

BAB II

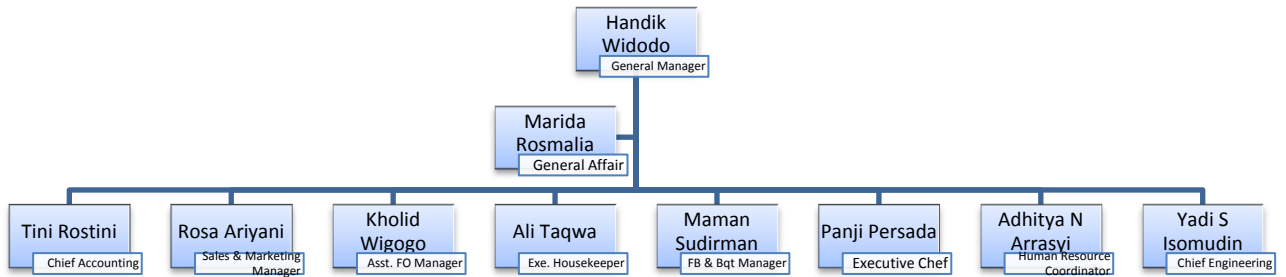
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Favehotel Hyper Square Bandung didirikan pada tanggal 15 Juli 2014 oleh PT Gema Indah Nusantara di bawah manajemen Archipelago International yang dipimpin oleh Hotel Manager bapak Handik Widodo dengan kelas budget hotel. Archipelago International adalah perusahaan terkemuka di Asia Tenggara yang bergerak di bidang manajemen perhotelan. Berdiri semenjak tahun 1997 dan sudah memiliki 200 properti seperti hotel, resort dan apartemen. Brand – brand yang dimiliki oleh Archipelago International antara lain Aston, Kamuela, Alana, Harper, Quest, Neo dan Favehotel. Favehotel hypersquare memiliki beberapa departemen, antara lain front office, food & beverage, housekeeping, sales & marketing, accounting, engineering, dan human resource. Favehotel memiliki fasilitas 161 ruang kamar, 6 ruang meeting, 1 ballroom, lime coffe shop, room service, concierge service, laundry service, spa dan keamanan 24 jam. Terletak di jl. Pasir kaliki No. 25 Bandung. Favehotel sudah beroperasi lebih dari dua tahun dan terus meningkatkan kualitas dan pelayanan bagi konsumennya.

2.2 Struktur Organisasi

STRUKTUR ORGANISASI FAVEHOTEL



Sumber : Human Resource Coordinator

Gambar 2.1
Struktur Organisasi

2.3 Deskripsi Jabatan

Berikut adalah daftar jabatan beserta tugasnya masing – masing:

1) General Manager

General Manager atau yang lebih sering disebut dengan GM merupakan salah satu fungsi dan jabatan yang ada di setiap perusahaan. General Manager merupakan fungsi jabatan kerja pada sebuah perusahaan yang bertugas memimpin, mengelola dan mengkoordinasikan semua hal yang berkaitan jalannya roda perusahaan. General manager merupakan fungsi jabatan kerja tinggi di sebuah perusahaan setelah President Director atau pimpinan tertinggi dalam struktur perusahaan. Biasanya seorang General Manager itu sendiri adalah karyawan yang sangat loyal terhadap perusahaan, cerdas, inovatif, dan pastinya berkharisma.

Berikut ini tugas dan tanggung jawab general manager:

- Memimpin hotel dan menjadi motivator bagi karyawannya.
- Mengelola operasional harian hotel.
- Merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasi, mengawasi dan menganalisis semua aktivitas bisnis hotel.
- Mengelola hotel sesuai dengan visi dan misi perusahaan.
- Merencanakan, mengelola dan mengawasi proses penganggaran di hotel.
- Merencanakan dan mengontrol kebijakan hotel agar dapat berjalan dengan maksimal.
- Memastikan setiap departemen melakukan strategi dengan efektif dan optimal.
- Mengelola anggaran keuangan hotel.
- Memutuskan dan membuat kebijakan untuk kemajuan hotel.
- Membuat prosedur dan standar hotel.
- Membuat keputusan penting dalam hal investasi, integrasi, aliansi dan divestasi.
- Merencanakan dan mengeksekusi rencana strategis jangka menengah dan jangka panjang untuk kemajuan hotel.
- Menghadiri pertemuan, seminar, konferensi maupun pelatihan.

