BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Objek penelitian dalam pembuatan sistem informasi ini adalah pada “Hotel Talagasari”. Jl. Dr. Setiabudhi No.269-275 Bandung 40154 Jawa Barat. Telp. 022-2012632 Fax. 022-20311731, dimana pada penelitian ini penulis melakukan studi kasus yang memebahas masalah-masalah yang terdapat pada bagian Front Office Hotel Talagasari. Sebelum menganalisis permasalahan suatu perusahaan, ada baiknya jika kita mengetahui terlebih dahulu tentang profil perusahaan, struktur organisasi, serta deskripsi kerja dari tiap-tiap bagian yang ada di dalamnya seperti yang akan dijelaskan dibawah ini.

3.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan

Hotel Talagasari Permai didirikan sekitar tahun 1955 sebagai perusahaan perseorangan dengan nama Hotel Talagasari dan bergerak dibidang jasa yang menyediakan jasa penginapan. Pemiliknya bernama Yap Mulianurcahya dan kapasitas hotel meliputi 12 kamar, dengan fasilitas yang masih sederhana. Lokasi hotel terletak di Jl. Dr. Setiabhudi no. 275 dan luas area yang digunakan pada waktu didirikan sekitar 1000 m2

Hotel Talagasari mengalami perubahan pemilik beberapa kali, sekitar tahun 1970 pemilik hotel Talagasari menjadi dua orang, yaitu Yap Mulianurcahya dan Tan King Lie. Hotel beroperasi dengan kafasitas tersebut hingga tahun 1987, jadi sebelum tahun 1987 hotel tidak mengalami perubahan atau perluasan usaha. Renovasi dilakukan pada tahun 1987 dengan menambah luas area yang digunakan menjadi sekitar 1,5 ha. Bentuk badan usaha hotel berubah menjadi perusahaan terbatas dengan nama PT Hotel Talagasari Permai. Pemilik hotel terdiri dari tiga orang, yaitu Yap Mulianurcahya, Tan King Lie, dan Arto Hardi. PT Hotel Talagasari Permai mulai beroperasi kembali pada tanggal 8 agustus 1988. Kapasitas kamar meliputi 81 kamar, dengan perincian sebagai berikut:

Tabel 3.1 Tipe Kamar Hotel Talagasari Tahun 1988

N o	Tipe Kamar	Jumlah Kamar
1.	Bungalow Rooms	4
2.	Bungalaw Room	8
3.	Standart Motel	30
4.	Standart Hotel	31
5.	Ekonomi Room	8
J u m l a h		81

PT Hotel Talagasari Permai telah mengajukan permintaan untuk memperoleh Piagam Golongan Kelas Hotel, dan hingga saat ini proses penilaian masih berlangsung. Hingga saat ini pengembangan dan peningkatan fasilitas yang dimiliki hotel terus dilakukan agar dapat memenuhi persyaratan sebagai hotel berbintang tiga.

. **Tabel 3.2 Tipe Kamar Hotel Talagasari Tahun 2010**

N o	Tipe Kamar	Harga Kamar	Jumlah Kamar
1.	Talagasari Suite	Rp. 650.000	2
2.	Deluxe Suite	Rp. 600.000	2
3.	Executive Bungalow	Rp. 375.000	19
4.	Executive Plus	Rp.375.000	19
5.	Standart Hotel	Rp.300.000	31
6.	Economic Room	Rp.220.000	39
7.	Driver Room	Rp.125.000	8
Jumlah			120

Lokasi atau letak suatu hotel penting untuk menunjang segala keperluan tamu dalam mencapai tujuannya. Lokasi PT Hotel Talagasari Permai berada di Jl. Dr. Setiabhudi no.275 hal ini merupakan keuntungan bagi hotel karena jalan setiabhudi merupakan jalan yang umumnya ditempuh oloeh wisatawan yang menuju ke daerah wisata bandung utara, dan letaknya dari pusat kota relatif dekat, memakan waktu sekitar 15 menit.

3.1.2. Visi Dan Misi Perusahaan

Pengelolaan suatu sistem lembaga / badan dengan penerapan manajemen kualitas memerlukan suatu pedoman kerja yang memberikan pengarahan atas hasil kerja atau tujuan aktivitas yang diharapkan, secara kuantitas maupun kualitas. Pengarahan ini akan memberikan orientasi yang seragam bagi setiap elemen atau sub sistem dalam lembaga tersebut sehingga terbentuk kesatuan kerja yang efektif clan kompak dalam usaha lembaga menuju hasil kerja yang di harapkan. Setiap elemen sub sistem, pimpinan dan anggotanya mengetahui

dengan jelas arah pengembangan lembaga tempat kerjanya. Di bawah ini akan di jelaskan Visi Misi Hotel Talagasari bandung.

A. Visi

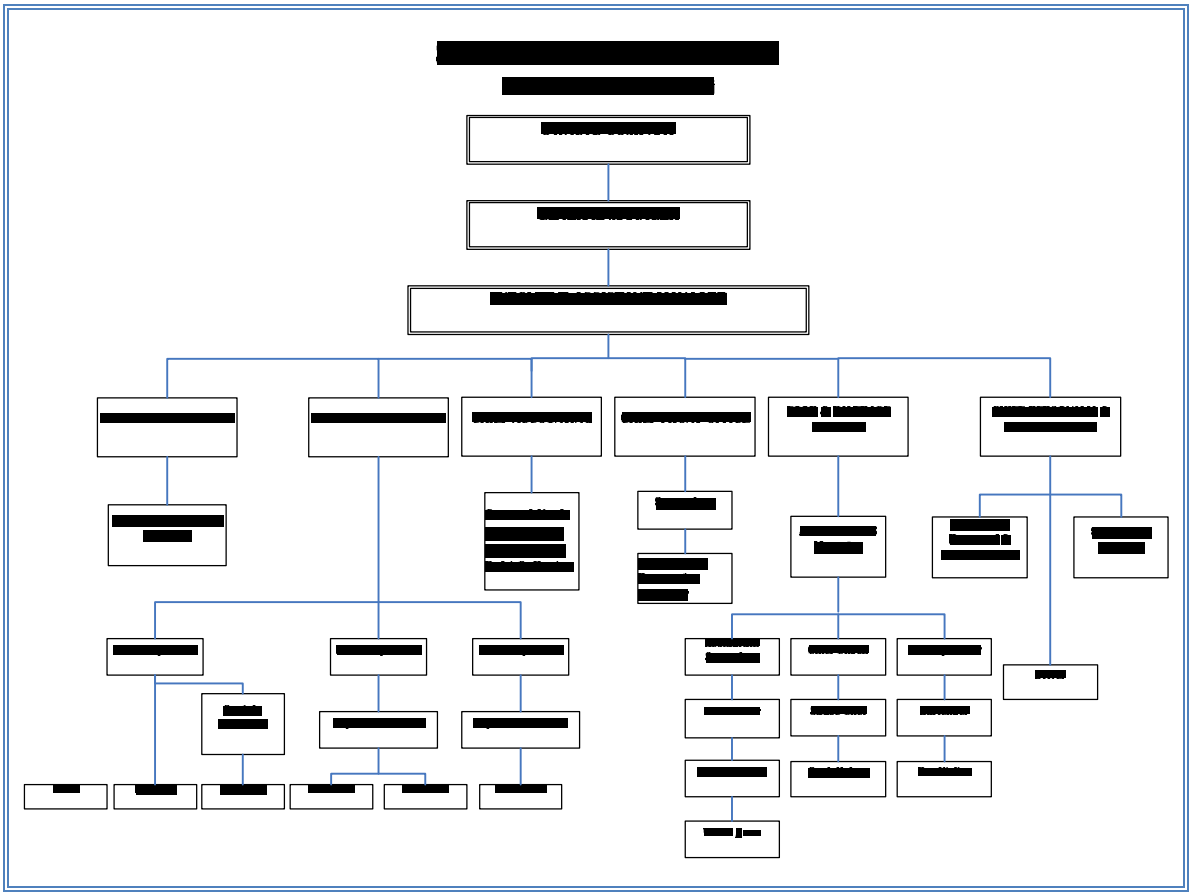
Visi adalah suatu pandangan kedepan yang akan menjadi sasaran ataupun tujuan akhir dari suatu kegiatan. Dan hal ini sangat berkaitan dengan suatu rencana yang akan disusun untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang sifatnya umum. Penyusunan visi ini pada hakekatnya merupakan upaya untuk menggali gambaran bersama mengenai masa depan, berupa komitmen murni (tanpa paksaan) mengenai model masa depan organisasi yang harus diyakini dan menjadi milik seluruh anggota organisasi. Adapun Visi dari Hotel Talagasari adalah :*"Hotel talagasari adalah pilihan terbaik sebagai tempat untuk bersantai"*.

B. Misi

Misi adalah pernyataan tentang apa yang harus dikerjakan oleh lembaga dalam usahanya mewujudkan Visi. Misi juga merupakan sesuatu yang nyata untuk dituju serta dapat pula memberikan petunjuk garis besar cara pencapaian Visi. Misi pada dasarnya hanya sekedar usaha formal untuk memperjelas apa yang dikehendaki oleh pemilik perusahaan ketika pertama kali mendirikan perusahaan. Dalam mendukung dan mewujudkan keinginan sebagimana dalam visi tersebut diatas maka Hotel Talagasari Bandung mempunyai misi sebagai berikut :

1. Membantu pemerintah dalam pengembangan industri kepariwisataan Indonesia.
2. Memberikan pelayanan kepada tamu dengan keramahan.
3. Membentuk tenaga yang handal dan profesional.

