BAB 2
LANDASAN TEORI

2.1. Tinjauan Perusahaan

Tinjauan perusahaan berisi penjelasan yang memaparkan tentang sejarah, logo, visi, misi, tujuan, dan struktur organisasi V-Hotel.

2.1.1. Sejarah V-Hotel

Pengunjung yang datang ke Kota Bandung untuk sebuah perjalanan bisnis atau keperluan lainnya, tentu membutuhkan hotel atau akomodasi yang tepat untuk menunjang aktivitas. V-Hotel sebagai salahsatu tempat penginapan di Kota Bandung yang letaknya tepat di area bisnis pusat kota, tepatnya di Setrawangi, Sukajadi, sebuah area yang pertumbuhan ekonominya terbilang baik. Lokasi ini sangat strategis, tak jauh dari pintu masuk utama menuju Kota Bandung yaitu gerbang tol Pasteur dan pusat perbelanjaan ternama Setrasari Mall.

V-Hotel & Residence Bandung yang dibangun pada tahun 2011 memiliki 171 kamar dan suites yang terawat dan tampak nyaman sebagai tempat istirahat. Tersedia empat tipe kamar yang bisa dipilih, yaitu tipe Value, Deluxe, Executive Deluxe, dan Suite Room Residence. Dengan interior bergaya modern yang simpel namun tetap cozy. Fasilitas yang tersedia dalam kamar pun sangat lengkap. Mulai dari TV layar datar dengan puluhan channel internasional, AC, kamar mandi dengan shower dan air panas, serta safety deposit box, juga akses internet free wi fi agar pengunjung bisa tenang menyelesaikan pekerjaan di dalam kamar.

Fasilitas rekreasi yang tersedia di sini di antaranya kolam renang indoor, billiard, tenis meja, pusat kebugaran, spa & massage, serta pemandangan taman yang indah. Untuk keperluan bisnis, V Hotel di Bandung ini memiliki 3 ruang pertemuan, pusat bisnis, dan koran harian. Selain itu, ada pula restoran & snack bar, toko, penyewaan mobil & ticketing service, serta airport shuttle.

2.1.2. Visi Dan Misi V-Hotel

Berikut penjabaran dari visi dan misi V-Hotel adalah:

2.1.2.1 Visi

Hotel modern dan mewah yang dirancang dan dibangun untuk kepuasan para tamu.

2.1.2.2 Misi

Menawarkan kemewahan hotel dengan nilai besar.

2.1.3. Logo V-Hotel

Logo merupakan suatu bentuk gambar yang mewakili suatu arti ataupun identitas dari suatu perusahaan atau instansi. Gambar dari logo V-Hotel terdapat pada Gambar 2.1.



Gambar 0.1 Logo V-Hotel

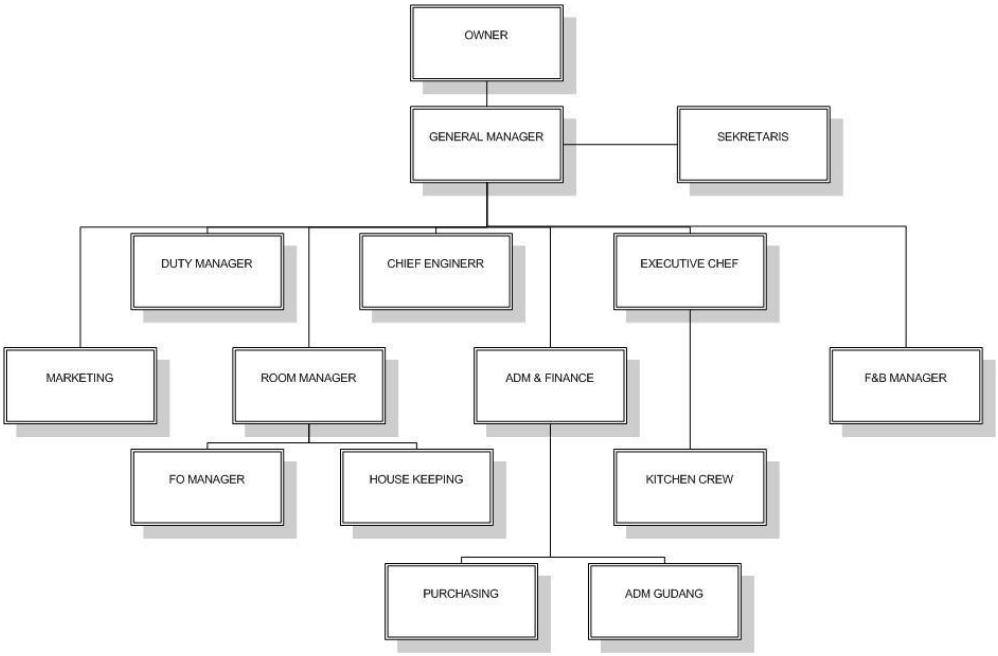
Adapun makna dari logo V-Hotel adalah sebagai berikut:

1. *Background* yang berwarna *orange* menunjukkan kehangatan, antusiasme, persahabatan, pencapaian bisnis, karier, kesuksesan, kesehatan pikiran, keadilan, daya tahan, kegembiraan, gerak cepat, sesuatu yang tumbuh, ketertarikan, independensi dari V-Hotel.
2. Inisial huruf V yang merupakan simbol dari V-Hotel mengandung arti kemandirian, perdamaian dan persahabatan, kasih sayang, kejujuran.
3. Warna putih dari huruf V sendiri menunjukkan kesucian, kebersihan, kesederhanaan, ketulusan.

