

PERANAN FOODS AND BEVERAGES SERVICE PADA SEKSI  
RESTAURANT CENDRAWASIH DI HOTEL GRAHA CAKRA  
MALANG

LAPORAN HASIL PRAKTEK KERJA NYATA



Milik UPT Perpustakaan  
UNIVERSITAS JEMBER

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

Asal : Hadiah  
Pembelian  
Terima : Tgl. 05 MAR. 2003  
No. Induk

Klass

647  
Ned  
P

Oleh :

Etik Nurdiana

NIM : 990903102210

Dosen Pembimbing :

SIRAJUDIN SST. Par  
NIP.510132920

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

## MOTTO

“Saya tak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat secara kebetulan. Semua hasil temuan saya tidak terjadi secara kebetulan. Semua itu terjadi karena kerja keras”.

( **Thomas Alva Edison** )

“ Kita hidup sangat dekat bersama. Karena itu, tujuan utama kita dalam hidup ini adalah membantu orang lain. Dan jika Anda tak bisa membantu mereka , paling sedikit jangan menyakiti mereka “.

( **Dalai Lama** )

## PERSEMBAHAN

1. Mama, Ayah, Mama dan Papa yang sudah memberikan semangat, dorongan serta materiil, sehingga laporan akhir ini benar-benar selesai dengan baik.
2. Adik ( Irma ) dan Aa' ( Erwin ), terima kasih atas saran dan dukungannya ya ?
3. Sahabat sejawatku ( Onyk Tomoko ), terima kasih sudah menemani hari-hari suka dan dukaku serta juga persahabatan kita yang indah ini.
4. Teman – temanku lainnya yang tidak bisa aku sebutkan semuanya, jangan lupa kita pernah membuat suatu cerita yang indah.
5. Koko Kuok Liang , yang sudah memberikan sesuatu yang indah untukku.

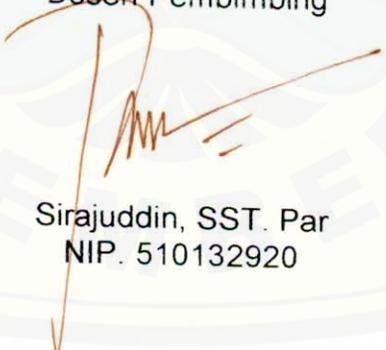
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI

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 : Etik Nurdiana  
NIM : 990903102210  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Diploma III Pariwisata  
Judul : Peranan Foods And Beverages Service Pada  
Seksi Restaurant Cendrawasih di Hotel Graha  
Cakra Malang

Jember, 22 Januari 2003  
Menyetujui,  
Dosen Pembimbing

  
Sirajuddin, SST. Par  
NIP. 510132920

**UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI**

**PENGESAHAN**

Telah Dipertahankan di hadapan sidang Panitia Penguji Laporan Hasil Praktek Kerja Nyata Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember :

Nama : Etik Nurdiana  
NIM : 990903102210  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Diploma III Pariwisata

**Peranan Foods And Beverages Service Pada Seksi Restaurant  
Cendrawasih di Hotel Graha Cakra Malang**

Hari : Jum'at  
Tanggal : 07 Februari 2003  
Jam : 18.00 WIB  
Bertempat : Di FISIP Universitas Jember  
Dan telah dinyatakan lulus.

**Panitia Penguji**

1. Drs. Sugeng Iswono , MSi ( Ketua ) : 1.....  
NIP. 131 415 664
2. Sirajuddin , SST . Par ( Sekretaris ) : 2.....  
NIP. 510 132 920
3. Drs. Rudy Eko Pramono , MSi ( Anggota ) : 3.....  
NIP. 131 782 188

Mengesahkan,  
Universitas Jember  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Dekan,

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

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas segala Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dalam rangka memenuhi tugas untuk memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata Pada Program Studi Diploma III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa laporan ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara moril maupun materil. Terima kasih yang tidak terhingga penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Drs. H. Moch Toerki, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.
2. Bapak Drs. Rudy Eko Pramono, MSi, Selaku Ketua Program Diploma III Pariwisata Universitas Jember.
3. Bapak Sirajuddin, SST Par, Selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan masukan dan saran dalam penyusunan laporan akhir ini.
4. Bapak Drs. I Ketut Mastika, selaku Dosen Wali yang telah memberikan bimbingan selama menempuh studi.
5. Ibu Linda dan Ibu Hariyanto, selaku General Manager dan Ass General Manager Hotel Graha Cakra Malang.
6. Bapak Agoes Basuki, Kepala Personalia Hotel Graha Cakra Malang, terima kasih karena telah memberikan kesempatan magang kepada penulis.
7. Ibu Maria, selaku Head Waiter Hotel Graha Cakra Malang.
8. Seluruh staff Hotel Graha Cakra Malang, terima kasih atas segala bantuan dan kerjasamanya.
9. Segenap Dosen dan Karyawan Program Studi Diploma III Pariwisata Universitas Jember.

10. Semua rekan-rekan Diploma III Pariwisata khususnya angkatan 1999 Universitas Jember yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas semua kenangan yang pernah kita lalui.

Didalam penulisan laporan akhir ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan didalam penyusunan laporan. Untuk itu kritik dan saran terhadap laporan ini tetap penulis harapkan dari semua pihak sebagai bahan perbaikan dan penyempurnaan laporan akhir ini.

Jember, Januari 2003

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN MOTTO .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
<b>I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Program Praktek Kerja .....	4
1.2.1 Tujuan Praktek Praktek Kerja .....	4
1.2.2 Manfaat Praktek Praktek Kerja .....	4
<b>II. GAMBARAN UMUM LOKASI PRAKTEK KERJA .....</b>	<b>5</b>
2.1 Gambaran Umum Hotel .....	5
2.1.1 Pengertian Hotel .....	5
2.1.2 Klasifikasi Hotel .....	6
2.2 Sejarah Hotel Graha Cakra Malang .....	9
2.3 Lokasi Hotel .....	9
2.4 Fasilitas-Fasilitas Hotel atau Perusahaan .....	10
2.4.1 Room .....	10
2.4.2 Restaurant .....	11
2.4.3 Chandra Kirana Hall .....	13
2.4.4 Fasilitas-Fasilitas Lainnya .....	14

2.5	Visi dan Misi Hotel Graha Cakra Malang .....	14
2.5.1	Visi Hotel Graha Cakra Malang .....	14
2.5.2	Misi Hotel Graha Cakra Malang .....	16
2.6	Struktur Organisasi Hotel Graha Cakra Malang .....	18
2.7	Struktur Organisasi Restaurant Cendrawasih di Hotel Graha Cakra Malang .....	19
2.7.1	Job Description pada Restaurant Cendrawasih di Hotel Graha Cakra Malang .....	19
2.8	Penggolongan Personalia Hotel .....	21
2.8.1	Karyawan .....	21
2.8.2	Sistem Pengupahan .....	23
2.8.3	Jam kerja .....	23
<b>III</b>	<b>PELAKSANAAN KEGIATAN PRAKTEK KERJA</b> .....	<b>25</b>
3.1	Deskripsi Praktek Praktek kerja .....	25
3.2	Implikasi kebijakan dan Penilaian Terhadap Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja .....	27
3.2.1	Foods and Beverage Service .....	27
3.2.2	Peranan Foods and Beverage Service pada Seksi Restaurant Cendrawasih di Hotel Graha Cakra Malang .....	37
3.2.3	Sistem Pengkajian Makanan dan Minuman Ala American Service pada Restaurant Cendrawasih di Hotel Graha Cakra Malang .....	39
3.3.3	Analisis SWOT .....	40
<b>IV</b>	<b>PENUTUP</b> .....	<b>43</b>
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>45</b>
	<b>LAMPIRAN</b>	

DAFTAR GAMBAR

Gambar I Struktur Organisasi Hotel Graha Cakra Malang.

Gambar II Struktur Organisasi pada Restaurant Cendrawasih di Hotel  
Graha Cakra Malang .



DAFTAR TABEL

- Tabel I    Distribusi Jabatan Dan Tingkat Pendidikan Foods and Beverages Service Department Di Hotel Graha Cakra Malang.
- Tabel II   Analisis SWOT Terhadap Restaurant Cendrawasih Di Hotel Graha Cakra Malang



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Surat Tugas Magang Di Hotel Graha Cakra Malang.
2. Lampiran Brosur Hotel Graha Cakra Malang.
3. Lampiran Nilai Magang Di Hotel Graha Cakra Malang.
4. Lampiran Sertifikat Magang Di Hotel Graha Cakra Malang.
5. Lampiran Daftar Menu Makanan Dan Minuman Di Hotel Graha Cakra Malang.



## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara di Asia yang pariwisatanya sudah cukup di kenal dunia. Sebagai negara yang sedang berkembang, Indonesia memiliki banyak sumber daya yang dapat di manfaatkan untuk membentuk suatu kondisi masyarakat yang adil dan makmur. Di Indonesia peran pariwisata dari tahun ke tahun semakin penting. Hal ini dapat di lihat dari program yang di canangkan oleh pemerintah di dalam perencanaan dan pengembangan pariwisata. Bahkan pariwisata pada akhir Pelita VII di proyeksikan sebagai penghasil devisa terbesar menggantikan peran gas dan minyak bumi, terlebih lagi pada saat kondisi Indonesia yang menghadapi krisis multi dimensi dewasa ini. Beberapa target di dalam perencanaan dan pengembangan pariwisata masih perlu mendapat perhatian khusus. Namun secara umum sektor pariwisata tetap merupakan sektor unggulan untuk menyerap devisa negara dan lapangan kerja produktif.

Kota Malang berdiri pada tanggal 1 April 1914. Seperti halnya kota lain di Indonesia, kota Malang pada umumnya baru tumbuh dan berkembang setelah hadirnya pemerintahan Kolonial Belanda. Kota Malang merupakan kota yang berudara dingin dan sejuk juga bunga yang selalu mekar dengan indahny serta hasil buah tropis yang berbuah sepanjang musim. Kota Malang memiliki luas 11.005 Ha ini terbagi dalam wilayah kecamatan, terdiri dari 10 desa dan 47 kelurahan. Kota Malang terletak diantara pegunungan yang berpemandangan indah dan menarik di Jawa Timur dan berada pada ketinggian 440-667 m diatas permukaan laut dan bersuhu rata-rata 23,9 derajat celcius. Kota Malang merupakan salah satu daerah yang memiliki potensi dalam penyelenggaraan kepariwisataan Karena itu pemerintah daerah Kota Malang mempunyai cita-cita untuk menjadikan kota Malang



sebagai Kota Pendidikan, Kota Industri dan Kota Pariwisata yang telah dikenal dengan semboyan " TRI BINA CITA KOTA MALANG ". Dalam rangka untuk mewujudkan salah satu cita-citanya yaitu sebagai Kota Pariwisata maka kebijaksanaan pengembangan kepariwisataan diarahkan pada urusan obyek wisata.

