



PERANAN PRAMUSAJI DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN PELAYANAN PADA PELANGGAN (GUEST SATISFACTION) DI CENDRAWASIH COFFEE SHOP HOTEL GRAHA CAKRA MALANG

LAPORAN HASIL KULIAH KERJA LAPANGAN

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

As :	Hadiah	Klass
Terima :	Pembelian	658.85
No. Induk :	30 SEP 2002	RUS
Oleh :	KLASIR / PENYALIN :	SFS. P

Veni Rustikasari

NIM : 990903102164

Dosen Pembimbing :

Drs. SUGENG ISWONO, MA

NIP. 131 415 664

PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA JURUSAN ILMU ADMINISTRASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS JEMBER

2002

**PERANAN PRAMUSAJI DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN
PELAYANAN PADA PELANGGAN (GUEST SATISFACTION)
DI CENDRAWASIH COFFEE SHOP
HOTEL GRAHA CAKRA
MALANG**

LAPORAN HASIL KULIAH KERJA LAPANGAN

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Ahli Madya Pariwisata (A.Md. Par)
Program Studi Diploma III Pariwisata
Pada
Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Oleh :

VENI RUSTIKASARI

NIM : 990903102164

Dosen Pembimbing :

Drs. SUGENG ISWONO, MA

NIP : 131 415 664

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

MOTTO

"Keprofesionalisme dan tanggung jawab yang tinggi merupakan kunci utama menuju kesuksesan"

"Jangan pernah menyalahgunakan kepercayaan yang telah diberikan seseorang kepada kita"

PERSEMBAHAN

- Ayah, Ibu

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

- Mama, Romo

Terima kasih atas kasih sayang dan dukungan morii maupun materiii
Love you so much

- Saudara-saudaraku

(Mbak Viviet, Ratih, Vinda, Verry)

Terima kasih atas support dan perhatian kalian

- Sahabat-sahabat tersayangku

(Wulan, Ulil, Leny, Pipiet)

Terima kasih atas dukungan dan kebersamaan yang telah kita lalui bersama... Aku akan selalu mengenang kalian

- Penyemangatku (Mas Riza)

Terima kasih atas nasehat, dukungan dan inspirasi serta kasih sayangmu yang selama ini telah kau berikan

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

PERSETUJUAN

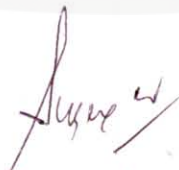
Telah disetujui Laporan Hasil Kuliah Kerja Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Nama : Veni Rustikasari
N i m : 990903102164
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata
Judul : Peranan Pramusaji dalam Memberikan Kepuasan Pelayanan pada Pelanggan (Guest Satisfaction) di Cendrawasih Coffee Shop Hotel Graha Cakra Malang.

Jember, Juli 2002

Menyetujui

Dosen Pembimbing



Drs. Sugeng Iswono, MA

NIP : 131 415 664

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

PENGESAHAN

Telah dipertahankan dihadapan Sidang panitia penguji laporan hasil kuliah kerja Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.


Nama : Veni Rustikasari
N i m : 990903102164
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata

"Peranan Pramusaji dalam Memberikan Kepuasan Pelayanan pada Pelanggan (Guest Satisfaction) di Cendrawasih Coffee Shop Hotel Graha Cakra Malang"

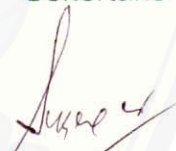
Hari : Senin
Tanggal : 29 Juli 2002
Jam : 17.00 WIB
Bertempat : Fisip Universitas Jember
Dan telah dinyatakan lulus

Panitia Penguji


Ketua


Drs. Djoko Wahyudi
NIP : 131 471 997

Sekretaris


Drs. Sugeng Iswono, MA
NIP : 131 415 664

Mengesahkan
Dekan Fisip
Universitas Jember



Drs. H. Moch. Toerki
NIP : 131 524 832

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan kasih dan rahmat-Nya, sehingga penyusunan karya tulis akhir ini dapat berjalan dengan baik.

Karya tulis akhir ini kami susun sebagai salah satu persyaratan yang harus diselesaikan setelah mengikuti On The Job Training untuk mencapai kelulusan program Diploma III Pariwisata Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa hasil dari karya tulis akhir ini tidak semata-mata karena kemampuan penulis melainkan atas sumbangan dan dorongan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan ini penulis ucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Drs.H. Moch Toerki selaku Dekan Fisip Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Rudy Eko Pramono, MSi selaku Ketua Program Diploma III Pariwisata Universitas Jember.
3. Drs. Sugeng Iswono, MA selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan masukan dan saran dalam penyusunan Laporan Akhir ini.
4. Ibu Hariyanto dan Ibu Linda Pihak, selaku General Manager dan Ass General Manager Hotel Graha Cakra Malang
5. Bapak Agoes Basuki, selaku Kepala Personalia Hotel Graha Cakra Malang, terima kasih karena telah memberikan kesempatan untuk magang kepada penulis.
6. Bak Maria, selaku Head Waiter Hotel Graha Cakra Malang.
7. Seluruh Staff Hotel Graha Cakra, terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya.
8. Seluruh karyawan dan karyawan Hotel Graha Cakra khususnya karyawan Food and Beverage Service yang telah membantu dalam pembuatan Laporan akhir ini.

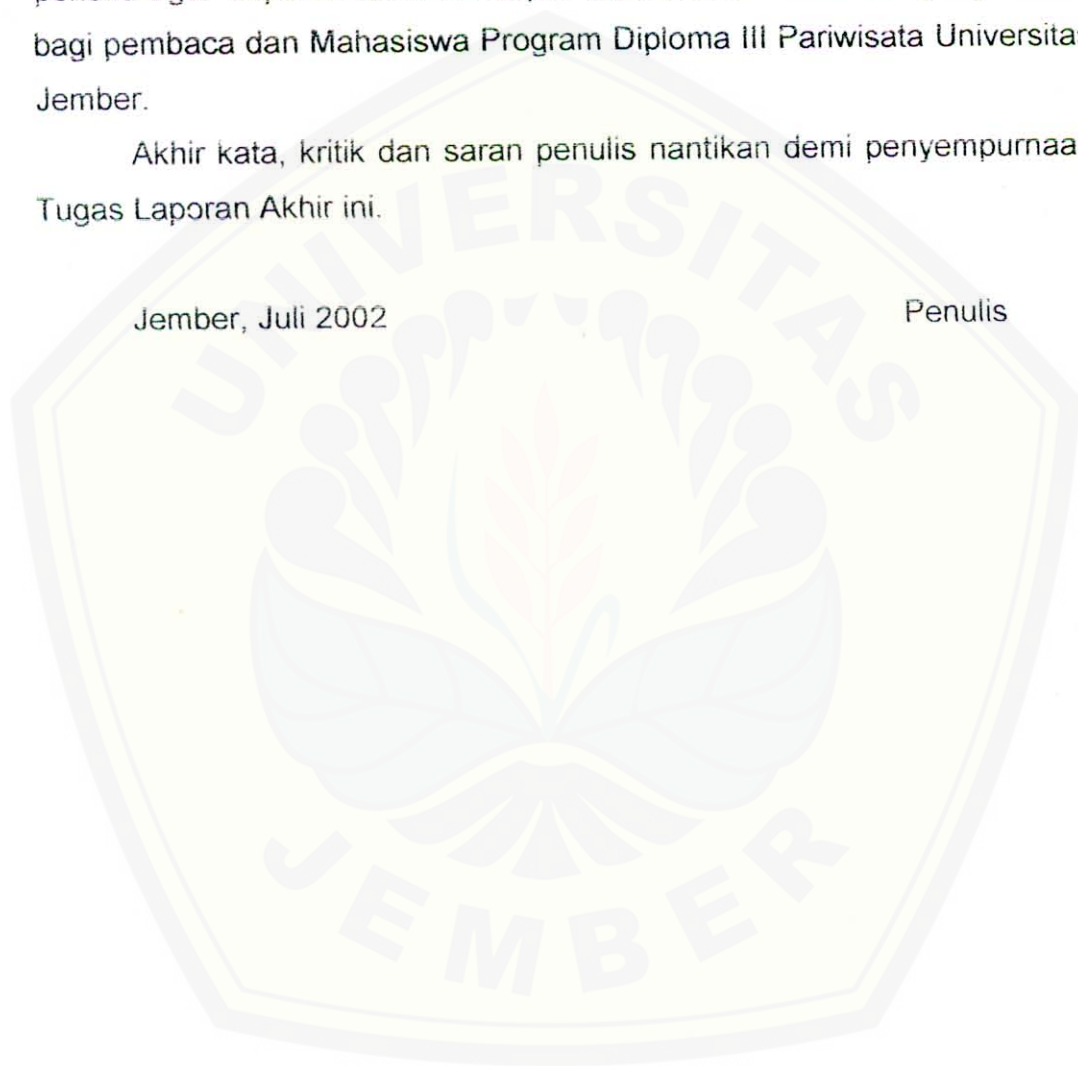
9. Segenap Dosen dan karyawan Program Diploma III Pariwisata Universitas Jember.
10. Semua rekan-rekanku Diploma III Pariwisata angkatan 1999 yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Akhirnya penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Laporan Akhir ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Harapan penulis agar Laporan akhir ini dapat memberikan masukan yang berarti bagi pembaca dan Mahasiswa Program Diploma III Pariwisata Universitas Jember.