4. Persegi adalah bangunan datar dua dimensi yang terbentuk dari dua pasang rusuk yang masing-masing sama panjang dan sejajar dengan pasangannya, arti persegi dari logo V-Hotel adalah sistem yang membatasi ruang lingkup operasional hotel itu sendiri.

2.1.4. Struktur Organisasi V-Hotel

Struktur organisasi merupakan kerangka yang menunjukan seluruh kegiatan untuk pencapaian tujuan organisasi, hubungan antar fungsi serta wewenang dan tanggung jawabnya. Struktur organisasi di V-Hotel dijelaskan pada Gambar 2.2. sebagai berikut :



Gambar 0.2 Struktur Organisasi V-Hotel

2.1.5. Deskripsi Pekerjaan

Deskripsi pekerjaan adalah seperangkat fungsi dan tugas tanggung jawab yang dijabarkan ke dalam kegiatan pekerjaan. Tugas dan tanggung jawab dari struktur organisasi yang terdapat pada Gambar 2.2.

1. *Owner* : Komisaris/pemilik.
2. *General Marketing* : Pimpinan tertinggi dalam perusahaan yang mengatur semua urusan yang berkaitan dengan berjalannya perusahaan baik didalam maupun diluar.
3. Sekretaris GM : Sekretaris GM yang menagatur semua jadwal kegiatan/acara.
4. *Marketing* : Bagian yang bertugas memasarkan hotel agar dikenal banyak orang sehingga akan banyak tamu yang akan menginap dihotel atau membuat acara di hotel, dan diharapkan dengan dilakukannya pemasaranya itu agar tamu mau dating kembali ke hotel tersebut.
5. *Duty Manager* : Seseorang yang ditugaskan oleh perusahaan untuk menjadi manager dan sebagai perwakilan pada perusahaan pada saat jam perkantoran sudah selesai serta sebagai pengganti manajemen atau manager yang tidak melakukan tugas pada jam kantor.
6. ADM / Keuangan : Yang bertanggungjawab mengendalikan segala operasional keuangan yang ada didalam hotel, menata pembukuan dari perusahaan.
7. *Purchasing* : Yang mengelola pemesanan / pembelian bahan baku dan yang selalu berhubungan dengan supplier dalam melakukan pemesanan / pembelian. Serta bertanggung jawab dengan update data – data bahan baku.
8. Admin Gudang : Yang bertanggung jawab dengan pengadaan bahan baku.
9. *F & B Manager* : Merupakan penghasilan utama atau penghasilan lainnya sebagian besar hotel yang menggantungkan dari penjualan makanan dan minuman. Bagian ini memiliki tugas dan tanggungjawab membuat, menyiapkan, dan menyajikan makan dan minuman yang ada didalam hotel kepada tamu, konsentrasi juga melihat costing bekerjasama dengan *Executive chef* untuk melakukan perubahan harga penjualan bila ada bahan makanan yang melonjak tinggi.
10. *Executive Chef* : Biasa disebut juga *Chef De Cuisin* atau dipanggil dengan "*Chef*" saja. Pekerjaan seorang *Chef* lebih banyak bersifat administrative. Pada Hotel kecil seorang *Chef* masih dituntut untuk turun tangan mengolah makanan.

Tugas dan tanggungjawab seorang Chef antara lain sebagaiberikut :

a. Mengelola dapur yang menjadi tanggung jawabnya.
b. Menyusun Menu
c. Membuat *standard recipe* beserta *food cost* nya
d. Membuat permintaan (bahan-bahan).
e. Membuat perkiraan (*forecast*) yang akan dicapai.
f. Memimpin staff dan bawahannya.
g. Mengawasi jalannya operasional kitchen terutama pada saat Hotel atau restaurant buka.

11. *Chief Engineer*: Memiliki tugas dan tanggungjawab melakukan perbaikan-perbaikan jika ada suatu kerusakan serta perawatan baik itu interior maupun eksterior. Seperti contohnya, mengecat, memperbaiki kerusakan listrik dan lain-lain.
12. *Room Manager:* yang bertugas mempersiapkan kamar.
13. *Front office manager:* Tempat yang paling depan yang ada di dalam suatu hotel yang bertugas mengurusi regristrasi tamus sebelum menginap di dalam hotel, memesan kamar dan juga *check out.*
14. *Executive Housekeeping*: yang memiliki tugas dan tanggungjawab menyiapkan kamar bagi para tamu yang akan menginap di dalam hotel serta membersihkannya selama tamu menginap di hotel tersebut.
15. *Kitchen Crew*, bertanggung jawab atas operational kitchen, membuat makanan pesanan sesuai resep dari *Chef*, membantu *Chef* dalam melaksanakan tugas.

2.2. Landasan Teori

Landasan teori membahas mengenai materi atau teori apa saja yang digunakan sebagai acuan dalam membuat tugas akhir ini. Landasan teori yang diuraikan merupakan hasil studliteratur, baik dari buku, maupun situs internet.

2.2.1. Pengertian Sistem

Menurut Jogianto, sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. sistem ini menggambarkan

suatu kejadian-kejadian dan kesatuan yang nyata adalah suatu objek nyata, seperti tempat, benda, dan orang-orang yang betul-betul ada dan terjadi.