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan yang disediakan untuk orang yang membutuhkan pelayanan penginapan. Disamping itu fasilitas yang bisa didapatkan dari sebuah akomodasi yaitu berbagai jenis makanan dan minuman serta hiburan ( *entertainment* ), olah raga, dan fasilitas lainnya yang dikelola secara komersial. Di suatu hotel terdapat beberapa department, salah satunya yaitu *Foods and Beverages Department* yang bertanggung jawab dalam menangani masalah makanan dan minuman, khususnya dalam memproduksi dan menyajikannya.

*Foods and Beverages Department* merupakan division dalam sebuah hotel yang memegang peranan penting sebagai penghasil pemasukan penjualan terbesar kedua setelah penjualan kamar. Pendapatan tersebut dihasilkan dari penjualan fasilitas jasa penyediaan makanan dan minuman yang berorientasi pada pelaksanaan, penyediaan, pengioahan, penyajian dan penjualan makanan serta minuman itu sendiri. Penyediaan fasilitas-fasilitas tersebut merupakan suatu kebutuhan dan keharusan agar para tamu dapat tinggal lebih lama dan suatu saat nanti akan datang kembali serta diharapkan mereka dapat membantu untuk menambah jumlah pelanggan dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan para karyawan.

Peningkatan pendapatan *Foods and Beverages Department* serta untuk meningkatkan penjualan salah satu cara yang bisa ditempuh yaitu dengan meningkatkan mutu pelayanan dan penyajian yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap pembentukan image hotel tersebut. Hal ini akan terbentuk apabila didalam operasional *Foods and Beverages Department*

sebagai Kota Pendidikan, Kota Industri dan Kota Pariwisata yang telah dikenal dengan semboyan " TRI BINA CITA KOTA MALANG ". Dalam rangka untuk mewujudkan salah satu cita-citanya yaitu sebagai Kota Pariwisata maka kebijaksanaan pengembangan kepariwisataan diarahkan pada urusan obyek wisata.

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan yang disediakan untuk orang yang membutuhkan pelayanan penginapan. Disamping itu fasilitas yang bisa didapatkan dari sebuah akomodasi yaitu berbagai jenis makanan dan minuman serta hiburan ( *entertainment* ), olah raga, dan fasilitas lainnya yang dikelola secara komersial. Di suatu hotel terdapat beberapa department, salah satunya yaitu *Foods and Beverages Department* yang bertanggung jawab dalam menangani masalah makanan dan minuman, khususnya dalam memproduksi dan menyajikannya.

*Foods and Beverages Department* merupakan division dalam sebuah hotel yang memegang peranan penting sebagai penghasil pemasukan penjualan terbesar kedua setelah penjualan kamar. Pendapatan tersebut dihasilkan dari penjualan fasilitas jasa penyediaan makanan dan minuman yang berorientasi pada pelaksanaan, penyediaan, pengolahan, penyajian dan penjualan makanan serta minuman itu sendiri. Penyediaan fasilitas-fasilitas tersebut merupakan suatu kebutuhan dan keharusan agar para tamu dapat tinggal lebih lama dan suatu saat nanti akan datang kembali serta diharapkan mereka dapat membantu untuk menambah jumlah pelanggan dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan para karyawan.

Peningkatan pendapatan *Foods and Beverages Department* serta untuk meningkatkan penjualan salah satu cara yang bisa ditempuh yaitu dengan meningkatkan mutu pelayanan dan penyajian yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap pembentukan image hotel tersebut. Hal ini akan terbentuk apabila didaiaam operasional *Foods and Beverages Department*

yang meliputi dua hal pokok yaitu *Foods and Beverages Service* dan *Foods and Beverages Product* dapat bekerja sama secara harmonis, serasi dan selaras. Bentuk implementasi atau pelaksanaan *service* dan *banquet*. Dari kelima jenis usaha ini merupakan sumber pendapatan utama *Foods and Beverages Department* yang fungsi dari jenis usaha tersebut yaitu:

1. Menjual makanan dan minuman yang telah ditentukan jenisnya oleh department yang bersangkutan.
2. Memberikan pelayanan terhadap tamu atau pelanggan, sehingga tamu akan merasa puas dan diharapkan suatu saat akan kembali lagi. Hal ini menyangkut mutu pelayanan makanan dan minuman, sikap ramah-tamah para karyawan, dekorasi ruangan atau tata letak ruang (*lay out*), peralatan yang bersih dan higienis serta terjaga sanitasinya dan suasana yang mendukung pelayanan maksimal terhadap tamu.
3. Menambah keuntungan yang sebesar-besarnya sehingga akan berdampak terhadap *income Foods and Beverages Department*.
4. Mempertahankan kesinambungan usaha bagi operasional *Foods and Beverages Department*.

Keseluruhan dari proses diatas membutuhkan suatu kinerja ( kerja sama ) yang baik dan didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya. Pencapaian tujuan akan lebih efisien dan ekonomis apabila semua seksi di department ini bekerja sama secara harmonis, saling membantu dan tidak saling menjatuhkan satu sama lainnya. Kerja sama yang baik antar seksi di *Foods and Beverages Department* akan menunjang terlaksananya kinerja dan operasional secara lancar yang pada akhirnya akan berdampak pada tujuan *Department* ini yaitu mencapai tingkat kepuasan pelanggan.

*Foods and Beverages Department* merupakan salah satu *Department* yang memiliki peranan penting sebagai pendapatan terbesar kedua setelah

penjualan kamar. Pelaksanaan kinerja *Department* ini tergantung kepada karyawannya yang salah satu komponen esensial dalam melaksanakan tugas-tugasnya untuk mencapai tujuan organisasi. Dari itulah, maka penulis tertarik untuk mengangkat suatu judul tentang “ **PERANAN FOODS AND BEVERAGES SERVICE PADA SEKSI RESTAURANT CENDRAWASIH DI HOTEL GRAHA CAKRA MALANG**”.

## 1.2. Tujuan dan Manfaat Program Praktek Kerja.

### 1.2.1. Tujuan Program Praktek Kerja.

Tujuan yang ingin di capai dalam program praktek kuliah kerja ini adalah:

Ingin mengetahui Peranan *Foods and Beverages Service* pada Seksi *Restaurant* Cendrawasih di Hotel Graha Cakra Malang.

### 1.2.2. Manfaat Program Praktek Kerja.

- a) Dapat menambah pengetahuan dan pengalaman selama program praktek kuliah kerja serta mendisiplinkan diri pada lingkungan kerja.
- b) Dapat membandingkan antara teori yang diperoleh dalam perkuliahan dengan tempat praktek kerja khususnya di *Foods and Beverages Department*.
- c) Dapat mengetahui secara langsung suasana kerja yang sesungguhnya.

## II. GAMBARAN UMUM LOKASI PRAKTEK KERJA

### 2.1. Gambaran Umum Hotel

#### 2.1.1. Pengertian Hotel

Industri perhotelan merupakan suatu badan usaha yang bergerak di bidang jasa akomodasi. Biasanya pada industri ini di lengkapi dengan penjualan makanan dan minuman. Industri perhotelan juga merupakan salah satu komponen yang penting dalam sektor pariwisata. Maka dari itu seiring 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) Hotel merupakan suatu badan usaha yang bergerak di bidang jasa dan di kelola secara komersial, dimana tamu mendapat jasa akomodasi, makan dan minum serta fasilitas lainnya ( Agustinus Dharsono, 1991 : 1 ).
- (b) Hotel adalah sebagian jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum dan di kelola secara komersial ( Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi No. KM. 37/ PW. 304/ MPPT 86 tertanggal 07 Juni 1996 ).
- (c) Hotel adalah sebagian bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan sebagai berikut :



Pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas perabotan dan menikmati hiasan di dalamnya.

Dari beberapa pengertian di atas 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 di kelola secara komersial dan bertujuan untuk mendapatkan keuntungan.

## 2.1.2. Klasifikasi Hotel.

Hotel sebagai tempat akomodasi dapat diklasifikasikan menjadi beberapa bentuk, yaitu :

### A. Menurut Besar Kecilnya Hotel.

- a. Hotel Kecil ( *small hotel* ) yaitu hotel yang mempunyai kamar kurang dari 50 kamar.
- b. Hotel Sedang ( *medium hotel* ) yaitu hotel yang mempunyai kamar antara 50 sampai dengan 200 kamar.
- c. Hotel Besar ( *large hotel* ) yaitu hotel yang mempunyai kamar lebih dari 200 kamar.

### B. Kiasifikasi menurut jenis tamu

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

## C. Klasifikasi berdasarkan lama tamu menginap

### 1. Transiet 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 1 bulan, dan harus menandatangani surat perjanjian sewa mengenai syarat-syarat pembayaran secara terperinci tentang kewajiban-kewajiban dan tanggung jawab di antara 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 semalam.

## 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 di maksud dengan *Plan System* adalah sistem pemberian tarif harga kamar dengan atau makan dalam satu tarif tertentu yang dapat dibedakan ke dalam beberapa 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 ( AM )*

Tarif termasuk sewa kamar dan tiga kali makan yaitu makan pagi, makan siang dan makan 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*, yaitu tarif yang dikenakan sudah termasuk harga dua kali makan.
- c. *Continental Plan* adalah tarif harga kamar termasuk biaya continental breakfast yang biasanya terdiri dari : kue, kopi dan jus.
- d. *Bermuda Plan* adalah gabungan antara harga kamar dan makan pagi lengkap dengan satu tarif

## F. Klasifikasi Berdasarkan Lokasi

1. *City Hotel* adalah hotel yang terletak di tengah kota dan biasanya berada di Central Business.
2. *Resort Hotel* adalah hotel yang terletak di daerah-daerah wisata, misalnya hotel di tepi pantai, danau, pegunungan dan lain-lain.
3. *Higway 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 di lakukan.

## G. Klasifikasi Berdasarkan Lama Periode Operasi

1. *Seasonal Hotel* adalah hotel-hotel pada waktu tertentu, misalnya musim panas, musim dingin, liburan dan lain-lain.
2. *Year Tound Operating Hotel* adalah hotel yang di buka atau beroperasi serpanjang tahun.

## 2.2. Sejarah Hotel Graha Cakra Malang ( HGCM )

Pada pertengahan Tahun tiga puluhan di kota Malang berdiri sebuah bangunan yang besar di mana sebelum Tahun 1945 bangunan tersebut biasanya di gunakan sebagai tempat berkumpulnya orang-orang Belanda, setelah kemerdekaan Republik Indonesia pada Tahun 1964. Pada Tahun 1993, bangunan tersebut di perbaharui kembali dan di pindah bentuk bangunannya dan selesai pada Tahun 1994. Pada Tahun 1995 berdirilah sebuah bangunan hotel yang sangat indah dan di beri nama "*Malang lin* ", dan soft opening hotel tersebut resmi pada Tanggal 21 Januari 1995.

Setelah beroperasi kurang lebih selama satu tahun, timbul masalah dengan nama hotel tersebut, karena sesuai instruksi dari Menteri Penerangan serta Menteri Pendidikan dan Kebudayaan mengenai nama-nama perusahaan, badan-badan swasta dan hotel yang masih menggunakan bahasa asing di haruskan untuk mengubah namanya kedalam bahasa Indonesia yang baik dan benar sesuai dengan ejaan yang berlaku, sehingga pada awal Tahun 1996, Malang lin menyesuaikan namanya menjadi " Hotel Graha Cakra ".