Akhir kata, kritik dan saran penulis nantikan demi penyempurnaan Tugas Laporan Akhir ini.

Jember, Juli 2002

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 Gambar	x
Daftar Tabel	xi
Bab I. Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Program Kuliah Kerja	3
1.2.1 Tujuan Program Kuliah Kerja	3
1.2.2 Manfaat Program Kuliah Kerja	3
Bab II. Gambaran Umum Lokasi Kuliah Kerja	4
2.1 Gambaran Umum Hotel	4
2.1.1 Pengertian Hotel	4
2.1.2 Klasifikasi Hotel	5
2.2 Sejarah Singkat Hotel Graha Cakra Malang	7
2.3 Lokasi Hotel	8
2.4 Fasilitas Hotel atau Perusahaan	9
2.4.1 Room	9
2.4.2 Restaurant	10
2.4.3 Candra Kirana Hall	10
2.4.4 Fasilitas Lain	10
2.5 Visi dan Misi Food and Beverages Departement	11
2.5.1 Pengertian Visi	11

2.5.2 Pengertian Misi	12
2.6 Struktur Organisasi Hotel Graha Cakra Malang	15
2.7 Struktur Organisasi Cendrawasih Coffee Shop Hotel Graha Cakra Malang	16
2.7.1 Job Discription	16
2.8 Pengelompokan Personalia Hotel	18
2.8.1 Karyawan	18
2.8.2 Sistim Pengupahan	19
2.8.3 Jam Kerja	20
Bab III. Pelaksanaan Program Kuliah Kerja	22
3.1 Diskripsi Pelaksanaan Kuliah Kerja	22
3.2 Kegiatan Selama Kuliah Kerja	22
3.3 Analisis SWOT	24
3.3.1 Kekuatan	25
3.3.2 Kelemahan	25
3.3.3 Ancaman	25
3.3.4 Peluang	26
3.4 Kebijakan Kegiatan Penanganan Pramusaji Di Hotel Graha Cakra Malang	27
3.5 Implikasi Kebijakan dan Nilai Terhadap Pramusaji Di Hotel Graha Cakra Malang Pada Food and Beverages Departement	27
Bab IV. Penutup	40
Daftar Pustaka	41
Lampiran-lampiran	42

DAFTAR TABEL

Tabel I Distribusi Jabatan Dan Pendidikan Food and Beverage
Service Hotel Graha Cakra Malang Berdasarkan
Tingkat Pendidikan 19



DAFTAR GAMBAR

Gambar I Struktur Organisasi Hotel Graha Cakra Malang	15
Gambar II Struktur Organisasi Cendrawasih Coffee Shop Hotel Graha Cakra Malang	16



I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata pada tahun-tahun terakhir ini telah menjadi pilihan pembangunan ekonomi bagi negara-negara berkembang, sekaligus menjadi andalan devisa negara. Industri pariwisata merupakan kegiatan yang memiliki kekhususan di bandingkan dengan industri lainnya. Dunia pariwisata adalah dunia universal artinya siapapun akan mengatakan bahwa pariwisata adalah salah satu kebutuhan umat manusia di seluruh dunia.

Sejalan dengan perkembangan negara dan meningkatnya kesejahteraan serta kemakmuran suatu bangsa dalam bidang ekonomi maka berkembanglah sifat dasar manusia yang selalu ingin tahu, ingin mencoba sesuatu yang baru yang berbeda dengan keadaan sehari-hari, baik itu dari segi budaya, adat-istiadat, kebiasaan hidup, dan penciptaan aiam yang di bedakan oleh Yang Maha Kuasa. Dorongan keinginan untuk melihat, mencoba menikmati perbedaan sehari-hari menimbulkan niat untuk meiakukan perjalanan.

Dalam melakukan perjalanan seseorang itu akan memerlukan beberapa hal yang dapat mendukung keamanan dan kenyamanan perjalanan mereka, antara lain yaitu faktor *subtitusi*. Yaitu tempat untuk tinggal sementara, makan, minum dan hiburan. Faktor subtitusi itu dapat di jumpai pada satu atau beberapa tempat. Hotel merupakan salah satu bentuk faktor subtitusi.

Fenomena pariwisata yang banyak menjanjikan keuntungan bagi para wirausaha direspon dan direalisasi dalam bentuk penyediaan Hotel. Dari sini hotel-hotel itu saling bersaing untuk memberikan suatu yang dapat membuat seseorang berminat untuk menginap, dan menikmati fasilitas-fasilitas yang di tawarkan oleh hotel, salah satu fasilitas yang di tawarkan oleh hotel yaitu "Coffee Shop".

Dalam kehidupan sosial ekonomi dewasa ini sebagian besar masyarakat terutama di kota-kota besar, orang lebih banyak menghabiskan waktu dan kegiatannya diluar rumah. Pola kehidupan tersebut membawa konsekuensi pemenuhan kebutuhan pokok seperti makan, dan minum lebih banyak dilakukan di luar rumah, seperti di kantin, restoran dan di *Coffee Shop hotel*. Respon para pengusaha dibidang pariwisata menarik pelanggan salah satu strategi untuk meningkatkan mutu pelayanan adalah kualitas pelayanan dan berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. *Food and Beverage* merupakan salah satu bagian yang penting dalam hotel. *Food and Beverage* yang ada dalam hotel biasanya melakukan kegiatan produksi dan pelayanan.

Tetapi peningkatan mutu produk saja belumlah cukup tanpa di tunjang dengan jasa pelayanan profesional (pramusaji). Pramusaji adalah karyawan restoran hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makan minum bagi para tamu atau pelanggan hotel secara profesional. *Food and Beverage* yang baik dan berhasil adalah *Food and Beverage* yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, kepuasan pelanggan akan sangat menguntungkan bagi perusahaan.

Seorang pramusaji hotel yang profesional harus dapat melayani kebutuhan makan, minum para tamu dengan baik dan memuaskan. Misalnya lewat komunikasi dengan para tamu, seorang pramusaji harus dapat segera mendeteksi keinginan dari kebutuhan para pelanggan dan mewujudkannya. Tanpa memahami kemauan dan keinginan tersebut, mustahil pelayanan yang di berikan akan memuaskan pelanggan, jika pelanggan puas, maka mereka akan terdorong untuk datang kembali dan menikmati apa yang tersedia di hotel tersebut.

Salah satu *Food and Beverage* hotel yang ingin penulis ketahui kegiatannya ialah Cendrawasih *Coffee Shop Hotel* Graha Cakra Malang. juga menerapkan hal tersebut, yaitu memberikan pelayanan yang profesional pada tamu sehingga tamu merasa puas dengan pelayanan

yang di berikan, berdasarkan uraian di atas penulis ingin mengetahui sejauh mana usaha pramusaji Cendrawasih *Coffee Shop* Hotel Graha Cakra Malang dalam memberikan kepuasan pelayanan pada pelanggan.