Sedangkan menurut Murdick, R.G, Suatu sistem adalah seperangkat elemen yang membentuk kumpulan atau procedure-prosedure/bagan-bagan pengolahan yang mencari suatu tujuan bagian atau tujuan bersama dengan mengoperasikan data dan/atau barang pada waktu rujukan tertentu untuk menghasilkan informasi dan/atau energi dan/atau barang.

2.2.2. Pengendalian Biaya

Berikut ini akan menjelaskan tentang pengertian pengendalian biaya, siklus pengendalian operasional, dan tujuan pengendalian biaya.

2.2.2.1. Pengertian Pengendalian Biaya

Pengendalian merupakan upaya memelihara ketentuan- ketentuan yang telah ditetapkan agar tidak terjadi penyimpangan dalam operasional. Pengendalian terhadap Produk makanan, bertujuan agar produk tersebut sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan manajemen baik dari segi rasa, kualitas dan kuantitas. Pengendalian atas produk kamar, bertujuan agar kamar yang disiapkan untuk tamu memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh manajemen , baik dari segi kebersihan, maupun kelengkapannya. *Supervisor* (penyelia) dan para manajer merupakan pejabat yang sangat berperan dalam pengedalian operasional setiap harinya. Para manajer terlibat dalam kegiatan perencanaan, perintah dan koordinasi pada seluruh operasional. Apabila, hal tersebut tidak dijalankan dalam operasional, maka operasional semua bagian/departemen tidak akan terkendali. Semua berjalan dengan ukurannya masing- masing. Manajer perlu melakukan pengawasan secara terus-menerus terhadap operasional hotel yang berfluktuasi dari waktu – ke waktu. Pengawasan tidak dapat dilakukan hanya pada periode – periode tertentu saja[1].

2.2.2.2. Siklus Pengendalian Operasional

Pengendalian pada prinsipnya dilaksanakan dalam 4 (empat) tahap sebagai berikut:

1. Menetapkan Pengendalian atau Tujuan

Langkah pertama yaitu menetapkan suatu standar yang akan digunakan dalam pengendalian. Standar yang ditetapkan hendaknya dapat diukur, misalnya: kualifikasi, jumlah, waktu , biaya dan sebagainya. Pelaksana harus mengetahui sejauh mana tugas yang dikerjakan harus tercapai. Sebaiknya semua standar harus dituliskan sebagai pedoman. Sebagai contoh: Manual Prosedur, Standar Recipe, Standar Cost, Standard Purchase Specification, Budget, dsb.

2. Menginformasikan Kepada Karyawan

Karyawan harus memperoleh informasi mengenai standar yang telah ditetapkan manajemen. Bahkan, jika perlu mereka harus memperoleh pelatihan agar setiap pelaksanaan tugas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kesalahan dalam pelaksanaan kemungkinan banyak terjadi jika prosedur/standar yang telah ditetapkan jika tidak ada komunikasi atau sosialisasi kepada karyawan.

3. Evaluasi Pelaksanaan

Evaluasi pelaksanaan suatu prosedur/ stndar harus dilaksanakan secara rutin , dan harus dipastikan bahwa setiap tugas telah dilaksanakan sesuai dengan standar. Evaluasi perlu dilakukan secara konsisten, jika tida maka karyawan akan berfikir bahwa standar yang telah ditetapkan tidaklah penting. Manajer atau penyelia harus secara rutin melakukan evaluasi pelaksanaan oleh karyawan.

4. Tanggapan dan Tindakan Perbaikan

Dalam pelaksanaan, karyawan perlu memperoleh tanggapan dari hasil pekerjaannya, baik atau jelek. Seringkali manajemen memberikan tanggapan , hanya jika terjadi kesalahan saja. Sebaliknya jika, hasilnya sudah baik, maka tidak diberikan tanggapan sama sekali. Manajemen perlu memberikan tanggapan terhadap hasil kerja karyawan apakah itu benar/ sesuai dengan standar atau salah, sehingga karyawan benar-benar memahami mengenai standar yang dimaksud manajemen. Setiap hasil kerja yang tidak sesuai dengan standar, langsung diberikan koreksi untuk perbaikan. Hal tersebut merupakan proses komunikasi dua arah[1].

2.2.2.3. Tujuan Pengendalian Biaya

Suatu pertanyaan penting dalam operasional hotel, yaitu: Apa yang harus di kendalikan?'. Sebagian besar biaya operasional hotel yaitu tenaga kerja, makanan dan minuman maka tiga biaya tersebut hal utama yang harus di monitor oleh manajemen. Manajemen harus mengupayakan agar ke tiga biaya tersebut tetap pada jalurnya atau standar yang telah ditetapkan. Gabungan ke tiga biaya tersebut dapat kita jumpai dalam operasional *Food Service* atau *Restautant*. Tanpa adanya suatu pengendalian pada biaya tersebut, akan menyebabkan Restaurant kehilangan daya saingnya. Pengendalian biaya perlu dilakukan pada keseluruhan proses mulai dari *purchasing, storing, preparation dan service.* Produk harus dibeli sesuai dengan spesifikasi dan harga yang paling optimal. Produk yang disimpan dalam gudang dalam jumlah minimum untuk mencegah terjadinya kerusakan maupun pencurian. Manajemen selalu mengamati proses produksi, meminta pendapat para tamu dan mengevaluasi hal-hal yang menyimpang dari standar. Manajemen harus memberikan umpan balik terhadap kinerja karyawan baik atau buruk secara konsisten. Karyawan memerlukan umpan balik agar mereka mengetahui apakah hasil kerja mereka sesuai dengan standar atau tidak, sehingga kesalahan tidak akan terjadi lagi.