3.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Hotel Talagasari Bandung

[Sumber : Bagian Personalia Hotel Talagasari Bandung, 1999]

3.1.4. Deskripsi Tugas

Deskripsi Tugas merupakan hasil analisis pekerjaan sebagai suatu rangkaian kegiatan atau proses menghimpun serta mengolah berbagai informasi

mengenai pekerjaan. Selain itu juga deskripsi jabatan merupakan keseluruhan kajian ringkas informasi pekerjaan dan syarat-syarat pelaksanaannya sebagai hasil dari analisis, yang biasanya berisi tugas-tugas pokok dari deskripsi tugas tersebut. Adapun tugas dan wewenang beberapa departemen yang ada pada Hotel Talagasari Bandung adalah sebagai berikut :

1. General manager

Tugas dan tanggung jawab :

a. Mengerahkan, mengawasi dan mengkoordinasi kegiatan disetiap departemen dengan tujuan meningkatkan mutu pelayanan dari karyawan hotel serta kenyamanan dari tamu yang menggunakan jasa hotel.
b. Merencanakan sasaran tahunan, bahkan juga bulanan untuk meningkatkan pendapatan atau *occupancy* kamar. Membuat rencana kerja tahuanan yang dimanfaatkan ke seluruh departemen untuk dikembangkan agar sasaran tahuanan tercapai. Membandingkan hasil nyata dengan sasaran yang ditargetkan secara priodik dengan mengambil langkah-langkah yang perlu guna memperbaiki kondisi layanan tetap standard.
c. Membuat dan meyampaikan anggaran pendapatan dan belanja tahunan, berdasarkan statistik yang ada pada tahun sebelumnya dengan, melihat perkembangan perusahaan dan keadaan ekonomi perusahaan kepada direksi pada setiap awal tahun anggaran (bulan januari).

d. Memeriksa data-data, laporan-laporan dari setiap departemen secara priodik. Menandatangani surat-menyurat yang berhubungan dengan kegiatan manajemen hotel, baik *intern maupun extern.*
e. Memimpin rapat setiap bulan dengan seluruh kepala departemen untuk membahas berbagai hambatan dan kesulitan yang dihadapi dalam operasional sehari-hari.
f. Memberi intruksi, pengarahan dan memberi tugas kepada setiap kepala departemen sehubungan dengan penigkatan pelayanan terhadap tamu.
g. Mengadakan inspeksi secara priodik terhadap kebersihan dan kelengkapan kamar.
h. Ikut mendampingi tamu *VVIP*, baik pemerintahan maupun rekan usaha yang penting, dalam hal tugas resmi maupun tidak resmi.
i. Memberi tugas sehari-hari kepada setiap kepala departemen sehubungan dengan opersional setiap hari.

2. Executive assistant manager

Tugas dan tanggung jawab :

a. Membantu general manager didalalm memberikan pegarahan dan petunjuk pada kegiatan setiap departemen dan selalu berada ditempat apabila general manager tidak ada.
b. Membuat konsep surat-meyurat yang merhubungan dengan manajemen hotel dengan pemerintahan maupun perusahaan lain, menjawab surat complain yang menyagkut pelayanan terhadap tamu.

c. Memeriksa ulang seluruh laporan sebelum diperiksa oleh general manager terutama laporan keuangan baik menerima maupun pengeluaran.
d. Mencari jalan keluar mengenai permasalahan yang timbul akibat dar kurang baiknya sistem pelayanan yang diberikan kepada tamu.
e. Bertindak sebagai general menager pada saat beliau tidak ada.
f. Mendampingi tamu *VVIP* pada saat cek in maupun cek out atau menyambut tamu *VIP* atau *VVIP* pada saat kedatangan untuk menghadiri rapat, pertemuan maupun resepsi.
g. Memimpin rapat mingguan antar kepala departemen, mengadakan diskusi dan pembahasan masalah yang timbul setiap minggu.
h. Mengadakan inspeksi kesetiap departemen, mengadakan penilaian terhadap disiplin kerja, tanggung jawab maupun kebersihan seluruh areal yang terdapat dimasing-masing departemen maupun hotel.

3. Accounting manager

Tugas dan tanggung jawab :

a. Mengawasi dan memeriksa semua uang yang masuk dari hasil penjulan baik hasil penjualan dar kamar maupun restauran serta memeriksa semua pengeluaran barang dan pembeli.
b. Membuat laporan keuangan kepada pemimpin perusahaan dan kepada dinas pajak serta kepada bank.
c. Mengawasi serta mengkoordinasi karyawannya dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab terutama dalam menjunjung tinggi loyalitas dan kejujuran.

d. Bekerja sama dengan departemen *front office*, keluar masuknya uang yang mana perlu diperhatikan terutama mengenai pembeliaan barang.
e. Menyiapkan anggaran belanja bulanan dan tahunan dimana sesuai dengan permintaan yang diajukan oleh masing-masing departemen.
f. Mengadakan koordinasi kerja dengan *front office* dan *food & beverage* dalam hal pemberian discount, pemerimaan *voucher* dan *credit card*.
g. Menyiapakan laporan keuangan untuk diperiksa oleh *accontan* setiap bulannya.
h. Membayar pajak perusahaan ke kantor pajak setiap bulannya sesuai dengan jenis pajak yang akan dibayarkan.
i. Mengadakan pertemuan dan pengarahan kepada karyawan untuk mengetahui masalah-masalah yang timbul dan cara menyelesaianya.
j. Membuat laporan kondite kerja karyawan dan pengajuan panambahan karyawan ke personal manager.

4. Chief front office

Tugas dan tanggung jawab :

a. Disiplin sopan santun, bertanggung jawab, jujur
b. Memimpin dasn mengawasiaktivitas di kantor depan, *telephone operator*, *reservation*, dan *bell service*
c. Memberi petunjuk, mengontrol dan mengkoordinasi kegiatan atas usaha setiap orang seperti:
    1) Memproses dan memastikan pesanan kamar
    2) Penjualan, registrasi dan menunjukan kamar ketamu yang datang

3) Memberi informasi umum dan membantu akan kebutuhan tamu
4) Bertemu dan mengantarkan tamu, menawarkan fasilitas hotel lainnya serta perjalanan wisata

d. Bekerja sama dengan *house keeping, accounting, food beverage, security* dan departemen lainnya
e. Mengawasi kebutuhan penyimpanan penggunaan form
f. Menyimpan butgeting bulanan & tahunan *front office* departemen
g. Mengawasi pengamanan administrasi penitipan barang tamu
h. Mengawasi ketetapan penanganan *reservation*
i. Mengawasi, menyimpan, ketetapan penyusunan dan pengontrolan untuk laporan *daily/ weekly/montly/forecast*
j. Meneliti dan menandatangani semua laporan *(log. Book)* dar setiap otlet di front office departemen
k. Melakukan pengendalian biaya operasional *front office*
l. Mempersiapkan dan menyusun program kerja
m. Membina dan memelihara hubungan baik antara management dan tamu dengan tindakan :
    1) Menjumpai tamu di *loby* dan memberikan informasi mengenai pelayanan dan fasilitas
    2) Memecahkan masalah yang timbul dari *complaint* tamu dan mengurus permintaan mereka atau mengirim berita tertulis
    3) Meyetujui pengadaan buah-buahan, bunga dasn memberi keramah-tamahan lain menurut kebijaksanaan

4) Menerima barang-barang berharga milik tamu untuk disimpan bilamana tamu memerlukan
5) Memperhatikan mengenai kamar dan transportasi bilamana dalam keadaan *high season.*

n. Menginformasikan kamar - kamar untuk *VIP* kepada *housekeeping dept.* Untuk mencek ulang kamar-kamar yang akan digunakan
o. Menilai penampilan dan efisiensi dari *bell boy, front office desk, telepone operator*
p. Memeriksa kelengkapan- kelengkapan pengadaan fasilitas di *front office*
q. Menyusun *repairs & maintenance* order
r. Menangani masalah yang memerlukan penanganan langsung, melaporkan kepada *general manager* masalah masalah yang memerlukan penanganan khusus
s. Mengawasi disiplin personal
t. Memelihara suasana kerja yang sehat
u. Mengadakan *briefing* secara berkala

5. Front office supervisor

Tugas dan tanggung jawab :

a. Disiplin, sopan santun, bertanggung jawab, dan jujur.
b. Membantu *front office,* telepon operator, *reservation* dan *bell service.*
c. Menyusun kebutuhan mengawasi penyimpanan pengunaan form
d. Membantu menagani admistrasi penelitian barang tamu

e. Meneliti ketepatan penanganan/*handling reservation* penataan *reservation rack/chat*

f. Membantu mengawasi, menyimpan ketempatan menyusun dan pengontrolan untuk laporan : *daily/weekly/montly/forecast.*

g. Membaca dan melaporkan setiap *night report* untuk diteruskan kepada *front office manager.*

h. Meneliti *bell boy control sheet.*

i. Membantu mempersiapkan bahan penyusunan rencana program kerja

j. Membantu kelancaran pengendalian biaya operasional

k. Membantu kelancaran pelaksanaan inventarisasi fisik

l. Membina/memelihara menagement dan tamu dengan tindakan :

   1) Menjumpai tamu di *loby* dan memberi informasi mengenai pelayanan dan fasilitas.

