BAB I

PENDAHULUAN

Dunia pariwisata di Indonesia sedang dalam pembenahan diri pasca bom Bali akhir tahun 2002 yang lalu. Di berbagai tempat di Indonesia terus membenahi dunia wisata masing-masing. Pemerintah daerah juga membenahi asset wisatanya sehingga pengelola tempat wisata pun terus berlomba-lomba untuk menarik banyak wisatawan lokal maupun mancanegara untuk menikmati fasilitas yang dimiliki.

Wisatawan mancanegara juga mulai melirik tempat-tempat lain selain Bali sebagai agenda kunjungan wisata ke Indonesia. Kawasan Indonesia yang cukup luas memberikan banyak alternatif bagi wisatawan untuk menikmati keindahan alam Indonesia. Tidak hanya wisatawan mancanegara namun wisatawan lokal juga mulai mencari alternatif lain dalam berwisata.

Di pulau Jawa saja terdapat banyak tempat untuk dikunjungi. Bandung sebagai salah satu kota yang sejak dulu terkenal dengan keindahan alamnya juga tidak luput menjadi tempat wisata paling digemari di pulau Jawa. Di kota ini tidak hanya keindahan alamnya yang menjadi perhatian wisatawan namun julukan Paris Van java jugalah yang banyak menarik wisatawan untuk berkunjung. Terkenal sebagai kota pusat mode menjadikan Bandung ramai dikunjungi wisatawan lokal maupun mancanegara.

Mengingat antusias wisatawan yang berkunjung ke Bandung semakin meningkat, maka persaingan tempat penginapan juga tidak kalah kerasnya. Setiap

penginapan menawarkan banyak fasilitas untuk menunjang kenyamanan bagi setiap tamu yang menginap. Di Bandung terdapat banyak penginapan mulai dari hotel kelas Melati hingga hotel-hotel berbintang lima. Salah satu hotel yang juga menawarkan kenyamanan dalam menginap adalah Topas Galeria Hotel. Hotel berbintang tiga yang tidak hanya memberikan kenyamanan bagi tamunya namun juga memanjakan tamu-tamu dengan keindahan lukisan-lukisan dari pelukis yang telah memiliki nama. Dengan moto *The Enchanting Hotel with Tuoch of Gallery*, Topas Galeria Hotel siap bersaing dengan hotel-hotel lainnya.

I.1. Sejarah Topas Galeria Hotel

Topas Galeria Hotel yang terletak di Jl. Dr. Djundjunan No. 153 Bandung berdiri pada tanggal 14 September 1994 pada awalnya bernama Topas Galeria Hotel dengan jumlah kamar 105. Hotel ini didirikan dan dimiliki oleh putra daerah, yaitu Keluarga Soemali dengan Badan Hukumnya PT. Mustika Sangkuriang Wisata. Arti kata TOPAS sendiri berasal dari istilah Sunda yaitu : "Totogan Pasteur".

Hotel bernuansa seni ini, memadukan unsur bisnis dan Galeri, sehingga para tamu yang menginap diharapkan dapat menikamati suasana " Bandung Tempo Doeloe".

Pada bulan April 1996, Manajeman Topas Galeria Hotel bergabung dengan Sahid International Management & Counsultant (SIHM & C), dimana grup Sahid hanya sebagai operatornya saja (pengelola) tanpa menanamkan modalnya. Nama Hotel pun menjadi Sahid Topas Galeria Hotel.

Pada bulan Agustus 1996, PT. Mustika Sangkuriang Wisata sebagai pemilik hotel melepas sebagian sahamnya kepada Dana Pensiun TELKOM untuk meningkatkan dan memperkuat struktur modalnya. Sehingga sejak itu kepemilikan dari PT. Mustika Sangkuriang Wisata adalah selain Keluarga Soemali (Krishnadi Soemali) juga Dana Pensiun TELKOM yang saat ini juga sebagai pemegang saham mayoritas.

Pada bulan September 1999, Hotel melepaskan diri dari kerjasamanya dengan Sahid International Management & Counsultant, dan nama Hotel kembali menjadi Topas Galeria Hotel.