2) General Affair

General Affair (GA) atau Divisi Umum adalah supporting unit yang bertujuan memberikan pelayanan-pelayanan kepada unit-unit kerja lain. Bahkan pada umumnya, GA melayani seluruh unit kerja di perusahaan (bersifat shared service) dalam hal administrasi dan pengelolaan pelayanan rutin kantor. Tugas seorang GA sungguh sangat kompleks karenanya biasa disebut "Job Matrix" yang mana kadangkala dalam satu waktu seorang GA dituntut menyelesaikan beberapa permasalahan.

General Affair bertanggung jawab atas:

- pemenuhan perijinan yang diperlukan perusahaan.
- terpeliharanya hubungan baik dengan lingkungan sekitar Perusahaan.
- pelaporan secara periodik keberadaan dan kondisi asset perusahaan.
- terpeliharanya fasilitas kantor.
- ketersediaan kebutuhan stationary.
- keamanan seluruh fasilitas kantor dan asset perusahaan.

3) Chief Accounting

Orang yang bertanggung jawab atas kelancaran operasional di Accounting Department yang menyangkut kegiatan proses

pencatatan, penyusunan laporan keuangan, dan pengendalian, atau pengawasan seluruh laporan baik yang menyangkut aspek keuangan maupun operasional, serta menyusun anggaran perusahaan, melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh General Manager dan melaksanakan fungsi-fungsi Manager di Accounting Department.

Tugas Chief Accounting yaitu:

a) Tugas Harian (Daily)

- meneliti seluruh kepala seksi Accounting Department yang hadir sesuai jadwal waktu kerja (work time schedule) yang berlaku
- meneliti dan menandatangani daily income summary general cashier report
- meneliti dan menandatangani deposit income ke bank atau setoran income ke direksi (owning company)
- meneliti dan menandatangani daily sales report
- meneliti dan menandatangani daily collection report atau hasil pengutipan dan account receivable yang disetorkan ke Front Office Cashier
- meneliti dan menandatangani allowance atau rebate credit yang ada

- meneliti dan menandatangani semua purchase request (PR) yang ada untuk persetujuannya
- meneliti dan menandatangani untuk persetujuannya yang menyangkut semua pembayaran advance payment, cash/check request, cash disbursement voucher, voucher payable, reimbursement, dll.
- menyelesaikan masalah-masalah yang timbul di Accounting Department dan jalan keluarnya
- melaksanakan instruksi-instruksi dari General Manager
- membantu dan menyelesaikan masalah-masalah yang timbul baik dan manajemen maupun dari departemen lain apabila diminta pertimbangannya
- meneliti dan melakukan tindak lanjut seluruh laporan harian dari departemen-departemen yang masuk ke Accounting Department
- meneliti dan menandatangani daily flash food cost report
- meneliti, melakukan tindak lanjut, dan mengkoordinir atas penyelesaian out standing balance of accounts receivable baik guest active (in the house) maupun city ledger

- meneliti, melakukan tindak lanjut, dan mengoordinir atas penyelesaian out standing balance of account payable (hutang rekanan) dan other payable

b) Tugas Mingguan/Sepuluh Hari (Ten Days)

- meneliti dan menandatangani laporan mingguan dan cost control.
- meneliti dan melakukan tindak lanjut ten days report for cost dari Front Office
- mengkoordinir weekly inventory food & beverage dan Cost Control

c) Tugas Bulanan (Monthly)

- mengkoordinir penyusunan laporan keuangan atau financial statement dan melakukan koreksi-koreksi yang diperlukan
- meneliti dan menandatangani serta membuat komentar untuk laporan keuangan atau financial statement
- meneliti dan menandatangani semua bank reconciliation
- meneliti dan menandatangani semua journal voucher entry yang ada beserta journal adjustment yang ada
- mengkoordinir monthly inventory yang dilakukan oleh Cost Control
- minimal sebulan sekali mengadakan check on the spot