   2) Memecahkan masalah yang timbul dari *complaint* tamu dan mengurus permintaan mereka untuk dilaporkan ke *front office manager.*

   3) Mengatur dan mengalokasikan kamar, *transportasi* bilamana dalam keadaan *high season*

m. Menchek kamar-kamar untuk VIP dan informasikan kepada *house keeping dept.* Jika ada perlu perbaikan/pembersihan dan lain-lain

n. Mengarahkan dan megawasi penampilan dan efisiensi dari *bell boy, front office desk, telepone operator*

o. Memeriksa kelengkapan- kelengkapan pengadaan fasilitas di *front office*

p. Menyusun *repairs & maintenance order*

q. Menangani masalah yang memerlukan penanganan langsung, melaporkan kepada *front office manager* masalah masalah yang memerlukan penanganan khusus.

r. Megawasi disiplin personal

s. Memelihara suasana kerja yang sehat

t. Menghadiri *briefing front office manager*

6. Receptionist

Tugas dan tanggung jawab :

a. Disiplin, sopan santun, bertanggung jawab dan jujur

b. Membersihkan dan menatah lingkungan tempat bekerja

c. *Check log book (daily check)*

d. *Check room rack :*

   1) Menyusun dan menyiapkan *today arrival list, departure list, VIP list*. dan *rooming list.*

   2) Melakukan pencocokan status kamar berdasarkan *housekeeping report* dan *room rack*

e. Memperhatikan dan menjaga kebutuhan, pelayanan tamu-tamu *long tyaing guest*

f. Menangani penjualan kamar

g. Wajib membantu tamu dalam pengisian registrasi form dan form A untuk tamu asing. Registrasi form tidak boleh diisi selain oleh petugas *receptionist*

h. Mengisi dan menyampaikan *guest card*

i. Wajib meminta *deposit, open credit card* kepada tamu

j. Menerima permintaan *room rate change* dan diteruskan kepada *front office supervisor/manager*

k. Menangani dasn mengatur perpindahan kamar dan barang-barang tamu

l. Membatu penanganan *reservation*

m. Membatasi, menangani keluhan tamu dasn meneruskan kepada *front office supervior/ manager* masalah yang tidak dapat diatasi.

n. Menyerahkan kunci kepada *bell boy* apabila ada tamu yang kan *check in* ataupun *showing room.*

o. Menyiapkan guest *bill list, guest list*

p. Mengisi room *recapitulation, newspaper forms, room occupancy forms* untuk *morning shift.*

q. Menerima permintaan *morning call, wake up call* dan diteruskan kepada telepon operator

r. Menerima dan mencatat pesan-pesan untuk tamu, menyampaikan berita fax dari dan untuk tamu.

s. Menangani pesanan konfirmasi tiket untuk tamu.

t. Memelihara suasana kerja yang sehat

u. Menghadiri *briefing front office manager*

v. Tidak diperkenankan meninggalkan counter pada jam kerja, kecuali da yang menggantikan.

7. Operator Telp

Tugas dan tanggung jawab :

a. Disiplin, sopan santun, bertanggung jawab, jujur
b. Membersihkan dan menata tempat lingkungan kerja
c. Melayani permintaan sambungan telepon/fax
d. Menyusun, membuat telepon *control list/fax in-out*
e. Melaporkan *bill bill* telepon kepada *accounting dept.*
f. Menyusun *morning call/wake up call*
g. Melaporkan kebutuhan, kerusakan saluran telepon, sound system, tv dan parabola kepada front office supervisor/*manager*
h. Mengontrol tv channel, video, radio, parabola setiap 2 jam sekali
i. Mengatasi, menangani keluhan tamu dan meneruskan kepada *front office supervisor/manager* masalah yang tidak dapat diatasi
j. Melakukan *filling*
k. Membantu melancarkan operasional fisik
l. tidak diperkenalkan meninggalkan counter pada jam kerja, kecuali ada yang mengantikan
m. Tidak diperkenankan menggunakan fasilitas telepon untuk kepentingan pribadi dan bicara sebelumnya.
n. Memberikan informasi yang dibutuhkan tamu
o. Tidak diperkenankan menerima tamu dalam ruangan operator telepon
p. Memelihara suasana kerja yang sehat
q. Menghadiri *briefing front office manager*

8. Bell captain

Tugas dan tanggung jawab :

a. Mengawasi dan berperan serta dalam kegiatan pengantaran dan permintaan bantuan dari tamu
b. Menjawab panggilan telepon untuk *bell service* dan mengatasi keluhan, permintaan dan kritik-kritik tamu
c. Menangani pengiriman surat permintaan tamu maupun staff, mendistribusian surat, paket mauoun barang pesanaan untuk tamu yang tinggal lama.
d. Selalu menjaga kerapian dan kebersihan dalam penampilan *bell boy*, mencatat kegiatan-kegiatan yang belum selesai untuk *shift*, berikutnya didalam *log book* dan membaca dan menandatangani *log book* selesai membacanya
e. Memelihara dan menjaga kebersihan ruang bagasi, menjaga dan mengatur penempatan bagasi tamu
f. Mengatur transportasi untuk tamu
g. Memelihara dan menjaga fungsi dari *system errand card*
h. Menjaga dan mengontrol laopran-laporan dan kartu bagasi di bagian *concierge*
i. Selalu mendapatkan data-data yang akurat seperti jadwal penerbangan, kereta api, bis dan acara-acara hiburan didalam maupun di luar hotel dan tempat-tempat rekreasi objek wisata, atraksi wisata dan informasi lainnya yang diperlukan oleh tamu.

9. Bell boy

Tugas dan tanggung jawab :

a. Disiplin, sopan santun, bertanggung jawab, jujur

b. Membersihkan dan menata tempat lingkungan kerja
c. Tidak diperkenalkan meninggalkan *counter bell boy*
d. Membukakan pintu kendaraan yang berhenti didepan *front office*
e. Mempersilahkan tamu ke *receptionist*
f. Megangkat barang tamu,mengantar tamu ke *receptionist*, menunggu penyelesaian *check in*
g. Menerima kunci kamar dari *receptionist*, mengantar tamu dan membawa barang tamu kekamar yang telah ditentukan oleh *receptionist*
h. Membuka pintu kamar, menyalakan lampu-lampu dan alat-alat elektronik lain, menjelaskan fasilitas kamar dan fasilitas hotel, menyerahkan kunci kamar kepada tamu , menutup pintu
i. Menyalakan *water heater* dan mencek tabung gas
j. Membawa thermos air kehousekeeping dan menginformasikan tamu check in baru
k. Membawa barang-barang tamu yang *check out*
l. Memindahkan barang- barang tamu yang pindah kamar atas intruksi *receptionist*
m. Mengantar pesanan taksi kekamar yang dituju
n. Membantu membawakan barang-barang tamu *in house*
o. Melaporkan barang tamu yang tertinggal ke *front office*
p. Menyiapkan air minum untuk *front office dept*
q. Tidak diperkenankan memasuki *counter front office* tanpa seizin *front office supervisor/manager*

r. Membantu tugas operator apabila sedang berhalangan

s. Pada saat tamu melaksanakan registrasi, *bell boy* tidak diperkenankan berada dilingkungan *receptionist*

t. Meminta kartu indentitas kepada tamu yang tidak melakukan prosedur registrasi dan diserahkan kepada petugas *front office dept.* Serta mencatat nomor kendaraan bila diperlukan.

u. pengisian *log book*

v. mengkoordinasikan barang-barang tamu group

w. menyiapkan, memasang koran pagi untuk *lobby*

x. membantu menyiapkan kebutuhan *front office dept*

y. membersihkan loker setiap hari

z. memelihara suasana kerja yang sehat

aa. menghadiri *briefing front office manager*

10. Bell captain

Tugas dan tanggung jawab :

a. Membuat daftar makanan dan minuman serta daftar harga dari masing-masing jenis makanan dan minuman sesuai dengan standarisasi.

b. Membuat/menyusun menu yang akan dihidangkan kepada tamu.

c. Mengawasi, mengarahkan dan mengkoordinasikan semua kegitan yang ada di *food & Beverage* baik yang menyangkut pengolahan makanan, penyediaan dan penyajian makanan demi menjaga kwalitas makanan yang akan dihidangkan kepada tamu.

d. Memeriksa hasil penjualan makanan dan minuman dan disesuaikan dengan pengeluaran sebelum dilaporkan ke bagian *Accounting*.
e. Berhak memberikan *discount*/ potongan harga dari makanan dan minuman serta menerima uang cash dari hasil penjualan dan berhak merubah harga-harga makanan dan minuman.
f. Bekerjasama dengan *front office, housekeeping, Acounting* dan departemen lainnya dalam hal memenuhi permintaan tamu dan keluhan tamu yang disebabkan oleh pelayanan akomodasi, pembayaran bill dan usulan-usulan tamu tentang perbaiakan.
g. Mengembangkan dan melaksanakan serta mengarahkan tentang prosedur kerja untuk menilai kondite kerja karyawan terutama dalam hal disiplin sesuai kebijaksanaan perusahaan yang telah ditetapkan.
h. Menyiapkan anggaran belanja secara bulanan dan tahunan berdasarkan statistik yang ada pada tahun sebelumnya dengan melihat perkembangan ekonomi yang ada di perusahaan.
i. Membimbing karyawan *Food & Beverage* untuk lebih meningkatkan produktivitas kerja dan mengadakan pertemuan/diskusi untuk mengetahui masalah-masalah yang timbul dan cara penyelesiannya.
j. Mengajukan penambahan *equipment*/peralatan dan *linen supplies* yang menyangkut operasional yang ada di *food & Beverage*.
k. Mengajukan penambahan karyawan serta melaporkan tentang kondite kerja karyawannya kepada personnel manager.

