



**PENTINGNYA ALAT KOMUNIKASI TERHADAP PENINGKATAN
JUMLAH TAMU DI TENGGER *COFFEE SHOP* GRAND BROMO
HOTEL SUKAPURA - PROBOLINGGO**

LAPORAN HASIL PRAKTEK KERJA NYATA

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

**ENDANG MUSTIKOWATI
NIM. 0009031020152**

Asal:	madiah Pembelian	Daftar
Terima Tgl:	21 FEB 2004	647 Kew P
Oleh:	No. Induk: Pangkat/Reg:	P e

**Dosen Pembimbing :
Drs. I KETUT MASTIKA, MM
NIP. 131 865 701**

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA
2003**

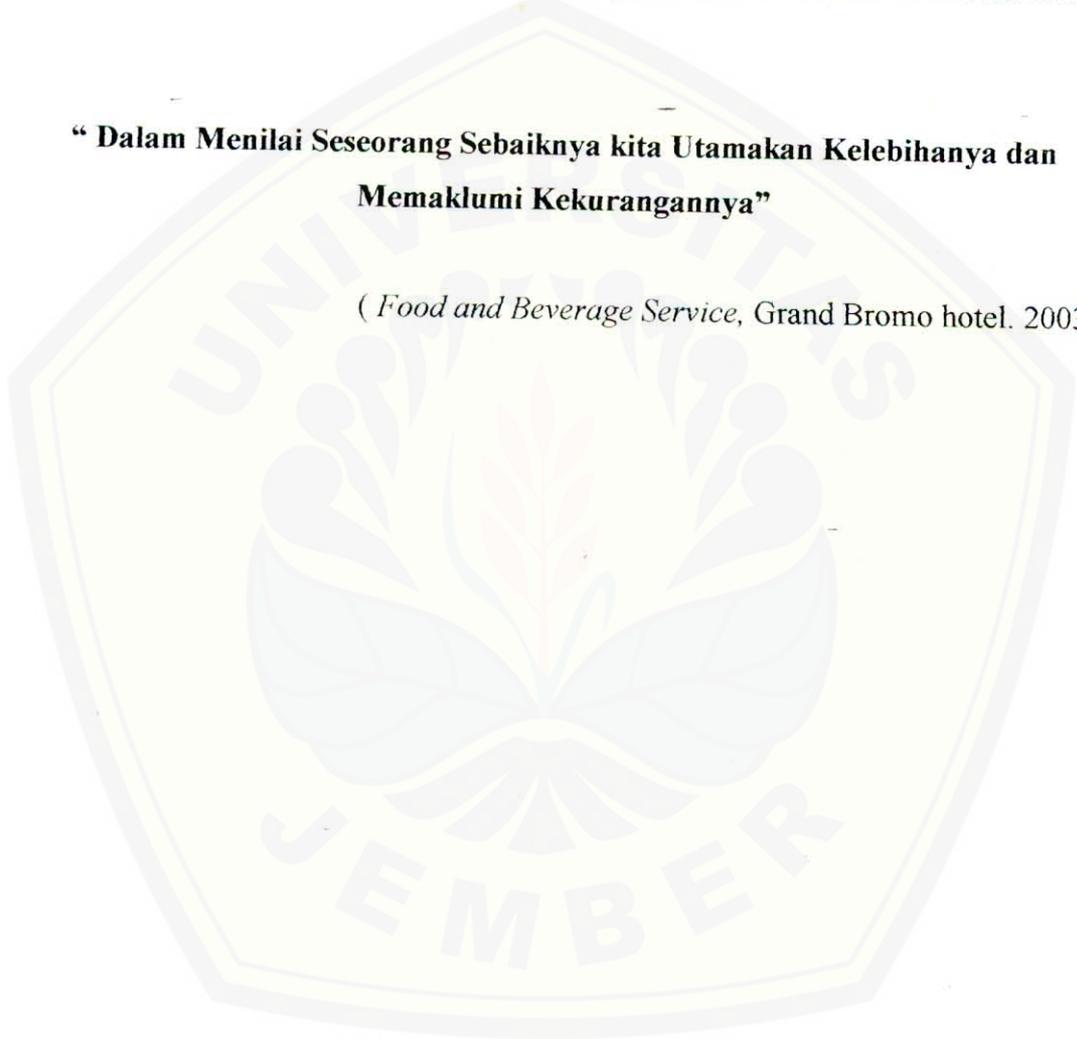
MOTTO

“ Alat Komunikasi Merupakan Jembatan Kehidupan Antar Manusia “

(Food and Beverage Service, Grand Bromo hotel. 2003)

**“ Dalam Menilai Seseorang Sebaiknya kita Utamakan Kelebihannya dan
Memaklumi Kekurangannya”**

(Food and Beverage Service, Grand Bromo hotel. 2003)



PERSEMBAHAN

Karya tulis ini dipersembahkan untuk :

1. Allah SWT, Atas segala rahmat dan ridhonya yang selalu dilimpahkan kepada saya, tanpa ada ijin-Mu, Hamba-Mu ini tidak akan memperoleh keberhasilan.
2. Ibu dan Almarhum Bapak tercinta yang telah mengarahkan pendidikanku serta tiada-pernah berhenti dan bosan berdoa demi keberhasilanku.
3. Semua Kakak – Kakakku tersayang yang telah memberikan materi serta memotivasiku selama aku Kuliah di Universitas Jember.
4. Kakandaku tercinta Arief Ardiansyah yang telah menemaniku baik dalam keadaan suka maupun duka.
5. Semua teman – temanku D III Pariwisata Universitas Jember, Khususnya Beny Bingar Saputra serta teman sekost-an di JL Blimbing yang telah membantuku sampai terselesaikannya Laporan Akhir ini.
6. Almamater kebanggaanku Universitas Jember.

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

PERSETUJUAN

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

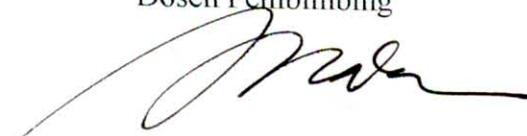
Nama : Endang Mustikowati
NIM : 200903202052
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata
Judul :

**PENTINGNYA ALAT KOMUNIKASI TERHADAP PENINGKATAN
JUMLAH TAMU DI TENGGER COFFEE SHOP GRAND BROMO HOTEL
SUKAPURA - PROBOLINGGO**

Jember, 27 September 2003

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Drs. I KETUT MASTIKA
NIP. 131 865 701

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

PENGESAHAN

Telah dipertahankan dihadapan sidang Panitia Penguji Laporan Hasil Praktek Kerja Nyata Program Studi Diploma III Pariwisata jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember:

Nama : Endang Mustikowati
NIM : 200903202052
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata

**PENTINGNYA ALAT KOMUNIKASI TERHADAP PENINGKATAN
JUMLAH TAMU DI TENGGER COFFEE SHOP GRAND BROMO HOTEL
SUKAPURA - PROBOLINGGO**

Hari : Rabo
Tanggal : 08 Oktober 2003
Jam : 12 : 00
Bertempat : Di FISIP Universitas Jember
Dan telah dinyatakan lulus

Panitia Penguji

1. Drs. PURWOWIBOWO, MSi
NIP. 131 403 361

(Ketua) : 1.....

2. Drs. I KETUT MASTIKA, MM
NIP. 131 865 701

(Sekretaris) : 2.....

Mengesahkan
Universitas Jember
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Dekan



Drs. HMOCH. TOERKI
NIP. 130 524 832

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan rasa puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan serta Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas akhir dengan judul “Pentingnya Alat Komunikasi Terhadap Peningkatan Jumlah Tamu di Tengger *Coffee Shop* Grand Bromo Hotel “. Adapun Tugas akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar ahli madya pariwisata pada Program D III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian tugas akhir ini tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak yang sangat berarti. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. H. Moch. Toerki, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Ardiyanto, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Rudi Eko Pramono, M.Si, selaku ketua program studi Diploma III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Bapak Drs. I Ketut Mastika, MM selaku Dosen Pembimbing.
5. Bapak Drs. Purwowibowo, Msi selaku Dosen Penguji.
6. Bapak Drs. Suhartono, M.S, selaku Dosen wali.
7. Bapak Hamid Soetomo, selaku Resident Manager Grand Bromo Hotel.
8. Semua staf karyawan/karyawati Grand Bromo Hotel Sukapura-Probolinggo.

Jember September, 2003.

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Motto.....	ii
Halaman Persembahan.....	iii
Halaman Persetujuan.....	iv
Halaman Pengesahan.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar Lampiran.....	ix
Daftar Gambar.....	x
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	2
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	2
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	3
II. LANDASAN TEORI	
2.1 Manajemen Pariwisata.....	4
2.2 Manajemen Hotel dan Restoran.....	5
2.2.1 Pengertian Hotel.....	5
2.2.2 Klasifikasi Hotel.....	7
2.2.3 Pengertian Restoran.....	8
2.2.4 Fungsi dan Tujuan Restoran.....	9
2.2.5 Pengertian Komunikasi.....	10
2.3 Gambaran Umum Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo.....	10
2.3.1 Lokasi Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo.....	10
2.3.2 Sejarah Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo.....	11
2.3.3 Fasilitas-fasilitas Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo.....	14

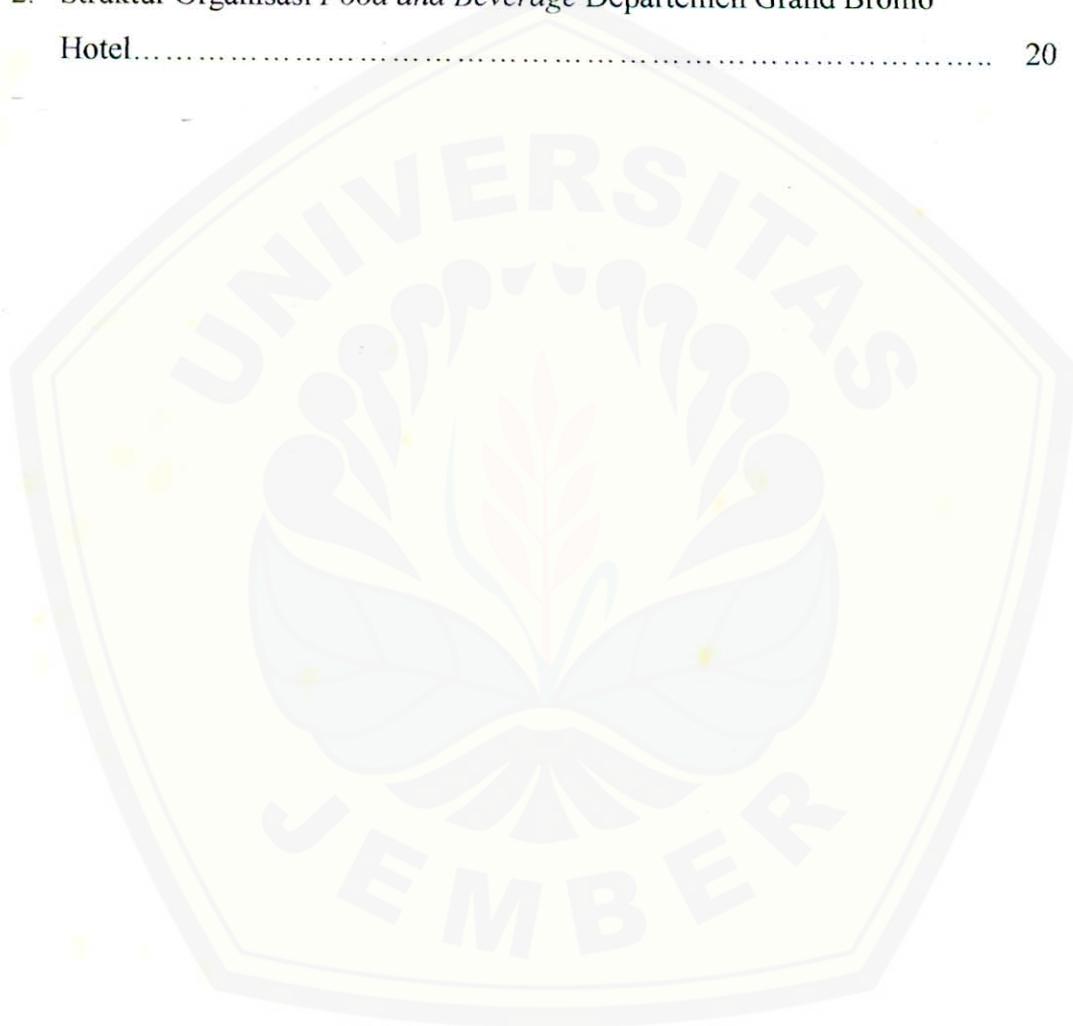
2.3.4 Struktur Organisasi Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo.....	15
2.3.5 Ruang Lingkup Tugas dan Tanggung Jawab Masing - Masing Bagian.....	17
2.4 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Department</i> Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo.....	19
2.5 Ruang Lingkup Tugas Serta Tanggung Jawab <i>Food and Beverage</i> <i>Service Tengger Coffee Shop</i> Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo.....	21
2.6 Hubungan <i>Food and Beverage</i> Departemen Dengan Departemen Lainnya Yang Ada di Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo	22
2.7 Visi dan Misi Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo.....	24
2.7.1 Visi Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo.....	24
2.7.2 Misi Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo.....	24
III. PELAKSANAAN PKN	
3.1 Deskripsi Pelaksanaan PKN.....	25
3.2 Kurangnya Pasar Sasaran.....	27
3.3 Kurangnya Tamu Yang Datang di <i>Tengger Coffee Shop</i> Grand Bromo Hotel Sukapura - Probolinggo.....	29
3.4 Kurangnya Alat Komunikasi Yang Ada di <i>Tengger Coffee shop</i> Grand Bromo Hotel Sukapura - Probolinggo.....	30
3.5 Analisis SWOT.....	32
IV. PENUTUP	
4.1 Kesimpulan.....	35
4.2 Saran-Saran.....	35
DAFTAR PUTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Pengantar.....	37
2. Surat Tugas.....	38
3. Daftar Hadir.....	39
4. Radar Bromo.....	42
5. Paket <i>Table Manner</i>	43
6. Grand Rafting.....	44
7. Paket Layang-Layang.....	45
8. <i>Meeting Package</i>	46
9. <i>Tengger Coffee Shop Info</i>	47
10. Daftar Lokasi Kamar.....	48
11. Daftar Lokasi Grand Bromo Hotel.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Struktur Organisasi Grand Bromo Hotel.....	16
2. Struktur Organisasi <i>Food and Beverage</i> Departemen Grand Bromo Hotel.....	20