- memimpin rapat Accounting Department yang membahas masalah yang timbul dan mencari jalan keluarnya, serta melaporkan secara tertulis kepada manajemen
 - meneliti, menandatangani, dan melakukan tindak lanjut aged trial balance of accounts receivable
 - meneliti, menandatangani, dan melakukan tindak lanjut age trial balance of account payable
 - meneliti dan melakukan tindak lanjut cost control reconciliation
 - menandatangani jadwal kerja dan Accounting Department
- d) Tugas Tengah Tahunan (Six Months)
- mengoordinir semi annual inventory oleh Cost Control yang menyangkut fixed assets dan operating equipments
 - meneliti dan menandatangani replacement & consumption operating equipments dan Cost Control
- e) Tugas Tahunan (Yearly)
- mengoordinir yearly inventory secara keseluruhan yang menyangkut food & beverage and supplies, fixed assets, dan op-erating equipments
 - meneliti dan menandatangani inventory book

- mengadakan adjustment & correction untuk semua accounts yang terjadi.
- membantu manajemen dalam penyusunan goals action plan dan anggaran yang meliputi marketing plan atau marketing objectives, payroll budget, profit & loss statement budget, cash flow budget, operating equipment budget, dan budget investasi
- memberikan penilaian atas kecakapan/prestasi karyawan dan staf Accounting Department
- menyusun program rencana kerja Accounting Department

f) Tugas-Tugas Lain (Insidental)

- mengadakan survei pasar
- inspeksi ke Accounting Section
- mengadakan konfirmasi atas balance of accounts receivable dan payable
- konfirmasi hotel owning company accounts
- menghadiri meeting

4) Sales & Marketing Manager

Fungsi seorang sales dalam menjalankan tugasnya adalah untuk menjual produk, oleh karena itu seseorang sales harus memiliki kemampuan untuk bisa berkomunikasi dengan baik

kepada setiap orang yang berhubungan langsung dengan produk tersebut. Sedangkan seorang marketer merupakan orang yang membuat perencanaan promosi yang akan dilaksanakan di hari / event yang akan datang.

Tugas dan tanggung jawab seorang Sales & Marketing adalah:

- Mendapatkan bisnis untuk perusahaan, memenuhi target anggaran serta mencapai target room-night dan revenue.
- Membuat perencanaan kerja yang merepresentasikan kinerja 1 (satu) bulan kedepan untuk seluruh Sales & Marketing Department.
- Memaksimalkan potensial keuntungan, menganalisa semua sumber bisnis dan mengembangkannya dengan potensi keuntungan sebesar mungkin.
- Bekerjasama dengan personil lain untuk memastikan kelancaran operasional departemen, dan memastikan bahwa setiap karyawan dibagian Sales & Marketing melakukan tugasnya dengan sesuai.
- Memberikan laporan kepada General Manager/Hotel Manager setiap keluhan, komentar atau saran yang didapat dari tamu/client yang mungkin untuk dapat meningkatkan kinerja hotel.

- Melakukan market survey dan mengumpulkan marketing intelligence hotel pesaing untuk diinformasikan kepada General Manager/Hotel Manager sehingga yang bersangkutan mengetahui informasi perkembangan market.
- Berpartisipasi dalam trade shows dan sales promotions yang ditugaskan oleh atasan.
- Melakukan business traveller untuk mendapatkan peluang bisnis serta membangun/mengembangkan hubungan baik dengan key account dan key person.
- Menjaga hubungan baik dengan travel agents, commercial accounts, dan pihak pihak yang berhubungan kerjasama dengan hotel.
- Mengkoordinasikan kegiatan dihotel yang berhubungan dengan sales, incentives dll.
- Berkomunikasi dengan bagian Front Office dan Food & Beverage untuk memastikan bahwa tamu dilayani dengan sebaik mungkin.
- Berpartisipasi dalam berbagai kegiatan social, organisasi untuk mempromosikan hotel dan meningkatkan kemampuan personal.
- Bertanggung jawab untuk kegiatan promosi dan iklan, sesuai dengan apa yang diinstruksikan oleh atasan.
- Melakukan negosiasi dengan client.

- Menentukan definisi dan privilege tamu VIP, VVIP dan special treatment.
- Membantu mempersiapkan, dan memperbaharui Sales & Marketing manual.
- Innovative, dan kreatif dengan ide baru dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab.
- Memimpin briefing dan meeting antara lain: briefing harian, weekly sales meeting, dan lain-lain.
- Melaksanakan kewajiban dan tanggung jawab lain yang berkaitan dengan bagian Sales & Marketing.
- Menjalankan kewajiban sebagai Manager on Duty sesuai dengan yang diperintahkan atasannya.