## 2.3. Lokasi Hotel

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

Hotel Graha Cakra Malang dapat diklasifikasikan berdasarkan :

### a. Jumlah kamar

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

b. Jenis tamu yang menginap

Berdasarkan lokasinya yang terletak di kota Malang, sebagian besar dari tamu yang menginap merupakan tamu yang melakukan bisnis serta tamu yang bekerja di perusahaan-perusahaan di Malang dan kebanyakan berasal dari luar negeri atau disebut dengan wisatawan mancanegara.

c. Lama tamu menginap

Hotel Graha Cakra Malang menerima tamu yang menginap harian di samping tamu yang menginap dalam waktu lama.

d. Berdasarkan lokasi hotel

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

#### 2.4. Fasilitas-fasilitas Hotel atau Perusahaan

Didalam pemilahan kategori sebuah hotel, harus di perhatikan juga tentang fasilitas-fasilitas yang ada di dalamnya. Sehingga dapat dengan mudah mengkategorikan jenis hotel berbintang ataupun hotel melati. Untuk jenis hotel berbintang, masih ada fasilitas-fasilitas tertentu yang akan menjadi bahan pertimbangan untuk menentukan jenis hotel tersebut kedalam bintang 1, 2, 3 dan seterusnya. Dalam kaitannya dengan pernyataan di atas, dapat di jelaskan bahwa jenis hotel dari Hotel Graha Cakra Malang yaitu Hotel Bintang 3, yang memiliki fasilitas sebagai berikut :

##### 2.4.1 Room

Hotel Graha Cakra Malang memiliki 52 buah kamar, di mana 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. *Shower Curtain*.
  4. *Bath tub*.
  5. *Toilet bowl* dengan bentuk angsa *trine*.
  6. *Towels*, antara lain : *Bath towel, Hand towel, Face towel* dan *Bath mat*.

#### **2.4.2 Restaurant.**

##### **A. Definisi *Restaurant*.**

Istilah *Restaurant* pertama kali diperkenalkan di Paris pada Tahun 1968, yang berasal dari kata *Restourer* yang artinya mengembalikan, yang maksudnya dalam menempuh perjalanan akan 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 *restaurant*.

Berikut ini akan dijelaskan mengenai beberapa pengertian restaurant yaitu :

- a) *Restaurant* adalah usaha komersial yang ruang lingkup kegiatannya menyediakan makanan dan minuman untuk umum di tempat usahanya (Peraturan Pemerintah No. 24 / 1979 ).
- b) *Restaurant* adalah tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersial yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada tamu berupa makanan dan minuman ( Marsum W A , 1993 : 7 ).

Dari definisi diatas, maka yang di kelola secara komersial dan ditujukan untuk umum.

## B. Jenis-jenis *Restaurant*

### 1) *Main Dining Room*

Ruang makan utama yang menyediakan menu-menu yang mewah dan biasanya makanan yang dihidangkan adalah makanan Perancis atau makanan Internasional. Harganya agak mahal dan dalam penyajiannya di lengkapi dengan peralatan yang bermutu tinggi dalam suasana yang serba mewah dengan jenis pelayanan yang berkelas satu.

### 2) *Coffe Shop*

*Restaurant* yang diperuntukkan bagi tamu yang tidak mementingkan mutu pelayanan, tata ruang dan hidangan yang bermutu dan mahal. Ciri-ciri utama dari *coffe shop* adalah cepat pelayanan dan buka 24 jam.

### 3) *Speciality Restaurant*

*Restaurant* 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 di *restaurant* tersebut, seperti yang telah dikemukakan oleh

Endar Sugiarto dan Sri Sulantiningrum mengenai tata cara pelayanan di restaurant dapat dibedakan menjadi empat yaitu :

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

Didalam kegiatan di *Restaurant Graha Cakra* ini memiliki nama berbeda dengan menyesuaikan tempat ketika berlangsungnya kegiatan di *restaurant* tersebut. Adapun nama dan kegiatan di *Restaurant Graha Cakra Malang* ini antara lain :

1. *Cendrawasih Restaurant*

*Cendrawasih restaurant* menyediakan berbagai macam masakan seperti : Indonesia, China dan Eropa, serta melayani *breakfast, lunch dan dinner.*

2. *Dim Sum Restaurant*

*Restaurant* yang buka hanya pada hari minggu dan hari libur Nasional, yang menyajikan berbagai makanan pagi bernuansa China yang buka mulai pukul 07.0 sampai dengan pukul 14.00

### **2.4.3 Chandra Kirana Hall**

Chandra 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 *convensation Hall, Sound System, Microphone, Overhead Projektor, Screen, White Boad, easer, Board Marker dan Stationery.*

#### **2.4.4 Fasilitas-fasilitas lainnya.**

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

1. *Swimming Pool*
2. *Lound and Dry Cleanning*
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*

#### **2.5 Visi dan Misi Hotel Graha Cakra Malang (HGCM)**

##### **2.5.1 Visi Hotel Graha Cakra Malang (HGCM)**

Menurut Abdul Gani yang dikutip oleh 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 yang dikutip oleh Endar Sugiarto 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.

Adapun visi dari *Foods and Beverages Department* di Hotel Graha Cakra Malang yaitu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya sesuai dengan standarisasi perusahaan sebagai suatu tuntutan yang harus diberikan kepada tamu (*guest*) atau pelanggan (*customer*) guna mencapai tingkat kepuasan seoptimal mungkin.

Visi tersebut akan berjalan sesuai dengan ketentuan perusahaan khususnya di *Foods and Beverages Department*, apabila didukung oleh berbagai faktor penunjang antara lain :

1. SDM yang berkualitas terutama didalam memberikan pelayanan yang baik terhadap tamu dan atau pelanggan.
2. Peralatan yang digunakan harus sesuai dengan ketentuan *cutleries* hotel berbintang, apabila suatu *cutleries* atau perlengkapan yang digunakan dalam operasional kerja *Foods and Beverages Department* khususnya dalam suatu restoran tersebut baik maka akan menunjang operasional dan pencapaian kelancaran yang pada akhirnya akan berdampak terhadap tingkat kepuasan pelanggan.
3. Peningkatan *Prevenue*.  
Prevenue akan dapat tercapai apabila ada kerja sama (*team work*) yang baik, selaras, serasi dan harmonis serta kebersamaan (*cooperation*) seluruh unsur terkait antara SDM dibidang *service product* dan *service selling*, sebab keduanya memiliki kaitan yang erat dan tidak boleh berdiri sendiri, saling membutuhkan dan harus saling melengkapi satu sama lain untuk mencapai tingkat *prevenue* yang diinginkan perusahaan.
4. Sarana *entertainment* yang berupa penyediaan *electone* merupakan faktor pendukung sebagai penambah dan pelengkap kualitas dan kuantitas pelayanan guna peningkatan kepuasan konsumen.
5. Administrator yang professional dalam menjalankan administrasi perusahaan dan dalam rangka menggerakkan karyawan lain menuju kedisiplinan kerja.

### 2.5.2 Misi Hotel Graha Cakra Malang (HGCM)

Menurut Mutis yang dikutip oleh Endar Sugiarto, Misi adalah perwujudan dasar para pembuat keputusan perusahaan mencerminkan konsep diri perusahaan serta menunjukkan bidang-bidang produk, pasar dan teknologi yang ditekankan perusahaan di mana hal ini mencerminkan nilai-nilai dan berbagai prioritas diri para pembuat keputusan, selanjutnya setelah misi dasar ditetapkan pula.

Jadi dapat disimpulkan bahwa Misi adalah : cara pencapaian dari Visi Sedangkan jika dikaitkan dengan misi yang diemban oleh *Foods and Beverages* Hotel Graha Cakra Malang antara lain bagaimana karyawan yang terlibat didalam pelaksanaan kerja *Foods and Beverages Department* 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 kepuasan yang ternilai bagi para pengusaha jasa. Misi tersebut akan berjalan serasi dan seimbang apabila didukung oleh faktor-faktor penunjang antara lain :

#### 1. Kualitas Produk (*Product Quality*)

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

#### 2. Inovasi Produk (*Product Inovation*)

Inovasi Produk berkaitan dengan inovasi 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.

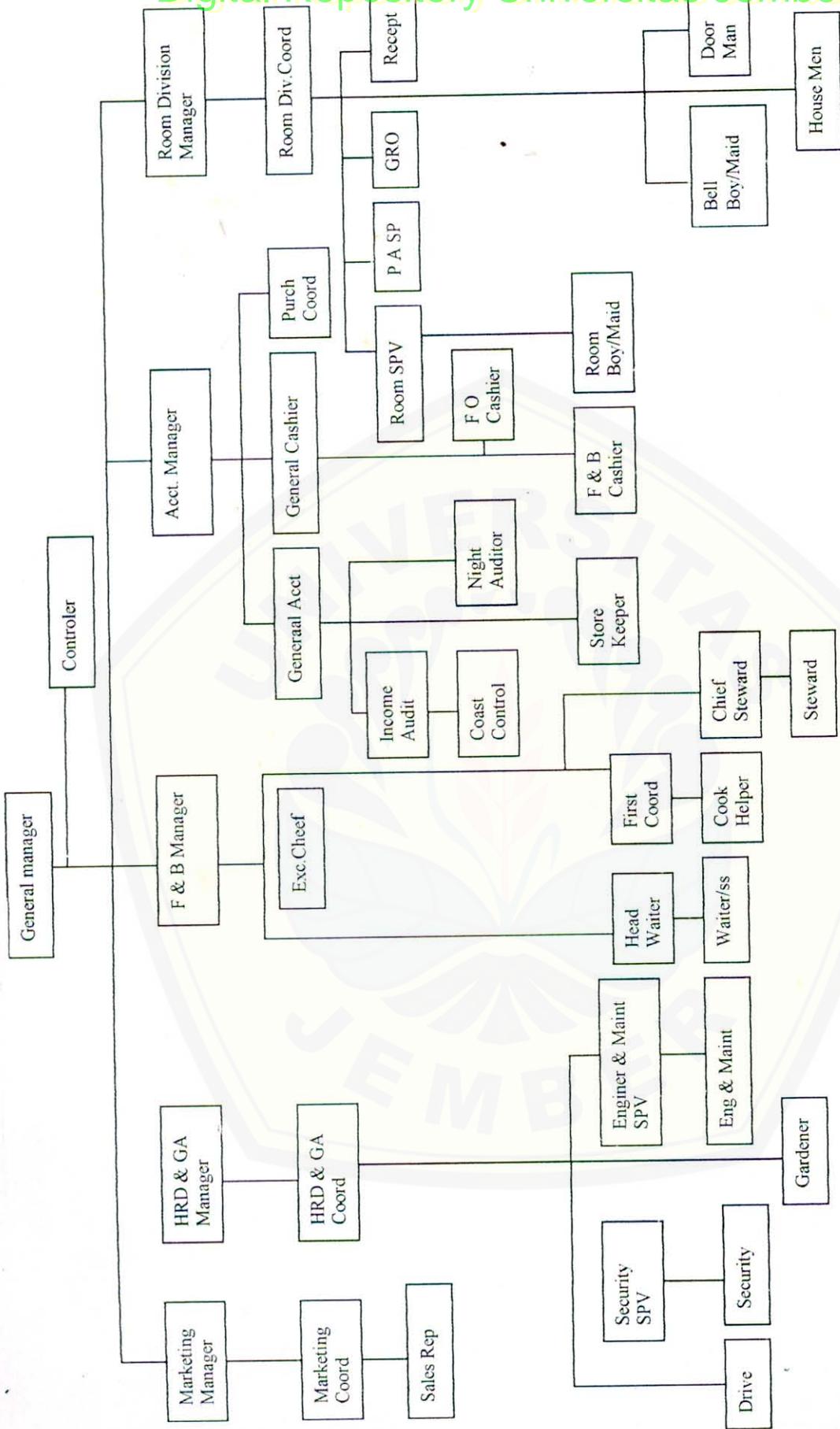
3. Segmentasi Pasar (*Marker Segment*)

Para pegawai atau *Waitter/ss*, diharuskan sangat mengerti apa-apa yang diinginkan oleh 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 (*Lay Out* ).

