Graha Cakra ataupun ke Cendrawasih Coffee Shop.

3.3 Implikasi Kebijakan Terhadap Food and Beverages Departement.

3.3.1 Bukti Masalah

Bukti dari permasalahan yang timbul oleh *sanitasi* pada *cutleries* Coffee Shop Hotel Graha Cakra ditandai dengan masih banyaknya

cutleries-cutleries yang terdapat flek-flek dan berlemak sehingga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Hal ini dapat dibuktikan melalui daftar pertanyaan atau *kuisisioner* pada tabel sebagai berikut :

Tabel II. Hasil Wawancara Dengan Waiter/ss Tentang Sanitasi Pada Cutleries Di Coffee Shop Cendrawasih Hotel Graha Cakra

No.	Pertanyaan	Nilai		Prosentase	
		Ya	Tdk	Ya	Tdk
1.	Pencucian <i>cutleries</i> yang kotor di <i>stewarding</i> sudah menggunakan sistem 3 bilik.	0	10	0	100
2.	Peralatan-peralatan untuk makan di Coffee Shop sudah bersih.				
	a. <i>Spoon</i> (sendok)	6	4	60	40
	b. <i>Fork</i> (garpu)	5	5	50	50
	c. <i>Knife</i> (pisau)	2	8	20	80
3.	<i>Cutleries</i> yang sudah dicuci di <i>stewarding</i> di <i>polish</i> lagi oleh <i>waiter/ss</i>	8	2	80	20
4.	Tempat penyimpanan <i>cutleries</i> bersih sudah memenuhi syarat	5	5	50	50
5.	<i>Cutleries-cutleries</i> yang sudah di set up di meja sering dikontrol kebersihannya.	3	7	30	70

Responden : 10 orang tamu.

Keterangan :

- a. Berdasarkan pertanyaan nomor 1 dapat disimpulkan bahwa pencucian *cutleries di Coffee Shop* belum menggunakan sistem 3 bilik.
- b. Berdasarkan pertanyaan nomor 2 dapat disimpulkan bahwa semua peralatan (a,b dan c) kebersihannya kurang, terutama pada *knife*. Hal ini terbukti dari 10 orang responden, hanya 6 orang yang menyatakan ya dan 4 orang yang menyatakan tidak untuk peralatan *spoon*, untuk *fork* 5 orang yang menyatakan ya dan 5 orang yang menyatakan tidak, sedangkan untuk *knife* 2 orang yang menyatakan ya dan 8 orang yang menyatakan tidak.
- c. Berdasarkan pertanyaan nomor 3 dapat disimpulkan bahwa peralatan yang sudah di cuci di *stewarding di polish* lagi oleh *waiter/ss*, hal ini terbukti dari 10 orang responden dari 8 orang yang menyatakan ya dan 2 orang yang menyatakan tidak.
- d. Berdasarkan pertanyaan nomor 4 dapat disimpulkan penyimpanan *cutleries* belum cukup memenuhi syarat *sanitasi* hal ini dapat dibuktikan dari 10 orang responden 5 orang yang menyatakan ya dan 5 orang yang menyatakan tidak.
- e. Berdasarkan pertanyaan nomor 5 dapat disimpulkan bahwa peralatan-peralatan yang sudah di *set up* dimeja sangat kurang dikontrol kebersihannya. Hal ini dapat dilihat dari 10 orang responden, 3 orang yang menyatakan ya dan 7 orng lagi menyatakan tidak.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa *sanitasi* pada *cutleries* yang berada di Cendrawasih Coffee Shop belum terlaksana dengan baik dan yang paling utama dalam uraian diatas tentang tata cara dalam membersihkan *cutleries di stewarding* belum memenuhi *standard sanitasi*.