Sumber – sumber daya yang terkendali akan membantu operasional perusahaan yang efektif. Operasional dapat berjalan dengan baik, jika manajer mengontrol sendiri setiap kegiatan operasional. Jika manajer mampu mengendalikan operasi, maka mereka memiliki kesempatan untuk mengendalikan biaya – biaya lainnya. Manajer tidak dapat hanya menyuruh karyawan untuk menghitung dan menetapkan produk pada suatu biaya atau standar. Mengontrol biaya tidak hanya menghitung dan menetapkan produk tanpa adanya pengawasan langsung. Mengontrol biaya juga terkait dengan persepsi yang dimiliki karyawan yang memungkinkan mereka untuk mengambil langkah-langkah diperlukan agar produk sesuai dengan standar. Ada beberapa alasan mengapa bisnis mampu bertahan dalam kurun waktu yang lama, adalah karena mereka memenuhi kebutuhan dan mengoperasikan usaha bisnis yang sehat[1].

Bisnis dalam industri perhotelan adalah fungsi dari tiga kegiatan utama yang merupakan hasil dari operasi suatu usaha yang sehat.Tiga aktivitas utama yang dapat mempertahankan bisnis perhotelan adalah:

1. Memenuhi kebutuhan/keinginan konsumen
2. Keunggulan kompetitif
3. Pengendalian biaya

Memenuhi kebutuhan pelanggan, biaya yang kompetitif dan pengendalian biaya sangat penting untuk mempertahankan usaha. Semua fungsi manajemen penting dari perencanaan, pengorganisasian, memimpin dan mengendalikan berlaku untuk industri perhotelan, tetapi tidak ada yang lebih penting daripada fungsi pengendalian. Pengendalian biaya sangat penting untuk industri perhotelan karena banyak usaha hotel dalam usahanya hanya menghasilkan keuntungan yang relatif kecil[1].

2.2.3. Pengertian Sistem Pengendalian

Secara umum sistem pengendalian adalah susunan komponen-komponen fisik yang dirakit sedemikian rupa sehingga mampu mengatur sistem-nya sendiri atau sistem diluarnya. Sistem kontrol adalah proses pengaturan atau pengendalian terhadap satu atau beberapa besaran (variabel, parameter) sehingga berada pada suatu harga range tertentu. Istilah lain sistem kontrol atau teknik kendali adalah teknik pengaturan, sistem pengendalian, atau sistem pengontrolan (Pakpahan, 1988).

Sistem pengendalian atau teknik pengaturan juga dapat didefinisikan suatu usaha atau perlakuan terhadap suatu sistem dengan masukan tertentu guna mendapatkan keluaran sesuai yang diinginkan. Dalam buku berjudul *Modern Control Systems*, bahwa sistem pengaturan merupakan hubungan timbal balik antara komponen-komponen yang membentuk suatu konfigurasi sistem yang memberikan suatu hasil yang dikehendaki berupa respon (Dorf, 1983).

Contoh sistem pengaturan yang paling mendasar adalah kendali on-off saklar listrik. Aktivitas menghidupkan dan mematikan saklar menyebabkan adanya situasi saklar hidup atau mati. Masukan on atau off mengakibatkan terjadinya proses pada suatu pengendalian saklar listrik sehingga sistem bekerja

sesuai dengan kondisi yang diinginkan, yaitu listrik menyala atau mati. Keadaan on-off (hidup atau mati) merupakan masukan, sedangkan mengalir dan tidak mengalirnya listrik merupakan keluaran. Suatu keadaan dimana listrik sudah dihidupkan namun tidak menyala, berarti ada yang salah pada sistem tersebut. Proses yang dicontohkan itu mengilustrasikan sistem kendali yang terjadi secara manual.

Secara umum ada empat aspek yang berkaitan dengan sistem pengendalian yaitu masukan, keluaran, sistem dan proses. Masukan *(input)* adalah rangsangan dari luar yang diterapkan ke sebuah sistem kendali untuk memperoleh tanggapan tertentu dari sistem pengaturan. Keluaran *(output)* adalah tanggapan sebenarnya yang didapatkan dari suatu sistem kendali. Tanggapan ini bisa sama dengan masukan atau mungkin juga tidak sama dengan tanggapan pada masukannya.

2.2.4. Makanan dan Minuman

Berikut ini akan menjelaskan tentang pengertian makanan dan minuman.

2.2.4.1. Definisi Makanan

Menurut Sudiara (2001), makanan adalah: “suatu kebutuhan langsung berhubungan dengan kehidupan manusia dan bila dimakan atau masuk ke dalam perut agak sulit dikeluarkan kembali”.

Menurut Pendit (2005), makanan atau *food* adalah: “hidangan yang dibuat dari bahan baku beras, gandum, jagung, daging, ikan, telur, sayur-sayuran, buah-buahan, dan sebagainya yang dimasak hingga siap disantap”.

Sedangkan menurut Alwi (2001), makanan adalah: “segala bahan yang kita makan atau masuk kedalam tubuh membentuk atau mengganti semua metabolisme tubuh”.

Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa makanan adalah segala sesuatu yang bisa dimakan atau masuk kedalam tubuh yang memiliki rasa dan aroma serta mengatur semua proses metabolisme tubuh.