1.2 Tujuan dan Manfaat Program Kuliah Kerja

1.2.1 Tujuan Program Kuliah Kerja

- a. Sebagai persyaratan akademik untuk memperoleh Gelar Ahli Madya.
- b. Menambah pengetahuan penulis dan menambah wawasan mengenai bagaimana peranan penting *Pramusaji* di *Coffee Shop* Hotel Graha Cakra Malang dalam memberikan kepuasan pada tamu atau pelanggan.
- c. Untuk memperoleh gambaran dan penjelasan tentang *pramusaji* yang profesional.

1.2.2 Manfaat Program Kuliah Kerja

- a. Untuk menambah dan menerapkan ilmu yang diperoleh dari bangku kuliah dengan kenyataan yang ada dilapangan.
- b. Menambah ketrampilan kerja yang sesungguhnya sebagai pegangan kelak di masa yang akan datang.
- c. Dengan diadakan program kuliah kerja kita bisa mengetahui permasalahan yang sedang terjadi khususnya di *Coffee Shop* Hotel Graha Cakra Malang mengenai peranan pramusaji yang profesional.
- d. Dapat menambah pengetahuan dan pengalaman selama praktek kuliah kerja serta mendisiplinkan diri dari lingkungan kerja.

II. GAMBARAN UMUM LOKASI KULIAH 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 dilengkapi dengan penjualan makanan dan minuman. Industri perhotelan juga merupakan salah satu komponen yang penting dalam sektor pariwisata. Maka dari itu seiring dengan perkembangan yang pesat pada dunia pariwisata, banyak bermunculan hotel dengan berbagai macam fasilitas yang bertujuan untuk memberikan kepuasan bagi tamu yang menginap. Berikut ini adalah beberapa pengertian mengenai hotel yaitu :

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

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

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

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

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



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

2.1.2 Klasifikasi Hotel

Hotel sebagai tempat akomodasi dapat diklasifikasikan menjadi beberapa bentuk yaitu :

a) Menurut Besar Kecil Hotel

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

b) Klasifikasi menurut jenis tamu

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

c) Klasifikasi berdasarkan lama tamu menginap

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

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

2. Resident Hotel (*Residential Hotel*)

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

3. Semi Resident Hotel

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

d) Klasifikasi Berdasarkan Bintangnya

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

e) Klasifikasi Berdasarkan *Plan System*

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

1. *European Plan (EP)*

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

2. *American Plan*

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

- (a). *Full American Plan* yaitu tarif yang dikenakan gabungan antara harga kamar dengan tiga kali makan.
- (b). *Modified American Plan* adalah tarif yang dikenakan sudah termasuk dua kali makan
- (c). *Continental Plan* adalah tarif harga kamar termasuk biaya menu *continental breakfast* yang biasanya terdiri kue, kopi, dan jus.
- (d). *Bermuda Plan* adalah gabungan antara harga kamar dan makan pagi lengkap dalam satu tarif.

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

2.2 Sejarah Singkat Hotel Graha Cakra Malang.

Pada tahun tiga puluhan dikota Malang berdiri sebuah bangunan yang dimana sebelum tahun 1945 bangunan tersebut biasanya digunakan sebagai tempat berkumpulnya orang-orang Belanda. Setelah Kemerdekaan Republik Indonesia, bangunan tersebut digunakan untuk gedung Radio Republik Indonesia Malang pada tahun 1964.

Pada tahun 1993 bangunan tersebut di ambil alih oleh PT. Cakra Nilam Lestari yang kemudian bangunan tersebut diperbarui kembali dan di perindah bentuk bangunannya dan selesai pada tahun 1994. Pada tahun 1995 berdirilah sebuah bangunan hotel yang sangat indah dan di beri nama "Malang lin" soft opening hotel tersebut tanggal 21 Januari tahun 1995.

Setelah beroperasi selama kurang lebih satu tahun, timbul masalah dengan hotel tersebut. Karena sesuai dengan instruksi dari Menteri Perdagangan dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan mengenai

nama-nama perusahaan, badan-badan usaha 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 nama "Malang lin" berubah menjadi " Hotel Graha Cakra"

2.3 Lokasi Hotel

Hotel Graha Cakra terletak dikota Malang, jika di tempuh dari Surabaya kira-kira memakan waktu \pm 1 jam perjalanan melalui darat dengan jarak tempuh \pm 100 Km. Lokasi Hotel yang sangat strategis karena terletak ditengah kota Malang tepatnya di jalan Cerme No. 16 Malang. Hotel Graha Cakra Malang terletak di ketinggian \pm 98 meter dari permukaan air laut sehingga menambah kesejukan suasana Hotel Graha Cakra Malang. Hotel ini berada dekat dengan tempat-tempat wisata, pusat bisnis, pusat pertokoan serta tempat-tempat menarik yang ada di kota Malang.

Hotel Graha Cakra Malang dapat diklafisikasikan berdasarkan :

a. Jumlah kamar

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

b. Jenis tamu yang menginap

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

c. Lama tamu menginap

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

d. Berdasarkan lokasi hotel

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

2.4 Fasilitas Hotel

2.4.1 Room

Hotel Graha Cakra memiliki 52 kamar yang 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

Fasilitas dan perlengkapan yang ada dikamar tidur :

1. Televisi berwarna dengan Sateelite Programmers Seperti CNN, HBU, CNBC, NHK dan masih banyak lagi.
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.

Fasilitas dan perlengkapan yang ada dikamar 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

1. Cendrawasih *Coffee Shop*

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

2. Dim Sum Lestorant

Lestorant yang buka hanya pada hari minggu dan hari libur nasional, yang menyajikan berbagai makanan pagi bernuasa china yang buka mulai pukul 07.00 sampai dengan pukul 14.00 WIB.

2.4.3 Candra Kiranan Hali

Melayani bunguet (menu dalam satu paket) pertemuan, seminar dan pesta pernikahan, yang dilengkapi dengan fasilitas convention hal, sound system, microphone, overhead proyektor, screen, white board, masker dan stationary.

2.4.4 Fasilitas lainnya

1. Outdoor swimming pool.
2. Loundry and dry cleaning.
3. Drug store.
4. Up store.
5. Room service.
6. Pool terrace.
7. Sun terrace.
8. Otlet souvenir.
9. Area parkir.
10. Car rental.

11. Pelayanan telex dan facsimile.
12. Travel desk.
13. House phone.
14. News letter (news papers).

2.5 Visi and Misi Food and Beverages Departement

2.5.1 Pengertian Visi

Pengertian Visi menurut Abdul gani (dalam kosultan BP-7 pusat), Mengatakan bahwa Visi adalah penglihatan dan pandangan jauh ke depan. Sedangkan Visi menurut Mutis (dalam Sugiarto 1999 : 300), Visi merupakan penglihatan ke depan tentang suatu organisasi atau instansi serta mengantisipasi berbagai kemungkinan yang akan terjadi membayangkan serta menyiapkan untuk masa depan, suatu instansi dimana Visi memiliki orientasi untuk menciptakan masa yang lebih baik dan lebih sukses.

Jadi Visi merupakan sasaran jangka panjang yang di hayati secara terus-menerus sehingga tertanam dalam benak seluruh irisan yang terlibat dalam suatu organisasi atau instansi untuk terus meningkatkan mutu pelayanan pada pelanggan sehingga mereka merasa puas dengan apa yang kita berikan pada tamu atau pelanggan yang datang. Dengan adanya Visi maka karyawan diharapkan untuk terus memiliki karya dimasa yang akan datang.

Adapun Visi dari *Food and Beverage Departement* Hotel Graha Cakra Malang yaitu memberikan pelayanan sebaik-baiknya sesuai dengan Standarnisasi perusahaan sebagai suatu tuntutan yang harus di berikan kepada tamu (*guest*) atau pelanggan (*coustemer*) guna mencapai tingkat kepuasan seoptimal mungkin.