5) Assistant Front Office Manager

Orang yang Bertanggung jawab akan keseluruhan operasional di Front Office dan mengawasi pelaksanaan tugas FO desk sesuai dengan kebijaksanaan dan prosedur.

Tugas seorang Assistant FO Manager adalah:

- Mengadakan pengecekan terhadap room assignment yang dikerjakan oleh petugas Front Desk (reseptionis) baik untuk tamu individu atau group

- Mengadakan pengecekan persiapan untuk kedatangan VIP atau Group
- Memeriksa kembali dan mengadakan pembetulan semua laporan Front Office dan penilaian staf sebelum diserahkan kepada FOM
- Meneliti dan melengkapi guest bill yang di buat oleh receptionis sebelum diserahkan kepada Front Office Cashier
- Mengambil berkas – berkas dari kartu pendaftaran tamu yang sudah check in untuk pembuatan guest history card
- Menjamin semua peralatan yang ada di front office department termasuk FOC agar dapat berfungsi sebagai mana mestinya
- Memeriksa kelengkapan kunci – kunci kamar tamu
- Membuat jadwal kerja untuk petugas di FO dept
- Menguasai kebijaksanaan dan prosedur dari FO dept
- Mengawasi kelancaran dan ketepatan penanganan baggage handling
- Meneliti Bell Boy control sheet
- Menangani, mengatasi keluhan tamu, dan melaporkan kepada FO manager mengenai masalah yang tidak dapat di atasi
- Mempersiapkan bahan penyusunan rencana program kerja
- Menjalin dan membina hubungan baik dengan tamu
- Mengawasi kedisiplinan staff FO
- Melakukan penilaian penampilan kerja bawahan langsung

- Menciptakan, membina suasana kerja yang sehat
- Menghadiri briefing dan meeting yang diadakan oleh FOM

6) Executive Housekeeper

Executive housekeeper yaitu orang nomor satu di dalam organisasi housekeeping, lokasi pekerjaannya semestinya amat luas meliputi faktor operational serta administrasi. Seorang executive housekeeper dituntut supaya bisa menganalisa, memprediksi, membuat estimasi yang benar serta execute yang pas arah. Tanggung jawab yang di embannya amat besar, reporting segera terhadap room division manager atau executive assistant manager atau mampu juga segera terhadap general manager, perihal ini disesuaikan dengan susunan organisasi yang dibuat management.

Tugas seorang Executive Housekeeper adalah:

- mengkoordinir semua section yang ada di dalam organisasi housekeeping department.
- membuat planning strategy pergantian atau penggantian, menambahkan asset untuk seluruh section yang pasti sesuai dengan biaya yang ditentukan.
- membuat serta mengajukan ilustrasi biaya.

- jalankan evaluasi hasil kerja serta melacak metode-metode baru berkenaan sistem kerja ataupun alat-alat yang lebih efektif untuk memperoleh hasil kerja yang optimal.
- melakukan obeservasi serta jalankan purchase request untuk keperluan barang-barang (alat-alat) kebutuhan housekeeping.
- melakukan kontrol di dalam sisi managing cost / penghematan tanpa kurangi mutu service.
- melakukan inspeksi dengan metode on the spot cheking.
- supervisi yang details serta critism pada seluruh aktivitas operational.
- analisa pada semua wujud keluhan serta action yang pas memberikan pemecahan yang baik.
- coaching, training untuk seluruh staff housekeeping.
- melakukan internal meeting yang teratur untuk evaluasi hasil kerja serta solving masalah yang timbul.
- secara periodik mengadakan analisa mengenai penggunaan barang-barang keperluan di department houskeeping.

7) Food and Beverage & Banquet Manager

FB merupakan salah satu dapertemen yang mempunyai fungsi / tugas menyiapkan dan melayani makanan dan minuman serta mendatangkan keuntungan dan dikelola secara komersial dan professional. Sedangkan Banquet adalah bagian dari hotel yang

melayani pelaksanaan function misalnya acara pesta, seminar, dan lain-lain dihotel tersebut, yang dipersiapkan atas dasar kesepakatan dengan pelanggan, perorangan atau organisasi.