11. Bell Boy

Tugas dan tanggung jawab :

a. Disiplin, sopan santun, bertanggung jawab, jujur
b. Membersihkan dan menata tempat lingkungan kerja
c. Tidak diperkenalkan meninggalkan *counter bell boy*
d. Membukakan pintu kendaraan yang berhenti didepan *front office*
e. Mempersilahkan tamu ke *receptionist*
f. Megangkat barang tamu,mengantar tamu ke *receptionist*, menunggu penyelesaian *check in*
g. Menerima kunci kamar dari *receptionist*, mengantar tamu dan membawa barang tamu kekamar yang telah ditentukan oleh *receptionist*
h. Membuka pintu kamar, menyalakan lampu-lampu dan alat-alat elektronik lain, menjelaskan fasilitas kamar dan fasilitas hotel, menyerahkan kunci kamar kepada tamu , menutup pintu
i. Menyalakan *water heater* dan mencek tabung gas
j. Membawa barang-barang tamu yang *check out*
k. Memindahkan barang- barang tamu yang pindah kamar atas intruksi *receptionist*
l. Mengantar pesanan taksi ke kamar yang dituju
m. Membantu membawakan barang-barang tamu *in house*
n. Melaporkan barang tamu yang tertinggal ke *front office*
o. Menyiapkan air minum untuk *front office dept*

p. Tidak diperkenankan memasuki *counter front office* tanpa seizin *front office supervisor/manager*
q. Membantu tugas operator apabila sedang berhalangan
r. Pada saat tamu melaksanakan registrasi, *bell boy* tidak diperkenankan berada dilingkungan *receptionist*
s. Memminta kartu indentitas kepada tamu yang tidak melakukan prosedur registrasi dan diserahkan kepada petugas *front office dept.* Serta memcatat nomor kendaraan bila diperlukan.
t. Mengkoordinasikan barang-barang tamu group
u. Menyiapkan, memasang koran pagi untuk lobby
v. Membantu menyiapkan kebutuhan *front office dept*
w. Membersihkan loker setiap hari
x. Memelihara suasana kerja yang sehat
y. Menghadiri *briefing front office manager*

12. Bell Captain

Tugas dan tanggung jawab :

a. Membuat daftar makanan dan minuman serta daftar harga dari masing-masing jenis makanan dan minuman sesuai dengan standarisasi.
b. Membuat/menyusun menu yang akan dihidangkan kepada tamu.
c. Mengawasi, mengarahkan dan mengkoordinasikan semua kegitan yang ada di *food & Beverage* baik yang menyangkut pengolahan makanan, penyediaan dan penyajian makanan demi menjaga kwalitas makanan yang akan dihidangkan kepada tamu.

d. Memeriksa hasil penjualan makanan dan minuman dan disesuaiakan dengan pengeluaran sebelum dilaporkan ke bagian *Accounting*.
e. Berhak memberikan *discount*/ potongan harga dari makanan dan minuman serta menerima uang cash dari hasil penjualan dan berhak merubah harga-harga makanan dan minuman.
f. Bekerjasama dengan *front office, housekeeping, Acounting* dan departemen lainnya dalam hal memenuhi permintaan tamu dan keluhan tamu yang disebabkan oleh pelayanan akomodasi, pembayaran bill dan usulan-usulan tamu tentang perbaiakan.
g. Mengembangkan dan melaksanakan serta mengarahkan tentang prosedur kerja untuk menilai kondite kerja karyawan terutama dalam hal disiplin sesuai kebijaksanaan perusahaan yang telah ditetapkan.
h. Menyiapkan anggaran belanja secara bulanan dan tahunan berdasarkan statistik yang ada pada tahun sebelumnya dengan melihat perkembangan ekonomi yang ada di perusahaan.
i. Membimbing karyawan *Food & Beverage* untuk lebih meningkatkan produktivitas kerja dan mengadakan pertemuan/diskusi untuk mengetahui masalah-maslah yang timbul dan cara penyelesiannya.
j. Mengajukan penambahan *equipment*/peralatan dan *linen supplies* yang menyangkut operasional yang ada di *food & Beverage.*
k. Mengajukan penambahan karyawan serta melaporkan tentang kondite kerja karyawannya kepada *personnel manager*.

13. Asst. Food & Beverage Manager

Tugas dan tanggung jawab :

a. Membantu *Food & Beverage* manager di dalampengawasan, pengarahan dan petunjuk dari pada kegiatan yang ada di Restaurant dan bagian dapur.
b. Mengkoordinasikan seluruh jajaran yang terdapat di dalam *Food & Beverage* dalam hal melayani tamu.
c. Menyambut dan membantu melayani tamu VIP dan VVIP yang berkunjung tanpa pemberitahuan sebelumnya.
d. Memeriksa dan mempersiapkan laporan tentang penjualan makanan dan minuman serta pemesan tempat untuk berbagai acara yang akan diadakan di *Restaurant kepada Food & Beverage Manager.*
e. Membantu *Food & Beverage* manager dalam hal perencanaan peningkatan penjualan makanan dan minuman serta kunjungan tamu ke restaurant dengan menyusun berbagai acara yang menarik.
f. Berhak menguji produk makanan dan minuman setiap hari untuk mengetahui standar mutu makanan dan minuman agar selalu dalam keadaan baik.
g. Berhak memberi *discount,* menerima pembayaran pemesanan tempat dan sebagainya yang kemudian diteruskan kepada *Food & Beverage cashier.*
h. Bertindak sebagai *Food & Beverage* manager pada saat beliau tidak ada.
i. Menangani semua keluhan tamu terutama tentang pelayanan dan kekurangpuasan rasa makanan dan minuman yang disajikan.
j. Membuat laporan kegiatan dan kejadian kepada *Food & Beverage manager* setiap harinya.

14. Chef Cook

Tugas dan tanggung jawab :

a. Mengawasi dan memeriksa semua barang-barang yang akan diolah serta menyusun menu spesial yang akan disajikan kepada tamu setiap harinya.
b. Mengkoordinasikan dan mengarahkan karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab.
c. Menjaga rasa dan kwalitas makanan yang disajikan kepada tamu demi menjaga nama baik perusahaan.
d. Turut serta dalam kegiatan pengolahan makanan untuk mengurangi rasa makanan yang disajikan.
e. Memberikan bimbingan kepada karyawan dalam hal pengopersian peralatan yang digunakan.
f. Mengecek persiapan yang ada di *kitchen* dari mulai bagian *receiving, preparing, cooking dan finishing.*
g. Mempersiapkan apabila ada *order* mengenai pesta/*meeting* serta ada tamu VIP dan VIPP.
h. Mengjukan penambahan dan perbaikan dari pada peralatan yang ada di *kitchen*
i. Memberikan laporan kegiatan dan laporan pengeluaran barang-barang yang telah diolah ke *Food & Beverage manager.*
j. Mengajukan penambahan karyawan dan membuat laporan kondite kerja karyawan ke *Food & Beverage Manager.*

15. Head Waiter

Tugas dan tanggung jawab :

a. Membantu *supervisor restaurant* didalam mengawasi kegiatan *restaurant*.
b. Berperan aktif dalam mengatur dan menata meja yang akan digunakan untuk kegiatan pesta, meeting sesuai dengan keinginan tamu.
c. Membantu *supervisor restaurant* didalam hal memberikan pengarahan, bimbingan dan mengatur karyawan dalam penempatan *section*/meja tamu yang menjadi tanggung jawabnya.
d. Bertanggung jawab didalam kebersihan, kerapian *restaurant*.
e. Berperan serta serta aktif didalam kegiatan restaurant terutama dalam menyambut tamu-tamu yang datang.
f. Merperan serta dalam pengorderan makanan dan menerangkan menu yang disajikan kepada tamu.
g. Mengajukan penambahan *equipment*/peralatan *restaurant* kepada *surevisor restaurant*
h. Mengajukan penambahan karyawan kepada *supervisor restaurant.*
i. Membuat *schedule* kerja dalam hal pengaturan hari kerja, jam kerja dan hari libur.

16. Captain Waiter

Tugas dan tanggung jawab :

a. Mengawasi kegiatan *waiter/waitress* daslam melaksanakan tugas
b. Mengatur *section* atau penempatan tugas *waiter/waitress*

c. Berperan aktif dalam mengatur penataan meja yang akan digunakan oleh tamu, baik utnuk keperluaan pesta atau *meeting.*
d. Berperasn serta dan aktif daslam menawarkan menu yang disajikan kepada tamu.
e. Menyambut tamu dan mengantarkan kemeja tamu.
f. Mengajukan penambahan *equipment*/peralatan *restaurant* kepada *head waiter*
g. Bertanggung jawab kebersihan, kerapian *restaurant*
h. Membantu dalam pengaturan jam kerja *waiter/waitress*

17. Personal Manager

Tugas dan tanggung jawab :

a. Menerima dan menyeleksi karyawan baru, dan menentukan posisi yang akan ditempati oleh karyawan tersebut setelah diterima sesuai dengan prosedur penerimaan karyawan baru.
b. Mengadakan penilaian dan evaluasi terhadap hasil kerja karyawan dari setiap departemen dasn mengadakan pertemuan dengan kepala departemen untuk meningkatkan atau menurunkan jabatan dan bila diperlukan mengadakan pemutasian karyawan yang difak mampu menempati jabatan tersebut
c. Menerima usulan dari kepala departen untuk penambahan karyawan dan kemudian diteruskan kepda general manager utnuk disetujui rencana menambahan karyawan tersebut
d. Memberi pengarahan dan bimbingan kepada karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab

e. Berhak memeriksa setiap karyawan dan bila mendapati karyawan yang membawa barang-barang terlarang seperti obat-obatan terlarang, narkotik, ganja, senjata tajam maupun senjata api dan berhak menyerahkan karyawan tersebut kepihak berwajib.
f. Mengadakan pertemuan dan konsultasi dengan setiap kepala departemen dalam hal kondite kerja karyawan.
g. Memeriksa dan menyetujui dasftar hadir setiap karyawan untuk diajukan kepada bagian akunting daslam hal pemerimaan upah dan *service* setiap bulan.
h. Mengajukan kenaikan upah karyawan kepada *accounting* departemen dengan surat penebusan kepada *general manager*.
i. Berhak mengeluarkan surat perjanjian traing dan percobaan kepada calon karyawan baru.
j. Berhak mengeluarkan surat peringatan kepada karyawan yang melanggar peraturan dan tata tertib yang dikeluarkan oleh perusahaan.
k. Berhak memutuskan hubungan kerja kepada karyawan yang telah melanggar tata tertib perusahaan dan melakukan tindakan yang merugikan perusahaan.