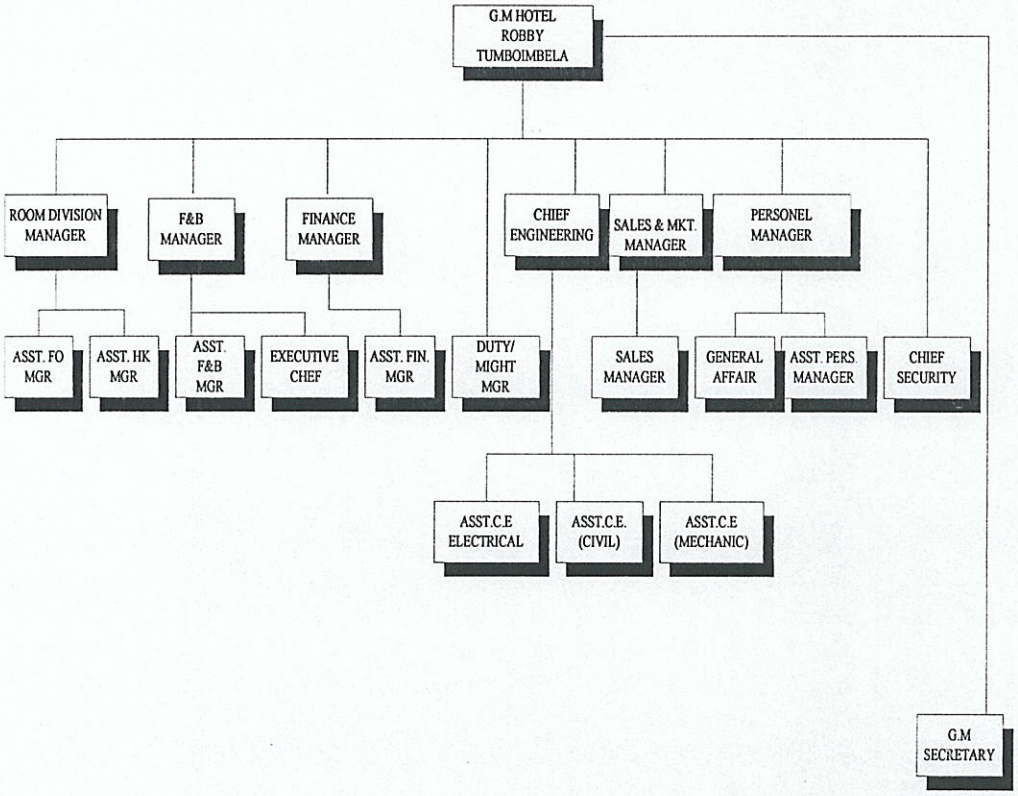
Pada bulan September 2000 bank BNI masuk pula sebagai pemegang saham, sehingga kepemilikan dari PT. Mustika Sangkuriang Wisata (sebagai pemilik Hotel Topas) berubah kembali menjadi tiga pihak yaitu : Dana Pensiun TELKOM sebagai pemegang saham mayoritas, Bank BNI dan Krishnadi Soemali.

I.2. Sejarah Sales & Marketing Departement

Sales & Marketing Departement berdiri sejak pertama Topas Galeria Hotel didirikan, yakni sejak tanggal 14 September 1994. Pada mulanya pada Departement ini membawahi bagian Sales dan Public Relations namun pada beberapa tahun terakhir jabatan PRO pada department ini kosong dan belum ada penggantinya sampai dengan sekarang. Kegiatan PR dilaksanakan oleh staff Sales & Marketing Departement yakni para Sales Executive. Oleh karena itu dalam struktur organisasi Topas Galeria Hotel yang baru tidak terdapat bagan Public Relations disebabkan oleh hal yang diatas.

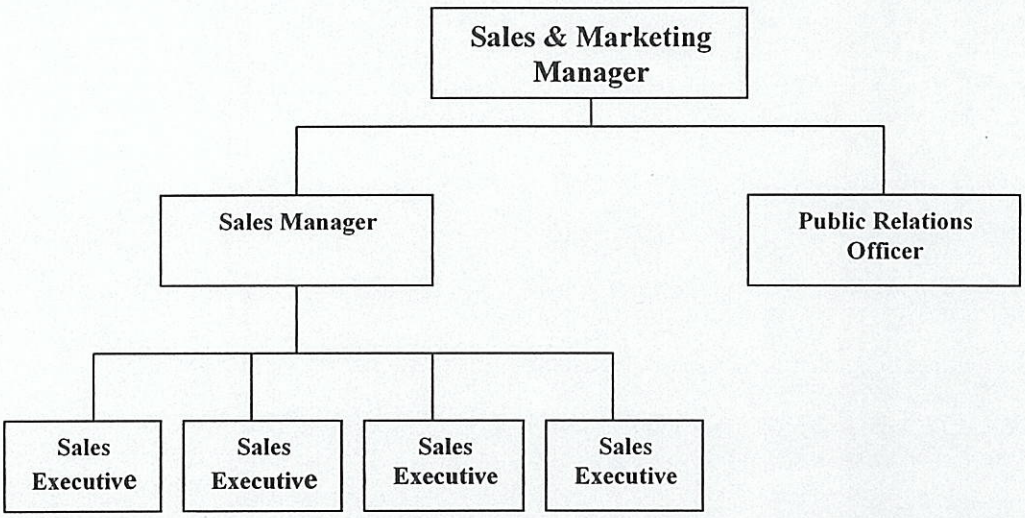
I.3. Struktur Organisasi Topas Galeria Hotel