2.2.4.2. Klasifikasi Makanan

Menurut Sudiarta (1999 : 208-210), makanan diklasifikasikan sebagai berikut :

a. *Cold Appetizer* (Makanan Pembuka Dingin)

Adalah jenis makanan dengan rasa dominan kecut dan disajikan dalam porsi kecil, dihidangkan dengan suhu dingin maksimal 15º C. Contohnya : *Avocado vinaigrette,* rujak.

b. *Hot Appetizer* (Makanan Pembuka Panas)

Adalah makanan dengan rasa dominan kecut, disajikan dalam porsi kecil, dan disajikan pada suhu antara 50 -70 derajat C. Contohnya : Canape Diane.

c. *Soup* atau Sup

Adalah hidangan yang encer atau di dominasi cairan. Contohnya : *Creme of chicken soup, Consumne.*

d. *Fish* (Makanan dari ikan)

Adalah makanan yang dibuat dari ikan, udang, dan dipanggang atau digoreng. Contohnya : *Seawell Shrimp,* Pepes Ikan.

e. *Larger*

Adalah makanan yang dibuat dari bagian hewan potong besar atau bentuk utuh, kecuali yang dimasak dengan metode roasting. Contohnya : Ayam Betutu, *Boiled Beef.*

f. *Cold Entree*

Adalah makanan yang diolah dari daging, ikan, atau unggas yang dimasak dengan saus dan dihidangkan dingin dengan suhu maksimal 15º C. Contohnya : *Sliced Cold Cuts with Oyster Sauce.*

g. *Hot Entree*

Adalah makanan yang diolah daging, ikan, atau unggas yang dimasak dengan saus dan dihidangkan panas dengan suhu 60º -70º C.

h. *Shorbet*

Adalah hidangan ice cream yang dibuat dengan rasa dominan buah. Contohnya : *manggo shorbet, lime shorbet* (kecuali *vanilla, chocolate, dan strawberry*).

i. *Roast* atau makanan yang di guling

Adalah makanan yang dibuat dari daging, ikan atau unggas dengan potongan besar atau utuh dan dimasak dengan metode roasting (diguling). Contohnya : *Roast Duck.*

j. *Vegetable, Potato, Rice, or Pasta*

Adalah jenis makanan yang berbentuk sayuran dari kentang, nasi, dan pasta.. *Sweet Dishes* atau kue Adalah makanan dengan rasa dominan manis seperti kue-kue basah atau kering.

l. *Savoury*

Adalah makanan kudapan yang dibuat beralaskan toast atau cracker. Contohnya : *Savoury Croissant*.

m. *Dessert* (buah segar)

Adalah hidangan yang terdiri dari buah-buahan segar dengan rasa manis.

2.2.4.3. Minuman

Minuman merupakan bahan yang sangat dibutuhkan oleh makhluk hidup, yang berguna bagi kelangsungan hidupnya. Oleh karena itu, kualitas minuman harus terjamin agar konsumen sebagai pemakaian produk minuman dapat terhindar dari penyakit akibat minum terlebih minuman yang mengandung bahan tambahan makanan seperti bahan pengawet makanan.

Definisi minuman adalah segala sesuatu yang dapat dikonsumsi dan dapat menghilangkan rasa haus. Minuman umumnya berbentuk cair, namun ada pula yang berbentuk padat seperti es krim atau es lilin. Minuman kesehatan adalah segala sesuatu yang dikonsumsi yang dapat menghilangkan rasa haus dan dahaga juga mempunyai efek menguntungkan terhadap kesehatan. (Winarti, 2006).

Adapun kategori minuman yang biasa tersedia di Hotel dan Restoran:

1. *Coffee*
2. Soda

3. *Juice*
4. *Mineral Water*
5. The

2.2.5. Pengertian Menu

Menurut Kinton dan Caserani (dikutip oleh Sudiara, 2000:1) disebutkan bahwa : "Menu or a bill of fare is a list of prepared and presentation should attract customer and represent value for money",dalam terjemahannya berarti, menu adalah sebuah daftar makanan yang telah dilengkapi dengan harga masing-masing, yang disediakan dan ditampilkan untuk menarik pelanggan serta memberikan nilai terhadap sejumlah uang terhadap makanan yang ditawarkan.

Menurut Endar Sugiarto dan Sulartiningrum (2001 : 106) menyatakan bahwa : "Menu adalah daftar makanan yang telah dipersiapkan yang tersedia di dalam restoran tersebut"

Menurut Putra Suarthana (2002 : 74) menyatakan bahwa: "Menu adalah daftar makanan yang tersedia untuk pelanggan"

Pada dasarnya makanan / hidangan yang tersedia haruslah disusun berdasarkan "*Menu Skeleton*" (kerangka menu) sebagai berikut :

1. *Appetizer* (Hidangan Pembuka)
2. *Soup* (Sop), (masih termasuk hidangan pembuka)
3. *Main Course* (Hidangan Pokok)
4. *Dessert* (Hidangan Penutup)

Melalui beberapa pengertian diatas tersebut, dapat disimpulkan bahwa menu adalah sebuah susunan daftar makanan yang telah tersedia dan siap untuk dihidangkan mulai dari *appetizer* (makanan pembuka) sampai dessert (makanan penutup).