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

1. Tersedianya Sumber Daya Manusia yang berkualitas didalam memberikan pelayanan yang baik terhadap tamu atau peinggann.
2. Peralatan yang digunakan harus sesuai dengan ketentuan, antara lain peralatan cutleries yang di miliki oleh hotel berbintang harus dapat digunakan dalam oprasional kerja *Food and Beverage* khususnya dalam suatu restoran. Maka akan berdampak terhadap tingkat kepuasan pada tamu atau pelanggan.
3. Administrator yang profesional dalam menjalankan administrasinya perlu dalam rangka mengerakkan karyawan lain menuju kedisiplinan dalam kerja.
4. Sarana *Entertainment* yang merupakan faktor pendukung sebagai penambah dan pelengkap kualitas dan kuantitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan pada tamu atau pelanggan.
5. Peningkatan pelayanan akan dapat tercapai jika ada kerja sama (team work) yang baik, selaras, serasi dan harmonis serta bekerja sama dalam cooperasional yang terkait antara Sumber Daya Manusia di dibidang service yang provesional dan service selling, sebab kerjanya memiliki kaitan yang sangat erat dan tidak boleh berdiri sendiri saling membutuhkan dan harus saling melengkapi satu dengan lainnya untuk mencapai tingkat prefenue yang diinginkan oleh perusahaan.

2.5.2 Pengertian Misi

Munurut Mutis (dalam Sugiarto, 1999 : 301), Misi merupakan implementasi Visi melalui pelaksanaan tugas atau pekerjaan dan pernyataan sesuatu yang disampaikan didalam misi tersebut diharapkan dapat membangun semangat para karyawan untuk memiliki motivasi yang tinggi dalam kerja.

Sedangkan menurut Handoko (1997 : 108), mengatakan bahwa Misi adalah perwujudan dasar filsafat para pembuat keputusan perusahaan mencerminkan konsep dari perusahaan, serta menunjukkan bidang-bidang produk pasar dan teknologi yang ditekankan pada perusahaan dimana hal

ini mencerminkan nilai-nilai dan berbagai prioritas dari pembuat keputusan. Selanjutnya, setelah misi dasar ditetapkan maka tujuan strategi, program, kebijaksanaan dan rencana dapat ditetapkan pula.

Pengertian lain mengenai Misi disebutkan oleh Abdul Gani (dalam Konsultasi BP-7 pusat), yang mengatakan bahwa Misi merupakan tugas-tugas dan kewajiban yang suci dan sakral yang wajib dilaksanakan terdorong oleh motivasi dari dalam hati nuraninya, tidak didorong dari luar semata mata.

Adapun Misi dari *Food And Beverage Departement* Hotel Graha Cakra Malang adalah peningkatan penjualan, peningkatan penjualan akan terwujud apabila di dukung oleh berbagai faktor diantaranya adalah:

1. Kualitas Produk (*Produk Quality*)

Produk yang berkualitas akan dapat dijadikan aset utama sebuah perusahaan. Produk yang dimaksud disini adalah segala sesuatu yang di miliki oleh *Food and Beverage* yang ditawarkan kepada pelanggan mengenai macam-macam makanan dan minuman dapat menarik minat tamu dan diharapkan akan menambah kuantitas penjualan baik masa sekarang maupun masa yang akan datang.

2. Inovasi Produk

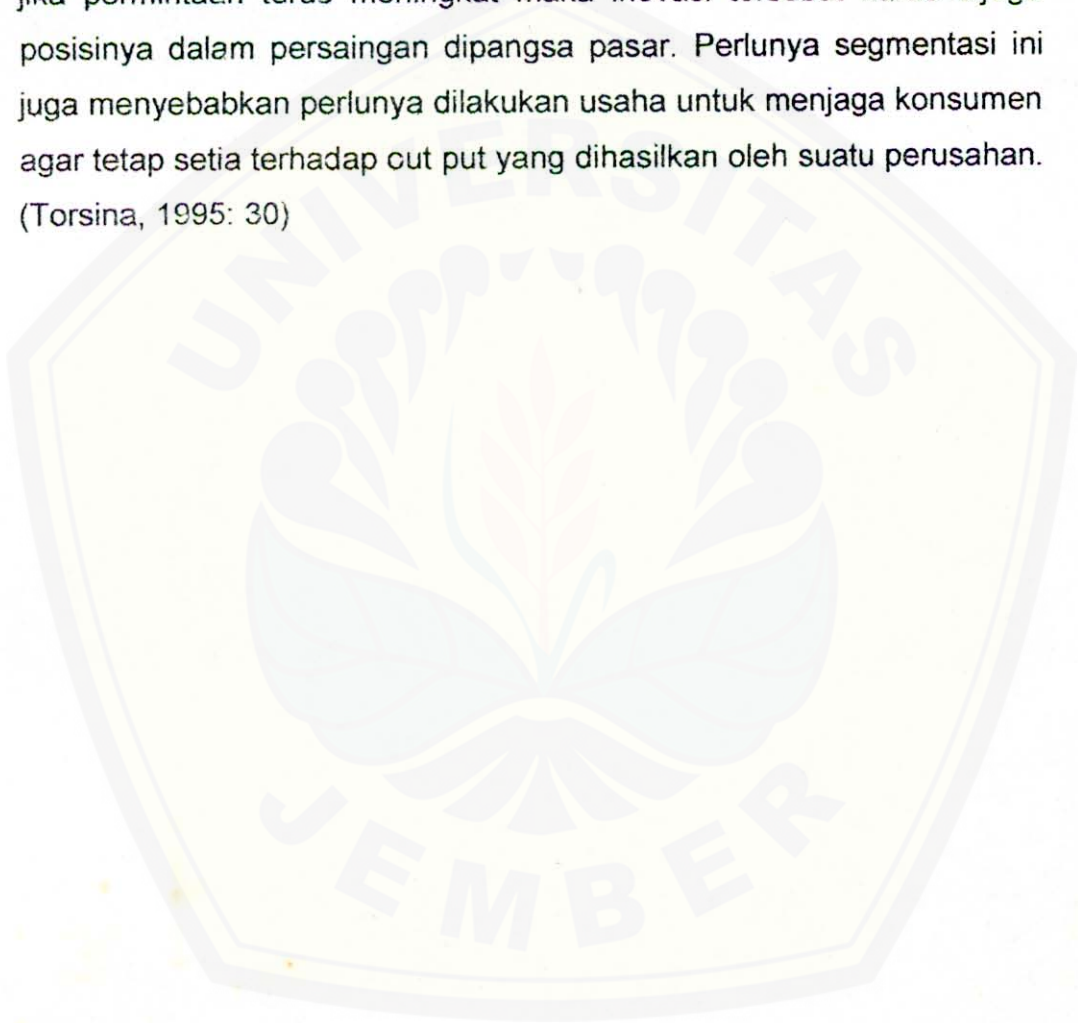
Kebersihan dari suatu departement tidak akan terlepas dari adanya inovasi-inovasi secara terus-menerus dari pada persoalannya, perbaikan-perbaikan berlaku juga di *Food and Beverage Departement* khususnya di bagian produk. Inovasi yang dilakukan terhadap perbaikan menu-menu maupun penciptaan menu baru diharapkan dapat menarik minat dan keinginan konsumen untuk mencoba dan meningkatkan penjualan seperti yang diharapkan oleh *Departement* tersebut.

3. Design dan Tata Letak Ruang (*Lay Out*)

Lay Out (tata letak ruang) mempunyai pengaruh yang cukup besar bagi kelancaran oprasional penatan *Food and Beverage Departement*.