Tugas seorang FB & Banquet Manager adalah:

- Menerima keluhan tamu (apabila tamu mengeluh)
- Menyusun menu bersama Excecutive GM dan F&B Manager
- Menetapkan harga menu (makanan atau minuman)
- Merencanakan pembelian peralatan
- Bertanggung jawab atas kelancaran banquet section dalam melayani function
- Bertanggung jawab dalam mengawasi dan mengarahkan seluruh pramusaji
- Mengikuti dan menghadiri Food & Beverage meeting yang diselenggarakan oleh Food & Beverage manager

8) Executive Chef

Executive chef adalah jawara tertinggi dalam kitchen departemen yang mempunyai wewenang penuh dalam menjaga stabilitas berjalannya pekerjaan dan tugas sesuai dengan standar operasional yang sudah ditetapkan oleh perusahaan atau hotel itu sendiri.

Tugas dan wewenang seorang Executive Chef adalah:

- Mengecek daftar pesanan barang ke gudang, sebagai kitchen requisition (Pengorderan barang untuk keperluan dapur)
- Mengetik menu atau membuat menu untuk dijual oleh waiter atau staff food and beverage product.
- Membuat anggaran tahunan untuk mempersiapkan bahan-bahan makanan yang akan dijual.
- Membuat rencana kerja tahunan sebagai work target atau revenue tahunan untuk menjadi tatanan pencapaian target dimasa mendatang.
- Selalu menghadiri rapat antara kepala bagian lainnya, sesuai yang telah ditentukan oleh General Manager.
- Mengatur & mengawasi seluruh tugas-tugas kitchen, khususnya dalam proses pengadaan dan pengolahan makanan sesuai dengan standart yang telah ditetapkan.
- Mengawasi pelaksanaan tata kerja, keselamatan kerja, dan memenuhi kelengkapan atau atribut kerja agar dapat menciptakan lingkungan kerja yang aman.
- Mengawasi sepenuhnya tempat penyimpanan makanan dan peralatan-peralatan yang akan digunakan untuk kelancaran operasional kerja.

- Menjaga food cost standart (standar harga) yang berbanding lurus dengan standar porsi, sehingga harga yang tercantum dimenu sudah mengalami perhitungan yang matang.
- Mengontrol dan melaksanakan sepenuhnya kegiatan food production secara keseluruhan.
- Bekerja sama dengan F & B manager khususnya dalam hal penyediaan makanan dan minuman dalam jamuan-jamuan atau rapat-rapat yang diselenggarakan oleh hotel.
- Berkreasi menciptakan menu-menu baru, sebagai upaya untuk menarik konsumen, tetapi hal ini sebagai tugas tambahan.
- Mengawasi tata urutan dalam penyiapan menu-menu buffet sehingga berjalan dengan teratur dan baik.
- Menjaga hubungan baik dengan para staff dan rekan-rekan.
- Bersedia menjalankan tugas atau instruktur dari atasan.
- Dan dibutuhkan sebagi advisor dan ketua yang menjadi pengajar, pengawas dan pengambil keputusan demi kelancaran operasional kitchen dengan sebaik-baiknya
- Berwenang untuk merencanakan progam trainee untuk kitchen.
- Berwenang atas pengambilan keputusan dalam mengkoordinasikan semua kegiatan operasional Departement.
- Berwenang untuk menambah atau mengurangi staff yang ada dengan memberikan rekomendasi lebih lanjut ke bagian HRD (Human Resources Departement)

9) Human Resource Coordinator

Seorang Human Resource Coordinator memiliki kewajiban untuk memimpin dan menuntun departemen HR untuk bisa memberikan kemampuan maksimal dari SDM yang ada untuk hotel tempat mereka bekerja.

Tugas Seorang Human Resource Coordinator adalah:

- Merencanakan, mengembangkan dan mengimplementasikan strategi di bidang pengelolaan dan pengembangan SDM (termasuk perekrutan dan pemilihan kebijakan / practices, disiplin, keluhan, konseling, upah dan peryaratannya, kontrak-kontrak, pelatihan dan pengembangan, perencanaan suksesi, moral dan motivasi, kultur dan pengembangan sikap dan moral kerja, manajemen penimbangan prestasi dan hal seputar manajemen mutu – dan lain-lain (ditambahkan selama masih relevan)
- Menetapkan dan memelihara sistem yang sesuai untuk mengukur aspek penting dari pengembangan HR
- Memonitor, mengukur dan melaporkan tentang permasalahan, peluang, rencana pengembangan yang berhubungan dengan SDM dan pencapaiannya dalam skala waktu dan bentuk / format yang sudah disepakati.