18. Asst. Personel Manager

Tugas dan tanggung jawab

a. Memberi pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada setiap calon karyawan dari setiap departemen, dan selalu memberikan laporan kepada *personel manager* terhadap perkembagan dari hasil kerja calon karyawan tersebut.
b. Mamberi bimbingan kepada setiap siswa/ mahasiswa yang mengadakan *job training*, memberikan informasi dan data-data yang paerlu diketahui oleh

siswa tersebut seta mengatur penempatan siswa dalam melaksanakan *job training.*

c. Mengatur jadwal penerimaan sisiwa yang akan mengadakan *job training*
d. Berhak mengadakan infeksi terhadap seluruh departemen yang berkaitan dengan kondite kerja karyawan.
e. Membiuat laopran hasil infeksi keapda personnel manager.
f. Berhak mengadakan test dan wawancara terhadap calon karyawan yang akan menempati jabatan sesuai dengan bidangnya
g. Bertindak sebagai *personnel manager* pada saat beliau tidak ada.

19. Front office cashier

Tugas dasn tanggung jawab :

a. Disiplin, sopan ssantun, tanggung jawab dan jujur
b. Membersihkan dan menata lingkungan kerja
c. Tidak diperkenankan meninggalkan counter.
d. Menagani tamu *check out*
e. Memberitahukan *bell boy* untuk membatu membawakan barang-barang
f. Memberi *housekeeping* untuk mencek fasilitas kamar apabila tamu akan *check out*
g. Mencheck kembali bill-bill di *bill guest rack*
h. Mencheck kembali bill-bill transaksi di seluruh *outlet hotel.*
i. Guest bill ditandatangani oleh tamu
j. Bill tamu diberika kepada tamu untuk pembayaran yang mengunakan uang tunai, laporan berikut uangnya di masukan kedalam laporan accounting

k. Jika pembayaran dibenbankan kepada perusahaan memlalui *travel agent, coorporate rate* maka laporan tersebut dibuat dan dimasukan kepada laporan *accounting credit* dan diserahkan kepada *accounting dept.*

l. Melaksanakan serah terima dan menghitung uang *house bank* setiap penrgantian *shift* dengan dihadiri oleh kedua *cashier* antar *shift* tersebut

m. Menagani *safe deposit box*

n. Menangani *money changer*

o. *Misscellanous charge* adalah bill yang dipakai oleh *cashier* apabila ada barang-barang hotel yang dibeli atau terbawa oleh tamu.

p. Memelihara suasana kerja yang sehat

q. Menghadiri *briefing front office manager*

20. Executive Housekeeping

Tugas dan tanggung jawab :

a. Mengarahkan, mengawasi dan mengkoordinasikan kegiatan yang ada dihousekeeping dengan tujuan untuk meningkatkan kenyamanan dan pelayanan selama tamu menginap dihotel.

b. Membuat rencana kerja harian dan bulanan untuk *supervisor* dan petugas *housekeeping*

c. Mengajukan/mengusulkan penambahan, pengantian, dan pembelian barang-barang *inventory* hotel atau *equipment* yang menyangkut operasional yang ada di *housekeeping*

d. Bekerjasam dengan *front office* , F & B dan departemen lainnya dalam hal permintaan tamu dan keluhan tamu yang disebabkan oleh pelayanan akomodasi.
e. Memeriksa dan menandatangani semua laporan-laporan *housekeeping*, jadwal kerja dan permintaan keperluan operasional hotel.
f. Membimbing semau karyawan untuk meningkatkan produktifitas kerja memimpin pertemuan dan mendiskusikan masalah-masalah yang timbul dan memnerikan intruksi pengarahan serta memberi tugas kepada petugas *housekeeping.*
g. Memeriksa dan mengadakan inspeksi hasil kegiatan yang ada di *housekeeping* baik menghasilkan kualitas kerja yang baik.
h. Membangun dan melaksanakan prosedur kerja untuk mengontrol kegiatan *housekeeping* menilai kondite kerja karyawan kemudian disiplin yang telah distandarkan sesuai dengan kebijaksanaan yang telah ditetapkan oleh petugas *housekeeping.*
i. Memberi teguran kepada petugas yang tidak rapih, memberi tahu, membimbing dan memperbaiki kesalahan-kesalahan yang telah diperbuat oleh *housekeeping*.
j. Mengajukan penambahan karyawan serta melaporkan kondite kerja karyawannya kepada *personel manager*.
k. Menyiapkan dan memeriksa kesiapan kamar, khususnya bagi kamar yang akan ditempati oleh tamu VIP

21. Asst. Executive Housekeeper

Tugas dan tanggung jawab :

a. Membantu executive housekeeper dalam memberikan petunjuk dan pengarahan dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab kesemua supevisor dan bawahan.
b. Menggantikan tugas dasn tanggung jawab dari pada *executive housekeeping* apabila tidak datang.
c. Menagani semua keluhan-keluhan tamu yang menyangkut pelayanan, kebersihan dan kelengkapan di dalam kamar
d. Mambuat laporan kegiatan dan rencana kerja *executive housekeeper*
e. Membuat *schedule* dan mengatur penempatan *section-section room boy* dalam melaksanakan tugas
f. Memberikan pengarahan dan petunjuk dalam melaksanakan kerja dan tanggung jawab kepada *supervisor* dan bawahan.
g. Membantu pengontrolan kamar dan area hotel untuk mengetaui kesiapan dan ketepatan dalam bekerja setiap petugas yang menjadi tugas dan tanggung jawab nya
h. Mempersiapkan kamar-kamar yang akan digunakan oleh tamu VIP
i. Mengantikan tugas supervisor dalam hal pengawasan apabila behalangan hadir
j. Mengantikan posisi *executive housekeeper* apabila berhalangan hadir
k. Mengadakan koordinasi dan bekerjasama dengan departemen yang ada di hotel terutama dengan *front office* dalam hal status kamar

l. Mengadakan evaluasi kerja dengan *executive housekeeper* mengenai kondisi bawahan.

22. Room Suvervisor

Tugas dan tanggung jawab :

a. Mengawasi, mengkoordinasi dan berperan serta dalam kegiatan yang ada didalam kamar dari mulai penataan, kelengkapan dan kebersihan kamar.
b. Memberikan pengaruh dan mengatur karyawan dalam penempatan *section* atau tempat tugas yang menjadi tanggung jawabnya, dari mulai pembersihan kamar, dan perlengkapan.
c. Mempersiapkan kamar-kamar yang akan dipergunakan untuk tamu VIP dan tamu-tamu rombongan.
d. Memberikan bimbingan dan mengadakan diskusi untuk mengetahui masalah-masalah yang dihadapi dan cara pemecahannya.
e. Mengajukan penambahan peralatan atau equitment yang ada didalam kamar dan pemabahan peralatan kebersihan serta pemambahan fasilitas kamar.
f. Menyiapkan dan memeriksa semua laporan kegiatan yang dibaut oleh *room boy*, yang menyangkut kelengkapan fasilitas kamar, kebersihan, dan kesiapan kamar*(ready to use)*
g. Menagani keluhan tamu tentang kurang puasnya pelayanan selama menginap baik keluhan terhadap fasilitas yang ada didalam kamar maupun ketelambatan dalam memberikan pelayanan.
h. Memmbuat *schedule* kerja dalam hal pengaturan har kerja, hari libur dan pengaturan jam kerja.

i. Bekerjasama dengan petugas *front office* dalam hal memberikan informasi mengenai kamar yang *check in* dan *check out.*

j. Membuat laporan kerja ke *executive housekepeer* mengenai kegiatan dan masalah-masalah yang timbul terutama tentang keluhan tamu.

k. Mengajukan penambahan karyawan kepada *executive housekepeer*.

l. Bekerjasama dengan *linen* dan *laundry supevisor* dalam hal pengajuan dan penyediaan fasilitas untuk kebutuhan tamu, seperti handuk, seprai, bantal dan faslitas lainnya.