2.2.6. Hotel

Berikut ini akan menjelaskan tentang pengertian hotel, karakteristik hotel, jenis hotel, dan klasifikasi hotel.

2.2.6.1. Pengertian Hotel

Pariwisata yang semakin marak tidak lain dikarenakan adanya fasilitas akomodasi yang disebut dengan Hotel yang menjamin para wisatawan untuk beristirahat dengan segala kelengkapan fasilitas yang disediakan. Hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu. Pengertian hotel ini dapat disimpulkan dari beberapa definisi hotel seperti tersebut di bawah ini[9] :

a. Salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil (Keputusan Menteri Parpostel no Km 94/HK103/MPPT 1987)

b. Bangunan yang dikelola secara komersil dengan memberikan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum dengan sebagai berikut:

1) Jasa penginapan.
2) Pelayanan makanan dan minuman.
3) Pelayanan barang bawaan.
4) Pencucian pakaian.
5) Penggunaan fasilitas perabot dan hiasan-hiasan yang ada di dalamnya.

c. Sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyedia makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran.

Persyaratan pembangunan Hotel

a. Bangunan
   - Harus permanen, didesain sesuai dengan tema hotel.
   - Sesuai dengan perencanan daerah setempat.

b. Fasilitas

Adapun kelengkapan fasilitas yang disediakan oleh hotel antara lain.:

Lobby, kamar hotel, *restaurant*, *room service*, *bar*, *function room*, *fitness center*,*laundry & dry cleaning*, fasilitas permainan anak-anak, *telephone*, *business*

center, health center, drugstore, massage, airport transfer. *Money changer, spa & sauna* dan lain-lain tergantung dari karakteristik hotel apa yang akan dibangun[9].

2.2.6.2. Karakteristik Hotel

Perbedaan antara hotel dengan industri lainnya adalah :

a. Industri hotel tergolong industri yang padat modal serta padat karya yang artinya dalam pengelolaannya memerlukan modal usaha yang besar dengan tenaga pekerja yang banyak pula.

b. Dipengaruhi oleh keadaan dan perubahan yang terjadi pada sektor ekonomi, politik, sosial, budaya, dan keamanan dimana hotel tersebut berada.

c. Menghasilkan dan memasarkan produknya,bersamaan dengan tempat dimana jasa pelayanannya dihasilkan.

d. Beroperasi selama 24 jam sehari, tanpa adanya hari libur dalam pelayanan jasa terhadap pelanggan hotel dan masyarakat pada umumnya.

e. Memperlakukan pelanggan seperti raja selain juga memperlakukan pelanggan sebagai patner dalam usaha karena jasa pelayanan hotel sangat tergantung pada banyaknya pelanggan yang menggunakan fasilitas hotel tersebut[9].

2.2.6.3. Jenis Hotel

Penentuan jenis hotel tidak terlepas dari kebutuhan pelanggan dan ciri atau sifat khas yang dimiliki wisatawan. Berdasarkan hal tersebut, dapat dilihat dari lokasi dimana hotel tersebut dibangun, sehingga dikelompokkan menjadi:

a. City Hotel

Hotel yang berlokasi di perkotaan, biasanya diperuntukkan bagi masyarakat yang bermaksud untuk tinggal sementara (dalam jangka waktu pendek). *City Hotel* disebut juga sebagai transit hotel karena biasanya dihuni oleh para pelaku bisnis yang memanfaatkan fasilitas dan pelayanan bisnis yang disediakan oleh hotel tersebut.

b. Residential Hotel

Hotel yang berlokasi di daerah pinngiran kota besar yang jauh dari keramaian kota, tetapi mudah mencapai tempat-tempat kegiatan usaha. Hotel ini berlokasi di daerah-daerah tenang, terutama karena diperuntukkan bagi masyarakat yang ingin tinggal dalam jangka waktu lama. Dengan sendirinya hotel ini diperlengkapi dengan fasilitas tempat tinggal yang lengkap untuk seluruh anggota keluarga.

c. Resort Hotel

Hotel yang berlokasi di daerah pengunungan *(mountain hotel)* atau di tepi pantai *(beach hotel),* di tepi danau atau di tepi aliran sungai. Hotel seperti ini terutama diperuntukkan bagi keluarga yang ingin beristirahat pada hari-hari libur atau bagi mereka yang ingin berekreasi.

d. Motel (Motor Hotel)

Hotel yang berlokasi di pinggiran atau di sepanjang jalan raya yang menghubungan satu kota dengan kota besar lainnya, atau di pinggiran jalan raya dekat dengan pintu gerbang atau batas kota besar. Hotel ini diperuntukkan sebagai tempat istirahat sementara bagi mereka yang melakukan perjalanan dengan menggunakan kendaraan umum atau mobil sendiri. Oleh karena itu hotel ini menyediakan fasilitas garasi untuk mobil.

Segi Jumlah Kamar Hotel

Dari banyaknya kamar yang disediakan, hotel dapat dibedakan menjadi :

a. Small Hotel

Jumlah kamar yang tersedia maksimal sebanyak 28 kamar.

b. Medium Hotel

Jumlah kamar yang disediakan antara 28- 299 kamar.

c. Large Hotel

Jumlah kamar yang disediakan sebanyak lebih dari 300 kamar.