- Mengatur dan mengembangkan staf langsung (yang melakukan direct report kepadanya).
- Mengelola dan mengendalikan pembelanjaan SDM per departemen sesuai anggaran-anggaran yang disetujui
- Bertindak sebagai penghubung (liaison) dengan para manajer functional / manajer department yang lain agar memahami semua aspek-aspek penting dalam pengembangan SDM, dan untuk memastikan mereka telah mendapatkan informasi yang tepat dan mencukupi tentang sasaran, tujuan / obyektif dan pencapaian - pencapaian dari pengembangan SDM.
- Memelihara kesadaran dan pengetahuan tentang teori pengembangan HR yang sesuai zaman dan metoda-metoda dan menyediakan penafsiran yang pantas untuk para direktur, para manajer dan staf di dalam organisasi
- Berperan untuk evaluasi dan pengembangan strategi pengelolaan SDM dan kinerja dalam pengimplementasian strategi tersebut, dengan bekerja sama dengan tim eksekutif.
- Memastikan setiap aktivitas mempunyai benang merah serta terintegrasikan dengan persyaratan-persyaratan organisasi (organizational requirements) untuk bidang-bidang manajemen mutu, kesehatan dan keselamatan kerja, syarat-syarat hukum, kebijakan-kebijakan dan tugas umum kepedulian lingkungan.

10) Chief Engineering

Seorang Chief Engineering adalah orang yang bertanggung jawab melakukan perbaikan – perbaikan jika ada suatu kerusakan serta perawatan baik itu interior maupun eksterior.

Tugas seorang Chief Engineering adalah sebagai berikut:

- Bertanggung jawab mengatur Engineering departemen
- Bertanggung jawab terhadap operasional, Repair, Maintenance serta perencanaan pemasangan peralatan pendingin, listrik, sound system, CATV dan parabola, PABX, peralatan dapur, serta peralatan lain sebagai pendukung operasional Hotel.
- Bertanggung jawab terhadap peralatan meeting yang digunakan yang berhubungan dengan teknik.
- Bertanggung jawab terhadap penyaluran tenaga listrik yang cukup keseluruhan bagian hotel.
- Bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan perbaikan bangunan, furnitur, perabot Hotel
- Bertanggung jawab atas pengkondisian udara di kamar Hotel ruangan - ruangan Meeting, Restoran dan Office.
- Bertanggung jawab terhadap suplay air bersih, saluran-saluran pembuangan serta system pemipaannya.
- Bertanggung jawab atas ketersediaan air panas pada outlet-outlet dan kamar Hotel.serta system pemipaannya.

- Bertanggung jawab terhadap pompa-pompa sirkulasi dan system pemipaan kolam renang.
- Bertanggung jawab atas penyusunan budget tahunan POMEK serta pengendaliannya didalam operational.
- Bertanggung jawab terhadap keselamatan kerja dari karyawan engineering.
- Mengikuti departemen Head meeting dan meeting-meeting lainnya yang diatur perusahaan.
- Mengikuti meeting evaluasi pencapaian dan penyimpangan anggaran per triwulan yang dilaksanakan oleh direksi Golden Hotel
- Melakukan training kepada bawahan tentang engineering dan operationalnya.
- Membuat laporan secara periodik kepada General Manager.

2.4 Aspek Kegiatan Perusahaan

Favehotel Hyper Square Bandung merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Beberapa jasa yang ditawarkan oleh Favehotel Hyper Square Bandung yaitu pelayanan kamar untuk menginap, pelayanan acara pernikahan atau acara resmi lainnya, ruangan meeting dan restoran. Adapun sarana dan prasarana yang tersedia di favehotel Hyper Square Bandung yaitu:

161 ruangan kamar dengan 4 tipe kamar (standard, deluxe, executive, suite), 6 buah ruangan *meeting*, 1 *ballroom*, *lime coffe shop*, layanan *laundry*, dan *spa*.

Favehotel hyper Square Bandung merupakan hotel budget. Hotel budget adalah hotel yang membidik *needs customer*. Memberikan layanan standar sesuai yang diperlukan oleh tamu, sehingga tamu tidak perlu membayar lebih untuk hal yang tidak mereka perlukan saat berada di dalam hotel.