I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata Indonesia merupakan sektor andalan yang perlu dikembangkan, guna memberikan manfaat ekonomis yang lebih tinggi, baik sebagai sumber penerimaan devisa negara maupun sebagai sumber penciptaan lapangan pekerjaan baru. Upaya-upaya identifikasi potensi sumber daya alam yang dapat dijadikan sebagai obyek wisata yang mutlak diperlukan agar supaya obyek wisata tersebut dapat dikelola secara optimal untuk mencapai kualitas yang memiliki keunggulan spesifik yang dapat bersaing di dunia global, begitu juga dengan keramah-tamahan penduduknya menjadi modal utama untuk menarik minat wisatawan, hal ini perlu diarahkan secara mantap agar dapat dicapai hasil dan daya guna yang lebih tinggi.

Dengan bertambahnya kemajuan jaman maka dunia kepariwisataan juga mengalami kemajuan yang cukup pesat pula, di mana banyak dijumpai wisatawan baik dari dalam negeri maupun dari luar negeri yang datang berkunjung untuk menikmati daerah tujuan wisata yang ada, hal ini merupakan salah satu devisa negara yang khususnya dalam sektor non migas. Untuk menunjang semua itu banyak bermunculan produk jasa yang salah satunya adalah jasa industri perhotelan, di mana jasa industri perhotelan itu sendiri adalah suatu usaha yang bergerak di bidang jasa yang dikelola secara komersil untuk menyediakan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan oleh para tamu atau wisatawan, diantaranya seperti kamar untuk tempat menginap para tamu atau wisatawan.

Selain dari hasil penjualan kamar hotel, restoran juga sangat berpengaruh untuk menjual makanan dan minuman. Dari hasil penjualan makanan dan minuman tersebut akan menambah pemasukan (*income*) bagi hotel itu sendiri, salah satu faktor penting yang menunjang keberhasilan sebuah restoran adalah petugas yang menyajikan makanan dan minuman atau orang yang melayani tamu ketika tamu itu datang berkunjung ke restoran. Petugas penyaji makanan dan minuman biasa disebut sebagai pramusaji atau *waiter/waitress*. Seorang pramusaji atau *waiter/waitress* tidak hanya melayani makanan dan minuman para tamu hotel

saja tetapi mereka juga menekankan pada kepuasan tamu serta menjaga mutu pelayanan agar citra dan nama baik hotel tetap terjaga.

Mengingat pentingnya menjaga citra dan nama baik hotel ataupun restoran, maka untuk menunjang usaha restoran baik yang berdiri sendiri maupun yang berada di dalam hotel haruslah di tunjang dengan adanya pelayanan yang baik oleh semua karyawan restoran.

Berdasarkan uraian – uraian tersebut di atas, penulis melihat bahwa masalah komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Demikian pula halnya dengan Tengger *Coffee Shop* Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo tempat di mana penulis melakukan kegiatan – kegiatan Praktek Kerja Nyata. Masalah komunikasi menjadi fokus didalam Laporan Akhir ini yaitu : “ Pentingnya Alat Komunikasi Terhadap Peningkatan Jumlah Tamu di Tengger *Coffee Shop* Grand Bromo Hotel Sukapura Probolinggo”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian diatas penulis mengidentifikasi masalah di Tengger *Coffee Shop* Grand Bromo Hotel Sukapura - Probolinggo sebagai berikut :

1. Kurang adanya pasar sasaran.
2. Kurangnya tamu yang datang ke Tengger *Coffee Shop* Grand Bromo Hotel Sukapura - Probolinggo.
3. Kurangnya alat komunikasi yang akan memberikan informasi tentang Tengger *Coffee Shop* Grand Bromo Hotel Sukapura - Probolinggo.

1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Adapun tujuan dari Praktek Kerja Nyata ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pentingnya alat komunikasi terhadap peningkatan jumlah tamu di Tengger *Coffee Shop* Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo.

2. Untuk mengetahui alat – alat komunikasi apa saja yang di gunakan di Tengger *Coffee Shop* Grand Bromo Hotel Sukapura - Probolinggo.

1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Sedangkan manfaat dari Praktek Kerja Nyata ini adalah sebagai berikut :

1. Memperoleh pengetahuan yang lebih mendalam tentang pentingnya alat komunikasi terhadap peningkatan jumlah tamu di Tengger *Coffee shop* Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo.





II. LANDASAN TEORI

2.1 Manajemen Pariwisata

Pariwisata menurut dua orang pakarnya yang berkebangsaan Swiss yaitu Prof. Hunziker dan Prof. Krap F, kedua pakar pariwisata itu memberikan rumusan pariwisata sebagai berikut : “ Pariwisata adalah keseluruhan fenomena – fenomena (gejala) dan hubungan – hubungan yang di timbulkan oleh perjalanan dan persinggahan manusia di luar tempat tinggalnya. Dengan maksud bukan untuk menetap dan tidak berkaitan dengan pekerjaan – pekerjaan yang menghasilkan upah. (Kodhyat, 1996:3).

Manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Definisi ini mengandung arti bahwa para manajer mencapai tujuan – tujuan organisasi melalui pengaturan orang – orang lain untuk melaksanakan berbagai tugas yang mungkin diperlukan, atau berarti dengan tidak melakukan tugas – tugas itu sendiri.

Sedangkan menurut James A.F. Stoner, (1999:8) dikemukakan oleh James A.F. Stoner definisi manajemen sebagai berikut : Manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha – usaha para anggota organisasi serta penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah diterapkan.

Adapun fungsi – fungsi manajemen itu sendiri adalah *universal*. Sifat ini merupakan hasil dari kenyataan bahwa fungsi – fungsi manajemen adalah sama di mana saja, dalam seluruh organisasi dan pada waktu kapan saja. Fungsi – Fungsi manajerial ini sama untuk perusahaan – perusahaan besar, kecil ataupun multinasional, organisasi – organisasi kemasyarakatan atau semi kemasyarakatan, kelompok – kelompok hobi, dan sebagainya. Walaupun mungkin diterapkan secara berbeda oleh manajer – manajer yang berbeda pula dalam hal ini tergantung pada variabel – variabel seperti tipe organisasi, kebudayaan dan tipe anggota (karyawan) fungsi – fungsinya tetap sama.

Di dalam suatu perusahaan atau perhotelan disusunnya suatu struktur organisasi adalah untuk membantu pencapaian tujuan suatu perusahaan atau perhotelan dengan lebih efektif. Struktur organisasi haruslah dimiliki oleh setiap hotel atau perusahaan karena struktur organisasi merupakan perwujudan yang menunjukkan hubungan di antara fungsi-fungsi di dalam suatu perusahaan atau hotel serta wewenang dan tanggung jawab setiap staf atau karyawan hotel yang menjalankan masing-masing tugasnya.

Menurut Edgar H. Schein (1991:15) organisasi adalah koordinasi sejumlah kegiatan manusia yang direncanakan untuk mencapai suatu maksud dan tujuan bersama melalui pembagian tugas dan fungsi serta melalui serangkaian wewenang dan tanggung jawab.

Sedangkan menurut James D. Money (1977:27) organisasi merupakan wadah setiap manusia untuk mencapai tujuan bersama. Kelancaran usaha merupakan syarat utama bagi sebuah hotel untuk mencapai tingkat efektifitas dan produktifitas yang tinggi terlebih lagi didalam hal pelayanan yang baik dan memuaskan yang harus diberikan kepada tamu / pelanggan. Hal ini dapat dicapai dengan adanya struktur organisasi yang baik dimana terdapat pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab yang jelas dari tiap-tiap bagiannya masing-masing.

Disusunnya struktur organisasi di dalam suatu hotel untuk membantu pencapaian suatu tujuan yang akan dicapai oleh hotel dengan lebih efektif. Struktur organisasi haruslah dimiliki oleh setiap hotel karena struktur organisasi merupakan perwujudan yang menunjukkan hubungan diantara fungsi-fungsi didalam suatu hotel dan wewenang serta tanggung jawab setiap *staf* dan karyawan yang menjalankan masing-masing tugasnya.

2.2 Manajemen Hotel dan Restoran

2.2.1 Pengertian Hotel

Untuk memudahkan para pembaca dalam memahami dan mempelajari dalam makna dari hotel maka penulis akan memberikan batasan mengenai pengertian hotel berdasarkan pendapat beberapa tokoh antara lain :

1. Menurut Dirjen Pariwisata Depparpostel (1985:2) menyatakan bahwa Hotel adalah badan usaha yang bergerak dibidang jasa dan dikelola secara komersial. Di hotel para tamu mendapatkan pelanggan, penginapan, makanan, minuman, dan fasilitas – fasilitas yang lainnya.
2. Menurut Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. 10/PW.301/PHb-77, Hotel adalah suatu bentuk organisasi yang dikelola secara komersial disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut makan dan minum.
3. Menurut Agustinus Dharsono (1992:1) menyatakan bahwa Hotel adalah badan usaha yang bergerak dibidang jasa dan dikelola secara komersial. Di hotel para tamu mendapatkan pelayanan, penginapan, makanan, minuman, dan fasilitas – fasilitas lainnya.
4. Menurut K. Krap F. (1990:31) menyatakan bahwa Hotel adalah sebuah bangunan untuk menyediakan penginapan, makanan, minuman, dan pelayanan yang bersangkutan dengan menginap serta makan itu bagi mereka yang mengadakan perjalanan.

Diantara bermacam-macam bentuk jasa kepariwisataan yang terpenting dan terlengkap adalah yang biasanya disebut hotel. Sering juga hotel itu diartikan sama dengan “Akomodasi Wisata” (*Tourism Accomodation*). Akan tetapi akomodasi itu biasanya bila ada orang yang membutuhkan sesuatu maka usaha atau sarana untuk memenuhi kebutuhan itu adalah suatu akomodasi dari kebutuhan itu sendiri. Maka ada juga yang mengartikan akomodasi dan pariwisata sebagai hotel dan restoran, ada juga yang mengatakannya dengan “HORECA” (*Hotel, Restoran, serta Café dan sebagainya*). Sebaliknya, kata akomodasi juga digunakan dalam arti yang lebih sempit dan berarti Penginapan.

Menurut SK Menteri Perhubungan No. SK.241/H/70 tahun 1970 Peraturan Pokok Pengusaha Hotel, Pasal 1 Sub (1) a, dimana tertulis “Hotel adalah perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk penginapan (Akomodasi) dan menyajikan dengan serta fasilitas-fasilitas lainnya dalam hotel untuk umum yang memenuhi syarat-syarat *Comfort* dan bertujuan komersil” disini akomodasi

disamakan dengan penginapan. Usaha penginapan itu tumbuh dengan adanya orang bepergian yang memerlukan jasa untuk makan dan menginap untuk sementara waktu.

Jasa hotel disediakan untuk siapa saja tanpa ada yang dikecualikan asal memenuhi syarat. Syarat-syarat itu telah tumbuh dalam praktek kepariwisataan menjadi bagian dari budaya wisata, berupa peraturan di hotel-hotel.