Unsur dan komponen harga kamar (Type of Plan)

a. European Plan Hotel (EP), ialah hotel yang menetapkan bahwa harga kamar hanya untuk kamar saja.

b. Continental Plan Hotel (CP), ialah hotel yang menetapkan bahwa harga kamar sudah termasuk makan pagi.

c. Modified American Plan Hotel (MAP), ialah hotel yang menetapkan bahwa harga kamar sudah termasuk dua kali makan (makan pagi, siang atau malam)

d. Full American Plan (FAP), ialah haega kamar sudah termasuk tiga kali makan[9].

2.2.6.4. Klasifikasi Hotel

Menurut keputusan direktorat Jendral Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi no 22/U/VI/1978 tanggal 12 Juni 1978 (Endar Sri, 1996 : 9), klasifikasi hotel dibedakan dengan menggunakan simbol bintang antara 1-5. Semakin banyak bintang yang dimiliki suatu hotel, semakin berkualitas hotel tersebut. Penilaian dilakukan selama 3 tahun sekali dengan tatacara serta penetapannya dilakukan oleh Direktorat Jendral Pariwisata.

Dalam industri perhotelan kita mengenal beberapa Departemen yang bekerja sama satu sama lain demi memberikan pelayanan terbaik kepada tamu serta mendapatkan keuntungan. Adapun beberapa Departemen tersebut antara lain :

a. Departemen kantor depan *(Front Office),* bagian ini sering disebut dengan jantungnya hotel, karena merupakan penghubung langsung antara pihak hotel dengan tamu, dan fungsi utama departemen ini adalah menjual kamar.
b. Departemen tata graha *(HouseKeeping),* ialah departemen yang bertugas untuk membersihkan, menjaga dan memelihara kamar, ruang *meeting*, *lobby*, *linen* atupun yang lain demi terciptanya situasi yang bersih sehingga tamu akan menjadi nyaman.
c. Departemen *Food & Beverage*, ialah suatu departemen yang harus ada di setiap hotel, ini merupakan pendapatan terbesar kedua setelah kamar. tugas utama bagian ini adalah mengelola penyediaan serta menyajikan makanan atau minuman kepada tamu baik di dalam hotel maupun di luar (*catering*).
d. Departemen *Accounting*, ialah bertanggung jawab atas kelancaran serta pengendalian sistem administrasi keuangan hotel.
e. Departemen *Engineering*, ialah bertanggung jawab atas kegiatan POMEC *(Property, operation, maintenance and energy cost).*

f. Departemen *sales* & *marketing*, ialah bertugas memasarkan segala bentu produk serta pelayanan yang dimiliki oleh hotel.
g. Departemen HR, ialah bertanggung jawab atas urusan kepegawaian termasuk pelatihan atau training.
h. Departemen *Security*, ialah melindungi segenap orang baik tamu maupun *employee* serta keamanan seluruh areal hotel.
i. Departemen *Recreation* & *Sport*, ialah departemen yang bertugas menangani dan mengelola fasilitas serta sarana rekreasi dan olahraga seperti : permainan anak, kolam renang, badminton, tenis dan lain-lain[9].

2.2.7. Standard Costing

Biaya Standar *(Standard Costing)* adalah biaya yang ditentukan dimuka, yang merupakan jumlah biaya yang seharusnya untuk membuat satu satuan produk atau untuk membiayai kegiatan tertentu, dengan asumsi kondisi ekonomi, efisiensi dan faktor-faktor lain dalam keadaan normal.

Harga Pokok Standar *(Standard Costing)* adalah pembebanan harga pokok kepada produk atau jasa tertentu yang ditentukan di muka dengan cara menentukan besarnya biaya standar dari biaya bahan baku, biaya tenaga kerja langsung, dan biaya overhead pabrik untuk mengolah satu satuan produk atau jasa tertentu[2].

Pada dasarnya di dalam Harga Pokok Standar terdiri dari 3 aktivitas yaitu:

1. Penentuan Standar
2. Pengumpulan biaya yang sesungguhnya terjadi
3. Analisis selisih biaya standar dengan biaya sesungguhnya.

Manfaat Harga Pokok Standar untuk:

- Perencanaan dan penyusunan anggaran.
- Pembuatan keputusan tentang harga jual produk, strategi pengembangan produk dan lain sebagainya.
- Pengendalian biaya.
- Menilai hasil pelaksanaan.
- Meningkatkan kesadaran akan pentingnya penghematan biaya.

- Menerapkan *Management by objective* (MBO).
- Membebankan biaya yang telah dikeluarkan ke produk selesai dan persediaan produk dalam proses.
- Menekan biaya administrasi dengan menyederhanakan prosedur akuntansi.
- Menyajikan laporan biaya dengan cepat[2].

Adapun formula untuk menentukan biaya standar makanan dan minuman:

- $\textit{Ingerdient Cost} = \frac{\textit{Measure Unit x Unit Price}}{\textit{Conv. Unit}}$ ……(2.1)
- *Total Ingerdient Cost = Ingerdient Cost (Quantity)* ……. (2.2)
- *5% Q Factor = Total Ingerdient Cost * 5%* ……(2.3)
- *Total Recipe Cost = Total Ingerdient Cost + 5% Q Factor* ……. (2.4)
- *Standard Cost = 30% (beverage) and 40% (food)* ……(2.5)
- $\textit{Actual Cost} = \frac{\textit{Total Recipe Cost}}{\textit{Standard Yield}} \textit{ / Selling Price}$ ……(2.6)
- *Variance Cost = Standard Cost – Actual Cost* ……(2.7)

2.2.8. Pengertian Data

Data adalah deskripsi tentang benda, kejadian, aktivitas, dan transaksi yang tidak mempunyai makna atau tidak berpengaruh secara langusng kepada pemakai. Data dapat berupa nilai yang terformat, teks, citra, audio, dan video(Kadir, 2003: 29).