4. Segmentasi Pasar

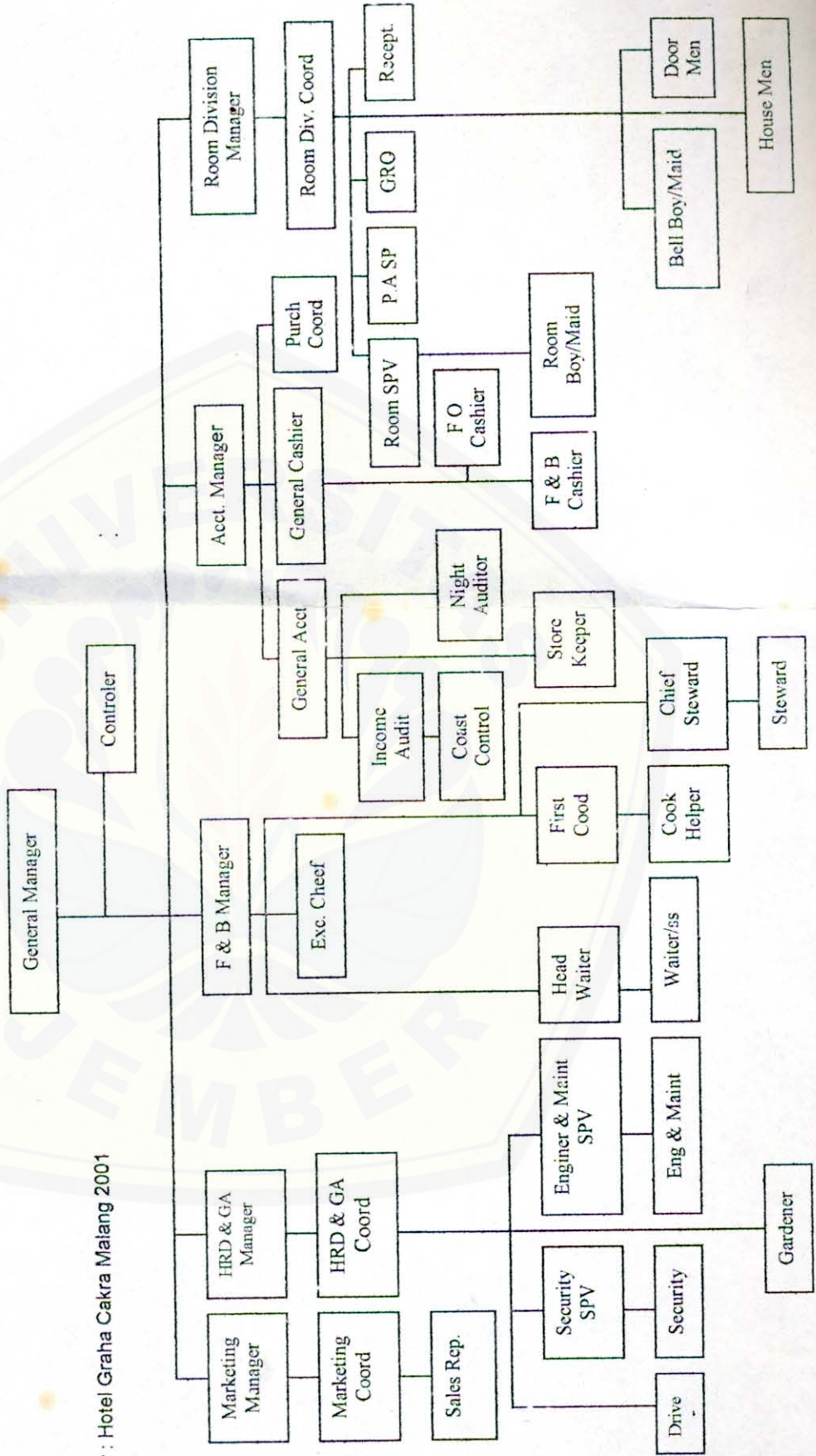
Setelah melakukan inovasi langka selanjutnya yaitu harus mempertahankan bagaimana segmentasi pasar. Karena segmentasi pasar menggambarkan seberapa besar permintaan konsumen terhadap produk yang dihasilkan oleh *Food and Beverage Departement*. Melalui segmentasi pasar inilah inovasi produk dapat diketahui keberhasilannya jika permintaan terus meningkat maka inovasi tersebut harus dijaga posisinya dalam persaingan dipangsa pasar. Perlunya segmentasi ini juga menyebabkan perlunya dilakukan usaha untuk menjaga konsumen agar tetap setia terhadap out put yang dihasilkan oleh suatu perusahaan. (Torsina, 1995: 30)





2.6 Struktur Organisasi Hotel Graha Cakra Malang

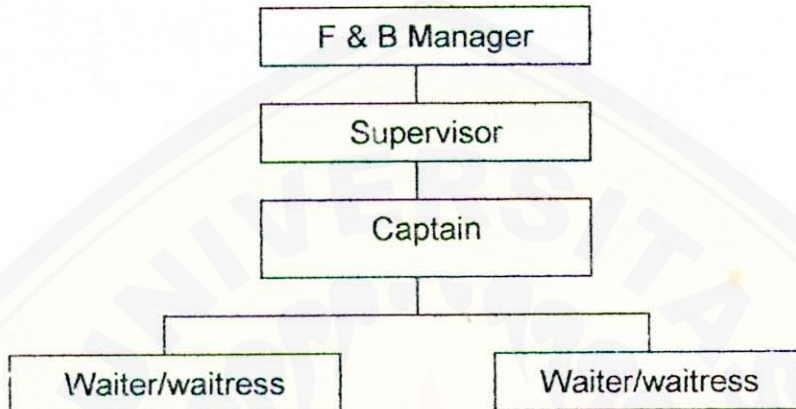
STRUKTUR ORGANISASI HOTEL GRAHA CAKRA MALANG



Sumber : Hotel Graha Cakra Malang 2001

2.7 Struktur Organisasi Cendrawasih Coffee Shop Hotel Graha Cakra Malang.

STRUKTUR ORGANISASI CENDRAWASIH COFFEE SHOP



Sumber data Hotel Graha Cakra 2001

Pengorganisasian ini berhubungan dengan pengaturan atau struktur melalui penentuan kegiatan untuk mencapai struktur bukan merupakan suatu tujuan melainkan suatu yang menggambarkan pembatasan atau persetujuan yang telah ditetapkan oleh seorang pimpinan terhadap karyawan dalam lembaga atau organisasi yang disini terdapat adanya tugas-tugas yang telah ditetapkan serta kedudukan masing-masing karyawan pada suatu instansi atau organisasi.

2.7.1 Job Discription

Kelancaran usaha merupakan syarat utama bagi sebuah hotel khususnya *Food and Beverage Departement*. Untuk mencapaian tingkat efektifitas dan produktivitas yang tinggi terlebih lagi dalam hal pelayanan yang baik dan memuaskan (*excelence service*) yang harus di berikan terhadap tamu (*guest*) atau pelanggan.

Hal ini dapat di capai dengan adanya struktur organisasi yang baik dimana terapat pembagian tugas-tugas, wewenang dan tanggung jawab yang jelas dari tiap-tiap bagiannya secara skematis struktur organisasi *Food and Beverage Departement*.

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. Job Discription Coffee Shop Hotel Graha Cakra Malang antara lain:

a. Food and Beverages Manager

Adapun tugas dari *Food and Beverages Manager* yaitu:

1. Bertanggung jawab atas oprasional di *Food and Beverages Departement*.
2. Mengkordinasi atas segala pelayanan makanan dan minuman.
3. Menerima laporan penjualan makanan dan minuman dari service.
4. Mengawasi pelaksanaan pelayanan pada restourant, room service dan banguet.
5. Membuat laporan penjualan makanan dan minuman yang diserahkan kepada General Manager.

b. Supervisor

Adapun tugas-tugasnya antara lain yaitu:

1. membantu *Food and Beverage Manager* dalam melaksanakan tugasnya.
2. Bertanggung jawab atas oprasional di restourant.
3. Membuat laporan penjualan makanan dan minuman untuk diserahkan ke *Food and Beverage Manager*.

c. Caption

Adapun tugas-tugasnya antara lain yaitu:

1. Membantu supervisor atas oprasional yang ada di restoran.
2. Sebagai penyambut tamu (*greeter*).

3. Bertanggung jawab atas persiapan restourant (preparasion).

d. Waiter / ess

Adapun tugas-tugasnya antara lain yaitu:

1. Bertanggung jawab atas kebersihan di area restouran.
2. Menangani tamu yang datang ke restouran mulai tamu duduk, memesan makanan dan minuman sampai dengan tamu meninggalkan restaurant.
3. Selalu berpenampilan rapi dan bersih.
4. Selama jam kerja belum selesai belum berakhir dilarang meninggalkan restaurant.