Berikut ini akan di jelaskan tentang hasil wawancara dengan tamu tentang kualitas pelayanan *waiter/ss* di Cendrawasih Coffee Shop Hotel Graha Cakra, dalam bentuk tabel, yaitu :

Tabel III Hasil Wawancara Dengan Tamu Tentang Kualitas Pelayanan *Waiter/ss* Di Cendrawasih Coffee Shop Hotel Graha Cakra

No.	Pertanyaan	Nilai		Prosentase	
		Ya	Tdk	Ya	Tdk
1.	Sikap dan penampilan <i>waiter/ss</i> di Coffee Shop sudah menunjukkan <i>attitude</i> yang baik.	6	4	60	40
2.	<i>Waiter/ss</i> sudah mempunyai kemampuan dalam melayani tamu mulai datang sampai meninggalkan <i>Coffee Shop</i> .	8	2	80	20
3.	Penguasaan <i>menu knowledge</i> sudah dimiliki <i>waiter/ss</i> di <i>Coffee Shop</i> .	4	6	40	60
4.	Penyajian makanan dan minuman yang anda pesan sesuai dengan ketepatan waktu saji.	3	7	30	70
5.	<i>Team work</i> sesama <i>waiter/ss</i> di <i>Coffee Shop</i> sudah berjalan dengan baik.	5	5	50	50
6.	Kebersihan peralatan untuk makan apakah sudah baik dan layak sesuai <i>standard sanitasi</i> .	2	8	20	80

Responden : 10 orang tamu

Keterangan :

- a. Berdasarkan pernyataan nomor 1 dapat disimpulkan bahwa *waiter/ss* cukup memiliki sikap dan penampilan yang menunjukkan *attitude* yang baik, hal ini terbukti dari 10 orang responden, 6 orang yang menyatakan ya dan 4 orang yang menyatakan tidak.

- b. Berdasarkan pernyataan nomor 2 dapat disimpulkan bahwa *waiter/ss* baik dalam melaksanakan tugasnya mulai dari tamu datang sampai tamu meninggalkan *Coffee Shop*. Hal ini terbukti dari 10 orang responden, 8 orang diantaranya menyatakan ya dan 2 orang yang lain menyatakan tidak.
- c. Berdasarkan pernyataan nomor 3 dapat disimpulkan bahwa penguasaan *menu knowledge* kurang dimiliki oleh *waiter/ss*. Hal ini terbukti dari 10 orang responden, 4 orang menyatakan ya dan 6 orang lain menyatakan tidak.
- d. Berdasarkan pernyataan nomor 4 dapat disimpulkan bahwa penyajian makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu belum sesuai dengan ketepatan waktu saji dan keinginan tamu. Hal ini terbukti dari 10 orang responden, 3 orang yang menyatakan ya dan 7 orang yang menyatakan tidak.
- e. Berdasarkan pernyataan nomor 5 dapat disimpulkan bahwa kerjasama sudah dimiliki oleh *waiter/ss* tetapi masih kurang. Hal ini terbukti dari 10 orang responden, 5 orang yang menyatakan ya dan 5 orang yang menyatakan tidak.
- f. Berdasarkan pernyataan nomor 6 dapat disimpulkan bahwa kebersihan pada peralatan makan sangat kurang hal ini terbukti dari 10 orang responden, 4 orang menyatakan ya dan 6 orang yang menyatakan tidak.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan cukup baik tetapi harus banyak dibenahi lagi terutama yang menyangkut ketepatan waktu saji dan kebersihan terhadap peralatan-peralatan (*cutleries*) supaya menjadikan kualitas *service* yang sangat baik.

3.3.2 Alternatif Pemecahan Masalah

Setelah penulis melakukan pengkajian secara langsung di lapangan mengenai permasalahan diatas, maka perlu dicarikan jalan

keluarnya dengan beberapa alternatif pemecahan masalah diantaranya adalah :

- a. Memberikan *training* kepada *steward* supaya tahu bagaimana membersihkan *cutleries* yang abai dan benar yang tentunya sesuai dengan *standart operasional procedur* yang berlaku di Hotel Graha Cakra.
- b. Hotel menerapkan pencucian *cutleries* yang benar dengan menggunakan sistem 3 bilik.
- c. Hotel membeli peralatan untuk mencuci peralatan-peralatan yaitu *Dish & washing Machine*.

3.3.3 Evaluasi Pemecahan Masalah

Evaluasi terhadap alternatif pemecahan masalah garus dilakukan karena akan dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan dari alternatif pemecahan masalah untuk mendapatkan hasil pemecahan masalah yang tepat. Selain itu evaluasi juga diperlukan untuk mengambil langkah-langkah yang tepat dalam mengatasi masalah yang timbul.

Adapun Evaluasi alternatif pemecahan masalah tersebut antara lain

- a. Memberikan *training* kepada *steward* agar tahu cara untuk membersihkan *cutleries*.

Kelebihan :

Karyawan *steward* akan bertambah pengetahuannya.

Kelemahan :

1. Memerlukan waktu dan kurang *efisien*.
 2. Memerlukan biaya yang cukup besar.
- b. Hotel menerapkan pencucian *cutleries* dengan sistem 3 bilik, antara lain :
 1. Bak 1 : Merupakan bak pencuci
 2. Bak 2 : Merupakan bak pembilas
 3. Bak 3 : Merupakan bak pembilas akhir

Kelebihan :

1. Flek-flek dan lemak yang ada di *cutleries* akan hilang.
2. Kebersihan *cutleries* dapat dijamin.

Kelemahan :

1. Dalam pencucian *cutleries* akan memerlukan waktu yang lama.
 2. Memerlukan tempat yang luas.
- c. Pembelian alat pencuci (*Dish & Glass Washing Machine*)

Kelebihan :

1. Praktis
2. Efektif dan efisien

Kelemahan :

1. Membutuhkan biaya yang cukup banyak.
2. Pengurangan karyawan.

3.3.4 Langkah-langkah Pemecahan Masalah

Langkah yang diambil dalam pemecahan masalah adalah management Hotel menerapkan pencucian dengan menggunakan sistem 3 bilik. Adapun cara pencucian sistem 3 bilik sebagai berikut :

a. Bak I (Bak pencuci)

Didalam bak ini terdapat air hangat ($\pm 150^\circ \text{F}$), dan sabun/deterjen.

b. Bak II (Bak pembilas)

Didalam bak ini peralatan makan dan minum dibilas dengan air panas ($\pm 160 - 170^\circ \text{F}$)

c. Bak III (Bak pembilas terakhir)

Didalam bak ini peralatan (piring, gelas dan *cutleries*) untuk terakhir kalinya dibilas, hal ini dikarenakan jika masih ada lemak-lemak yang menempel di peralatan makan dan minum, dengan suhu air 180°F sudah dapat membunuh segala jenis kuman yang mungkin terdapat pada peralatan makan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul gani, Roeslan. *Konsultan Bp-7 pusat*. Jakarta.
- Balai Pendidikan dan Pariwisata,1985. *Food & Beverages Service*. Bandung.
- Dharsono, Agustinus.1991. *Kamus Pariwisata*. PT Gramedia Widia Sarana.
- Marsum, WA. 1993. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Jogjakarta. Andi Off Set.
- Mulyono, Selamat dan Rahmat Solahuddin.1981. *Peralatan Bagian Food & Bavarage untuk Hotel – Restorant*. Bandung. Yustitia Off Set.
- Ninemaier, Jack D. 1993. *Prinsiples Of Food & Bavarage Operation*. Michigan. The Education Institut Of American Hotel and Motel Acosiation (AHMA).
- Pusat Pendidikan Perhotelan dan Pariwisata Bali (PHB).1990. *Higin Sanitasi Hotel dan Restorant*. Denpasar. Halaman 2.
- Rekso Soebroto, Soebagio. 1993. *Sanitasi Perhotelan*. Jakarta. Himpunan Ahli Kesehatan lingkungan Indonesia (HAKLI).
- Sulastiyono, Agus. 1999. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiarto, Endar. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam industri jasa*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Yoeti, Oka A. 1999. *Anatomi Pariwisata*. Bandung. Angkasa.



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 GURUA CEMO HOTEL MALANG

No	Nama	NIM	Bulan: 4 Agustus 2007																																
			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.	VENNY PUSTIKADARU	99 2164 100	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
2.	ANUT WILLAMBERI	99 2171	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
3.	LIUS PRASETYAWATI	99 2164	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
4.	ELIC N	99 2200 100	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
5.																																			
6.																																			
7.																																			
8.																																			
9.																																			
10.																																			

Mengetahui:

 Kepala Cupu





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 PRISTIFASCIPI	85
2.	ATUT WULANDARI	85
3.	LILIS PRASETIJOWATI	85
4.	ETIK MURDIANA	85
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		

GENERAL AFFAIRS
28/2011
Alpha Cakra
Asoes Prasetya SH
G.M.M

Mengetahui

Martini ulfa



GRAHA CAKRA HOTEL

AWARDS THIS CERTIFICATE TO

Penghargaan ini diberikan kepada

ATUT WULANDARI

FOR THE SUCCESSFUL COMPLETION OF

yang telah berhasil menempuh dengan sukses

ON THE JOB TRAINING AT FOOD & BEVERAGE SERVICE

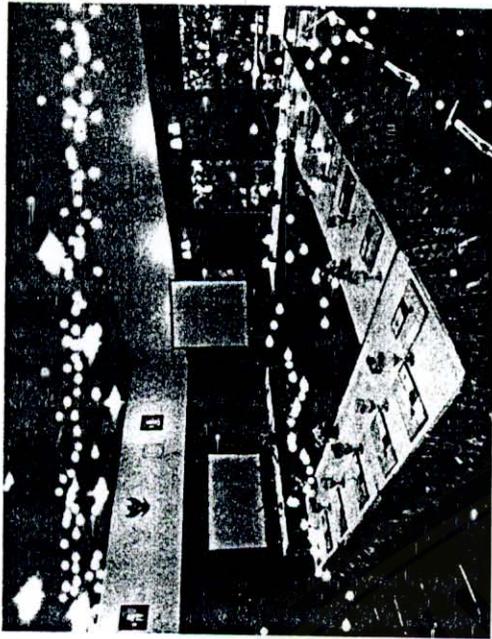
Latihan Kerja di Bagian Tata Hidangan

ON
pada

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

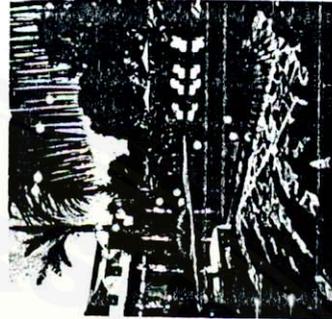


Dra. Lindawati Hayasan, Ak.
MANAGER



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

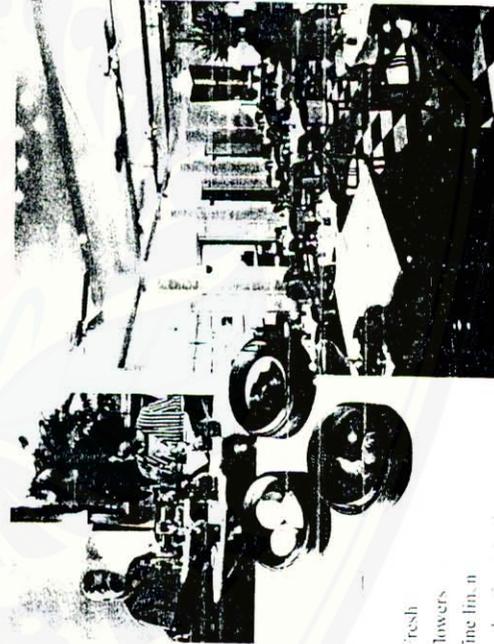
The **SWIMMING POOL** provides a perfect oasis for guests escaping from the hectic pace of city life. Sit or your favorite beverage at the **POOLSIDE TERRACE** while enjoying a game of chess or a typical traditional Javanese atmosphere.



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

*The hotel with
a warmhearted*

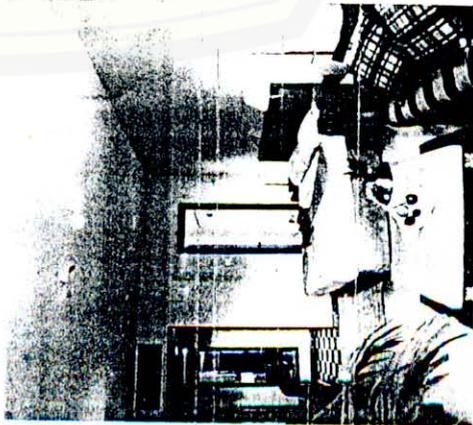
Sudusungulah welcome.



Fresh flowers and antique furniture make dining a delight in the **CENDR. WISIH RESTAURANT**. Dim Sum is served every Sunday



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



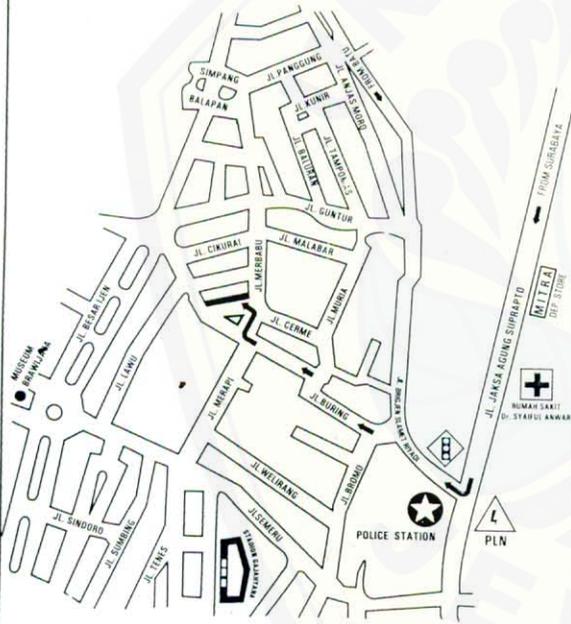
the rooms are a perfect blend of modern comfort and exotic traditional decor. Whether you choose superior, a deluxe room or a suite,





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.



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

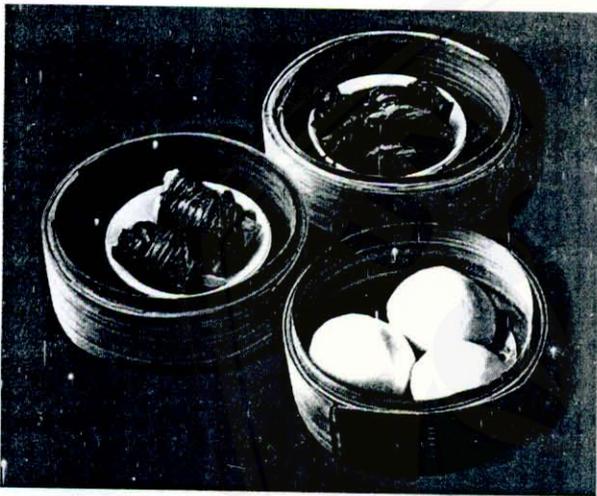
- 20 Superior Rooms
- 6 Superior Deluxe Rooms
- 18 Deluxe Rooms
- 5 Junior Suites
- 3 Royal Suites
- Color TV
- Satellite Programmes
- International Direct Call
- Air Conditioned
- 24-hour Room Service
- Swimming Pool
- Convention Hall
- Coffee Shop
- Pool Terrace
- Sun Terrace
- Drugstore
- Travel Desk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



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 : grhcakra@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

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/ peanut 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 Calera

Roasted chicken in a special sc. from the chef of Graha Calera
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

Sauced 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,-

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 kalkap merah digoreng dengan tepung panir & disajikan dgn tumis bw. 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, irisan jamur, bumbu origano & keju parut).

Rp.28.500,-

Chicken Maryland

Fried meunier 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,-

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,-

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

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 Windu Sauce Asam Manis/Inggris/Mentega

Prawns 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,-

VEGETABLES

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

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

Brocoli Jamur Hitam
Sauteed brocoli w/ black mushroom and Tofu.
Rp.29.500,-

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

Cah Brocoli Udang / Daging Sapi / Ayam
Sauteed brocoli w/ Shrimp / Beef / Chicken.
Rp.20.500,-

Cap Kangkung Udang / Daging Sapi / Ayam
Sauteed 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 paprica
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/ sauteed potatoes, green beans And Canton sauce.
Rp.32.000,-

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

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

Fu Yong Hai
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
Sauteed 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, Scrambled 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,-