23. Engeneering Supervisor

Tugas da tanggung jawab :

a. Mengawasi pekerjaan dan kegiatan yang dilakukan oleh bawahannya yakni teknisi.

b. Mengatur dan mengarahkan serta memberi bimbingan kepada bawahannya tentang tugas dan tanggung jawab.

c. Membuat laporan kegiatan yang telah dan akan dikerjakan kepada asst. *Executive housekepeer*.

d. Mengontrol semua peralatan dan equitment yang ada didalam hotel atau kamar serta diareal hotel untuk mengetahui apabila pada peralatan/*equipment* yang rusak.

e. Selalu bertindak cepat apabila ada peralatan atau *equipment* yang menyangkut operasional hotel tidak berfungsi.

f. Mempersiapkan peralatan atau equitment apabila ada *event*/pesta.

g. Membuat schedule kerja mengenai pengaturan hari kerja dan hari libur.

h. Bekerjasama dengan *room supervisor* dalam program *general cleaning*.

i. Mengajukan penambahan karyawan kepada asisten-asisten *executive housekepeer*.

24. Public Area Supervisor

Tugas dan tanggung jawab :

a. Mengawasi semua kegiatan yang ada diarea hotel yakni yang menyangkut kebersihan, keindahan dan penataan.

b. Membuat rencana kerja dan kegiatan yang telah dikerjakan kepada *asst. Execuvite housekepeer*.

c. Memberikan pengarahan dan bimbingan kepada bawahan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab

d. Membuat schedule kerja bawahan tentang pengaturan hari kerja dan hari libur.

e. Membuat kondite kerja bawahan setiap bulannya kepada asst. *Executive housekepeer*.

f. Menyiapkan dan menata meja apabila ada event atau pesta.

g. Bekerjasama dengan para *supervisor* dan departemen lain dalam melaksanakan tugas terutama dalam menjaga kebersihan.

h. Mengatur penempatan section atau tempat tugas bawahannya.

i. Mengajukan permohonan penambahan karyawan kepada *asst. Executive housekepeer*.

25. Linen & Laundry Supervisor

Tugas dan tanggung jawab :

a. Disiplin, sopan santun, bertanggung jawab dan jujur.
b. Memakai seragam kerja sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh perusahaan.
c. Mengawasi pelaksanakan harian kerja dari semua tugas *linen & laundry.*
d. Mengecek semua cucian yang akan di cuci baik kelengkapan jumlah dan kondisinya
e. Bertanggung jawab atas sirkulasi barang-barang baik dari gudang, laundry maupun yang diperlukan oleh *room boy*.
f. Mengajukan penambahan stock linen sesuai kebutuhan operasional kepada atasan.
g. Memberikan pengarahan dan prosedur kerja kepada bawahan utnuk meningkatkan pengetahuan.
h. Memeriksa bill-bill *laundry*.
i. Membuat jadwal kerja mengenai pengaturan hari kerja dan hari libur.
j. Mengawasi secara langsiung bersama housekeeping *supervisor* dalam penggunaan *linen supplies.*
k. Mengontrol perputaran linen suplies setiap harinya dalam hal ini untuk mengetahui barang yang hilang dan barang yang rusak.
l. Membuat laporan bulanan *linen inventory*.
m. Mengatasi serta melayani keluhan tamu dan meneruskan kepada housekeeping supervisor masalah yang tidak dapat diatasi.

n. Bekerjasama dengan *linen attendent dan room boy.*

o. Memelihara suasana kerja yang sehat.

p. Memelihara lingkungan kerja, menjaga kebersihan dan ketertiban.

q. Mengadiri *briefing* berkala bersama *housekeeping supervisor.*

26. Linen & Unifom Attendent

Tugas dan tanggung jawab :

a. Menerima, menyortir, menghitung, mencacat dan penyimpanan lena serta pakaian seragam baru sesuai dengan ukuran.

b. Memerikasa nomor dan kode-kode pakaian seragam yang diterima mencacat jumlahnya, kemudian diberikan ke *laundry*, pakaian atasan dipisahkan.

c. Menerima dan mengedarkan lena bersih dan pakaian seragam bersih ke uniform room serta mecacat setiap peminjaman lena dari *room boy station* terhadap *linen room* kedalam buku *log book.*

d. Mencacat setiap penambahan lena baru dan pakaian seragam baru kedalam buku inventaris.

e. Memperbaiki pakaian seragam yang rusak, curtain, *skirting* dan lena-lena lain yang masih dapat dipergunakan.

f. Mengadakan pemeriksaan ulang terhadap pakaian tamu yang keluar dari *laundry* sebelum diberikan kepada tamu, cocokan nomor *laundry list* dengan kode yang terdapat pada pakaian tamu. Apabila terjadi baju tamu yang tertukar, laporkan kepada atasan untuk diambil tindakan.

g. Menukar seragam karyawan hotel yang kotor dan yang bersih.

27. Room Boy

Tugas dan tanggung jawab :

a. Memelihara kebersihan kamar.
b. Melengkapi kebutuhan-kebutuhan linen dikamar- kamar seperti *sheet.blangket,bad pad, bath towel,bath mat* dll.
c. Melengkapi dengan *guest supplies.*
d. Memelihara kondisi setiap kamar agar tetap prima dan laporkan segera bila ada kerusakan
e. Memberikan pelayanan kepada setiap tamu.
f. Memiliki sifat sopan, ramah, jujur kepada atasan, tamu dan rekan kerja.
g. Turut memelihara atau menjaga keamanan di *section* dari areal hotel pada umumnya
h. Memelihara kebersihan dalam kamar serta fasilitas-fasilitasnya.
i. Melaporkan apabila ada tanda-tanda kebakaran ke *security*.
j. Selalu melapor apabila ada tamu atau orang yang mencurigakan.
k. Menangani cucian tamu atau pencucian linen.
l. Tidak berlaku boros dalam mengunakan alat-alat kebersihan dan *guest supplies*.
m. Hal-hal yang harus dilaporkan oleh room boy kepada *supervisor* antara lain .

   Sampai dengan jam 13.00 WIB.

   1) Ada kamar yang masih *dont disturb.*
   2) Ada tamu yang sakit .
   3) Skipper

4) Tamu yang tidak daftar menginap disalah satu kamar.
5) Bila menemukan barang milik tamu yang telah check out.
6) Bila ada permintaan *extra bed.*

28. Houseman

Tugas dan tanggung jawab :

a. Menjaga kebersihan area *lobby, chinesse restaurant, coffee shop, bar*, ruang serbaguna dan mushola. Menjaga kebersihan toilet, loker laki-laki dan perempuan, seluruh ruangan kantor dan halaman hotel sesuai dengan standard yang telah ditetapkan oleh management sebagai berikut :
   1) Menyapu dan mengepel seluruh lantai.
   2) Menyedot debu pada bagian yang mengunakan karpet.
   3) Mengumpulkan sampah kemudian membuangnya ke kotak sampah.
   4) Membersihkan debu dari permukaan dinding dan permukaan mebel-mebel serta tempat-tempat lainnya.
   5) Membersihkan kaca jendela dan kaca cermin yang terdapat diarea umum.
   6) Menambah isi sabun cair pada waktu tertentu pada toilet umum.
b. Melaksanakan general cleaning di area seperti *lobby*, kamar, *chinese restaurant, coffee shop, bar, toilet*, ruangan serbaguna serta melakukan shampooing carpet bila mengunakan carpet, membersihkan peralatan listrik seperti lampu hias dan lampu cristal
c. Laporkan kepada atasan apabila ada perlengkapan hotel yang pecah dan peralatan yang tidak berfungsi sebagaimana mestinya untuk diambil tindakan perbaikan

d. Meminta alat-alat dan obat-obat pembersih dan perlengkapan toilet dari linen store dengan persetujuan *housekeeping supervisor*.
e. Laporkan dan serahkan kepada atasan apabila menemukan barang-barang tamu yang tertinggal di area umum.
f. Melaksanakan tugas tampa harus diawasi atasan.

3.2. Metode Penelitian

3.2.1. Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Dimana Metode Pendekatan kualitatif menekankan pada makna, penalaran, definisi suatu situasi tertentu (dalam konteks tertentu), lebih banyak meneliti hal-hal yang berhubungan dengan kehidupan sehari-hari. Metode kualitatif juga merujuk pada "cara-cara" mempelajari berbagai aspek kualitatif dari kehidupan sosial yang mencangkup ragam dimensi sosial dari tindakan dan keadaan hingga proses, dan peristiwa sebagaimana dimengerti dan berdasarkan kontruksi dan makna yang diorganisasikan oleh dan melalui praktek sosial.

3.2.2. Jenis Dan Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data sebagai bahan kajian dalam penulisan skripsi ini, maka diperlukan suatu metode yang dapat menunjang sistem secara keseluruhan. Metode yang dimaksudkan adalah berasal dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Berikut penjelasan sumber-sumber tersebut:

3.2.2.1. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang didapat langsung dari unit pengamatan penelitian. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengumpulkan data dengan mengadakan peninjauan lansung ke lokasi yang akan ditinjau, adapun kegiatan yang dilakukan dalam peninjauan ini adalah sebagai berikut:

a. Peninjauan Lapangan *(Observasi).*

   Metode ini dilakukan dengan cara mengamati secara langsung mengenai objek dari penelitian yang sedang kita lakukan. Pengamatan yang sudah penulis lakukan yaitu berupa pengamatan mengenai kegiatan-kegiatan atau aktivitas yang telah dan sedang dilakukan berkaitan dengan sistem pengolahan data tamu yang dilakukan oleh bagian *Front Office* pada Hotel Talagasari. *Observasi* ini juga berguna untuk melengkapi catatan-catatan yang telah diperoleh dari hasil wawancara.

b. Wawancara *(Interview).*

   Dalam metode pengumpulan data ini penulis mengadakan wawancara langsung dengan bagian *Front Office* sebagai pihak yang berkaitan tentang masalah pengolahan data tamu di Hotel Talagasari untuk mendapatkan data-data dan informasi yang dibutuhkan dalam penyusunan laporan ini.