2.8 Pengelompokan Personalia Hotel

2.8.1 Karyawan

A. Jumlah Karyawan

Jumlah karyawan suatu perusahaan ditentukan berdasarkan besar kecilnya perusahaan tersebut, tetapi dalam usaha mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan dalam hal penerimaan karyawan haruslah yang berkualitas dan mempunyai prospek yang baik. Hotel Graha Cakra Malang memiliki 60 orang karyawan tetap dan 10 orang karyawan harian dimana bagi calon karyawan sebelum diangkat manjadi karyawan tetap, haruslah melewati masa percobaan selama tiga bulan. Hal ini dilakukan agar dapat dilihat kualitas dari calon karyawan tersebut dan juga untuk pengenalan lingkungan hotel serta kebiasaan yang ada di dalamnya.

Dari jumlah tersebut diatas ada beberapa diantaranya menduduki jabatan level managenent, mulai dari General Manager sampai Top Manager level sampai pada tingkat Supervisor. Kualitas karyawan di tentukan berdasarkan kamampuannya dalam bekerja dan melaksanakan tanggung jawab yang ada pada dirinya. Adapun tingkat pendidikan para karyawan terdiri dari Sarjana, Diploma, dan SLTA.

B. Jumlah Karyawan Cendrawasih *Coffee Shop*

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

TABEL I. DISRIBUSI JABATAN DAN PENDIDIKAN FOOD AND BEVERAGE SERVICE HOTEL GRAHA CAKRA MALANG BERDASARKAN TINGKAT PENDIDIKAN

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

Sumber data: Hotel Graha Cakra 2001

Cendrawasih *Coffee Shop* dipimpin langsung oleh Food and Beverage Manager dalam operasionalnya sehari-hari dibantu oleh supervisor. Untuk waiternya satu yang berpendidikan SMA, satu orang berpendidikan DI dan 7 orang yang berpendidikan DIII 14 orang yang masih kuliah di DIII kepariwisataan.

Berdasarkan tabel diatas kualitas karyawan *Food and Beverage Service* masih harus di tingkatkan lagi.

2.8.2 Sistem Pengupahan

Sistem pengupahan yang berlaku bagi karyawan hotel graha cakra adalah sebagai berikut:

A. Gaji

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

B. Uang Service

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

C. Tunjangan Kesehatan

Tunjangan kesehatan yang berhak diperoleh karyawan Hotel Graha Cakra berupa:

- a) Asuransi Kesehatan atau Askes yaitu hak pengobatan dari dokter apabila mengalami sakit.
- b) Jamsostek atau Jaminan sosial yang diberikan terdiri dari jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, jaminan hari tua.

D. Tunjang Hari Raya

Tunjangan hari raya di berikan berdasarkan satu kali gaji pokok dan lama tidaknya karyawan kerja di Hotel Graha Cakra.

E. Hadiah

Hadiah diberikan kepada karyawan yang berprestasi dalam kerja dan karyawan yang mendapat *The Best Employe*.

2.8.3 Jam Kerja

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

A. Seksi Oprasional, dibagi manjadi 3 shift

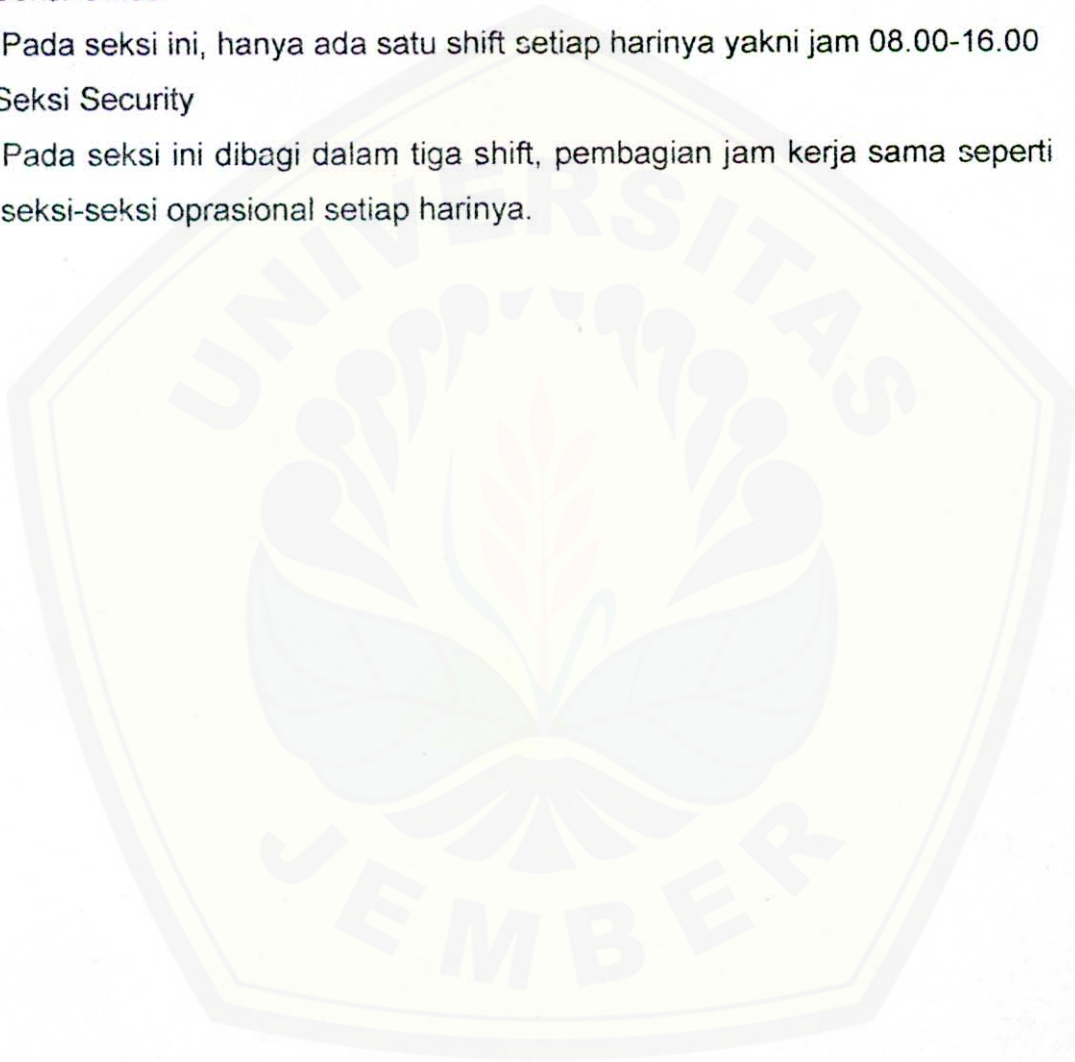
- a. Shift I : 06.30-14.30
- b. Shift II : 14.30-22.30
- c. Shift III : 22.30-06.30

B. Seksi Office

Pada seksi ini, hanya ada satu shift setiap harinya yakni jam 08.00-16.00

C. Seksi Security

Pada seksi ini dibagi dalam tiga shift, pembagian jam kerja sama seperti seksi-seksi oprasional setiap harinya.



IV. PENUTUP

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT. Akhirnya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan baik, Laporan Akhir ini merupakan tugas akhir guna memenuhi persyaratan dalam meraih gelar Alih Madya Pariwisata. (AMd.Par) disini juga tidak lupa penulis sampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyelesaian Laporan Akhir ini. Karena dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini, penulis banyak mendapatkan sumbangan pemikiran maupun saran-saran dari berbagai pihak yang telah dengan rela dan senang hati memberikan uluran tangan kepada penulis.

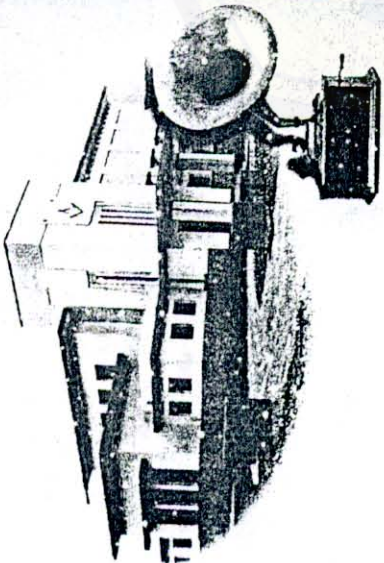
Namun penulis sadar bahwa Laporan ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, maka saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan dari pembaca semua. Akhirnya besar harapan penulis, semoga Laporan ini bermanfaat bagi diri sendiri maupun seluruh pembaca khususnya D III Pariwisata.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdul gani, Roeslan. *Konsultan Bp-7 pusat*. Jakarta.
- Andrikus Amakara Rymberthus A. *Standart Oprasional Pelaksanaan Prosedur di Departement Food and Beverage*.
- Dimiyati, Surachlan Aan. 1982. Jakarta.
- Dharsono, Agustinus. 1991. *Kamus Pariwisata*. PT Gramedia Widia Sarana.
- Indrawati, Veni. Jakarta
- Marsum, WA. 1993. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Jogjakarta. Andi Off Set.
- Mentri Pariwisata Post dan Telekomunikasi No. KM.37/PW.304/MPPT/86. 1996. Jakarta.
- Mutis (dalam Sugiarto). 1999. Jakarta.
- Ninemaier, Jack D. 1993. *Prinsiples Of Food & Bavarage Operation*. Michigan. The Education Institut Of American Hotel and Motel Acosiation (AHMA).
- Peraturan Pemerintah No. 24/1929. Jakarta.
- Pendik, Soekresno I.N.r. *Petunjuk Praktek Pramusaji Food and Beverage Service*. Jakarta
- Sugiarto, Endar dan Sri Sulangtiningrum. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam industri jasa*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.

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

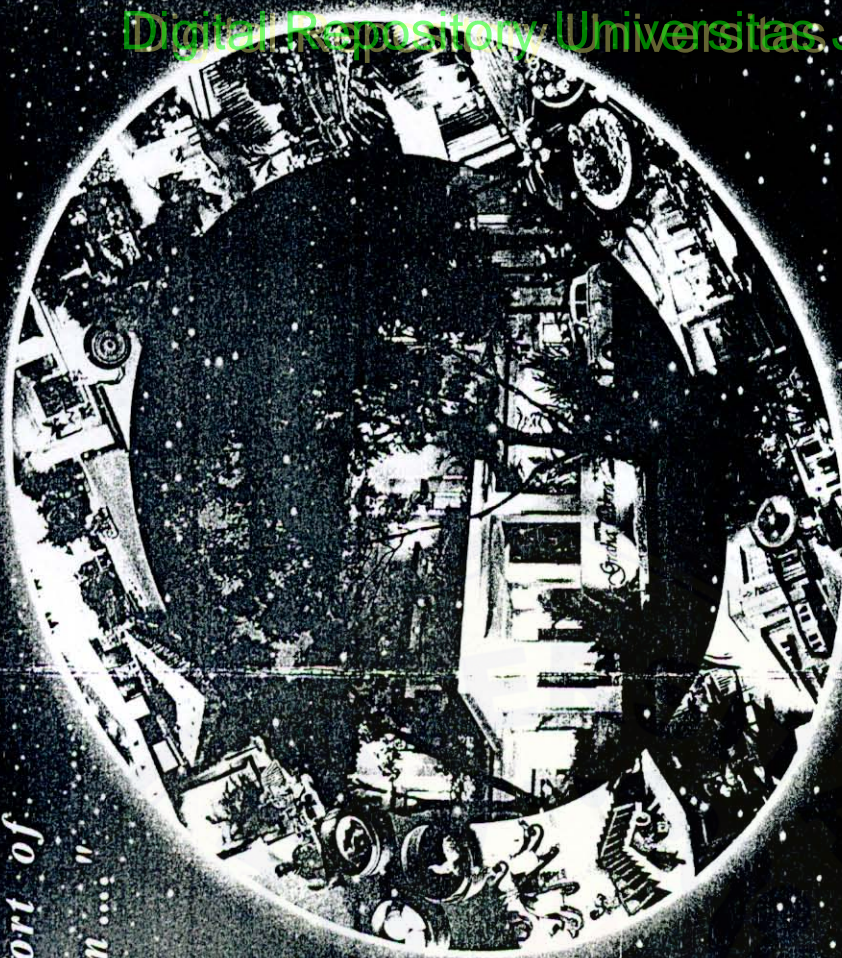


HISTORY

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

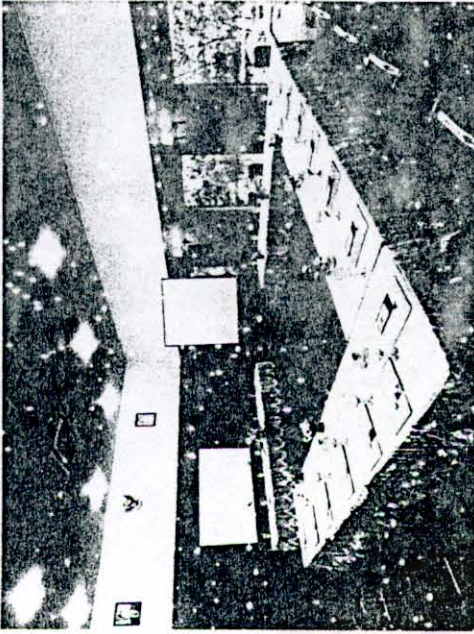
Renovation and restoration of the original building was begun in 1993, with special emphasis on maintaining its original architecture and historical value. It now houses of the lobby, Cendrawasih Restaurant, Candra Kirana Hall, and suites. A new wing was added to accommodate additional guest rooms.

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

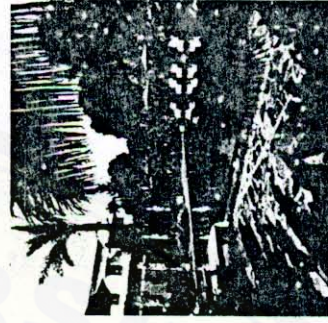


HOTEL
Graha Cakra

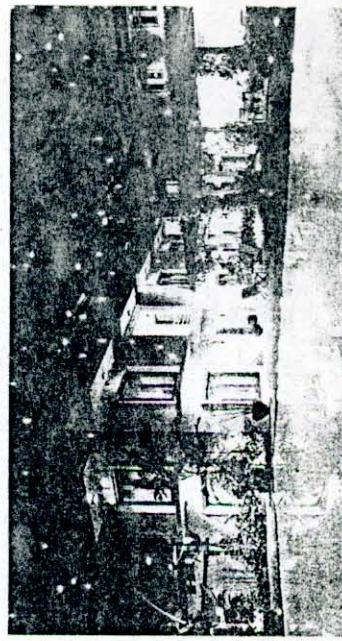
Jl. Ceme 16, Malang 65112
East Java - Indonesia
Phone: +62 341 324989 (Hunting), Fax: +62 341 367856
E-mail: grahacra@indo.net.id
info@grahacakra.com
www.grahacakra.com



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



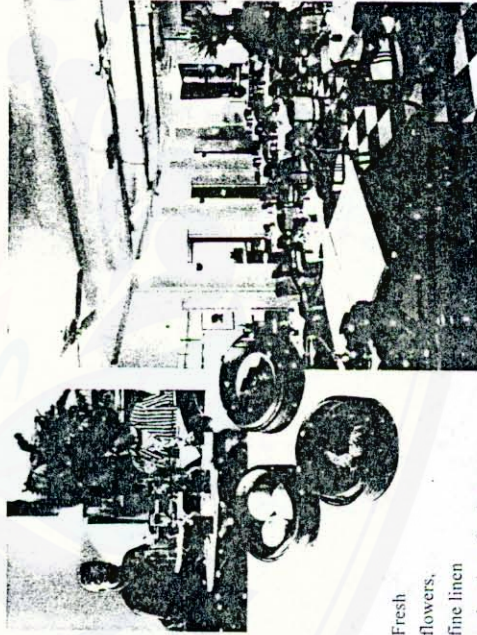
The **SWIMMING POOL** provides a perfect oasis for guests escaping from the hectic pace of city life. Savor your favorite beverages at the **POOLSIDE TERRACE** while enjoying a game of chess or a typical traditional Javanese atmosphere.