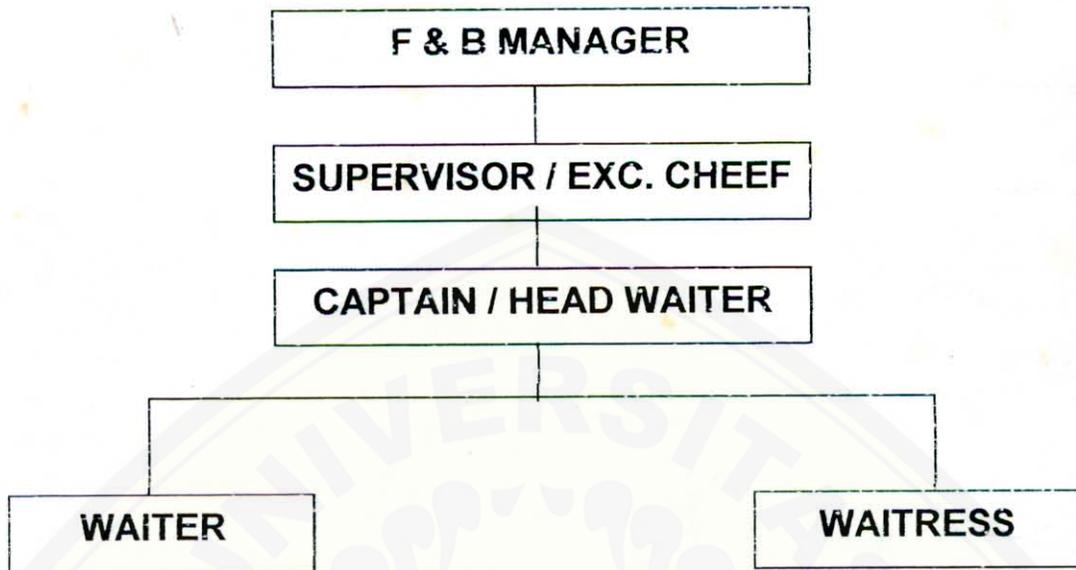
Design dan tata letak ruang sangat memerlukan perhatian khusus, karena hal ini menyangkut cita rasa para tamu akan keindahan, kerapian dan kebersihan tempat mereka melakukan aktifitas yang berhubungan dengan selera makan. Karena dengan keserasian dan kebersihan tersebut akan menambah kenyamanan mereka bersantap.

2.6 Struktur Organisasi Hotel Graha Cakra Malang



Sumber data : Hotel Graha Cakra, 2001

## 2.7 Struktur Organisasi pada Restaurant Cendrawasih di Hotel Graha Cakra Malang



Sumber Data: Hotel Graha Cakra Malang, 2001

### 2.7.1 *Job Discription* pada Restaurant Cendrawasih di Hotel Graha Cakra Malang.

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

Adapun *Job Discription* yang ada di *Restaurant Cendrawasih* Hotel Graha Cakra antara lain :

a. *Foods and Beverages (F & B) Manager* bertugas :

1. Bertanggung jawab atas operasional di *Foods and Beverages Department*.
2. Mengkoordinasikan segala pelayanan makanan dan minuman
3. Menerima laporan penjualan makanan dan minuman dari *Supervisor / Exc. Chief*.

4. Mengawasi pelaksanaan pelayanan pada *restaurant*, *room service* dan *banquet*.
5. Membuat laporan penjualan makanan dan minuman, yang diserahkan kepada *General Manager*.

b. *Supervisor / Exc. Cheef* bertugas ;

1. Membantu *Foods and Beverages Manager* dalam melaksanakan tugasnya
2. Bertanggung jawab atas operasional di *restaurant*.
3. Membuat laporan penjualan makanan dan minuman untuk diserahkan ke *Foods and Beverages Manager*

c. *Captain / Head Waiter* bertugas :

1. Membantu *Supervisor/ Exc. Cheef* atas operasional yang ada di *restaurant*.
2. Sebagai penyambut tamu (*Greeter*)
3. Bertanggung jawab atas persiapan *restaurant (preparation)*

d. *Waiter/ss*, bertugas :

1. Bertanggung jawab atas kebersihan di area *restaurant*.
2. Menangani tamu yang akan datang ke *restaurant* mulai tamu duduk, memesan makanan dan minuman, sampai dengan tamu meninggalkan *restaurant*.
3. Selama jam kerja belum berakhir dilarang meninggalkan *restaurant*.

## 2.8 Penggolongan Personalia Hotel.

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

### 2.8.1 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 berkualitas dan mempunyai prospek yang baik. Hotel Graha Cakra memiliki 60 orang karyawan tetap dan 10 karyawan harian dimana bagi calon karyawan sebelum diangkat menjadi karyawan tetap, haruslah melewati masa percobaan selama tiga bulan (*Job Training*). Hal ini dilakukan agar dapat dilihat kualitas dari calon karyawan tersebut dan juga 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 *Restaurant*

Pada *Foods and Beverages Service* mempunyai 11 orang karyawan, berikut ini adalah tabel berdasarkan tingkat pendidikan karyawan *restaurant*:

**Tabel. I DISTRIBUSI JABATAN DAN TINGKAT PENDIDIKAN FOODS AND BEVERAGES SERVICE DEPARTMENT DI HOTEL GRAHA CAKRA MALANG.**

NO	JABATAN	JUMLAH (ORANG)	PENDIDIKAN
1	<i>F &amp; B Manager</i>	1	D III
2.	<i>Supervisor</i>	1	D I
3.	<i>Captain</i>	1	D III
4.	<i>Waiter</i>	1	SMA
5.	<i>Waiter</i>	5	D III
6.	<i>Waitress</i>	1	D III
7.	<i>Waitress</i>	1	D I

Sumber Data : *Hotel Graha Cakra, 2001*

Cendrawasih *Restaurant* dipimpin langsung oleh *Foods and Beverages Manager*, dan dalam operasionalnya sehari-hari dibantu oleh *Supervisor* yang terdiri dari 1 orang waiter yang berpendidikan SMA dan 5 orang yang berpendidikan D III serta 1 orang waitress yang berpendidikan D III dan 1 orang yang berpendidikan D I. Berdasarkan tabel diatas kualitas karyawan *Foods and Beverages Service* masih perlu di adakan pembenahan, karena karyawan yang berlatar belakang pendidikan dari perhotelan dan kepariwisataanlah yang seharusnya dipekerjakan.

### 2.8.2 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 ditetapkan 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 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 para karyawan yang berprestasi dalam kerja atau karyawan yang mendapat *The Best Employee*.

### 2.8.3 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

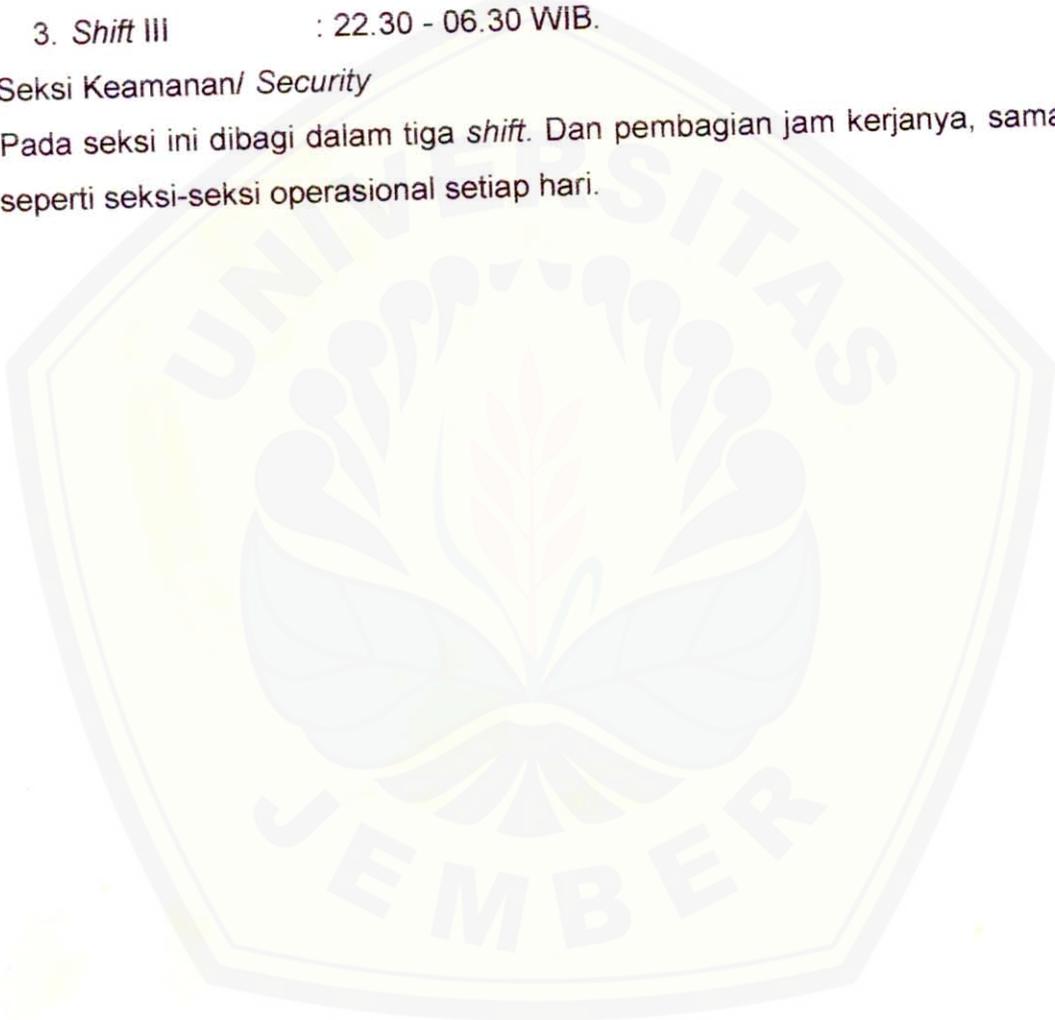
karyawan. Pada Hotel Graha Cakra pembagian jam kerja berdasarkan beberapa seksi seperti sebagai berikut :

1. Seksi Operasional dibagi menjadi tiga *shift* yaitu :

1. *Shift* I : 06.30 - 14.30 WIB.
2. *Shift* II : 14.30 - 22.30 WIB.
3. *Shift* III : 22.30 - 06.30 WIB.