Hotel menyediakan fasilitas-fasilitas dan pelayanan-pelayanan yang pokok-pokoknya berupa :

- a. Tempat untuk beristirahat dan kamar tidur.
- b. Tempat atau ruangan untuk makan dan minum : *Restourant, Bar dan Coffee Shop*.
- c. Toilet dan kamar mandi.
- d. Pelayanan umum untuk memenuhi segala macam kebutuhan lain dari para tamu.

2.2.2 Klasifikasi Hotel

Klasifikasi Hotel menurut Yayuk Sri P.(1992:7)

1. Berdasarkan *Plan* (Rencana)
 - a. *European Plan* adalah hotel yang menjual jasa pelayanan dan harga kamar saja.
 - b. *Continental Plan* adalah hotel yang menjual jasa pelayanan dan harga kamar beserta breakfast.
 - c. *American Plan* adalah hotel yang menjual jasa pelayanan beserta makanan sedangkan minuman akan diperhitungkan tersendiri.
2. Sesuai dengan jumlah kamar.
 - a. Hotel kecil memiliki kurang dari 25 kamar.
 - b. Hotel menengah memiliki antara 25 – 100 kamar.
 - c. Hotel sedang memiliki antara 100 – 300 kamar.
 - d. Hotel besar memiliki lebih dari 300 kamar.

3. Sesuai dengan para tamu atau pelanggan, disediakan untuk :
 - a. *Family Hotel* Adalah tamu yang menginap bersama keluarganya.
 - b. *Business Hotel* Adalah tamu yang menginap adalah para usahawan
 - c. *Tourist Hotel* Adalah tamu yang menginap kebanyakan para wisatawan, baik domestik maupun dari luar negeri.
 - d. *Cure Hotel* Adalah tamu yang menginap dalam proses pengobatan atau penyembuhan diri dari suatu penyakit
4. Sesuai lama tamu tinggal
 - a. *Transit Hotel* Adalah tamu yang menginap dalam waktu singkat, rata-rata hanya satu malam.
 - b. *Resident Hotel* Adalah tamu yang menginap dalam waktu cukup lama, kira-kira paling sedikit satu bulan.
 - c. *Semi Resident Hotel* Adalah tamu yang menginap lebih dari satu malam, tetapi jangka waktu menginap tetap pendek. Kira-kira berkisar antara dua minggu hingga satu bulan.
5. Sesuai dengan lokasi
 - a. *City Hotel* adalah hotel yang terletak didalam kota, dimana sebagian besar tamunya yang menginap melakukan kegiatan bisnis.
 - b. *Resort Hotel* adalah hotel yang terletak di kawasan wisata, dimana sebagian besar tamunya menginap tidak melakukan kegiatan usaha.
 - c. *Suburb Hotel* adalah hotel yang lokasinya di pinggiran kota, yang merupakan kota satelit yakni pertemuan antara dua Kota Madya.
 - d. *Urban Hotel* adalah hotel yang berlokasi di pedesaan jauh dari kota besar atau hotel yang terletak di daerah perkotaan yang tadinya berupa desa.

2.2.3 Pengertian Restoran

Pengertian restoran menurut Soekresno (2000:16) : “ Adalah suatu usaha komersial yang menyediakan jasa pelayanan makanan dan minuman bagi umum yang dikelola secara komersial”.

Sedangkan pengertian restoran menurut Brillant, Savarin (1996:77) “ Adalah meja yang sangat menyenangkan itu adalah milik dari setiap waktu dan milik segala usia, setiap orang disemua negara dan berlangsung setiap hari. Mereka datang dan pergi bergantian dengan segala kegembiraan, bertahan lama karena adanya mereka dan tertinggallah kami untuk menghibur mereka karena kehilangan”.

Dari dua definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan restoran adalah suatu tempat yang menyajikan makanan dan minuman kepada tamunya dan dikelola secara komersial.

2.2.4 Fungsi Dan Tujuan Restoran

Restoran mempunyai fungsi yang sangat penting dalam suatu hotel karena restoran adalah salah satu kebutuhan dari para tamu yang tinggal di hotel. Tamu yang datang ke restoran selain untuk menikmati makanan dan minuman mereka juga ingin melepas lelah sambil menikmati makanan yang dijasikan oleh para pramusaji. Menurut Soekresno dan I.N.R Pendit (1996:23) fungsi dari restoran adalah “ Sebagai sarana yang harus ada di hotel yang keberadaannya merupakan salah satu sumber pendapatan dari hotel yang bersangkutan”.

Adapun seperti yang dikemukakan oleh Soekresno dan I.N.R Pendit, (1996:23) tujuan restoran adalah sebagai berikut :

- a. Menjual makanan dan minuman sebanyak-banyaknya dengan harga yang sesuai.
- b. Memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada tamu sehingga tamu merasa puas .
- c. Menerima pesanan tempat bagi tamu yang ingin makan di restoran tersebut.
- d. Menerima keluhan tamu yang ada hubungannya dengan pelayanan restoran.

2.2.5 PENGERTIAN KOMUNIKASI

Yang dimaksud komunikasi disini adalah suatu aktifitas menyampaikan pesan atau maksud kepada orang lain baik menggunakan bahasa maupun menggunakan simbol atau isyarat – isyarat tertentu.

Ada 3 faktor yang berperan di dalam komunikasi taitu diantaranya adalah:

1. Komunikator yang dimaksud di sini adalah orang yang mengkomunikasikan atau menyampaikan sebuah ide.
2. Komunikan yang di maksud disini adalah orang yang menerima pesan atau gagasan.
3. Pesan/ gagasan / ide sedangkan yang dimaksud disini adalah suatu pesan /gagasan /ide itu sendiri yang akan di sampaikan .

Di dalam komunikasi ada beberapa tahapan diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Liguistik merupakan tahapan dimana seorang komunikator memikirkan atau memilih simbol – simbol kebahasaan yang di anggap tepat untuk mewakili gagasan atau pesan atau keinginan yang ingin di sampaikan.
2. Fisiologis yaitu merupakan tahapan di mana seorang komunikator mengucapkan atau melakukan hal – hal yang menjadi tujuan yang sudah difikirkan sebelumnya.
3. Akuistik yaitu merupakan tahapan menyampaikan pesan yang dilakukan oleh pihak komunikasi.

Di dalam berkomunikasi harus dilakukan secara bersama dan saling mendukung karena tanpa adanya saling mendukung maka komunikasi tidak akan berjalan dengan lancar.

2.3 Gambaran Umum Grand Bromo Hotel Sukapura - Probolinggo

2.3.1 Lokasi Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo

Grand Bromo Hotel berada di daerah Jawa Timur tepatnya di Desa Sukapura kabupaten Probolinggo. Di daerah itu terdapat tempat wisata yang sangat terkenal dan banyak dikunjungi oleh para wisatawan baik itu wisatawan domestik maupun wisatawan manca negara. Tempat wisata tersebut yaitu obyek

wisata Gunung Bromo yang terletak pada ketinggian \pm 900 meter diatas permukaan air laut.

Lokasi Grand Bromo hotel sangat strategis dimana pertemuan gunung dan langit serta laut dapat dilihat disatu tempat yaitu di Grand Bromo Hotel. Grand Bromo Hotel berada di lereng Gunung Bromo tepatnya di Jalan Raya Bromo Sukapura – Probolinggo dengan kode pos 67254 Jawa Timur Indonesia.

Phone : (0335) 581103 – 581105

Fax : (0335) 581142

www.Intewisata.com

Sarana transportasi yang ada untuk tujuan ke Grand Bromo Hotel juga mudah diperoleh dan banyak tersedia, yaitu dari terminal Bayuangga yang memerlukan waktu \pm 45 menit dengan menggunakan *Colt* bisa juga dengan menggunakan mini *Bus* atau *Taxi*, maupun dari Stasiun Kereta Api \pm 60 menit dengan menggunakan Transportasi *Colt* atau *Taxi*.

2.3.2 Sejarah Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo

Grand Bromo Hotel pada bulan Agustus di tahun 1989 di Desa Sukapura Kabupaten Probolinggo Propinsi Jawa Timur Oleh PT. Grand Interwisata Surabaya, salah satu anak perusahaan dari PT. Darmala Land – Jakarta. Grand Bromo Hotel dibuka dan dioperasikan oleh Gubernur Jawa Timur Bapak Soelarso pada tanggal 21 April 1990 dengan nama Grand Bromo Hotel dan diresmikan oleh Bapak Presiden Republik Indonesia Bapak Soeharto melalui MENPARPOSTEL Bapak Soesilo Soedarman pada tanggal 03 Maret 1991.

Pada tahun 1994 Grand Bromo Hotel diubah namanya menjadi Hotel Raya Bromo, mengingat Grand Bromo Hotel lebih di kenal oleh *Travel Agent* serta masyarakat luas maka pada bulan Juli 2000 nama Hotel Raya Bromo dikembalikan ke nama asalnya yaitu Grand Bromo Hotel.

Grand Bromo Hotel ini dibangun untuk mengakomodasikan para wisatawan baik itu wisatawan domestik maupun Wisatawan Manca Negara yang ingin melihat panorama keindahan obyek wisata Gunung Bromo dan keunikan

Budaya masyarakat Gunung Tengger serta untuk pelaku bisnis baik itu di kawasan Kabupaten Probolinggo maupun diluar kawasan Kabupaten Probolinggo.

Grand Bromo Hotel memiliki luas seluruh area \pm 34 hektar, yaitu \pm 24 hektarnya digunakan untuk bangunan – bangunan serta fasilitas – fasilitas lainnya. Grand Bromo Hotel saat ini mempunyai kamar sebanyak 196 kamar atau 390 tempat tidur terdiri dari 29 *double bed room*, 156 *twin bed room*, 16 *triple bed room (youth hostel)* dan kamar *driver* di *VIP Cottage 1 bed*, sedangkan \pm 10 hektarnya dijadikan lahan garapan tanah tadah hujan oleh masyarakat sekitar Hotel dengan sistem kontrak.

Grand Bromo Hotel dibangun melalui beberapa tahapan. Adapun tahap-tahap pembangunan Grand Bromo Hotel adalah sebagai berikut :

a. Tahun 1990 :

Tahun awal operasional dengan 71 *room* yang terbagi dari beberapa blok antara lain:

1. Blok I, bangunan lantai dua dengan 12 *room* (2 *double* dan 10 *twin* atau 22 *bed*).
2. Blok II, bangunan lantai dua dengan 14 *room* (2 *double* dan 12 *twin* atau 26 *bed*).
3. Blok III, bangunan lantai dua dengan 13 *room* (2 *double* dan 11 *twin* atau 24 *bed*).
4. Blok IV, bangunan lantai dua dengan 14 *room* (2 *double* dan 12 *twin* atau 26 *bed*).
5. Blok V, bangunan lantai dua dengan 14 *room* (2 *double* dan 12 *twin* atau 26 *bed*).
6. Bangunan kamar lantai satu sebelah – menyebelah.
7. *Cottage I s/d IV*, 4 *room* (4 *double* dan 4 *twin* atau 12 *bed*).
8. Bangunan setiap *Cottage* satu lantai (satu bangunan untuk dua *Cottage*).

b. Tahun 1991 :

Youth hostel dioperasikan dengan 16 *room* (16 *triple* atau 48 *bed*)

1. Bangunan ini merupakan renovasi bangunan lama rencana dari pembangunan rumah sakit pengusaha lain yang di beli oleh PT. Darmala land.
2. Bangunan kamar sebelah – menyebelah dan saling bertolak belakang .
3. Kamar mandi terletak di bangunan tersendiri digunakan bersama – sama (pria – wanita dipisahkan).

c. Tahun 1992 :

Dibangun *VIP Cottage*, satu bangunan berlantai dua untuk satu *Cottage* (1 *double*, 1 *twin plus 1 room* (1 *bed*) untuk *driver 4 bed*).

d. Tahun 1995/1996 :

1. Dibangun Hotel Blok VI, tiga lantai sebanyak 29 *room* (3 *double* dan 26 *twin* atau 55 *bed*).
 - a). Bangunan kamar lantai satu sebelah – menyebelah.
 - b). Bangunan kamar lantai dua sebelah – menyebelah dan berhadapan.
 - c). Bangunan kamar lantai tiga sama dengan bangunan lantai dua.
2. Dibangun Hotel Blok VII, tiga lantai sebanyak 41 *room* (5 *double* dan 36 *twin* atau 77 *bed*).
 - a). Bangunan kamar tiap lantai sebelah – menyebelah dan berhadapan.
3. Dibangun Hotel Blok VIII, tiga lantai sebanyak 38 *room* (6 *double* dan 32 *twin* atau 70 *bed*).
 - a). Bangunan kamar tiap lantai sebelah – menyebelah dan berhadapan.