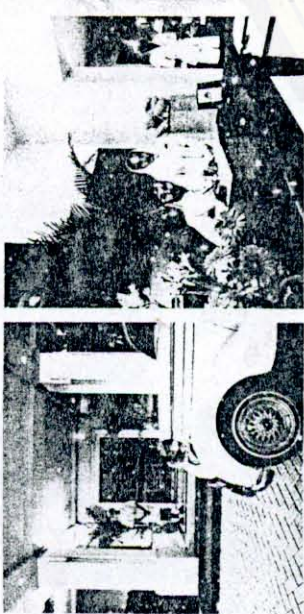
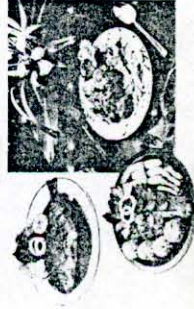
HOTEL
Graha Cakra

Jl. Cernine 16, Malang 65112 East Java - Indonesia
Phone : +62 341 324099 (during), Fax : +62 341 367856
E-mail : grahacakra@indo.net.id
info@grahacakra.com
www.grahacakra.com

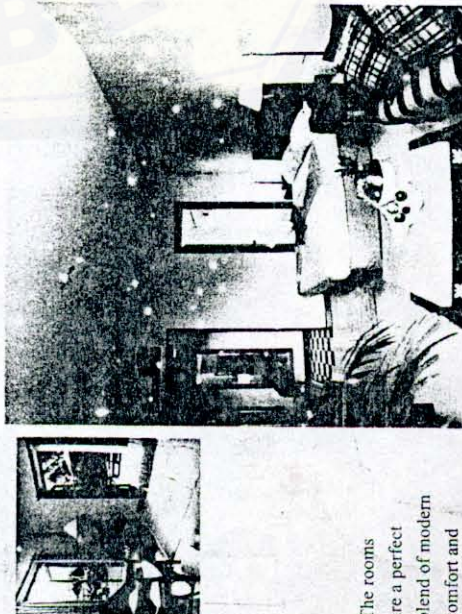
*The hotel with
a warmhearted
Indonesian welcome.*



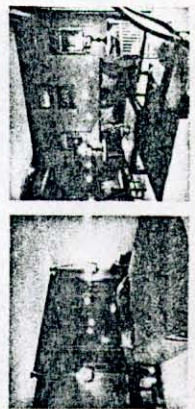
Fresh flowers, fine linen and antique furniture make dining a delight in the **CENDRAWASIH RESTAURANT**. Dim Sum is served every Sunday and on public holidays from 6.00 AM until 2.00 PM



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

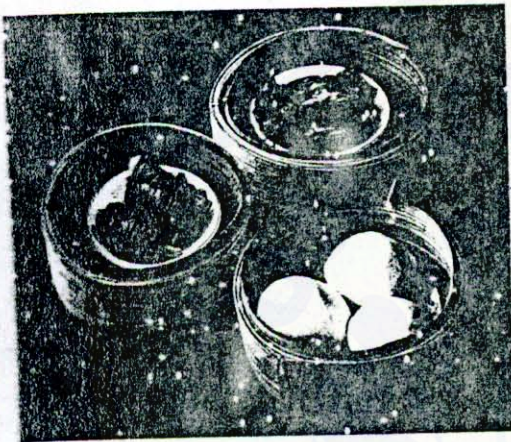


The rooms are a perfect blend of modern comfort and exotic traditional decor. Whether you choose a superior, a deluxe room or a suite, you will feel like an honored guest.





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. Cendek 16, Malang 65112 Jawa Timur
Telp. (0341) 324989 Fax. (0341) 367856
E-mail: grhcakra@indo.net.id

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

Menu pilihan DIM SUM yang tersedia antara lain :

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

Nikmati Sajian Khusus

Hotel

Graha Cakra

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



HOTEL
Graha Cakra ★★★

ROOM RATES

U.S. Dollars/day

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

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

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

LONG STAYING AND GROUP RATES

Available upon request.

CHECK-OUT TIME

Check-out time is 12 noon.

CREDIT CARD

All major credit cards are welcome

RESERVATION

Contact your travel agent
or

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

All rates are subject to change without prior notice

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

FACILITIES & SERVICES

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

*For further information
please contact*



HOTEL
Graha Cakra ★★★

Jl. Cerme 16, Malang 65112
East Java - Indonesia
Phone : +62. 341. 324989,
Fax : +62. 341. 367856
E-mail : grhcakra@indo.net.id



GRAHA CAKRA HOTEL

AWARDS THIS CERTIFICATE TO

Penghargaan ini diberikan kepada

VENI RUSTIKASARI

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



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

7 Juli 2001

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

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

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

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



M. MOCH. TOERKI
130 524 832

Tembusan kepada:

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

tu/jt/mag/001



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 Sisilizna	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



DAFTAR NILAI KEGIATAN KULIAH KERJA D III PARIWISATA

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

GENERAL AFFAIRS
WOTU
Alpha Cakra
AGUS BRUNO SH
G.M.M.

Mengetahui

2021
MARTIN WOTU

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

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

No	Nama	NIM	Bulan																															
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
1.	VENNY MUSTIKASARI	99 2164	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.	ATUT WILLIAMBERTI	99 2171	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3.	VIUS PRASETYOWAN	99 2184	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4.	ELIK N	99 2210	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5.																																		
6.																																		
7.																																		
8.																																		
9.																																		
10.																																		

Mengetahui

[Signature]
 (MARTALIS CAHYA)

[Signature]
 16/2011
 E. UGIRTA
 AGNES DIMASARI, SH.
 6 A M

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

Digital Repository Universitas Jember

Cah Kailan Udang/Daging Sapi/Ayam
Sauted kaylan 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
Sauted brocoli w/ black mushroom and Tofu.
Rp.29.500,-

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

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

Cap Kangkung Udang / Daging Sapi / Ayam
Sauted 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/ sauted potatoes, green beans And Canton sauce.
Rp.32.000,-

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

Ayam Kompo
Sauted 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
Sauted chicken, mushroom, carrot & cashew nut.
Rp.25.000,-

TOFU & RICE

Digital Repository Universitas Jember

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 egg.

Rp.19.500,-

Nasi Cap Cay

Steam rice & egg in sauted vegetables (mix).

Rp.18.000,-

NOODLES

Bakmi Goreng / Kuah

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

Rp.16.000,-

Bakmi Goreng Seafood

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

Rp.19.500,-

Bihun Goreng / Kuah

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

Rp.16.000,-

Tami Cap Cay

Fried noodles w/ sauted vegetables on the top.

Rp.20.000,-

Tami Goreng

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

Rp.18.500,-

Tami Goreng Special

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

Rp.20.000,-

1 Fu Mie Telor Puyuh

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 egg.

Rp.19.500,-

Nasi Cap Cay

Steam rice & egg in sauted vegetables (mix).

Rp.18.000,-

NOODLES

Bakmi Goreng / Kuah

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

Rp.16.000,-

Bakmi Goreng Seafood

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

Rp.19.500,-

Bihun Goreng / Kuah

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

Rp.16.000,-

Tami Cap Cay

Fried noodles w/ sauted vegetables on the top.

Rp.20.000,-

Tami Goreng

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

Rp.18.500,-

Tami Goreng Special

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

Rp.20.000,-

SOMETHING SWEET FOR YOU

Lychee / Longan in simple syrup
Rp.10.500,-

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

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

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

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

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

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

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