Struktur organisasi Topas Galeria Hotel adalah sebagai berikut :



I.4. Struktur organisasi Sales & Marketing Departement

Struktur organisasi Sales & Marketing sebelum posisi PR mengalami kekosongan, sebagai berikut :



I.5. Job Description

Keterangan tentang tugas dan tanggung jawab setiap pimpinan perusahaan yang tercantum pada struktur perusahaan adalah sebagai berikut :

1. General Manager

   Bertanggung jawab kepada pemegang saham

   Tugas pokok : mengelola hotel secara profesional sehingga anggaran dan program kerja dapat dicapai.

2. Room Division Manager

   Bertanggung jawab kepada General Manager

Tugas pokok : bertanggung jawab dalam menerima dan melayani langganan atau tamu yang membutuhkan akomodasi kamar sesuai dengan permintaanya dan menawarkan fasilitas hotel lainnya untuk mencapai target penjualan kamar yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan selalu mengusahakan kepuasan tamu.

3. Asst. FO Manager

   Bertanggung jawab kepada FO Manager

   Tugas pokok : membantu tugas-tugas FO Manager melakukan pengawasan dan perbaikan terhadap tugas sehari-hari dari pada bawahannya agar tercapai mutu pelayanan dan hasil kerja yang baik.

4. Asst. Housekeeping Manager

   Bertanggung jawab kepada : FO Manager

   Tugas pokok : A. Bidang House Keeping

   Mengatur penggunaan tenaga kerja melakukan supervisi bawahan dalam melaksanakan pembersihan kamar dan public area sesuai dengan prosedur sehingga diperoleh hasil sesuai standart yang ditentukan, serta mengatur dan mengawasi pelaksanaan operation mini bar di kamar-kamar.

   B. Bidang Laundry

   Mengatur dan mengawasi kelancaran pengoperasian alat-alat atau mesin Laundry, mengawasi mutu cucian agar

sesuai standart kualitas serta mengendalikan expenses untuk mencapai profit sesuai yang ditargetkan perusahaan.

5. Food & Beverage Manager

   Bertanggung jawab kepada : General Manager

   Tugas pokok : membuat dan menyusun rencana anggaran, menetapkan pengusahaan Food & Beverage Departemen serta melaksanakan pengawasan yang terus menerus terhadap segala staff Food & Beverage Departemen, meningkatkan operation serta kebersihan semua outlet sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam rangka usaha kita memuaskan para pelanggan.

6. Asst. F & B Manager

   Bertanggung jawab kepada : F & B Manager

   Tugas pokok : membantu F&B Manager secara aktif didalam hal pembuatan dan penyusunan anggaran, pengusahaan F & B Departemen serta melaksanakan pengawasan dan koordinasi secara terus menerus , disamping mempertahankan kualitas pelayanan dan sanitasi optimal yang berada dibawah F & B Departemen.

7. Executive Chef

   Bertanggung jawab kepada : F & B Manager

   Tugas pokok : bertanggung jawab atas penyediaan makanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan tamu maupun staff berdasarkan standart dan food cost yang dianggarkan.

8. Finance Manager

Bertanggung jawab kepada : General Manager

Tugas pokok : mengelola dan mengendalikan keuangan hotel dan menganalisa serta menyusun laporan pengusahaan sesuai dengan Accounting manual dan ketetapan-ketetapan yang berlaku.

9. Asst. Finance Manager

Bertanggung jawab kepada : Finance Manager

Tugas pokok : membantu Finance Manager dalam menghimpun dan menyusun laporan keuangan pengusahaan, menurut uniform system of account secara periodik untuk management.

10. Duty Manager

Bertanggung jawab kepada : General Manager

Tugas pokok : mewakili management melaksanakan policy dan kebijaksanaannya dalam penaggulangan masalah yang menyangkut tamu atau karyawan dengan wewenang atau peraturan yang berlaku.