2. Seksi Keamanan/ *Security*

Pada seksi ini dibagi dalam tiga *shift*. Dan pembagian jam kerjanya, sama seperti seksi-seksi operasional setiap hari.



### III. PELAKSANAAN KEGIATAN PRAKTEK KERJA

#### 3.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja

Pelaksanaan praktek kerja penulis, dilaksanakan di Hotel Graha Cakra Malang, Jalan Cerme Nomer 16 dengan telephone ( 0341 ) 324989. Pelaksanaan kuliah kerja ini dilaksanakan selama 1 bulan secara efektif selama 30 hari terhitung mulai Tanggal 07 Juli sampai dengan 07 Agustus 2001. Dalam pelaksanaan praktek kerja penulis mengacu pada surat, dengan No. 2353/J.25.1/PP.9/2001 tentang pelaksanaan praktek kerja setiap tugas. Dalam kegiatan praktek kerja, penulis bersama rekan-rekannya di sambut dengan rasa kekeluargaan dan keramah-tamahan. Untuk pertama kalinya datang, kita disambut oleh Manajer Personalia dan kemudian diberikan pangarahan informasi tentang bagaimana cara kerja di *Foods and Beverages Department*, karena penulis bersama 3 orang rekannya ditempatkan di *Foods and Beverages Department*, khususnya di *Cendrawasih Restaurant* Hotel Graha Cakra .

Adapun kegiatan selama praktek kerja yaitu :

Pada minggu pertama melakukan kegiatan praktek kerja, penulis bersama 4 orang rekan lainnya ditugaskan untuk menghafai nama, jenis dan bentuk dari sekian banyak *cutleris* juga di ajari bagaimana cara melayani tamu dengan baik dan benar. Kemudian minggu berikutnya kegiatan yang penulis lakukan selama mengikuti kuliah kerja, adaiah sama seperti dengan kegiatan rutin para pegawai atau water/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 and jam* 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 cutleris* 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 coffe* 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 (dari NTT ) secara bergantian.

Dalam pelaksanaan kuliah kerja akan di bagi menjadi 3 *shift* yaitu :

1. *Morning Shift* pada pukul 06.30 - 14.30 WIB.

2. *Afternoon Shift* pada pukul 14.30 - 22.30 WIB.

3. *Night Shift* pada pukul 22.30 - 06.30 WIB.

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

### 3.2 Implikasi Kebijakan dan Penilaian terhadap Pelaksanaan Kegiatan.

Seiring dengan berkembangnya industri pariwisata di Indonesia, maka tuntutan pemenuhan kebutuhan akan akomodasi juga semakin meningkat. Untuk memenuhi tuntutan kebutuhan tersebut banyak hotel-hotel besar berskala Internasional yang berdiri sehingga persaingan yang ketatpun akan terjadi. Mereka berkompetisi dalam menarik wisatawan agar menginap dan menggunakan fasilitas-fasilitas yang ada. Promosi yang besar-besaran dan terus-menerus melalui berbagai media juga dilakukan. Keadaan semacam ini menuntut pengelola untuk mencari dan menetapkan pola manajemen dan pemasaran yang paling tepat.

*Foods and Beverages Department* sebagai penghasil pemasukan pendapatan kedua setelah kamar, mempunyai peranan yang sangat penting dalam kelangsungan hidup suatu hotel. Untuk itu *Foods and Beverages Department* harus juga menetapkan pola manajemen dan pemasaran yang datang dan perlu di lakukan pengkajian ulang atau analisis terutama pada bagian *Foods and Beverages Service* untuk mengetahui kekuatan yang dimiliki, kelemahan yang dirasakan, peluang yang ada dan ancaman yang timbul. Hasil yang telah diperoleh harus dapat dipertahankan dengan sebaik-baiknya dengan dijadikan dasar untuk mengambil tindakan atau langkah pengembangan di masa mendatang.

#### 3.2.1 *Foods and Beverages Service*

*Department* kedua dari *Foods and Beverages Department* selain *Foods and Beverages Product* adalah *Foods and Beverages Service* yang mempunyai tugas menjual dan menyajikan makanan dan minuman yang diproduksi oleh *Foods and Beverages Product*.

Berikut ini bagian-bagian dari *Foods and Beverages Service* , antara lain :

1) *Restaurant*.

Yaitu salah satu jenis usaha jasa pangan yang bertempat di sebagian seluruh bangunan yang permanen, di lengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyajian dan penjualan makanan dan minuman bagi umum di tempat usahanya( Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM. 95/ KH. 103/ MPPT-87 ).

Tempat untuk menyajikan makanan dan minuman disebut *restaurant*, khusus untuk *restaurant* yang terdapat di hotel disebut *Outlet* yang di lengkapi bar untuk memenuhi permintaan minuman.

Berikut macam-macam *restaurant ( Outlet )* di sebuah hotel :

2) *Formal Dining Room*

*Formal Dining Room* adalah *restaurant* didalam hotel yang merupakan *high class restaurant*. *Restaurant* ini menyediakan menu yang mewah, dan harganya sedikit mahal dan dalam disajikan dalam suasana yang mewah. Pada waktu tamu menikmati hidangan di iringi dengan alunan musik piano, biola atau harpa.

Macam-macam bentuk *Formal Dining Room*, yaitu :

- a. *Rotisserie*, yaitu: *Restaurant Eklusif* di mana tempat pembakaran daging dapat dilihat oleh tamu.
- b. *Grill*, yaitu : *Restaurant* untuk *steak* yang mana makanan tersebut dibakar menurut selera tamu.
- c. *Cabaret* atau *Supper Club*, yaitu : *Restaurant* yang mengadakan pertunjukan pada saat acara makan.

3) *Informal Dining Room*

*Informal Dining Room* adalah *Restaurant* didalam hotel yang pelayanannya tidak formal, tanpa di ikuti suatu peraturan *service* yang baku ( seperti pada *Formal Dining Room* ).

Macam-macam bentuk *Informal Dining Room*, yaitu :

- a. *Coffe Shop*, yaitu : *Restaurant* yang diperuntukkan bagi tamu yang tidak mementingkan pelayanan, tata ruang dan hidangan yang terlalu bermutu dan mahal. Ciri utamanya yaitu kecepatan didalam penyajian.
- b. *Tauern*, yaitu : *Restaurant* kecil didalam hotel yang menyajikan minuman, utamanya anggur dan bir.
- c. *Coctail Counge*, yaitu : Fasilitas yang disediakan untuk tamu yang menyajikan minuman dengan suasana tenang dan dengan pencahayaan yang sedikit remeng-remeng.
- d. *Pool Snack Bar*, yaitu : *Outlet* kecil yang terletak di tepi kolam renang dan menyediakan makanan dan minuman.
- e. *Speciality Restaurant*, yaitu : *Outlet* di hotel yang menyajikan masakan yang spesifik atau khusus, misalnya masakan China, Jepang, Itali dan lain-lainnya.

#### A. Pelayanan.

Menurut Agus Sulastiyono, 1999 : 30, pelayanan itu adalah sebagai suatu aktivitas ekonomi yang memproduksi atau menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kebutuhan psikologis. Pelayanan juga dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang memiliki sifat kebalikan dari barang. Barang adalah objek yang dapat dilihat atau disimpan atau juga dapat dipergunakan. Pelayanan adalah sesuatu yang tidak tampak dan mudah hilang.

Tipe-tipe Pelayanan *Restaurant*, yaitu :

##### 1. *Table Service*.

*Table Service* adalah tipe pelayanan yang menyajikan makanan diatas meja. Jenis pelayanan ini adalah yang tertua dan paling umum dipergunakan.

Adapun macam-macam *Table Service* adalah :

a. *American Service*.

*American Service* dalam memberikan pelayanan selalu di mulai dari kiri dan membersihkan selalu dari sebelah kanan. Umumnya makanan langsung disajikan kepada tamu ( *Ready On Plate* ). *American Service* dianggap paling mudah untuk dipraktekkan, karena tidak terlalu membuang waktu dan alat-alat yang dipergunakan tidak terlalu mahal dan formal.

b. *French Service*

*French Service* merupakan tipe pelayanan yang formal dan mahal. Peralatan yang dipergunakan juga mahal dan mewah. *Service* jenis ini terlalu banyak memerlukan waktu didalam memberikan pelayanan, karena harus diambil dari dapur yang mana lalu diletakkan diatas piring besar ( *Plattee* ) yang telah di hiasi terlebih dahulu oleh chef dan diperlihatkan pada tamu sebelum disajikan. Makanan tersebut di bawa dengan menggunakan kereta dorong yang dinamakan *Gueridon* ( kereta yang memakai roda kecil ) lalu didorong dihadapan meja tamu. Jenis pelayanan ini sering memperagakan bagaimana cara memasak dihadapan tamu dan diatas meja harus disediakan *Wine* ( anggur ).

c. *English Service*.

Jenis pelayanan ini sudah jarang dipergunakan. Makanan yang sudah siap di bawa ke meja dengan menggunakan *serving platters* atau *serving bowls*, dibagikan diatas piring tamu oleh *host* atau diedarkan dan tamu mengambil sendiri makanannya.

d. *Russian Service*

*Russian Service* disebut juga *modified French Service* yaitu makanan yang diletakkan persis dengan menggunakan piring panas yang diletakkan persis dihadapan tamu. Cara meletakkan piring panas tersebut adalah dari arah sebelah kanan dengan berjalan keliling berlawanan arah jarum jam. Cara memindahkan makanan dari *Silver*

*Platter* adalah *waiter/ss* membawa *Silver Platter* dengan tangan kiri dan garpu / sendok ditangan kanan. Memberikannya dari arah kiri tamu dengan berjalan berlawanan arah jarum jam. Jenis pelayanan ini membutuhkan keahlian khusus karena cara memindahkan makanan hanya menggunakan makanan hanya menggunakan garpu / sendok.

## 2. *Counter Service*

*Counter Service* merupakan suatu pelayanan yang tidak resmi, menu dipasang di dinding dengan gambar yang cukup besar sehingga tamu lebih mudah dan menunjuk menu yang diinginkan. Dibelakang counter adalah tempat memproduksi makanan sehingga *order* dapat diterima dengan cepat. Pelayanan sendiri yang mempersiapkan makanan sekaligus bertindak sebagai kasir. Tamu dapat memilih meja sendiri, setelah tamu selesai baru dibersihkan oleh *bushboy*.

## 3. *Tray Service*

*Tray Service* merupakan suatu pelayanan yang tidak resmi, makanan disajikan dengan *Tray* ( nampan ) besar. Pelayanan jenis ini biasanya dipergunakan pada pelayanan *room service*.

## 4. *Self Service*

*Self Service* adalah pelayanan yang dilakukan oleh tamu sendiri. Tamu memilih dan mengambil makanannya sendiri.