3.2.2.2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang bukan dari sumber pertama sebagai sarana memperoleh data atau informasi untuk menjawab masalah yang diteliti. Penelitian ini dilakukan sebagai usaha guna memperoleh data yang nyata

yang bersifat teori sebagai pembanding dengan data penelitian yang diperoleh. Sumber data tersebut diperoleh dari dokumen-dokumen perusahaan yang dapat digunakan sebagai tahap analisis sistem. Adapun dokumen-dokumen tersebut antara lain :

a. Buku Panduan Operasional Perusahaan
b. Dokumen Reservation Form
c. Dokumen Registration Form
d. Dokumen Room Bill
e. Dokumen Room Bill Daily Report
f. Dokumen Laporan Pembukuan

Dari semua dokumen tersebut masih berupa arsip atau buku yang berisikan keterangan-keterangan yang berhubungan dengan pelayanan tamu Hotel Talagasari.

3.2.3. Metode Pendekatan Dan Pengembangan Sistem

Proses penyelesaian penelitian adalah menentukan metode-metode, prosedur-prosedur, konsep-konsep pekerjaan serta aturan-aturan yang akan dipergunakan sebagai pedoman bagaimana dan apa yang harus dikerjakan selama pengembangan ini. Untuk menyelesaikan penelitian ini diperlukan suatu metode yang dapat memproses sistem dengan benar sehingga sistem yang sudah dibuat diharapkan dapat dipergunakan atau untuk membandingkan sistem yang lama dengan sistem yang penulis buat pada suatu perusahaan tempat penulis melakukan penelitian. Adapun metode yang penulis gunakan adalah metode pendekatan

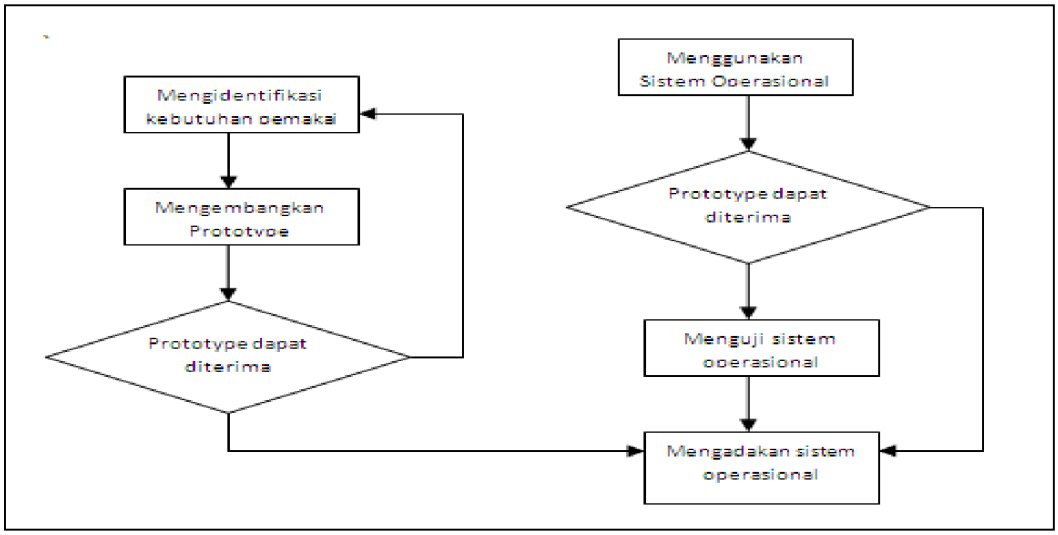
sistem serta metode pengembangan sistem. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dibawah ini.

3.2.3.1. Metode Pendekatan Sistem

Metode pendekatan sistem yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode terstruktur. Melalui pendekatan terstruktur permasalahan-permasalahan yang komplek dapat di pecahkan kedalam sub-sub yang lebih kecil untuk mendapatkan jawaban dari permasalah yang timbul dan hasil dari sistem diharapkan dpat memudahkan pemakai.

3.2.3.2. Metode Pengembangan Sistem

Prototyping merupakan salah satu metode pengembangan perangkat lunak yang banyak digunakan. Dengan metode prototyping ini peneliti dan objek yang diteliti dapat saling berinteraksi selama proses pembuatan sistem. Gambar di bawah ini merupakan paradigma dari suatu metode prototyping :



Gambar 3.2 Model Prototype

Sumber:Raymond Mc.Leod,Jr,1995

Berikut ini akan diuraikan tahapan-tahapan dari pengembangan perangkat lunak dengan menggunakan metode prototyping di antaranya yaitu :

1. Mengidentifikasi kebutuhan pemakai. Pada tahap ini analisis sistem akan melakukan studi kelayakan dan studi terhadap kebutuhan pemakai, baik yang meliputi model interface, teknik procedural maupun dalam teknologi yang akan digunakan.
2. Membangun prototyping

   Membangun prototyping dengan membuat perancangan sementara yang berfokus pada penyajian kepada pelanggan (misalnya dengan membuat input dan format output)
3. Evaluasi protoptyping

   Evaluasi ini dilakukan oleh pelanggan apakah prototyping yang sudah dibangun sudah sesuai dengan keinginann pelanggan. Jika sudah sesuai maka langkah 4 akan diambil. Jika tidak prototyping direvisi dengan mengulangu langkah 1, 2 , dan 3.Menguji sistem opersional.
4. Mengkodekan system

   Dalam tahap ini prototyping yang sudah di sepakati diterjemahkan ke dalam bahasa pemrograman yang sesuai
5. Menguji sistem

   Setelah sistem sudah menjadi suatu perangkat lunak yang siap pakai, harus dites dahulu sebelum digunakan.

6. Evaluasi Sistem

   Pelanggan mengevaluasi apakah sistem yang sudah jadi sudah sesuai dengan yang diharapkan . Jika ya, langkah 7 dilakukan,jika tidak, ulangi langkah 4 dan 5.

7. Menggunakan sistem

   Perangkat lunak yang telah diuji dan diterima pelanggan siap untuk digunakan.

3.2.3.3. Alat Bantu Analisis Dan Perancangan

Analisis dan perancangan data atau sistem merupakan langkah penting di dalam menyelesaikan sebuah proyek penelitian. Dalam analisis, akan teruji kelayakan data melalui uji reliabilitas dan validitas dan kenormalan data. Karena langkah ini sangat kritis dan menentukan dalam penyelesaian sebuah proyek penelitian. Untuk menyelesaikan sebuah proyek maka diperlukan alat bantu yang berfungsi untuk mempermudah analisis dan perancangan itu sendiri. Adapun alat bantu yang penulis gunakan dalam penyusunan skripsi ini yang akan dijelaskan dibawah ini.

1. Diagram Alir (*Flow Map*)

Flow Map merupakan bagan yang menunjukkan arus pekerjaan secara keseluruhan dari sistem. Bagan Flow Map ini berfungsi untuk menjelaskan tentang urutan-urutan dari prosedur yang ada di dalam sistem yang menggambarkan aliran data atau dokumen dari satu entitas ke entitas yang lainnya. Dalam pembuatan Flow Map tidak ada rumus atau kaidah baku yang

bersifat mutlak, karena Flow Map merupakan gambaran hasil pemikiran dalam menganalisa suatu masalah dengan komputer, sehingga Flow Map yang dihasilkan dapat bervariasi antara satu pemrogram dengan pemrogram lainnya.

2. Diagram Konteks *(Context Diagram)*

Diagram Konteks berfungsi untuk menggambarkan hubungan antara sistem dengan entitas luar yang dipresentasikan ke dalam bentuk lingkaran tunggal yang dapat mewakili keseluruhan proses di dalam sistem tersebut. Di dalam merancang diagram konteks haruslah diperhatikan masukan-masukan yang dibutuhkan oleh sistem serta keluaran yang dihasilkan oleh sistem tersebut. Definisi diagram konteks secara umum adalah penggambaran semua elemen-elemen yang terlibat dalam suatu sistem dan elemen-elemen yang terlibat dalam suatu sistem arus data yang masuk ke dalam sistem dan luar sistem yang digambarkan dengan jelas. Dengan demikian diagram konteks ini merupakan bagian dari *Data Flow Diagram* (DFD) yang berfungsi untuk memetakan model lingkungan yang menggambarkan interaksi antara sistem.

Beberapa hal yang harus diperhatikan dalam pembuatan diagram konteks adalah sebagai berikut :

1. Kelompok pemakai, baik pihak internal maupun eksternal perusahaan, dan departemen yang terkait. Di mana sistem itu digunakan, harus diidentifikasikan secara rinci dan jangan sampai ada yang dilewatkan .
2. Kemungkinan kejadian-kejadian yang akan terjadi dalam penggunan sistem harus diidentifikasikan secara lengkap.

3. Arah anak panah yang menunjukkan aliran data jangan sampai terbalik agar dapat memberikan pemahaman yang benar terhadap seluruh proses sistem yang di bentuk.
4. Setiap kejadian digambarkan dalam bentuk tekstur yang sederhana dan mudah dipahami oleh pembuat sistem.