11. Chief Engineer

Bertanggung jawab kepada : General Manager

Tugas pokok : bertanggung jawab atas pemeliharaan dan perbaikan segala peralatan mesin-mesin, bangunan, serta fasilitas-fasilitas hotel lainnya yang ada di bawah Engineer Departement serta membantu manajemen dalam menjalankan policy management yang menyangkut Engineering Departement.

12. Asst. Chief Engineer (Electrical)

Bertanggung jawab kepada : Chief Engineer

Tugas pokok : bertanggung jawab atas pengelolaan semua mesin-mesin yang mempergunakan tenaga listrik, penerangan listrik, system suara, system telekomunikasi, elevator dan lain-lain yang mempergunakan tenaga listrik termasuk laundry dan kitchen equipment.

13. Asst. Chief Engineer (Civil)

Bertanggung jawab kepada : Chief Engineer

Tugas pokok : membantu dalam mengelola pelaksanaan program kerja civil section serta kelancaran pelaksanaan program repair dan maintenance untuk pekerjaan-pekerjaan civil, mechanical dan pekerjaan-pekerjaan electrical equipment.

14. Asst. Chief Engineer (Mechanic)

Bertanggung jawab kepada : membantu mengelola semua mechanical equipment beserta jaringan-jaringannya, AC system, water supplay, drainage and sewage, coldstorage equipment, water swimming pool, workshop, laundry dan kitchen equipment.

15. Sales & Marketing Manager

Bertanggung jawab kepada : General Manager

Tugas pokok : memimpin seluruh kegiatan-kegiatan penjualan : produk, fasilitas, dan jasa perhatian secara profesionaldengan mengenal secara baik produk, market atau potentional market, trend dan fluktuasi bisnis perhotelan serta melakukan pengawasan dan koordinasi seluruh marketing

staff atau PR atau sales agar penjualan dan keuntungan usaha yang telah ditentukan dapat dicapai.

16. Sales Manager

Bertanggung jawab kepada : Sales & Marketing Manager

Tugas pokok : merencanakan sales action plan, mengkoordinasikan sales staf untuk melaksanakan sales, mengembangkan citra yang baik dari hotel dengan koordinasi dengan department lain, memaksimalkan penjualan produk hotel, memelihara market yang telah ada dan mencari market baru dan berusaha memperbesar market share hotel.

17. Personel Manager

Bertanggung jawab kepada : General Manager

Tugas pokok : bertanggung jawab atas pengelolaan bidang kepegawaian, security, transportasi, berdasarkan pedoman-pedoman pokok yang digariskan oleh General Manager dengan dilandasi kebijaksanaan yang ditetapkan direksi.

18. General Affair

Bertanggung jawab kepada : Personel Manager

Tugas pokok : melaksanaakan kegiatan bidang kepegawaian tidak hanya kepada staff hotel namun lebih kepada kegiatan keluar untuk mendapatkan kerjasama yang baik sesuai dengan pedoman-pedoman pokok yang digariskan oleh General Manager dengan dilandasi kebijaksanaan yang ditetapkan direksi.

19. Asst. Personel Manager

Bertangung jawab kepada : Personel Manager

Tugas pokok : membantu Personel Manager dalam melaksanakan pengelolaan bidang kepegawaian security, transportasi berdasarkan pedoman-pedoman pokok yang digariskan oleh General Manager dengan dilandasi kebijaksanaan yang ditetapkan direksi.

20. Chief Security

Bertanggungjawab kepada : Personel Manager

Tugas pokok : bertanggungjawab atas terwujudnya keamanan dan ketertiban dilingkungan perusahaan atau hotel dan sekitarnya, meliputi bidang personel, material, kegiatan, peraturan atau kebijaksanaan dilingkungan perusahaan.

21. General Manager Secretary

Bertanggung jawab kepada : General Manager

Tugas pokok : menyelesaikan korespodensi (surat-menyurat), mengatur atau mengingatkan appointment, menata, menjaga kerapihan atau kebersihan kantor tempat kerja pimpinan dan lingkungan serta stationery menurut kebutuhan dan melaksanakan petunjuk pimpinan maupun prosedur yang berlaku.

I.6. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Topas Galeria Hotel dalam menunjang aktivitas karyawannya adalah sebagai berikut :

- *Musola*

  Musola sebagai sarana peribadatan bagi umat muslim yang akan menjalankan ibadah setiap harinya. Digunakan oleh setiap karyawan juga oleh tamu-tamu hotel yang kebetulan sedang mengikuti acara yang menggunakan salah satu function room maupun tamu yang menginap di hotel.

- *Ruang Tranning*

  Ruang tranning digunakan untuk pertemuan-pertemuan karyawan yang sifatnya besar. Misalnya rapat, maupun sebagi tempat pelatihan bagi karyawan baru.