Macam-macam *Self* yakni :

- a. *Cafeteria Service*, yaitu : tamu mengambil makanan sendiri yang sudah disiapkan dicounter setelah itu tamu membayar di kasir.
- b. *Buffet Service*, yaitu jenis pelayanan sajian makanan secara prasmanan (swalayan ). Makanan di tata di meja *buffet* dan tamu dapat mengambil makanan sepuasnya dengan dikenakan biaya satu harga. Pada *buffet service* sering disajikan masakan-masakan dengan yang dibakar, dalam pelayanan jenis ini *waiter/ss*

hanya melayani pesanan minuman dan mengambil peralatan makanan dan minuman yang sudah tidak dipakai.

## B. Menu

Restaurant didalam operasinya pasti mempunyai bermacam-macam menu. Menurut Charles J Metelka, yang dikutip oleh Endar Sugiarto, menu adalah daftar makanan yang telah dipersiapkan dan tersedia didalam restaurant. Menu tersebut memuat jenis-jenis makanan, bahan dan cara memasaknya. Dengan penjelasan yang sangat sederhana tersebut dapat dikatakan menu sebagai alat menjual.

Beberapa faktor dasar yang harus dipertimbangkan untuk dapat meyakinkan bahwa menu yang dibuat sudah efektif atau belum sebagai alat penjualan maka harus memperhatikan beberapa faktor-faktor dibawah ini :

### 1. Penampilan Menu.

Penampilan Menu diusahakan dapat menimbulkan kesan dan kepribadian yang mencerminkan secara khusus jenis *restaurant*, dengan memperhatikan beberapa hal sebagai berikut :

- a. Menu harus menarik
- b. Menu harus bersih
- c. Menu harus mudah di baca
- d. Menu harus menunjang suasana *restaurant*
- e. Menu harus mengikuti kecenderungan masa kini
- f. Desain menu diharapkan dapat memberikan perhatian khusus pada jenis makanan tertentu

## 2. Isi Menu

Isi Menu di sini terdapat beberapa hal, yaitu :

- a. Bahasa yang digunakan harus jelas, baik dan benar
- b. Kesesuaian antara yang ditulis dengan yang disajikan dan kesesuaian jenis makanan penyerta yang sudah di set
- c. Menetapkan harga yang tepat yaitu harga yang bisa menutupi seluruh komponen biaya produksi, menarik dan mampu mempengaruhi pangsa pasar tertentu dan harga harus kompetitif dengan *restaurant* lainnya.

Adapun jenis-jenis Menu antara lain :

- a) Menu *A La Carte*, yaitu : merupakan suatu menu yang memberikan banyak pilihan makanan, makanan yang di *order* atau dipesan langsung dipersiapkan atau dimasak dan harganya terpisah.
- b) Menu *Table D' Hote*, yaitu : merupakan menu yang menyajikan beberapa makanan yang jenisnya sudah ditetapkan dan dalam satu harga .

### 2) Bar

Yaitu tempat untuk pelayanan minuman yang berada di sebuah hotel dan minuman yang dihidangkan di bar dan pada umumnya terdiri atas berbagai jenis minuman, baik yang mengandung alkohol maupun yang tidak mengandung alkohol. Pelayanan minuman yang mengandung alkohol biasanya banyak dipesan tamu-tamu wisatawan asing tetapi juga masyarakat umum yang membutuhkan. Ada beberapa hotel yang mempunyai lebih dari satu bar, dan hampir seluruh *outlet* makanan seperti *restaurant*, *room service* dan *banquet* selalu di lengkapi dengan fasilitas *service bar*. Bahkan hotel-hotel yang besar banyak yang memperlengkapi kamar tamunya dengan lemari pendingin yang diisi dengan beraneka macam minuman.

Bar, sebagaimana juga restoran memerlukan petugas yang mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu, disamping

keterampilan dan pengetahuan tentang minuman yang akan disajikan. Bagi seorang *waiter* yang baik harus dapat menjelaskan kepada tamunya mengenai berbagai hal minuman mulai dari bahan-bahan yang digunakan, cara pembuatannya, gelas yang tepat serta temperatur yang cocok dalam waktu menghidangkannya.

Petugas Bar terdiri atas dua bagian yaitu :

1. *Bartender* yang terletak di belakang *counter* yang bertugas membuat dan mencampur minuman.
2. Petugas pelayanan minuman yang bertugas menghidangkan minuman kepada tamu.

Pada dasarnya, jenis-jenis minuman dapat diklasifikasikan ke dalam dua kelompok besar, yang masing-masing kemudian digolongkan atas menurut bahan pembuatannya, penggunaan serta negara asal minuman. Kedua jenis kelompok minuman tersebut adalah :

1. Minuman yang tidak mengandung alkohol, terdiri atas 4 golongan ;
  - a. Sari buah ( *fruit juice* ) seperti *orange juice*, *tomato*, *pineapple*, *lemon juice* dan *lime juice*.
  - b. Air mineral seperti *Aqua*, *Vit*, *Oasis*, *Pevian*, *Perrier*, *Vichy* dan lain-lain.
  - c. Sirup seperti *Grenadine Syrup*, *Markisa*, *Mocha*.
  - d. *Soft Drink* yang mengandung soda seperti *Coca cola*, *Seven Up*, *Ginger Ale*, *Tonic Water*, *Soda Water*, *Bitter Lemon*

2. Minuman yang mengandung alkohol terdiri atas 3 golongan :

- a). *Beer* atau dengan jenis *Ale*, *Lager* dan *Dark Beer* berkadar alkohol kurang lebih 6 %, bir ini sangat terkenal, hampir di setiap negara di dunia memproduksinya. Contoh : *Budweiser* ( USA ), *Becks* dan *Lowenbrau* ( Jerman ), *Heineken* dan *Amstel* ( Belanda ), *San Miguel* ( Philipina ).
- b). Anggur atau *Wine* yang dibuat dari buah anggur yang difregmentasikan dan di bagi lagi menurut penggunaannya, yaitu :
  1. *Apperitif* ( yang diminum sebelum makan ) seperti : *Dry Sherry*, *Vermouth* dan *Dubonnet*.
  2. *Table Wine* ( yang diminum bersama makanan pokok ) seperti :
    - a. *White Wine* : Cocok untuk makanan yang berdaging putih seperti unggas dan ikan. Contohnya : *Chablis*, *Chardoney*, *Pouille Fusse*.
    - b. *Rose Wine* : Cocok untuk makanan pokok apa saja, seperti *Mateus Rose*.
    - c. *Red Wine* : Cocok untuk makanan yang berdaging merah seperti daging sapi, daging kambing dan lembu muda ( *veal* ). Contoh : *St. Emelion*, *Chatau Margoux* dan lain-lain.
  1. *Dessert Wine* ( diminum setelah makan ), seperti *Sweet Vermounth*, *Port* dan *Sherry Wine*.
  2. *Champagne* : adalah anggur yang dihasilkan oleh daerah tertentu di Perancis yang sangat bermutu tinggi dan anggur ini mengandung gas, contohnya : *Dom Perignon*, *Pommery et Greno*, *Charles Heidsick*. *Campagne* ini cocok untuk diminum baik sebelum, selama maupun sesudah makan.
- c). *Sprite* atau minuman yang kandungan alkoholnya didapat dengan proses distilasi, rata-rata mengandung kadar alkohol mulai dari 12 % hingga 34% yang juga terbagi menjadi dua, yaitu :

1). *Liquor* : Contohnya *Whisky ( Scotch, Irish, Canadian ) Brandy* dan *Cognac*. Serta ada juga jenis *Rum, Gin, Vodka, Tequila, Arak* dan sebagainya.

2). *Liquer* : Contohnya *Cointreau, Drambuie, Creme de Menthe, Cerry Brandy, Benedictine, Tia Maria* dan lain-lain.

d). *Cocktail* : Sejenis minuman campuran yang terdiri atas dua atau lebih macam minuman, dan pembuatannya harus sesuai dengan resep dan cara penghidangannya dengan gelas dan diberi hiasan tersendiri, misalnya hiasan bunga, jeruk, payung dan lain-lain.

Pada umumnya, produk yang dihasilkan oleh bagian penjualan minuman di hotel dianggap lebih menguntungkan bila dibandingkan dengan penjualan makanan, karena hal ini disebabkan biaya yang dikeluarkan untuk ongkos produksinya lebih sedikit daripada biaya produksi makanan.

### 3. *Banquet*

Yaitu salah satu fasilitas yang disediakan oleh hotel yang berupa fasilitas pertemuan / konvensi dan acara resmi. Hotel menyediakan ruangan, peralatan, perlengkapan, serta makanan dan minuman yang kesemuanya dalam satu paket berbeda, tergantung dari makanan dan minuman serta fasilitas dan peralatan yang dipakai.

### 4. *Room Service*

Yaitu sistem pelayanan terhadap tamu di mana makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu akan diantar dan dinikmati didalam kamar.

Room service pada umumnya melayani pesanan tamu selama 24 jam sehari, semua pesanan disampaikan melalui telepon yang akan diambil oleh seorang order take atau captain, yang kemudian akan meneruskan pesanan tersebut ke bagian dapur untuk dibuat, sementara waiter/ ss mempersiapkan peralatan-peralatan / nampan atau trolley untuk membawa pesanan makanan dan minuman ke kamar tamu yang memesan.

### 3.2.2 Peranan *Foods and Beverages Service* pada Seksi *Restaurant Cendrawasih* di Hotel Graha Cakra Malang :

Peranan *Foods and Beverages Service* pada *Restaurant Cendrawasih* di Hotel Graha Cakra Malang, yaitu :

1. Menyajikan hidangan makanan dan minuman kepada para tamu di *Restaurant*, yang sebelumnya telah diproses di *Foods and Beverages Product*.
2. Memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan ramah dalam menyajikan hidangan kepada para tamu, sehingga mempunyai nilai tambah dalam menarik kunjungan tamu ke *restaurant* tersebut.
3. Berperan dalam menentukan keberhasilan suatu *restaurant* dari segi pendapatan, sehingga dapat meningkatkan tingkat perekonomian *restaurant* itu sendiri.
4. Bekerja sama dengan *Foods and Beverages Product* untuk memberikan menu yang berkualitas kepada tamu, sehingga dalam hal ini terdapat adanya suatu timbal balik yang saling menguntungkan dan dapat juga memberikan dampak yang positif bagi pihak *Restaurant* maupun *Foods and Beverages Product* itu sendiri.

Maka dari itu dalam melaksanakan fungsinya kedua bagian tersebut, yaitu *Foods and Beverages Service* dan *Foods and Beverages Product* harus bekerja secara sinergis yang kesemuanya itu merupakan satu kesatuan yang utuh. Karena aktifitasnya yang berkaitan dengan penyediaan pelayanan makanan dan minuman, maka department ini dapat dikatakan suatu bagian hotel yang paling kompleks dalam arti jumlah karyawan yang dibutuhkan, perhitungan pendapatan dan biaya pengendalian tersebut harus benar-benar dimanajemen dengan baik dan benar.

Didalam kegiatannya untuk melayani tamu *Restaurant Cendrawasih* memakai sistem pelayanan *American Service*, yaitu sistem dalam memberikan pelayanan selalu di mulai dari kiri dan membersihkan selalu dari

kanan. Umumnya makanan langsung disajikan kepada tamu ( Ready On Plate ). Restaurant Cendrawasih menggunakan sistem pelayanan American Service, karena dianggap paling mudah untuk dilakukan dan juga tidak terlalu membuang waktu serta alat-alat yang dipergunakanpun tidak terlalu mahal dan formal.