2.2.9. Pemodelan Data

Menurut Jogiyanto dalam bukunya yang bejudul Analisis dan Desain Sistem, Pemodelan sistem memainkan peranan yang penting dalam pengembangan sistem. Pemodelan data kadang-kadang disebut pemodelan database karena model data kadang-kadang diimplementasikan sebagai sebuah database. Pemodelan data dapat di gambarkan dengan ERD *(Entity Relationship Diagram).*

Entity Relationship Diagram (ERD) merupakan suatu diagram yang digunakan untuk menghubungkan antar elemen *(Relational Condition),* dimana pada tahap selanjutnya dapat diimplementasikan kedalam bentuk tabel relasi.

ERD menggunakan sejumlah notasi dan simbol untuk menggambarkan struktur dan hubungan antar data, pada dasarnya ada 3 macam simbol yang digunakan, yaitu:

1. *Entity*

   Adalah suatu objek yang dapat diidentifikasi dalam lingkaran pemakaian dan sesuatu yang penting bagi pemakai dalam konteks sistem yang akan dibuat.

2. *Atribut*

   Elemen dari sebuah *entity* yang berfungsi mendeskripsikan karakter *entity*.

3. Hubungan

   Sebagaimana halnya *entity* maka dalam hubungan pun harus dibedakan antara hubungan atau bentuk hubungan antara entity dengan isi dari hubungan itu sendiri.

   Beberapa macam hubungan antar relasi, antara lain:

a. Satu Ke Satu *(One to One)*

   Bentuk relasi antara satu entitas dengan sejumlah satu ke entitas dengan Jumlah yang sama.

b. Satu Ke Banyak *(One to Many)*

   Bentuk relasi dari entitas dengan jumlah satu ke entitas lain yang berjumlah lebih dari satu (Entitas dengan banyak alternatif tujuan).

c. Banyak Ke Banyak *(Many to Many)*

   Bentuk relasi yang mendeskripsikan permasalahan yang komplek yaitu hubungan antara entitas yang berjumlah lebih dari satu dengan entitas yang sama.

2.2.10. Data Flow Diagram (DFD)

Diagram Arus Data atau *Data Flow Diagram* (DFD) adalah suatu gambaran grafis dari suatu sistem yang menggunakan sejumlah bentuk simbol-simbol untuk menggambarkan bagaimana data mengalir melalui suatu proses yang saling berkaitan. Walau nama diagram ini menekankan pada data,situasinya justru sebaliknya penekanannya ada pada proses. Terdiri dari empat simbol-simbol DFD (Leod, 1995, h:403) yaitu :

a. Elemen-elemen lingkungan

Elemen-elemen lingkungan berada diluar batas sistem. Elemen-elemen menyediakan data bagi sistem input data, dan menerima output data sistem pada DFD. Tidak dibuat perbedaan antara data dan informasi. Semua arus dipandang sebagai data.

Nama *Terminator* digunakan untuk menggambarkan elemen-elemen lingkungan, yang menandai titik-titik berakhirnya sistem. *Terminator* digambarkan dalam DFD dengan suatu kotak atau segi empat. Tiap simbol *terminator* diberi label nama elemen lingkungan.

b. Proses

Proses adalah sesuatu yang mengubah input menjadi output. Proses dapat digambar dengan lingkaran. Tiap simbol proses diidentifikasikan dengan label.

Teknik pembuatan label yang paling umum adalah dengan menggunakan kata kerja dan objek, tetapi anda dapat juga menggunakan nama sistem atau program komputer.

c. Arus Data

Arus data terdiri dari sekelompok elemen data yang berhubungan secara logis yang bergerak dari satu titik atau proses ke titik atau proses yang lain. Tanda panah digunakan untuk menggambarkan arus itu. Panah tersebut dapat digambar sebagai garis lurus atau garis lengkung.

d. Penyimpanan Data

Jika perlu dipertahankan karena suatu sebab, maka digunakan penyimpanan data. Dalam istilah DFD, penyimpanan data *(data store)*adalah suatu penampungan. *Data store* digambarkan dengan garis sejajar.

2.2.11. Leveled DFD

Istilah diagram arus data bertingkat *(leveled DFD)* digunakan untuk menggambarkan hirarki dari berbagai diagram, yang digunakan untuk mendokumentasikan suatu sistem (Leod, 1995, h:409) yaitu :

a. Diagram Level Nol

Diagram Level Nol adalah diagram tingkat menengah yang menggambarkan proses-proses utama dalam sistem, yang terdiri dari sistem, hubungan *entity*, *proses*, *data flow* dan *data store.*

b. Diagram Konteks

Diagram Konteks adalah diagram yang terdiri dari proses dan menggambarkan hubungan terminator dengan sistem yang mewakili suatuproses.

2.2.12. Flow Of Document (FOD)

Flow Of Document (FOD) merupakan bagan yang menunjukkan arus pekerjaan secara keseluruhan dari sistem. Bagan ini menjelaskan urutan-urutan dari prosedur-prosedur yang ada didalam sistem, bagan alur digambarkan dengan menggunakan simbol-simbol yang tampak (Jogiyanto, 1989, h:796-799).