2.3.3 Fasilitas – fasilitas Grand Brômo Hotel

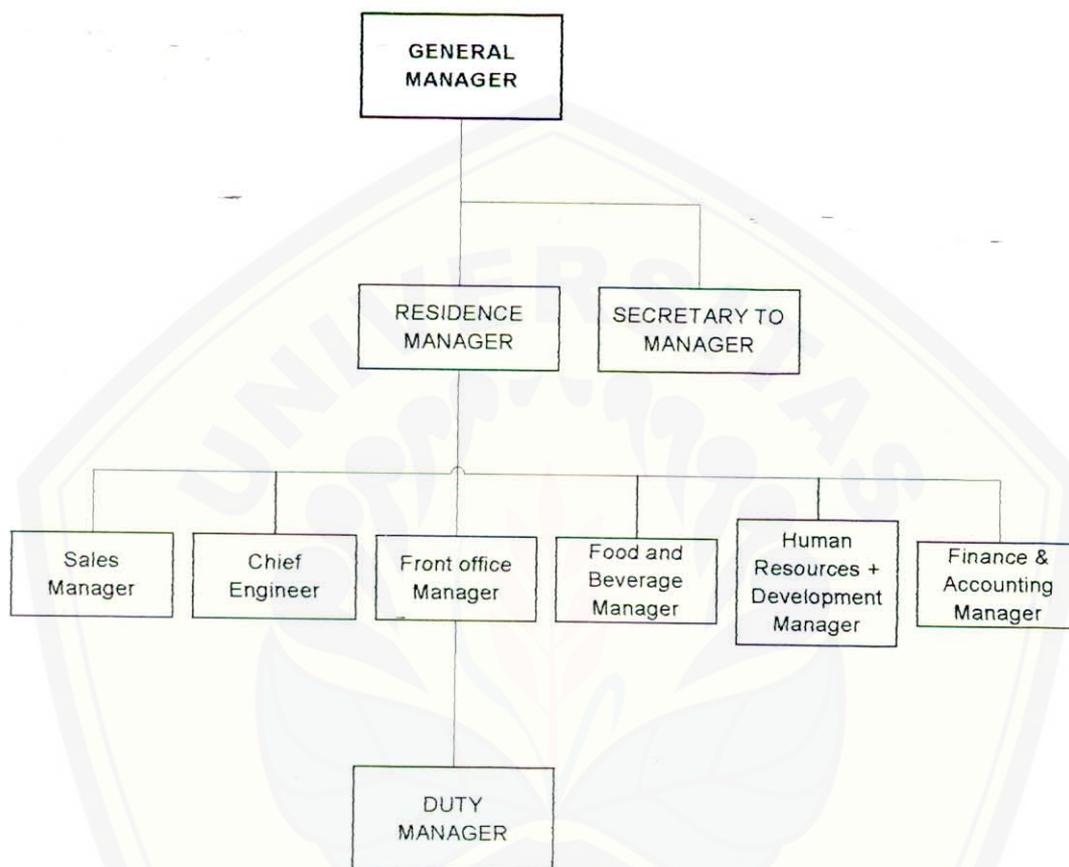
Adapun fasilitas – fasilitas yang dimiliki oleh Grand Bromo Hotel adalah sebagai berikut :

- a. *Tengger Coffee Shop*, merupakan sebuah restoran atau ruang makan yang mempunyai kapasitas 160 *pax*.
- b. *Bromo Coffee Shop*, suatu ruang makan yang mempunyai kapasitas 100 *pax*.
- c. *Batok Bar*, suatu ruangan tempat minum yang mempunyai kapasitas 20 *pax*.
- d. *Sukapura Hall*, suatu tempat pertemuan yang mempunyai kapasitas 200 *pax*.
- e. *Ringgit room*, merupakan tempat pertemuan yang mempunyai 60 *pax*.
- f. *Jabung Room*, merupakan ruangan untuk tempat pertemuan yang mempunyai kapasitas 15 *pax*.
- g. *Billiard* dan *Widodaren karaoke*, merupakan suatu ruangan tempat hiburan yang berupa bola sodok serta karaoke khusus untuk tamu Hotel yang mempunyai kapasitas 30 *pax*.
- h. *Tennis Court* dan *Jogging Track*, merupakan suatu tempat olah raga bagi para tamu Hotel.
- i. *Beach Volly Ball Court* serta *Basket Ball Court*, merupakan suatu lapangan olah raga bola basket dan lapangan bola voly pantai .
- j. *Madakaripura Swimming Pool* dan *Jakuzi*, merupakan kolam renang anak – anak dan orang dewasa.
- k. *Children Play Ground* dan *Helipad*, merupakan suatu tempat bermain anak – anak.

2.3.4 Struktur Organisasi Grand Bromo Hotel Sukapura - Probolinggo

Grand Bromo Hotel sebagai sebuah organisasi ataupun kegiatan yang membutuhkan koordinasi yang baik serta pengendalian yang efektif sudah tentu membutuhkan suatu jalur koordinasi dan pengendalian yang mencakup wewenang dan tugas serta tanggung jawab masing-masing personil. Jalur keorganisasian ini tercermin dan digambarkan dalam bagan atau struktur organisasi Grand Bromo Hotel sebagai mana berikut ini.





Gambar 1. Struktur Organisasi Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo
(Sumber Data: Grand Bromo Hotel 2003)

2.3.5 Ruang Lingkup Tugas dan Tanggung Jawab Masing-Masing Bagian

Seperti yang telah tergambar di atas yang begitu banyak dan berbeda jenisnya suatu jabatan, begitu juga dengan tugas serta tanggung jawab yang dipegang oleh setiap jabatan akan lain dan berbeda pula. Tugas dan tanggung jawab setiap jabatan disesuaikan dengan jabatan serta bagiannya sendiri-sendiri. Tugas dan tanggung jawab masing-masing jabatan adalah sebagai berikut :

a. *General Manager*

General manager adalah merupakan suatu jabatan yang mempunyai posisi tertinggi didalam suatu perusahaan atau hotel. Seorang general manager bertanggung jawab atas kelancaran operasional sebuah hotel, pencapaian target hotel. Seorang *General Manager* juga bertanggung jawab terhadap segala keputusan yang akan diambil didalam menentukan berkembang serta maju dan tidaknya suatu hotel.

b. *Resident Manager*

Resident Manager merupakan suatu jabatan yang ada di dalam sebuah hotel yang bertugas dan bertanggung jawab atas kegiatan operasional semua departemen yang ada didalam hotel. *Resident Manager* juga mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk mewakili segala kegiatan *General Manager* pada saat tidak ada di tempat atau tidak ada di hotel.

c. *Sales Manager*

Sales Manager mempunyai tugas serta tanggung jawab atas pencapaian target (tamu, kamar, *revenue*) yang sudah ditetapkan oleh pihak hotel.

d. *Chief Engineer*

Chief Engineer mempunyai tugas dan tanggung jawab terhadap perbaikan dan perawatan semua barang dan semua peralatan yang ada di dalam hotel.

e. *Front Office Manager*

Front Office Manager adalah suatu jabatan yang mempunyai tugas dan tanggung jawab atas kelancaran operasional dan kualitas kamar sesuai dengan *standart* yang akan dijual kepada tamu, *Front Office Manager* juga bertanggung jawab terhadap segala keputusan yang berhubungan dengan *Front Office Department*.

f. *Food and Beverage Manager*

Duty Manager merupakan suatu jabatan yang mempunyai tugas serta tanggung jawab atas kelancaran operasional *Food and Beverage* seperti (*service* dan *product*). Dalam menjual makanan dan minuman serta untuk meningkatkan kemampuan bawahannya, *Food and Beverage Manager* akan selalu memantau serta memberikan nasehat-nasehat kepada bawahannya apabila bawahannya tersebut mendapat kesulitan di dalam melayani para tamu yang datang.

g. *Human Resources and Development Manager*

Human Resources and Development Manager mempunyai tugas dan tanggung jawab atas penerimaan karyawan baru serta mereka yang mempunyai tugas untuk memberikan *training-training* pada karyawan hotel. Mereka juga mempunyai kegiatan sosial dan mereka pula yang mengadakan serta mengatur tata tertib yang ada di hotel.

h. *Finance and Accounting Manager*

Finance and Accounting Manager adalah suatu jabatan yang mempunyai tugas dan tanggung jawab atas kegiatan finansial dan di bidang lain yang berhubungan dengan masalah keuangan hotel.

i. *Duty Manager*

Duty Manager adalah suatu jabatan yang bertanggung jawab atas kegiatan operasional hotel dan menggantikan semua kegiatan *department head* pada waktu malam hari.

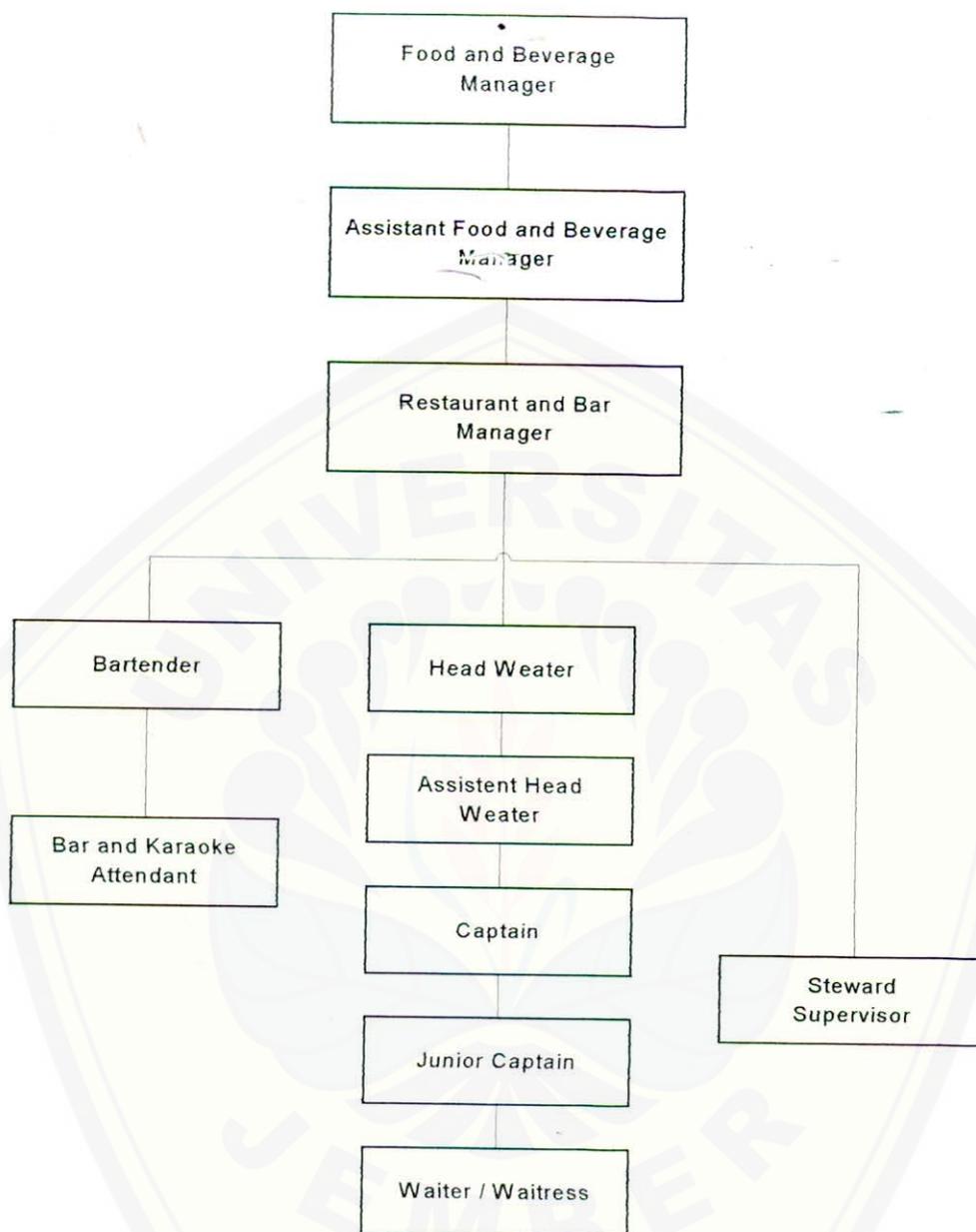
2.4 Struktur Organisasi *Food and Beverage Department* Grand Bromo Hotel Sukapura - Probolinggo

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa perhotelan maka susunan suatu organisasi yang dijalankan sangatlah banyak serta berlapis-lapis. Dengan adanya susunan struktur organisasi tersebut tujuannya sudah pasti dan sudah jelas, yaitu agar supaya semua pihak yang terkait di dalam kegiatan operasional *Food and Beverage service* Tengger *Coffee Shop* Grand Bromo hotel, tugas serta tanggung jawabnya dapat dijalankan dan dilaksanakan dengan baik dan benar sesuai dengan bagiannya masing-masing.