Berikut ini diuraikan beberapa peranan seksi *Restaurant Cendrawasih* di Hotel Graha Cakra Malang, sebagai berikut :

1. *Booking Table*

Yaitu di mana tamu sudah memesan meja yang ada di *Restaurant Cendrawasih* tersebut jauh-jauh hari .

2. *Check-in Restaurant*

Yaitu di mana tamu sudah masuk di dalam *Restaurant* untuk memesan makanan dan minuman.

3. *Welcoming the Guest*

Yaitu penyambutan tamu pada saat tamu masuk di dalam *Restaurant*.

4. *Escort the Guest*

Yaitu mengantarkan tamu menuju meja yang telah di pesan di dalam *Restaurant*.

5. *Seating the Guest*

Yaitu mempersilahkan tamu untuk duduk di meja yang telah dipesan tersebut, yang sebelumnya *waiter/ss* menarik kursi tamu dengan pelan dan cepat.

6. *Pooling the Water*

Yaitu *waiter/ss* menuangkan air putih kedalam gelas ( *water goblet* ) yang telah disediakan dimeja

7. *Giving the Menu*

Yaitu *waiter/ss* memberikan menu kepada tamu

## 8. *Taking Order*

Yaitu *waiter/ss* mengambil order/ pesanan makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu

## 9. *Explain the Order*

Yaitu *waiter/ss* menjelaskan kepada tamu tentang order/ pesanan makanan dan minuman tersebut

## 10. *Take the Foods*

Yaitu *waiter/ss* meletakakan/ menyajiakan makanan yang akan dihidangkan di meja kepada tamu

## 11. *Serve the Guest*

Yaitu *waiter/ss* melayani tamu pada saat tamu makan dan minum juga memberikan bantuan apabila tamu menginginkan sesuatu.

## 12. *Clear-up*

Yaitu *waiter/ss* membersihkan meja tamu dan mengambil *platte* dan *glasses* yang telah dipakai tamu dan membawanya ke dapur

## 13. *Serve again*

Yaitu *waiter/ss* melayani tamu lagi dengan memberikan dessert

## 14. *Giving the Bill*

Yaitu memberikan tagihan/ bon dari order/ pesanan yang dipesan oleh tamu.

## 15. *Escort the Guest*

Yaitu mengantarkan tamu keluar dari *Restaurant*

### 3.2.3 Sistem Penyajian makanan dan minuman A la American Service pada Restaurant Cendrawasih di Hotel Graha Cakra Malang :

1. *Appetizier*, yaitu makanan yang di hidangkan pada awal penyajian suatu makanan ( makanan pembuka ) , misalnya : *crème soup*
2. *Main Course*, yaitu makanan yang di hidangkan setelah makanan pembuka dan makanan ini adalah makanan yang bersifat utama ( makanan utama ) , misalnya : *french rice* ala Perancis

3. *Dessert*, yaitu makanan yang di hidangkan setelah makanan utama dan makanan ini biasanya rasanya manis, misalnya : *ice cream*, *pudding with fruits*

### 3.3.3 Analisis SWOT

Menggunakan analisis SWOT yang merupakan singkatan dari Kekuatan (*Strengths*), Kelemahan (*Weakness*), Peluang (*Opportunities*) dan Ancaman (*Threats*) adalah cara yang sederhana dan bersifat langsung dalam penggunaannya, tetapi dapat menyajikan suatu analisis yang komprehensif dan akurat tentang usaha yang sedang dilaksanakan.

Pengertian analisis SWOT adalah suatu identifikasi dari berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan.

**Tabel II. Analisis SWOT terhadap *Restaurant Cendrawasih* di Hotel Graha Cakra Malang.**

NO.	VARIABEL	FAKTOR INTERNAL		FAKTOR EKSTERNAL	
		S	W	O	T
1.	Lokasi <i>Restaurant</i>	Nyaman dan Asri	Kurang luasnya ruangan <i>Restaurant</i>	Lokasi yang strategis	Munculnya <i>restaurant</i> baru
2.	Fasilitas <i>Restaurant</i>	Lengkap dan memadai	Pemanfaatan fasilitas yang kurang optimal	-	Adanya promosi
3.	Pelayanan <i>Restaurant</i>	Pelayanannya cepat	Kurang memuaskan	-	-
4.	SDM <i>Restaurant</i>	SDM yang ahli dan terampil	Hubungan kerja antar karyawan masih kurang	Kerja sama antar instansi lain	Adanya persaingan

Sumber Data : Hasil Analisis

Dapat kita uraikan Analisis SWOT diatas bahwa :

a. Kekuatan serta peluang yang di miliki oleh Hotel Graha Cakra Malang sangat berpengaruh dan mendukung dalam keberhasilan pengembangan Hotel Graha Cakra itu sendiri, yaitu dengan memanfaatkan kekuatan dan peluang yang ada sehingga kebutuhan dan keinginan terpenuhi yang dapat menjadikan para tamu merasa puas.

b. Kelemahan yang ada, sedapat mungkin diminimalkan agar *Restauran* Cendrawasih di Hotel Graha Cakra Malang dapat memberikan keuntungan pada hotel. Usaha yang dapat dilaksanakan untuk meminimalkan kelemahan tersebut yaitu :

Dengan memberikan perhatian khusus terhadap hal yang bersifat dapat merugikan pihak hotel, misalkan dengan meningkatkan hubungan kerja sama antar karyawan satu dengan karyawan lain secara harmonis, sehingga dalam melaksanakan pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik dan benar, dan juga apabila hubungan kerja antar karyawan kurang matang semua itu berpengaruh pada pelayan terhadap tamu yang kurang memuaskan. Sehingga tamu tidak segan-segan untuk tidak akan kembali datang ke hotel tersebut. Jadi hal tersebut harus menjadi perhatian yang pokok, semata-mata untuk memberi nilai lebih dari tamu-tamu yang datang dan menginap terhadap pihak hotel.

c. Selain itu meminimalkan ancaman pada Hotel Graha Cakra Malang Khususnya di *Restaurant* Cendrawasih, misainya dengan menempatkan SDM (Sumber Daya Manusia ) yang sesuai dengan bidangnya, memenuhi peralatan-peralatan yang sangat dibutuhkan untuk dapat memuaskan para tamu. Sedangkan ancaman dari luar itu sangat perlu diperhatikan, karena apabila pihak hotel khususnya di *Restorant* Cendrawasih kurang memperhatikan ancaman tersebut, maka akan

mudah sekali bermunculan masalah-masalah atau dampak-dampak yang akan merugikan pihak hotel.

Manfaat yang dapat di peroleh dari analisis ini yaitu suatu organisasi atau pihak hotel dapat menilai sejauh mana keberhasilan usaha yang sudah dilaksanakan dan dapat pula mengambil keputusan strategis dalam kegiatan manajemen dan dapat menentukan strategi pemasaran, khususnya dalam bidang meningkatkan mutu perekonomian dari hotel tersebut. Dan juga kita dapat melihat dan menilai bagaimana besarnya peranan *Foods and Beverages Service* pada *restaurant* khususnya di *Restaurant Cendrawasih* di Hotel Graha Cakra Malang, karena tanpa adanya peranan dari *Foods and Beverages Service* dan juga kerja sama dengan *Foods and Beverages Product*, suatu *restaurant* pada sebuah hotel tidak akan berjalan sempurna, dan juga karena kedua bagian tersebut sudah merupakan suatu kesatuan yang utuh dan kompleks sehingga sulit untuk berjalan sendiri-sendiri. Maka dari itu perlunya perhatian yang khusus terhadap keselarasan dan keseimbangan yang baik dan benar di *restaurant* pada sebuah hotel tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Dharsono, Agustinus. 1991. **Kamus Pariwisata** , Jakarta, PT Gramedia Widia Sarana.
- Marsum, W A. 1993. **Restoran dan Segala Permasalahannya**, Jogjakarta. Andi Off Set
- Ninemaier, Jack D. 1993. **Principles Of Food and Beverage Operation**, Michigan, The Education Institut Of American Hotel and Motel Acoiation ( AMHA )
- Sulastiyono, Agus. 1999. **Manajemen Penyelenggaraan Hotel**, Bandung. Alfabeta.



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.



L. 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:

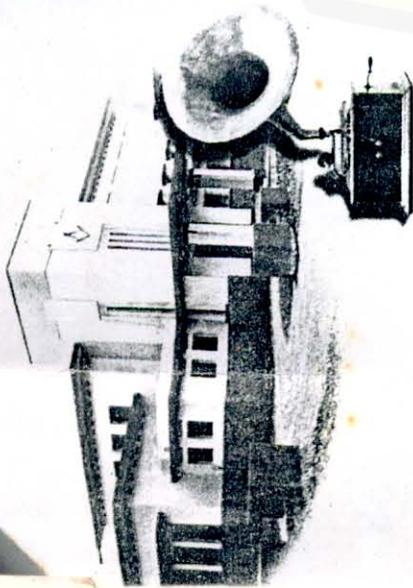
No	Nama	NIM	Keterangan
1	Ni Puspita Wulandari	99 - 2198	Ketua
2	Veni Rustikasari	99- 2164	Wakil Ketua
3	Atut Wulandari	99 - 2171	Anggota
4	Lilis Prasetyowati	99 - 2194	Anggota
5	Etik Nurdiana	99 - 2210	Anggota
6	Deny Sisiliana	99 - 2169	Anggota

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



## HISTORY

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

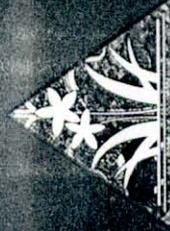
Innovation and restoration of the original building was begun in 1993, with special emphasis on maintaining its original architecture and historical value. It now houses a lobby, Cendrawasih Restaurant, Candira Kirana Hall, and suites. A new wing was added to accommodate additional guest rooms.