3. DFD (*Data Flow Diagram*)

Diagram alir atau DFD *(Data Flow Diagram)* merupakan representasi dari suatu sistem yang menggambarkan bagian-bagian dari sistem tersebut beserta seluruh keterlibatan diantara bagian-bagian yang ada. Sistem yang dimaksud berupa sistem otomatis, manual atau gabungan dari keduanya. Diagram arus data ini digunakan untuk menggambarkan beberapa hal yang meliputi komponen-komponen dalam sebuah sistem, aliran-aliran data diantara komponen-komponen tersebut, asal dan tujuan data serta penyimpanan datanya. Data flow diagram dapat juga dikatakan sebagai suatu model dari sistem untuk menggambarkan pembagian sistem ke modul yang lebih kecil. Salah satu keuntungan menggunakan diagram aliran data adalah memudahkan pemakai atau *user* yang kurang menguasai bidang komputer untuk mengerti sistem yang akan dikerjakan.

Hal-hal yang harus diperhatikan pada diagram aliran data yang memiliki lebih dari satu level adalah sebagai berikut :

1. Harus terdapat keseimbangan *input* dan *output* antara satu level dengan level berikutnya.

2. Keseimbangan antara level 0 dan level 1 dilihat pada *input* dan *output* dari aliran data ke atau dari terminal pada level 0 sedangkan keseimbangan antara level 1 dan level 2 dilihat pada *input*/*output* dari aliran data ke/dari proses yang bersangkutan.
3. Nama aliran data, data *store* dan terminal pada setiap level harus sama, apabila objeknya sama.

4. Kamus Data (*Data Dictionaries*)

Kamus Data atau *System Data Dictionaries* merupakan katalog fakta tentang data kebutuhan-kebutuhan informasi dari suatu sistem informasi. Dengan adanya kamus data analisis sistem dapat mendefinisikan data yang mengalir ke dalam sistem dengan lengkap. Selain itu pada tahap analisis sistem kamus data digunakan sebagai alat komunikasi antara analisis sistem dengan pemakai sistem tentang data yang mengalir ke dalam sistem tersebut. Pada tahap perancangan sistem kamus data digunakan untuk merancang input, merancang laporan-laporan dan data yang lainnya. Sehingga untuk dapat mencerminkan keterangan yang jelas tentang data yang dicatat, maka kamus data harus memuat hal-hal seperti nama arus data, alias, arus data penjelasan serta item datanya.

Selain itu juga kamus data berfungsi membantu perilaku sistem untuk mengartikan aplikasi secara detail dan mengorganisasi semua elemen data yang digunakan dalam sistem secara persis sehingga pemakai dan penganalisis sistem mempunyai dasar pengertian yang sama tentang masukan, keluaran, penyimpanan dan proses.

5. Perancangan Basis Data

Merancang Data Base merupakan sesuatu hal yang sangat penting didalam suatu sistem informasi. Kesulitan utama dalam merancang data base ini adalah bagaimana merancangnya sehingga data base dapat memuaskan keperluan saat ini dan dimasa yang akan datang. Pada langkah ini terdapat empat bagian, yaitu ERD (*Entity Relationship Diagram*), Normalisasi, Relasi Tabel dan Struktur File.

1) ERD (*Entity Relationship Diagram*)

ERD merupakan suatu model data yang dikembangkan berdasarkan objek, mudah dimengerti serta memiliki simbol-simbol sederhana yang dapat mewakili data secara keseluruhan. ERD juga dapat digunakan untuk memperjelas hubungan antara data dalam basis data kepada pemakai secara logika. Disamping itu juga ERD menerangkan entitas apa saja yang terlibat dan menunjukkan hubungan antara entitas tersebut atau hubungan antar atribut atau antar atribut dengan entitas. ERD digambarkan dalam bentuk diagram dengan menggunakan simbol-simbol, untuk lebih jelasnya adalah sebagai berikut :

a. Entitas (*Entity*)

   Entitas menunjukkan objek-objek dasar yang terkait didalam suatu sistem. Serta setiap entitas pasti memiliki atribut yang mendeskripsikan karakteristik (properti) dari entitas tersebut. Bentuk dari entitas itu sendiri adalah dinyatakan dengan simbol Persegi Panjang

   .

b. Hubungan (Relasi)

Relasi mendefinisikan hubungan antara dua buah entitas, dimana kedua buah entitas tersebut perlu disimpan dalam basis data. Relasi tersebut menunjukkan adanya hubungan diantara sejumlah entitas yang berasal dari himpunan entitas yang berbeda. Bentuk dari relasi dinyatakan dalam bentuk Belah Ketupat.

c. Atribut

Atribut sering disebut dengan properti, karena keterangan-keterangan yang terkait pada sebuah entitas yang perlu disimpan sebagai basis data. Selain itu atribut berfungsi sebagai penjelas sebuah entitas. Bentuk dari atribut dinyatakan dalam bentuk Simbol Ellips.

2) Normalisasi

Normalisasi adalah suatu proses untuk mengidentifikasikan tabel kelompok atribut yang memiliki ketergantungan yang sangat tinggi antara satu atribut dengan atribut lainnya. Pada proses normalisasi selalu diuji pada beberapa kondisi, apakah ada kesulitan pada saat menambah (*Insert*), menghapus (*Delete*), mengubah (*Update*), atau membaca (*Retrive*) pada suatu database. Bila ada kesulitan pada pengujian tersebut, maka relasi tersebut dipecahkan pada beberapa tabel atau dengan kata lain perancangan belumlah mendapat data base yang optimal, walaupun jumlah normalisasi ini bervariasi.

Dalam membuat proses normalisasi ada beberapa langkah yang harus dijalankan, langkah-langkah tersebut adalah sebagai berikut :

a. Bentuk Tidak Normal (*Unnormalized Form*)

Bentuk tidak normal merupakan sekumpulan data yang akan direkam, serta tidak ada keharusan mengikuti format tertentu. Data-data tersebut dikumpulkan apa adanya sesuai dengan kedatangannya.

b. Bentuk Normal Pertama (1 NF / *First Normal Form*)

Bentuk ini sangat sederhana. Aturannya sebuah tabel tidak boleh mengandung kelompok yang terulang. Cara yang dilakukan pada normal pertama ini adalah dilakukan penghilangan beberapa group elemen yang berulang agar menjadi satu nilai tunggal yang berinteraksi diantara setiap baris pada satu tabel dan setiap atribut harus mempunyai nilai data yang *Atomic*.

c. Bentuk Normal Kedua (2 NF / *Second Normal Form*)

Langkah ketiga pada normal kedua adalah bentuk data telah memenuhi kriteria bentuk normal kesatu dan setiap file yang tidak bergantung sepenuhnya pada kunci primer dan harus dipindahkan ke tabel lain.

d. Bentuk Normal Ketiga (3 NF / *Third Normal Form*)

Langkah keempat pada normal ketiga ini adalah suatu relasi dikatakan dalam bentuk ketiga jika berada pada bentuk normal kedua dan setiap atribut bukan kunci tidak memiliki dependensi transitif terhadap kunci primer.

e. Bentuk Normal Boyce Codd (BCNF)

Definisi dari bentuk BCNF adalah suatu relasi disebut memenuhi bentuk normal *Boyce Codd* jika dan hanya jika suatu penentu (*Deteminan*) adalah kunci kandidat (atribut yang bersifat unik).

3) Tabel Relasi

Relasi menunjukan adanya hubungan diantara sejumlah entitas yang berasal dari himpunan yang berbeda. Kumpulan semua relasi diantara entitas-entitas yang terdapat pada himpunan entitas tersebut membentuk himpunan relasi. Dalam sebuah database, setiap tabel memiliki sebuah field yang memiliki nilai unik untuk setiap field baris. Field ini ditandai dengan icon bergambar kunci didepan namanya, baris yang berhubungan pada tabel mengulangi kunci primer (*Primary Key*) dari baris yang dihubungkannya pada tabel lain. Salinan dari kunci primer didalam tabel yang lain disebut dengan kunci asing. Kunci asing ini tidak perlu bersifat unik dan semua field yang biasa menjadi kunci asing yang membuat sebuah field merupakan kunci asing adalah jika dia sesuai dengan kunci primer pada sebuah tabel.

3.2.4. Pengujian Software

Pengujian *black box* merupakan pendekatan pengujian yang ujinya diturunkan dari spesifikasi program atau komponen. Pengujian back box digunakan untuk menguji fungsi-fungsi khusus dari perangkat lunak yang dirancang. Kebenaran perangkat lunak yang diuji hanya dilihat berdasarkan keluaran yang dihasilkan dari data atau kondisi masukan yang diberikan untuk fungsi yang ada tanpa melihat bagaimana proses untuk mendapatkan keluaran tersebut.

Faktor-faktor pengujian yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Reliability

   Menekankan bahwa aplikasi akan dilaksanakan dalam fungsi sesuai yang diminta dalam periode waktu tertentu. Pembetulan proses tersangkut kemampuan sistem untuk memvalidasi proses secara benar.

2. File Integrity

   Menekankan pada data yang dimasukkan melalui aplikasi akan tidak bisa diubah. Prosedur yang akan memastikan bahwa file yang digunakan benar dan data dalam file tersebut akan disimpan sekuensial dan benar.

3. Authorization

   Menjamin data diproses sesuai dengan ketentuan manajemen. Authorisasi menyangkut proses transaksi secara umum dan khusus.

4. Easy of use

   Menekankan perluasan usaha yang diminta untuk belajar, mengoperasikan dan menyiapkan inputan, dan menginterpretasikan output dari sistem. Faktor ini tersangkut terhadap interaksi antara manusia dan sistem.