Sedangkan suatu struktur organisasi itu sendiri disusun berdasarkan :

- a. Pengelompokan kegiatan sehingga pekerjaan yang serupa dan saling berkaitan dapat dilakukan bersama.
- b. Pembagian kerja yaitu : pemecahan tugas sehingga setiap individu dapat bertanggungjawab dan melakukan sejumlah kegiatan tertentu saja.
- c. Koordinasi yaitu proses untuk memadukan kegiatan dan sasaran unit-unit organisasi yang terpisah guna mencapai tujuan bersama secara efisien.
- d. Rentangan manajemen, berupa banyaknya jumlah bawahan yang dapat dikendalikan secara efektif oleh atasan.

Untuk memperjelas uraian-uraian di atas penulis sengaja untuk mencoba menggambarkan susunan struktur organisasi yang ada di dalam ruang lingkup *Food and Beverage Department* Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo sebagai berikut :



**Gambar 2. Struktur Organisasi *Food and Beverage Departement* Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo
(Sumber Data : Grand Bromo Hotel 2003)**

2.5 Ruang Lingkup Tugas Serta Tanggung Jawab *Food and Beverage Department* Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo

Seperti yang telah penulis gambarkan serta yang telah penulis uraikan diatas berikut ini adalah tugas serta tanggung jawab dari masing-masing bidang yang ada di *Food and Beverage Department* Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo:

a. *Food and Beverage Manager*

Food and Beverage Manager mempunyai tugas serta tanggung jawab atas kelancaran operasional *Food and Beverage Service* di dalam menjual makanan dan minuman serta untuk meningkatkan semua bawahannya. *Food and Beverage Manager* juga akan selalu memantau serta memberikan nasehat-nasehat kepada bawahannya apabila bawahannya tersebut mendapat kesulitan didalam melayani para tamu yang datang.

b. *Assistant Food and Beverage Manager*

Assistant Food and Beverage Manager mempunyai tugas serta tanggung jawab untuk membantu semua pekerjaan yang dikerjakan atau yang dilakukan oleh *Food and Beverage Manager*.

c. *Restaurant and Bar Manager*

Restaurant and Bar Manager bertugas serta bertanggung jawab atas kelancaran kegiatan operasional dan mempersiapkan semua kebutuhan yang dibutuhkan *bar and restaurant*.

d. *Head Waiter*

Head Waiter mempunyai tugas serta tanggung jawab atas kelancaran kegiatan operasional *Food and Beverage Service* khususnya di restoran.

e. *Captain*

Captain adalah suatu jabatan yang mempunyai tugas serta tanggung jawab untuk mengatur persiapan peralatan dan inventaris yang ada di *Food and Beverage Service*.

f. *Waiter / Waitress*

Waiter / Waitress mempunyai ruang lingkup tugas serta tanggung jawab untuk melayani dan menyajikan makanan serta minuman untuk tamu di

semua *outlet*, dan *Waiter / Waitress* harus bisa menjalin dan membina hubungan dengan tamu, yang dimaksud di sini seorang *Waiter / Waitress* harus bersikap ramah tamah kepada semua tamu serta seorang *Waiter / Waitress* harus berusaha untuk menjual fasilitas-fasilitas yang ada di hotel.

g. *Bartender*

Bartender bertugas serta bertanggung jawab atas ketepatan persiapan barang dengan peralatan yang dibutuhkan sewaktu-waktu ada tamu yang memesan (*order*) minuman baik itu minuman yang beralkohol atau minuman yang tidak beralkohol.

h. *Bar and Karaoke Attendant*

Bar and Karaoke Attendant mempunyai tugas dan tanggung jawab atas penyajian minuman serta semua kegiatan operasional di ruang karaoke dan *bar*.

i. *Steward Supervisor*

Steward Supervisor mempunyai tugas serta tanggung jawab atas kebersihan dan persiapan barang serta peralatan yang akan dipergunakan di *Food and Beverage Service*.

2.6 Hubungan *Food and Beverage Department* dengan *Department* lainnya yang ada di Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo.

Suatu departemen tidak akan bisa bekerja sendiri tanpa bekerja sama dengan departemen lain yang berhubungan dengan departemen itu sendiri, begitu juga dengan *Food and Beverage Service*. Oleh karena itu *Food and Beverage Service* berhubungan dan berkaitan erat dengan departemen lain yang diantaranya adalah :

a. Hubungan *Food and Beverage Service* dengan *Food and Beverage Product*.

Menyiapkan dan menyajikan macam-macam makanan bercita rasa yang dipesan oleh tamu.

b. Hubungan *Food and Beverage Service* dengan *Purchasing*.

Menyediakan dan menyiapkan barang, bahan serta peralatan yang dibutuhkan untuk kegiatan operasional *Food and Beverage Service*.

- c. Hubungan *Food and Beverage Service* dengan *House Keeping*.
Menyediakan dan menyiapkan kamar, tempat rekreasi dan sarana serta fasilitas-fasilitas lain yang dibutuhkan oleh para tamu hotel, serta menjaga dan memelihara kebersihan, keindahan dan kenyamanan *outlet Food and Beverage Service* secara periodik (baik itu sebelum maupun sesudah kegiatan operasional).
- d. Hubungan *Food and Beverage Service* dengan *Front Office*.
- Untuk mengetahui berapa jumlah tamu yang datang untuk menginap dan *Front Office* menjadi penampil kesan terbaik pertama serta sebagai pusat informasi semua tamu yang datang yang ingin mengetahui informasi tentang hotel yang didatangi / dikunjungi.
- e. Hubungan *Food and Beverage Service* dengan *Human Resources Development*.
Membuat absensi semua karyawan hotel dan membantu pengadaan *trainer* dan *casual* serta menyiapkan dan mengembangkan Sumber Daya Manusia untuk menjadi pekerja hotel yang baik dan profesional.
- f. Hubungan *Food and Beverage Service* dengan *Accounting*.
Memberikan pengawasan *food and beverage cost* setiap bulan serta mengatur keuangan untuk kegiatan operasional hotel.
- g. Hubungan *Food and Beverage Service* dengan *Cashier*.
Membuat nota pembayaran makanan dan minuman yang telah dipesan oleh tamu serta untuk mengetahui jumlah pendapatan per hari.
- h. Hubungan *Food and Beverage Service* dengan *Engineering*.
Memenuhi semua kebutuhan *Food and Beverage Service* mengenai pengadaan lampu penerangan, air dan memperbaiki, menjaga serta merawat sarana dan prasarana yang ada di hotel dan restoran.
- i. Hubungan *Food and Beverage Service* dengan *Sales*.
Mendatangkan tamu, mempromosikan dan menjual hotel beserta restoran.
- j. Hubungan *Food and Beverage Service* dengan *Security*.
Menjaga kelancaran operasional hotel dan restoran, menjaga keamanan dan ketertiban hotel dan restoran.

2.7 Visi dan Misi Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo.

Grand Bromo hotel merupakan salah satu hotel resort yang terletak di kawasan wisata Gunung Bromo. Sebagai suatu perusahaan yang bergerak di bidang industri jasa, Grand Bromo hotel memiliki visi kedepan dan misi yang hendak dicapai dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Tanpa adanya visi dan misi maka sebuah hotel tidak akan bisa berkembang.

Adapun visi dan misi yang dimiliki oleh Grand Bromo hotel Sukapura – Probolinggo adalah sebagai berikut:

2.7.1 Visi Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo.

Adapun Visi dari Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo adalah sebagai berikut:

- a. Untuk meningkatkan produktivitas pelayanan yang baik dan profesional.
- b. Grand Bromo hotel merupakan sektor andalan yang diharapkan dapat menciptakan suatu lapangan pekerjaan bagi masyarakat sekitar hotel.
- c. Meminimalkan *complaint* para tamu yang datang berkunjung dengan meningkatkan kualitas pelayanan sebaik-baiknya.

2.7.2 Misi yang dimiliki oleh Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo.

Sedangkan Misi yang dimiliki oleh Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo adalah sebagai berikut:

- a. Menciptakan relasi atau suasana hubungan yang baik antara semua karyawan hotel dengan semua pelanggan / tamu hotel.
- b. Selalu mengadakan *briefing* serta *meeting* yang *kontinue* kepada semua *staf* / karyawan.
- c. Memberikan suatu penghargaan kepada seorang karyawan yang berprestasi dalam kerja serta didalam melayani tamu dengan baik.



III. PELAKSANAAN PRAKTEK KULIAH NYATA

3.1 Deskripsi Pelaksanaan PKN

Kegiatan PKN merupakan salah satu syarat yang harus dilakukan seorang Mahasiswa Diploma III Pariwisata guna menyusun laporan PKN. Serta merupakan syarat kelulusan untuk memperoleh Gelar Ahli Aadya (A.md.), khususnya di bidang pariwisata. Pelaksanaan PKN dilaksanakan untuk menerapkan ilmu-ilmu teori yang dipelajari / diperoleh mahasiswa selama di bangku kuliah dalam melaksanakan praktek kerja di lingkungan perusahaan. Kegiatan PKN ini dilaksanakan dengan terjun langsung dan turut membantu kegiatan atau aktivitas hotel / perusahaan seolah-olah mahasiswa bersikap sebagai karyawan hotel / perusahaan.

Untuk melaksanakan kegiatan PKN ini penulis lakukan di *Tengger Coffee Shop* di Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo dimulai pada tanggal 10 Maret sampai dengan tanggal 10 Mei 2003 dalam jangka waktu 2 bulan. Dalam melaksanakan PKN ini penulis sekaligus melakukan penelitian terhadap kegiatan kerja di *Tengger Coffee Shop* di Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo sebagai salah satu hotel yang memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat.

Sebelum pelaksanaan kegiatan PKN, penulis melaksanakan tahap-tahap persiapan, yang diantaranya adalah penulis terlebih dahulu harus mengurus administrasi sebagai syarat dan melakukan kegiatan-kegiatan PKN sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku. Adapun tahap-tahap kegiatan yang penulis lakukan sebelum akhirnya bisa melaksanakan kegiatan PKN adalah sebagai berikut :

1. Mencari lokasi untuk pelaksanaan PKN, tempat pelaksanaan PKN adalah sebuah instansi, perusahaan ataupun obyek-obyek lain yang berhubungan dengan dunia kepariwisataan.
2. Setelah ditentukan tempat untuk melaksanakan kegiatan PKN diperlukan surat pengantar dari fakultas sebagai sarana permohonan kesediaan untuk dijadikan tempat pelaksanaan PKN mahasiswa.

3. Apabila instansi, perusahaan atau obyek PKN tersebut mengizinkan mahasiswa PKN ditempatnya maka pihak instansi / perusahaan atau obyek akan memberikan surat balasan yang berupa balasan kesediaan menjadi tempat PKN mahasiswa dan dikirimkan ke fakultas, pihak fakultas kemudian memberikan surat tugas kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan tersebut.

Kegiatan yang telah dilakukan selama saatu bulan di lokasi PKN (Grand Bromo Hotel) adalah sebagai berikut :

Minggu I tanggal 10 Maret 2003.

1. *Morning Shift*

Jam kerja 07.00 – 15.00 WIB dengan 1 jam istirahat.

2. *Afternoon Shift*

Jam kerja 15.00 - 23.00 WIB dengan 1 jam istirahat.

3. *Nigh Shift*

Jam kerja 23.00 – 07.00 WIB dengan 1 jam istirahat.

Kegiatan-kegiatan yang dilakukan pada saat praktek kerja nyata yaitu, Pada minggu pertama melakukan kegiatan praktek kerja penulis dan 4 orang rekan lainnya ditugaskan untuk mempelajari nama dan jenis menu yang ada di Grand Bromo Hotel serta menghafalkan nama, jenis dan bentuk *Cutleris*. serta pada tahap awal ini juga penulis dan 4 orang rekan lainnya diberi pengetahuan tentang bagaimana seorang *Waiter / Waitress* bersikap dan bertingkah laku dalam hal menyambut dan melayani tamu yang baik dan benar. Kemudian pada minggu berikutnya kegiatan yang penulis lakukan selama kuliah kerja adalah sama seperti dengan kegiatan rutin para pegawai atau *waiter/Waitress*.

- a. Pada pagi hari (07.00 - 10.00 WIB)

1. Melayani para tamu untuk paket *breakfast* seperti menyediakan *juice fruit*, *toast* serta *jam* dan *butter* atau memberikan pelayanan kepada para tamu

yang menginginkan order lain yang termasuk paket *breakfast*. Pelayanan paket *breakfast* ini selesai pada pukul 11.00 WIB.

2. *Clear up* peralatan makan yang telah digunakan tamu untuk *Breakfast* dan melakukan *Set-up* kembali dengan peralatan yang bersih
- b. Pada siang hari (12.00 -15.00 WIB)
1. Melayani para tamu untuk makan siang (*lunch*) baik secara *Ala carte* dan *Tabel D'hote*.
 2. *Polishing* peralatan makan dan minum serta *Cutleris* yang telah dicuci.
 3. Mengangkat peralatan kotor dari kamar tamu dan membawanya ke *Diswashing Area* (tempat pencucian alat makan).
- c. Pada sore hari (15.00 - 17.00 WIB)
1. Menyiapkan *Coffee Break* (jamuan teh untuk sore hari) dan *snack*.
 2. *Clear-up* peralatan yang telah digunakan untuk *Coffee Break* dan membawanya ke tempat pencucian alat makan.
 3. Menerima pesanan dan kamar tamu melalui telpon.
- d. Pada malam hari (18.00 - 22.00 WIB)
1. Melayani para tamu untuk makan malam baik secara *A'la Carte* maupun secara *Table D'hote*.
 2. Menerima pesanan dari kamar tamu melalui telpon.

3.2 Kurangnya Pasar Sasaran

Kegiatan pertama yang harus dilakukan atau dilaksanakan untuk meningkatkan jumlah tamu di Tengger *Coffee Shop* Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo adalah mengidentifikasi pasar sasaran yang tepat dan jelas. Pasar sasaran yang ada adalah meliputi individu, kelompok masyarakat tertentu, ataupun masyarakat pada umumnya. Dengan adanya pasar sasaran akan mempengaruhi peningkatan jumlah tamu di Tengger *Coffee Shop* Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo.

Di dalam proses mengidentifikasi pasar sasaran terdapat tahap-tahap dimana suatu gagasan atau pengertian yang dikirimkan dari sumbernya, yang disebut sebagai komunikator atau Pengirim. Sampai gagasan atau pengertian tersebut dijalankan oleh yang menjadi sasaran komunikasi atau biasa yang disebut sebagai pasar sasaran. Dengan memahami dan mengidentifikasi pasar sasaran dengan baik dan tepat maka akan dicapai tujuan yang diinginkan.

Pengiriman gagasan atau pesan-pesan yang telah disimbolkan atau disesuaikan oleh pihak hotel bisa melalui saluran alat komunikasi. Adapun saluran alat komunikasi tersebut adalah bisa dilakukan melalui pengiriman pesan yang dapat dilakukan dengan cara berbicara langsung pada konsumen, menulis, menggambar dan lain sebagainya.

Mengidentifikasi pasar sasaran melalui pemakaian saluran alat komunikasi lain meliputi papan pengumuman, spanduk, sedangkan apabila pasar sasaran kita jauh serta banyak maka pihak hotel menggunakan alat komunikasi yang terdiri dari surat kabar, majalah radio, brosur dan lain sebagainya. Setelah pihak hotel mengirim pesan melalui alat komunikasi maka akan diterima oleh masyarakat tertentu dan pada umumnya. Penerimaan pesan ini bisa melalui proses mendengarkan, membaca ataupun dengan cara mengamati tergantung kepada saluran serta alat komunikasi yang dipergunakan untuk mengirim informasi atau pesan.

Informasi atau pesan yang diterima oleh pasar sasaran akan diinterpretasikan, dibaca, serta diuraikan secara langsung ataupun tidak langsung melalui proses berfikir. Tindakan yang dilakukan oleh pasar sasaran adalah merespon pesan-pesan dan informasi yang diterimanya. Dalam hal ini respon atau tanggapan pasar sasaran adalah dapat berupa bentuk usaha untuk melengkapi informasi tambahan ataupun melakukan tindakan-tindakan lainnya. Jika setiap pesan / informasi yang diberikan oleh pihak hotel mendapat respon para pasar sasaran seperti yang diharapkan maka dapat dikatakan telah terjadi identifikasi pasar sasaran yang baik dan tepat.

3.3 Kurangnya Tamu Yang Datang di Tengger *Coffee Shop* Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo

Dengan disebarluaskannya suatu informasi mengenai Tengger *Coffee Shop* Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo melalui saluran alat komunikasi maka masyarakat luas akan mengerti serta akan tahu mengenai Tengger *Coffee Shop* yang ada di Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo.

Dengan mengerti dan tahunya masyarakat khusus dan masyarakat pada umumnya tentang Tengger *Coffee Shop* maka jumlah tamu yang datang akan bertambah dan meningkat pula daripada sebelumnya. Keefektifan suatu informasi harus mendapatkan perhatian, menumbuhkan minat, merangsang keinginan untuk membeli produk barang atau jasa, serta harus memperoleh tindakan para konsumen.

Informasi itu semua harus disampaikan dengan sebaik-baiknya sehingga konsumen / calon pembeli percaya dan yakin bahwa mereka akan dapat menikmati semua produk barang / jasa yang diinformasikan melalui alat komunikasi itu apabila ia membeli produk yang bersangkutan. Informasi yang terpercaya dan meyakinkan akan menimbulkan motivasi untuk membeli suatu produk barang / jasa oleh para konsumen atau calon pembeli.

Sebelum menyebarkan suatu pesan atau informasi tentang Tengger *Coffee Shop* di Grand Bromo Hotel sebaiknya pihak hotel terlebih dahulu menentukan produk yang ditawarkan dengan segala pertimbangannya yaitu mengenai kualitas suatu produk barang atau jasa yang akan ditawarkan, ukuran serta bentuk dan lain sebagainya. Pihak hotel juga harus menentukan harga suatu produk barang / jasa yang akan ditawarkan. Di dalam menentukan harga suatu produk barang atau jasa yang akan ditawarkan diperlukan pula suatu pertimbangan – pertimbangan yang diantaranya yaitu daya beli yang diinginkan oleh masyarakat khusus dan masyarakat pada umumnya.

3.4 Kurangnya Alat Komunikasi Yang Ada di Tengger *Coffee Shop* Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo.

Tujuan dari suatu alat komunikasi yaitu adalah untuk memancing serta menggerakkan calon konsumen / pembeli agar mencari produk yang ditawarkan. Untuk mendatangkan serta meningkatkan jumlah tamu yang datang di Tengger *Coffee Shop* Grand Bromo Hotel maka semua produk yang berkaitan dengan kegiatan-kegiatan yang akan diinformasikan itu harus sudah dipastikan terlebih dahulu dan sudah diketahui dengan baik mengenai kualitas produknya, komponen-komponennya dan harganya.

Alat komunikasi merupakan salah satu bahan yang terpenting didalam meningkatkan jumlah tamu, adapun alat komunikasi yang akan memberikan informasi tentang Tengger *Coffee Shop* Grand Bromo Hotel salah satunya adalah

a. *Advertising* (Pengiklanan) :

Menurut C. Northcote Parkinson MK. Rustomiji, Walter E. Viera (1998:65):

“ Iklan adalah promosi produksi atau pelayanan non individu yang dilakukan oleh sponsor (hotel / perusahaan atau perseorangan) tertentu yang bisa diidentifikasi “.

Dari pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa iklan merupakan suatu bentuk alat komunikasi dari produsen ke konsumen melalui alat komunikasi massa, misalnya : radio, surat kabar, majalah dan lain sebagainya.

Fungsi-fungsi *Advertising* / Pengiklanan antara lain :

1. Membantu dalam memperkenalkan barang dan kepada siapa atau dimana barang itu diperoleh.
2. Membantu serta mempermudah penjualan.
3. Membantu memberikan keterangan / penjualan kepada pembeli atau calon pembeli.
4. Membantu mereka yang melakukan penjualan.

Adapun alat komunikasi yang dapat digunakan untuk pemasangan *Advertising* / periklanan adalah sebagai berikut :

a). Surat Kabar

Surat kabar dapat digunakan sebagai media periklanan, disini pemasangan iklan harus diusahakan mendapatkan kesan yang positif di mata masyarakat karena surat kabar dibaca oleh masyarakat luas, kelemahan dari media ini pada umumnya sekali dibuat terus dibuang, sehingga untuk menimbulkan *Brand Image* pemasangan tidak dapat dilakukan sekali saja, tetapi harus secara terus menerus, misalnya sebulan sekali.

b). Radio

Radio merupakan media yang komunikasinya dilakukan lewat suara dan memungkinkan penggunaan kata-kata yang dramatis. Pesan biasanya singkat dan padat disertai dengan lagu-lagu khusus, sehingga lebih menarik dan mudah diingat, dengan radio maka dapat mencapai daerah-daerah yang seluas-luasnya sampai daerah terpencil. Kelemahan dari radio adalah tidak dapat mengemukakan gambar. Pendengar sering kurang mendengarkan secara penuh karena sambil melakukan pekerjaan lain serta waktunya yang terbatas.

c). Majalah

Majalah merupakan alat perantara yang selektif, kebanyakan diterbitkan untuk orang-orang yang khusus mempunyai rasa dan perhatian yang sama pada suatu segmen. Keuntungan penggunaan majalah adalah memungkinkan pemakaian tehnik cetak dan tata warna yang baik, serta dapat menaikkan gengsi suatu produk dan juga majalah ini dibaca berulang-ulang dan disimpan.

Keterbatasan majalah ini antara lain : biaya relatif tinggi, serta jumlah pembacanya biasanya dibawah jumlah pembaca surat kabar.

d). *Out door*

Media yang berupa papan-papan besar bergambar (*Bilboard*) yang dipasang ditempat yang dianggap strategis, mudah dilihat di jalan raya yang ramai dan dilalui kendaraan. Media ini bersifat mengingatkan

sehingga memerlukan pesan yang jelas, singkat, mudah dipahami dan gambarnya menarik.

e). Stiker

Merupakan iklan yang dipasang pada kendaraan-kendaraan umum seperti bis kota, taksi. Untuk pemasangan stiker ini dipilih kendaraan umum yang melalui jalur yang padat.

f). *Direct Mail*

Merupakan media *Advertising* / periklanan yang langsung ditujukan kepada orang-orang tertentu, sehingga selektif, media ini cocok untuk iklan produk yang ditujukan kepada konsumen yang khusus, misalnya : brosur.

3.5 Analisis SWOT

Pengertian Analisis SWOT adalah suatu identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan, dimana analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*Strength*) dan peluang (*Opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*Weakness*) dan ancaman (*Threats*). Dalam perkembangan saat ini, Analisis SWOT banyak dipakai untuk penyusunan perencanaan strategi bisnis perusahaan.

Berikut adalah hasil Analisis SWOT tentang Grand Bromo Hotel yang telah dilakukan oleh penulis dengan persetujuan pihak Grand Bromo Hotel :

a. *Strength* (Kekuatan)

- 1). Pemasangan alat komunikasi haruslah memberikan kesan yang baik dimata masyarakat sehingga masyarakat akan tertarik, datang ke *Tengger Coffee Shop* Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo.
- 2). Alat komunikasi bersifat mengingatkan sehingga memerlukan pesan yang jelas, singkat, mudah dipahami, sehingga akan menarik perhatian calon konsumen.

b. *Weakness* (Kelemahan)

- 1). Alat komunikasi tidak dapat dilakukan sekali saja akan tetapi secara terus menerus karena pada umumnya alat komunikasi sekali di buat terus dibuang.
- 2). Alat komunikasi kebanyakan ditujukan pada orang-orang tertentu yang mempunyai rasa dan perhatian yang sama pada produk, barang atau jasa.

c. *Opportunity* (Peluang)

- 1). Dengan alat komunikasi maka akan dapat menaikkan mutu suatu produk, barang atau jasa.
- 2). Dengan alat komunikasi akan menambah jumlah tamu yang datang berkunjung.

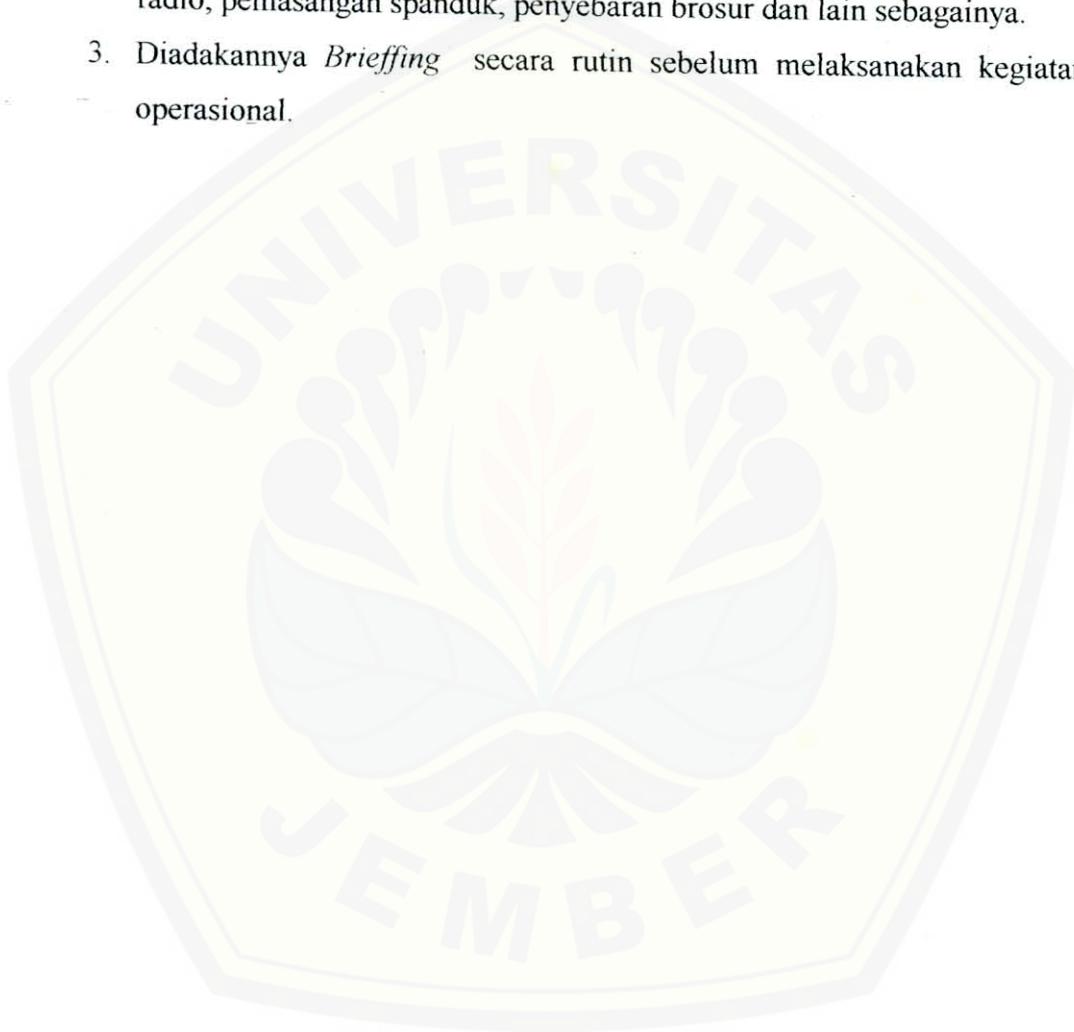
d. *Threatment* (Ancaman)

- 1). Dengan dipergunakanya alat komunikasi secara terus menerus akan dapat menimbulkan biaya yang relatif tinggi.
- 2). Banyaknya alat komunikasi yang ada maka akan semakin sulit pula untuk memilih alat komunikasi yang tepat untuk digunakan.

Dengan melihat hasil analisis yang telah penulis tulis, maka ada beberapa hal yang harus menjadi perhatian untuk dapat menjadi pertimbangan dalam usaha maningkatkan kinerja *Food and Beverage Department*, karena kekuatan serta peluang yang dimiliki oleh Grand Bromo Hotel merupakan potensi andalan guna meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan yang datang di *Tengger Coffee Shop* Grand Bromo Hotel. Dengan memanfaatkan potensi, peluang dan kekuatan tersebut dapat membuat tamu merasa nyaman selama menginap. Mengenai kelemahan – kelemahan yang ada di *Tengger Coffee Shop* Grand Bromo Hotel dapat diminimalisasikan yaitu dengan cara : mengadakan pelatihan – pelatihan terhadap karyawan hotel untuk usaha meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu.

Dari uraian-uraian di atas kebijakan-kebijakan yang harus diberikan oleh Tengger *Coffee Shop* Grand Bromo Hotel yaitu sebagai berikut :

1. Diadakannya penambahan jumlah karyawan khususnya di Tengger *Coffee Shop* Grand Bromo Hotel.
2. Diadakannya promosi melalui alat komunikasi seperti siaran-siaran radio, pemasangan spanduk, penyebaran brosur dan lain sebagainya.
3. Diadakannya *Briefing* secara rutin sebelum melaksanakan kegiatan operasional.



DAFTAR PUSTAKA

- Kodhyat, 1996, *Kamus Pariwisata dan Perhotelan*, PT. Gramedia. Jakarta.
- Handoko, Hani T. 1989, *Dasar-Dasar Manajemen*, Yogyakarta. IKAPI.
- Darsono, Agustinus 1992, *Kantor Depan Hotel*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Depparpostel Direktorat Jenderal, 1985, *Panduan Dasar Pelaksanaan Operasional Usaha Perhotelan*.
- Sri P Yayuk, 1993, *Teori dan Petunjuk Praktek House Keeping*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Soekresno, 2000, *Manajemen Food and Beverage Service Hotel*, PT. Gramedia, Jakarta.
- Soekrasno, Pendit I.N.R., 1996, *Petunjuk Praktek Pramusaji Food and Beverage Service*, PT. Gramedi Pustaka Utama, Jakarta.



Nomor : /J.25.1.2/PP.9/2003
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : **Pelaksanaan Praktek
Kerja Nyata**

Jember, 5 Maret 2003

Kepada Yth : Human Resources Manager
Grand Bromo Hotel
Jl. Raya Bromo
Di
Probolinggo

Dengan Hormat,

Menindaklanjuti surat saudara, Nomor: 041 /GBH/HRGA/PKN/III/2003 tertanggal 4 Maret 2003 perihal seperti pada pokok surat, maka pelaksanaan Praktek Kerja Nyata mahasiswa Program Studi D-III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pada Grand Bromo Hotel Probolinggo yang akan berlangsung selama 30 (tiga puluh) hari.

Selanjutnya pengaturan Jadwal dan pelaksanaan Praktek Kerja Nyata sepenuhnya kami serahkan kepada saudara sesuai dengan tata tertib dan disiplin kerja yang berlaku.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.



Dekan,
H. Moch. Toerki
NIP. 130 524 832

Tembusan kepada:

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



SURAT TUGAS
 No. 0480 /J.25.1.2/PP.9/2003

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum dibawah ini:

NO.	NAMA	NIM	- JURUSAN	PROGRAM STUDI
1.	Endang Mustikowati	20-2052	Ilmu Administrasi	D-III Pariwisata
2.	Dwi Sulistyoningsih	20-2022	Ilmu Administrasi	D-III Pariwisata
3.	Tofiq Yumanto	20-1020	Ilmu Administrasi	D-III Pariwisata
4.	Didin Eka Wulan	20-2010	Ilmu Administrasi	D-III Pariwisata
5.	Sahrul	20-1040	Ilmu Administrasi	D-III Pariwisata
6.	Bamy Bingau Sapulua	20-1010	Ilmu Administrasi	D-III Pariwisata
7.	Renni Cahyoningtyas	20-2051	Ilmu Administrasi	D-III Pariwisata

Untuk mengikuti Program Praktek Kerja Nyata Pada Grand Bromo Hotel Probolinggo selama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal yang ditetapkan sampai dengan selesai. Selama melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata diwajibkan mengikuti tata tertib dan disiplin kerja yang berlaku ditempat Praktek Kerja. Demikian surat tugas ini dibuat untuk dilaksanakan sebaik-baiknya.

Jember, 4 Maret 2003



Drs/H. Moch. Toerki
 NIP. 130 524 832

Tembusan Kepada:

1. Ketun Program D-III Pariwisata FISIP UNEJ
2. Kusubag Akademik FISIP UNEJ

CAFTAR HADIR ALGAMA DI HOTEL
 DI GRAND BRONO HOTEL
 SUKARAJA

NO	NAMA	NIM	TANGGAL 10 MARET 2003																	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10								
1	PENNY BIMEAR SARUTRA	20-1030																		
2	PEMI CAHYONINGSYAS	20-2051																		
3	DIDY EKA WULAN	20-2010																		
4	TOFIR YUNANTO	20-1020																		
5	ENDANG MUSTIKOWATI	20-2052																		
6	DWI SULISTYANINGSIH	20-2022																		
7																				
8																				
9																				
10																				

Megetriah
 Grand Bromo
 KAHAM

UNIVERSITAS JEMBER
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 PROGRAM STUDI D-III PARAWISATA

DAFTAR HADIR MAGANG D-III PARAWISATA
 DI GRAND BRONO HOTEL
 SIKAPURA

NO	NAMA	NIM	TANGGAL.....BUZAN.....APRIL.....TAHUN 2003.....																															
			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	BENNY BINGAR SAPUTRA																																	
2	REMI CAHYONINGTYAS	00-2001																																
3	Dipri Eka Wulan	20-2010																																
4	TOEICE YUNANTO	20-1020																																
5	ENDANG MUSTIKAWATI	20-2050																																
6	DWI SULLISTYANINGSIH	20-2022																																
7																																		
8																																		
9																																		
10																																		

Mengetahui

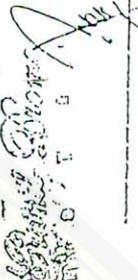
 Grand Brono
 SIKAPURA

UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI PSIKOLOGI

DAFTAR HADIR MASYARAKAT
- GRAND BRANO HOTEL
DI
SVIKAPURA

TANGGAL 01 BULAN Mei 2003

NO	NAMA	NIM
1	BENNY BINGAR SAPUTRA	
2	PENI CAHYONINGTYAS	20-2001
3	DIDIV EKA WULAN	20-2010
4	TOFIG. YUNANTO	20-1020
5	EMDANG MUSTIKOWATI	10 2050
6	DWI SULISTYAININGSIH	20-2022
7		
8		
9		
10		

Megasetiwi

KATIM

RAJARAN BROMO

Kamis 24 April 2003



Grand Bromo
H O T E L
BROMO - PROBOLINGGO

Nikmati Diskon Rp.130.000,
dari Rp.300.000,- ...

di HUT Grand Bromo Hotel ke-13
(Berlaku 25 April - 11 Mei 2003)

Khusus untuk warga ber-KTP Pasuruan, Probolinggo,
Lumajang, Jember, Banyuwangi, dan sekitarnya.
Bagi non warga diatas gunting iklan ini dan bawa
saat check in.

Dapatkan :
Kamar Deluxe
Makan pagi berdua
Check out sampai dengan 16.00 wib
Termasuk pajak dan layanan

Reservasi hubungi:
(031) 7329945-6 ext. 690, 691, 699
(0335) 581103-5

Grand Bromo
H O T E L

PAKET TABLE MANNER

Dengan nuansa pegunungan kami menawarkan "Tata Cara Bersantap" yang merupakan salah satu penunjang keberhasilan dan kesuksesan dalam pergaulan dan bisnis

Paket hanya:

Rp 45.000,- nett/orang

Anda akan mendapatkan:

- * Pengetahuan umum tentang hotel
- * Teori tata cara makan International
- * Cara membuat minuman
- * Demo melipat serbet makan
- * Makan siang serta praktek
- * Tata cara makan International
- * Certificate
- * Buku panduan

Pemesanan & Informasi hubungi :

Bpk. Agus F & B Dept.

Phone : (0335) 581104

Fax : (0335) 581142

Jl. Raya Bromo
Desa Sukapura, 67254 Probolinggo
East Java - Indonesia
Phone : 62 335 581103-5
Fax : 62 335 581142
E-Mail : grand_bromo@interwisata.com
www.interwisata.com/grand_bromo.html

Sales Office (Surabaya)
Phone : 62-31-7329945-6
Fax : 62-31-7325256




Grand Bromo
H O T E L

GRAND RAFTING

(1 Maret - 20 Desember 2003)

Hanya berlaku untuk Domestik & Pemegang Kim's

Hanya dengan :

Rp. 325.000/orang/malam

(Minimal 2 Peserta)

Termasuk :

- * Menginap di kamar Deluxe
- * Makan Pagi & Malam di Hotel
- * Makan Siang & Snack di Lokasi Rafting
- * Rafting di Sungai Pekalen
- * Pemandu Rafting
- * 21% Pajak & Pelayanan

FASILITAS HOTEL :

Kamar (air panas, TV), Ruang Pertemuan
Karaoke, Billiard, Tennis Lapangan, Lapangan Basket,
Kolam renang, Whirpool, Voli Pantai
& Taman bermain anak.

Pemesanan & Informasi :

Hubungi : Sales & Marketing Office

Phone : (031) 7329945-6 Psw. : 690, 691, 699

(0335) (581103-5)

Atau

Travel Agent Terdekat

Jl. Raya Bromo
Desa Sukapura, 67254 Probolinggo
East Java - Indonesia
Phone : 62 335 581103-5
Fax. : 62 335 581142
E-Mail : grand_bromo@interwisata.com
www.interwisata.com/grand_bromo.html

Sales Office (Surabaya)
Phone : 62-31-7329945-6
Fax. : 62-31-7325256

Grand Bromo
HOTEL

PAKET DISCOUNT Rp. 130.000,-
dari Rp. 300.000,- Nett.

HARGA PAKET
Rp. 170.000,- Nett/Malam
(Berlaku 24 April – 11 Mei 2003)

Termasuk:

- Akomodasi di kamar Deluxe
- Makan pagi berdua
- Late Check Out sampai Pk. 16.00 BBWI
- Pajak dan jasa layanan

Berlaku Untuk:

Warga Pasuruan, Probolinggo, Lumajang,
Jember, Banyuwangi dan sekitarnya.

Dengan menunjukkan KTP

Bagi non warga diatas

Gunting iklan di Radar Bromo

Tanggal 25 April, 2 & 9 Mei 2003

Dibawa pada saat Check In

Pemesanan & Informasi:

Grand Bromo Hotel

0335 581103-5

atau

Sales Office Surabaya

031 7329945-6 psw. 690 & 699

Jl. Raya Bromo
Desa Sukapura, 67254 Probolinggo
East Java - Indonesia
Phone : 62 335 581103-5
Fax. : 62 335 581142
E-Mail : grand_bromo@interwisata.com
www.interwisata.com/grand_bromo.html

Sales Office (Surabaya)
Phone : 62-31-7329945-6
Fax. : 62-31-7325256

PAKET LAYANG-LAYANG

HARGA PAKET

Rp. 295.000,- Nett/Kamar/Malam
(Berlaku 18 Mei – 31 Agustus)

Termasuk:

- AKomodasi di Kamar Deluxe
- Makan pagi 2 dewasa
- Makan pagi 2 anak
(dibawah 12 tahun)
- 2 buah kupon FB Outlet
- 2 buah layang-layang
- 2 buah gulung benang
- Late Check Out
sampai pukul 16.00 BBWI
(upon availability room)
- Pajak dan jasa layanan

Pemesanan & Informasi:

Sales Office

031 7329945-6 psw. 690 & 699

atau langsung ke:

Grand Bromo Hotel

0335 581103-5

Grand Bromo
HOTEL

MEETING PACKAGE

PACKAGE (Berlaku March - April 2003)

A. Rp. 200.000/Orang discount menjadi Rp.150000/Orang

Termasuk :

- * Penggunaan Ruang Pertemuan & Perlengkapannya.
- * 3X Makan (Pagi, Siang, Malam)
 - * 2X Rawat Keper
- * 21% Pajak & Pelayanan
- * Berlaku untuk minimal 20 Peserta

B. Rp. 180.000/Orang discount menjadi Rp.130000/Orang

Termasuk :

- * Penggunaan Ruang Pertemuan dan Perlengkapannya
- * 3X Makan (Pagi, Siang, Malam)
 - 21% Pajak & Pelayanan
- * Berlaku untuk minimal 20 Peserta

FASILITAS

- * Kamar (Air panas, TV), Ruang Pertemuan,
- * Billiard and Kano, Tennis Lapangan, Lapangan Basket,
- * Kolam renang, Whirpool, Voli Pantai,
- * Jogging Track, Taman bermain anak . .

* Penjualan dan Informasi :

* Hubungi : Sales & Marketing Office

* Phone : (031) 7329945-6 Psw : 690, 691, 699

* Atau

* Langsung ke Grand Bromo Hotel

* (0335) 581103-5

Jl. Raya Bromo
Desa Sukapura, 67251 Probolinggo
East Java - Indonesia
Phone : 62 335 581103-5
Fax. : 62 335 581142
E-Mail : grand_bromo@interwisata.com
www.interwisata.com/grand_bromo.html

Sales Office (Surabaya)
Phone : 62-31-7329945-6
Fax. : 62-31-7325256



Tengger Coffee Shop Info

Food Bazaar

Menyajikan hidangan-hidangan Lumpia, pisang goreng, bakso, martabak telur, spaghetti bolognese, Nasi goreng, Fresh juice, sate ayam lontong, harga mulai Rp 2.500 nett tersedia hanya di Tengger Coffee Shop
LIVE ENTERTEINMENT

Bakery corner

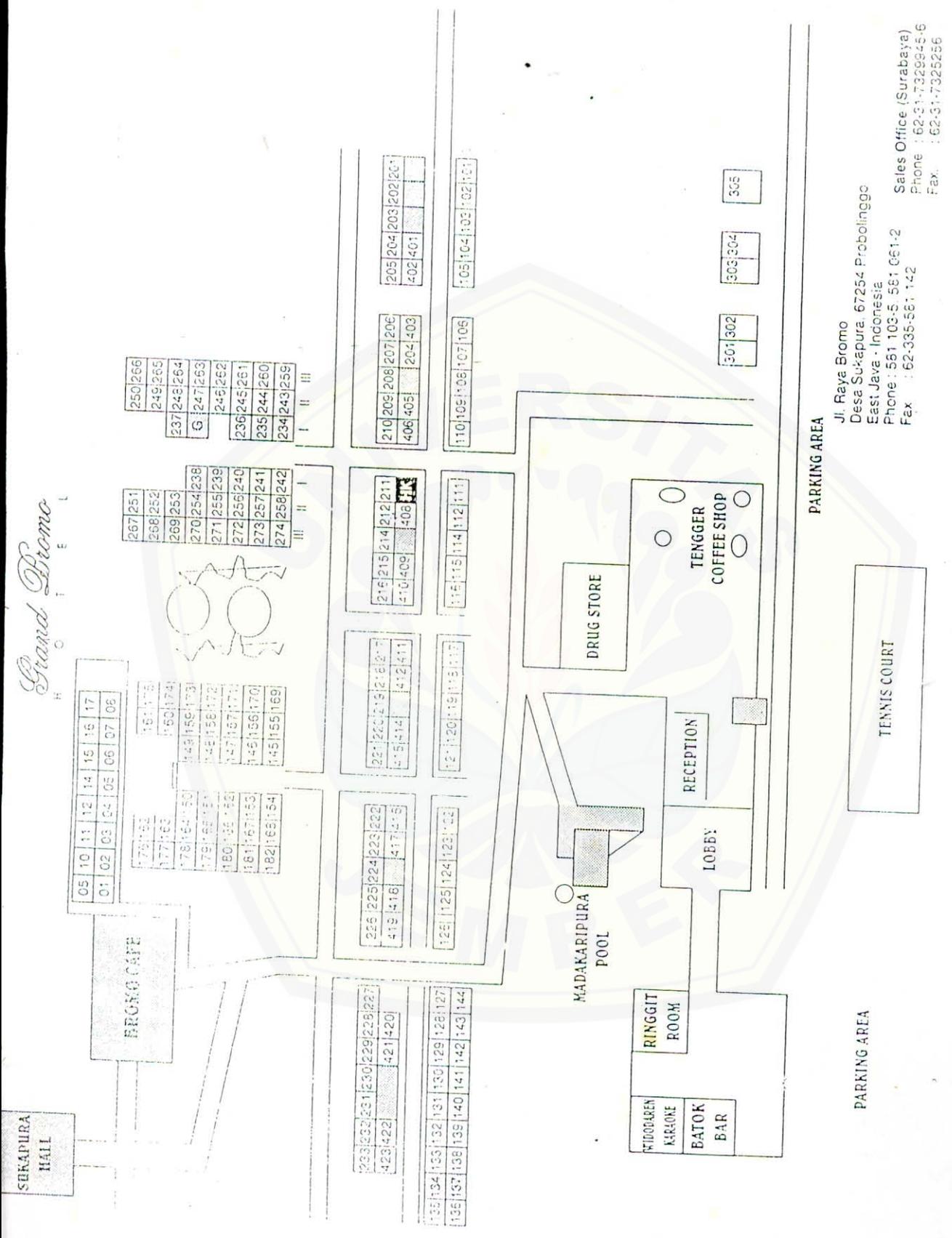
Temui sajian bakery Fresh from the oven Raisin bread, sate doughnut, sosis bread, chocolate bread dan masih banyak lagi harga mulai Rp 3.500 nett tersedia di Tengger Coffee Shop

Paket Liburan Paskah

Rp 295.000 nett

Menginap di kamar deluxe, makan pagi untuk 2 orang dewasa dan 2 orang anak Discount Rp 10.000 untuk makan malam, tersedia Kids Menu (spaghetti, mini burger, baso, dan mini hot dog) Ikuti lomba melukis dan mencari telur Paskah tanggal 20 April 2003 pukul 10.00 pagi di Tengger Coffee Shop dan dapatkan bingkisan menarik

Grand Bromo
HOTEL

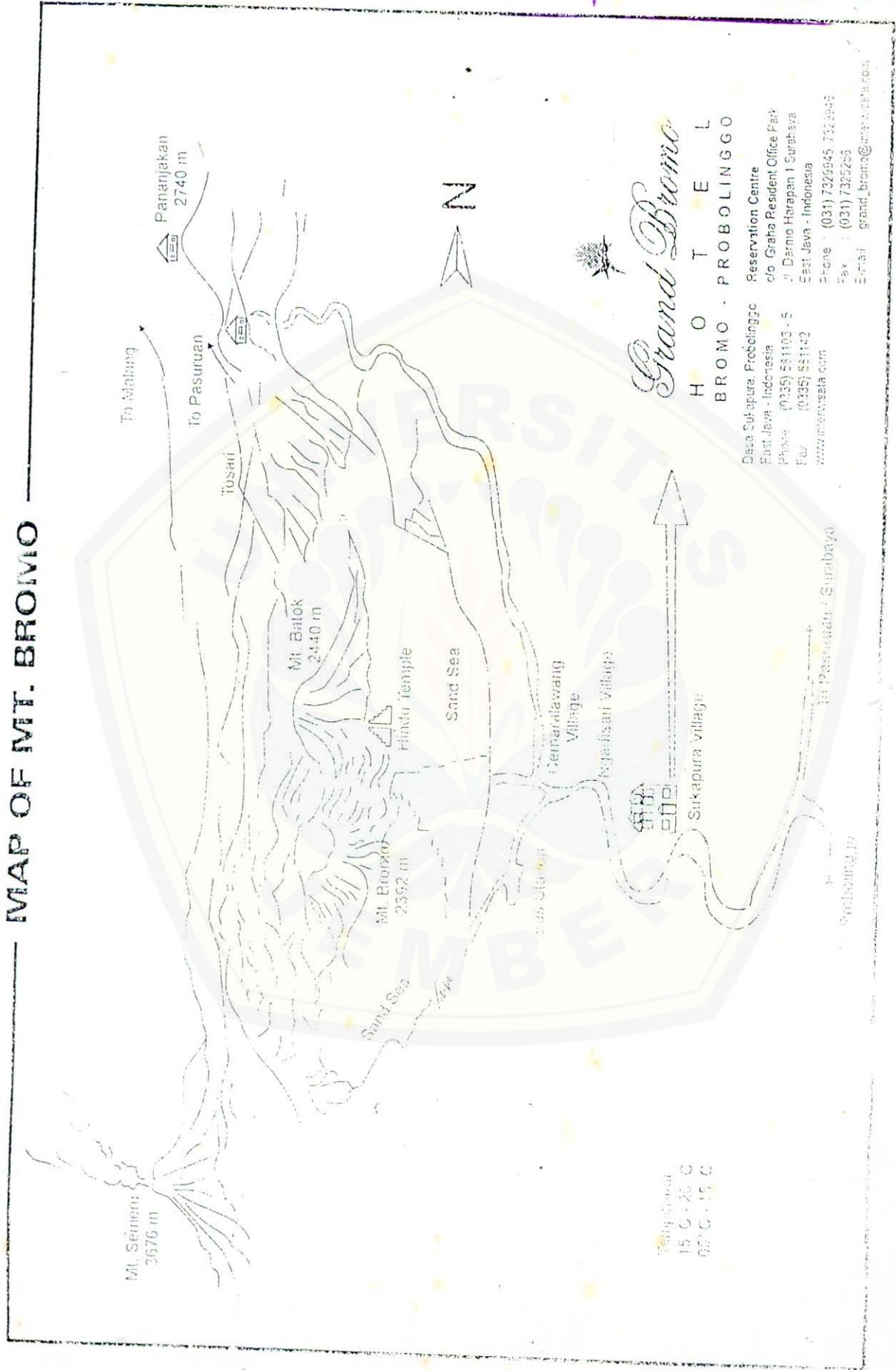


Jl. Raya Bromo
Desa Sukapura, 67254 Probolinggo
East Java - Indonesia
Phone : 561 103-5 561 061-2
Fax : 62-31-7329945-6

Sales Office (Surabaya)
Phone : 62-31-7329945-6
Fax : 62-31-7325256



MAP OF MT. BROMO



Grand Bromo
 H O T E L
 B R O M O - P R O B O L I N G G O

Desa Sukepura, Probolinggo
 East Java - Indonesia
 Phone : (0335) 531103 - 5
 Fax : (0335) 531142
 www.mtsemeru.com

Reservation Centre
 c/o Graha Resident Office Park
 Jl. Darmo Harapan 1 Surabaya
 East Java - Indonesia
 Phone : (031) 7325945 7325946
 Fax : (031) 7325255
 E-mail : grand_bromo@jember.sate.com

Temp. Gunung
 15 C - 25 C
 05 C - 15 C