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

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



Digital Repository Universitas Jember



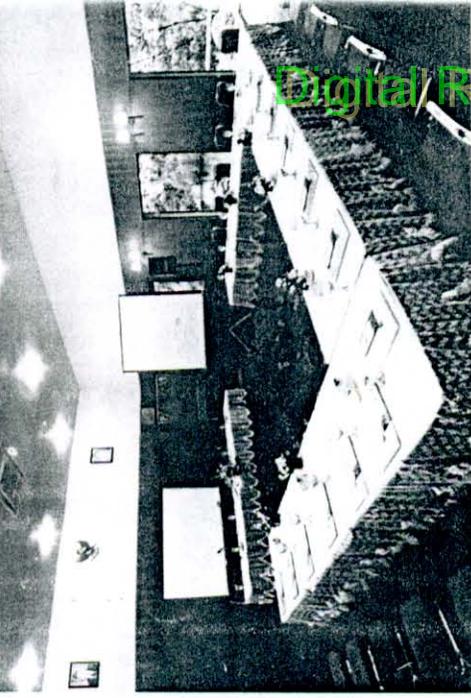
HOTEL  
*Graha Cakra*

Jl. Cerme 16, Malang 65112

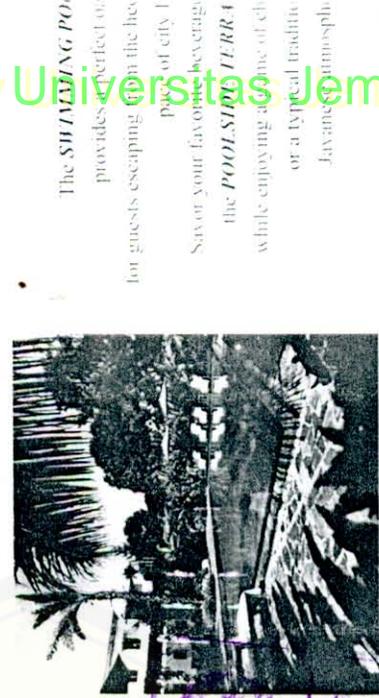
East Java - Indonesia

Phone : +62.341.324989 (Hunting); Fax. +62.341.367856

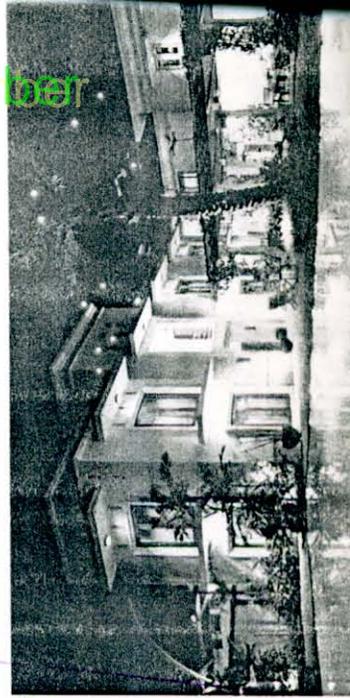
E-mail : grhacakra@indo.net.id



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

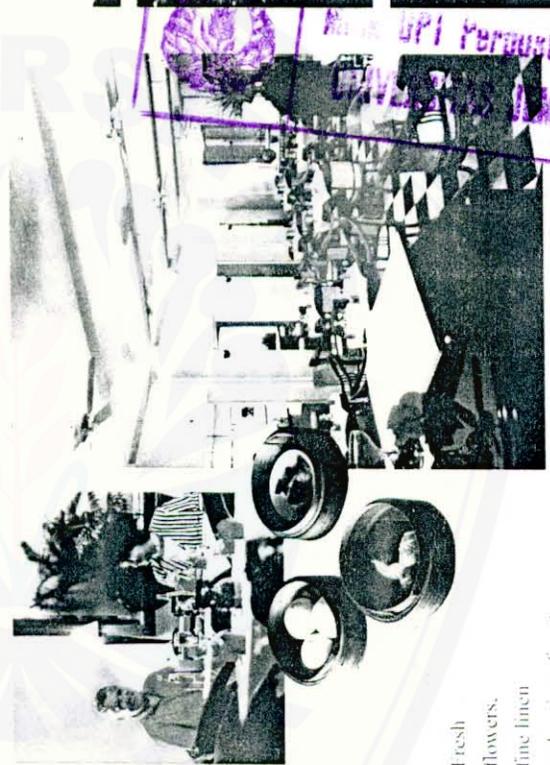


The **SHAYANG POOL** provides a perfect escape from the heat of city life. Savor your favorite beverage at the **POOLSIDE TERRACE** while enjoying a view of the city or a typical traditional Javanese atmosphere.



**HOTEL Graha Cakra**  
 Jl. Cermine, 06 Malang 65112 East Java, Indonesia  
 Phone: +62 341 524080 (Hummex), Fax: +62 341 467886  
 E-mail: gcr@grahacakra.com  
 info@grahacakra.com  
 www.grahacakra.com

*The hotel with  
 a warmhearted  
 Indonesian welcome.*



Fresh flowers, fine linen and antique furniture make dining a delight in the **CENDRABASIH RESTAURANT**. Dim Sum is served every Sunday and on public holidays.



Set in the heart of Malang's most exclusive residential district - the **GRAHA CAKRA** hotel is an exclusive boutique hotel which reflects the splendor of the colonial architecture of the 1930s. Its unique setting and personal service ensures 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, you will feel like



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. Cerné 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*



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. Sengang 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**

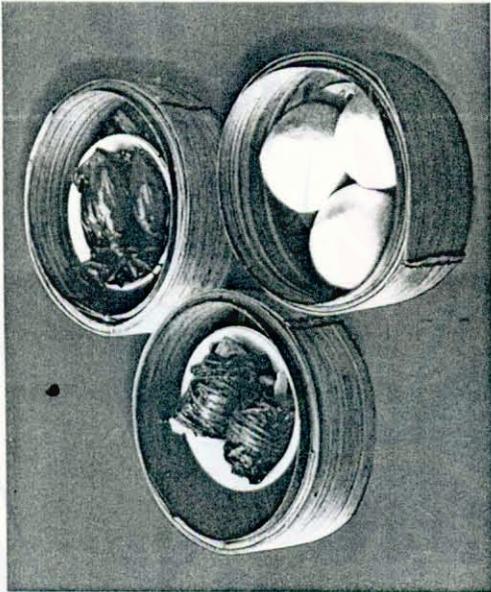
Rediscovered in 1803, the temple is the burial place of Kertanegara, the last emperor of the Singosari Kingdom. This historic site located an easy thirty minutes from the Hotel.

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*



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  
45 ext. 152/220



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

GENERAL AFFAIRS  
WOTA  
Griha Cakra  
ASUCS BRSSOEN SH  
G.M.M

Mengetahui

2/8 2001  
Marti Wati



HOTEL  
*Graha Cakra* \*\*\*

## GRAHA CAKRA HOTEL

### AWARDS THIS CERTIFICATE TO

Penghargaan ini diberikan kepada

**ETIK NURDIANA**

### 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**

# 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,-

Digital Repository Universitas Jember  
**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 Wantan**

(Pangsit goreng isi ayam)

Rp.7.500,-

**French Fries**

Rp.9.500,-

**Garlic Bread**

Irisan Roti dilapisi butter & cincang bawang putih.

Rp.10.500,-

**SOUPS**

**Tom Yang Kung**

**Chicken Cream Soup**

**Mushroom Cream Soup**

**Minestrone**

Rp.11.500,-

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

# INTERNATIONAL DISHES

## Beef Burger

Rp.23.500,-

## Cheese Burger

Rp.26.500,-

## Fillet Steak Maitre d'hotel

Fillet tenderloin served with maitre d'hotel Sauce

(Butter, Chopped Parsley & Garlic)

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

Rp.35.000,-

## Fillet Red Snapper Meuniere Sauce

Meuniered Fillet Red Snapper served with sauted Garlic

(irisian kakap 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,-

# INDONESIAN TASTE

## Sop Buntut

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

Rp.22.500,-

## Sate Ayam

Skewer of grilled chicken served w/ peanuts sc. fried shallots and chopped chilli.

Rp.15.000,-

## Sate Kambing

Skewer of grilled mutton served w/ soya sc. slices callots and chop chilli.

Rp.18.000,-

## Ayam Panggang Sauce Graha Cakra

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

Rp.22.500,-

## Ayam panggang bumbu rujak

Roasted chicken in Indonesian seasoning.

Rp.16.000,-

## Gado-Gado

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

Rp.11.000,-

## Soto Ayam

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

Rp.14.500,-

## Nasi Pecel

Mixed vegetable w/ peanuts sauce and grilled chicken & steam rice.

Rp.12.000,-

## Tumis Kangkung Ikan Asin

Sauted Indonesian vegetable w/ salted fish.

Rp.10.000,-

## Nasi Putih

Rp. 3.000,-

## Sambal Terasi

Ground chilli w/ shrimps paste (hot spicy Indonesian addition).

Rp.5.500,-

## Sambal Tempe

Ground chilli w/ fried bean cake. (hot spicy Indonesian addition).

Rp.8.500,-

## Lalapan

(Fresh vegetables)

Rp.8.000,-

# CHINESE FOOD

## SOUPS

### **Sup Kakap Jagung Asparagus**

Red snapper cream soup w/ corn & asparagus.

Rp.13.500,-

### **Sup Asam Pedas (Sze Chuan)**

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

Rp.13.500,-

### **Sup Ayam Ikat Udang**

Clear soup w/ chicken & Shrimps.

Rp.11.500,-

### **Sup Sayur Asin Tahu Daging Sapi / Kakap**

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

Rp.11.500,-

### **Sup Sayur Asin Tahu**

Clear soup w/ sour & salted vegetables & tofu.

Rp.7.500,-

### **Sup Kakap Asparagus**

Red snapper cream soup w/ asparagus.

Rp.12.500,-

### **Sup Ayam Asparagus**

Chicken cream soup w/ asparagus

Rp.11.500,-

### **Sup Ayam Jamur**

Clear soup w/ chicken & mushroom.

Rp.11.500,-

### **Sup Udang Jamur**

Clear soup w/ Shrimp & Mushroom.

Rp.12.500,-

### **Sup Seafood**

Clear soup of Seafood

Rp.13.500,-

# SEAFOOD

## Cumi Broccoli

Squid in sauted broccoli.

Rp.27.500,-

## Cumi Masak Taosi

Squid in salted black beans sc. green & red paprika.

Rp.27.500,-

## Cumi Goreng Tepung Sc. Asam Manis

Fried squid in sweet & sour sauce.

Rp.30.000,-

## Cumi Sc. Mentega

Squid in butter sauce and sauted onion.

Rp.27.500,-

## Cumi Masak Cabe Hijau

Squid in sauted green paprika & onion.

Rp.27.500,-

## Cumi Ngohyong

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

Rp.30.000,-

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

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

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

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

## 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 lever, 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 eggs.

Rp.19.500,-

### Nasi Cap Cay

Steam rice & egg in sauted vegetables (mix).

Rp.18.000,-

## NOODLES

### Bakmi Goreng / Kuah

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

Rp.16.000,-

### Bakmi Goreng Seafood

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

Rp.19.500,-

### Bihun Goreng / Kuah

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

Rp.16.000,-

### Tami Cap Cay

Fried noodles w/ sauted vegetables on the top.

Rp.20.000,-

### Tami Goreng

Mixed Deep Fried noodles w/ carrot, onion & shrimp.

Rp.18.500,-

### Tami Goreng Special

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

Rp.20.000,-

### I Fu Mie Telor Puyuh

Fried noodles w/ eggs, mushroom, leek & chicken.

Rp.28.500,-

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

## SOMETHING SWEET FOR YOU

**Lychee / Longan in simple syrup**

Rp.10.500,-

**Banana Split**

Banana served w/ ice cream

Rp.18.500,-

**Fried Banana Orange & Vodka Sc.**

Fried banana served w/ orange sc. & vodka.

Rp.17.500,-

**Almond Tofu Cocktail**

White almond pudding served with fruit cocktail On the top.

Rp.13.500,-

**Banana Flambee**

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

Rp.12.500,-

**Crepe Suzette**

Panecake served w/ Orange sauce

Rp.10.500,-

**Ice Cream**

many kinds of flavors (vanilla, chocolate & strawberry).

Rp.12.500,-

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



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, mengenai 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. TOERK  
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	Nama	NIM	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