- *Ruang Kerja*

  Ruang kerja bagi karyawan yang ada pada Topas Galeria Hotel sesuai dengan kebutuhan setiap department.

- *Ruang Lokker*

  Ruang lokker digunakan oleh karyawan untuk menyimpan barang-barang maupun untuk mempersiapkan diri sebelum memulai aktivitas pekerjaan. Ruang lokker terdiri dari dua bagian yakni untuk karyawan pria dan untuk karyawan wanita.

- *Kantin /ADR*

Fasilitas yang disiapkan oleh perusahaan untuk menunjang jam istirahat karyawan. Sebagai tempat yang menyediakan kebutuhan karyawan terutama makanan. Kantin dikelola oleh koperasi karyawan.

- *Lapangan Volley ball*

Lapangan volley ball adalah sarana olah raga yang dimiliki perusahaan untuk menyehatkan karyawan dan sebagai sarana keakraban antar department.

- *Mesin fotocopy*

Mesin fotocopy sebagai fasilitas penunjang aktivitas kerja karyawan dalam menggandakanatau memperbanyak dokumen maupun hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan.

- *Komputer pada setiap Departement*

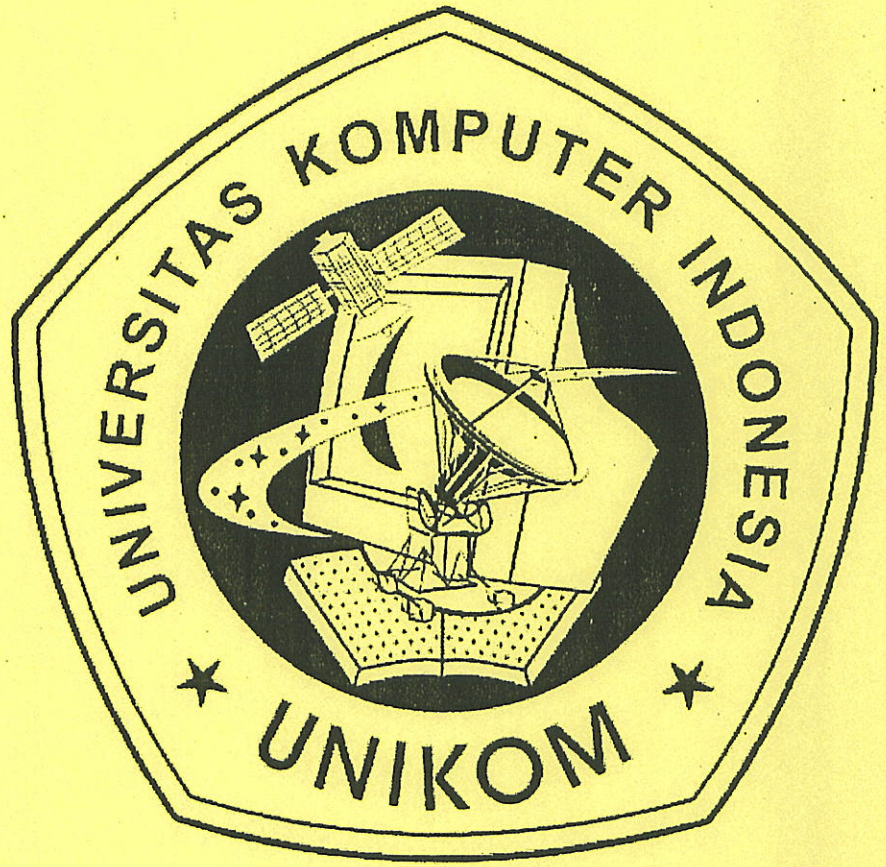
Setiap departement memiliki komputer sebagai alat bantu atau sarana karyawan dalam menjalankan pekerjaan dan tanggung jawabnya. Pada setiap department diberikan komputer sesuai dengan kebutuhan.

- *Tempat parkir kendaraan karyawan*

Tempat parkir bagi karyawan disediakan bagi setiap karyawan yang memiliki kendaraan baik roda dua maupun roda empat. Tempat parkir kendaraan sebagai prasarana penunjang bagi karyawan.

I.7. Lokasi dan Waktu PKL

Lokasi penulis melakukan PKL adalah di Hotel Topas Galeria Hotel Jl. Dr. Djundjunan No. 153 Bandung, pada Sales & Marketing Departement. Pelaksanaan PKL mulai dari tanggal 4 Agustus hingga 4 September 2003.


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM