

LAMPIRAN-LAMPIRAN

A. FASILITAS-FASILITAS HOTEL “X”

Produk utama (*core product*) Hotel “X” adalah menyediakan akomodasi penginapan, dan penyediaan makanan serta minuman. Namun di samping itu, Hotel “X” juga menyediakan produk lain untuk memudahkan dan memuaskan *customer*. Secara keseluruhan, produk yang terdapat di Hotel “X” adalah sebagai berikut:

1. Room

Hotel “X” memiliki 188 kamar yang terdiri dari beberapa jenis, yaitu:

– “X” Suite Room

4 “X” Suite Room

Fasilitas: 2 buah *single bed* atau 1 buah *double bed*, 1 buah TV dan DVD, *Internet*, pemanas air, *mini bar*, lemari, meja dan kursi kerja, 1 buah *telephone*, meja makan, dapur, 1 set sofa untuk tamu dengan ruangan yang terpisah dari kamar tidur, 2 buah WC termasuk WC untuk tamu.

Dengan harga kamar: - *Single use* Rp.1.250.000,00

- *Double use* Rp.1.250.000,00

– Suite Room

4 Suite Rooms

Fasilitas: 2 buah *single bed* atau 1 buah *double bed*, 1 buah TV dan DVD, *Internet*, pemanas air, *mini bar*, lemari, meja dan kursi kerja, 1 buah *telephone*, meja makan, dapur, 1 buah WC.

↳ *Standard Room*

78 *Standard Rooms*

Fasilitas: 2 buah *single bed* atau 1 buah *double bed*, 1 buah TV, *Internet*, pemanas air, *mini bar*, lemari, meja dan kursi, 1 buah *telephone*, 1 buah WC.

Dengan harga kamar: - *Single use* Rp.325.000,00
 - *Double use* Rp.375.000,00

2. Meeting & Conference Facilities

↳ BALE PARAHYANGAN

Parahyangan *Convention Hall* ini terletak di lantai pertama hotel dengan kapasitas 1500 *seats*. *Convention Hall* ini dapat digunakan untuk keperluan pertemuan bisnis dan sosial karena merupakan tempat yang ideal untuk kesuksesan kegiatan. Selain itu, *Convention Hall* ini dapat digunakan sebagai tempat *Exclusive* untuk pesta pernikahan dengan aneka menu masakan dan dekorasi.

↳ *Small Meeting Room*, yang terdiri dari:

- BALE MALATI dengan kapasitas 40-70 orang.
- BALE MAWAR dengan kapasitas 40-70 orang.
- BALE TARATE
- BALE KANANGA dengan kapasitas 40-80 orang.
- BALE CAMPAKA dengan kapasitas 40-80 orang.
- BALE KANA dengan kapasitas 75-150 orang.
- BALE TANGKUBAN PERAHU

Tangkuban Perahu *Meeting Room* ini terletak di lantai pertama hotel. Tangkuban Parahu memiliki kapasitas 50 *seats* dan dapat digunakan untuk *meeting* dan *conference* dengan dilengkapi berbagai sarana dan prasarana *audiovisual*.

- BALE PATUHA & BALE PANGRANGO

Patuha dan Pangrango *Meeting Room* ini terletak di lantai pertama Hotel. Patuha dan Pangrango memiliki kapasitas 30 *seats* dan dapat digunakan untuk *meeting* dan *conference* dengan dilengkapi sarana dan prasarana *audiovisual*.

- BALE PALASARI dengan kapasitas 15-20 orang.

3. *Restaurant*

→ PANYAWANGAN *REVOLVING RESTAURANT*

Panyawangan *Restaurant* ini terletak di atas lantai sembilan dan berada di ujung tertinggi bangunan hotel. Panyawangan *Restaurant* merupakan satu-satunya *restaurant* berputar di Bandung, karena itu Panyawangan *Restaurant* merupakan kebanggaan Hotel "X". Panyawangan *Restaurant* ini berkapasitas 60 *seats* dan menyediakan masakan *Exclusive Grill and Steak*, dengan hiburan *Life Music* sambil menikmati gemerlap Bandung di malam hari. *Restaurant* ini buka setiap hari untuk santap malam (*dinner*).

→ PAKUAN *COFFEE SHOP & RESTAURANT*

Coffee Shop ini terletak di lantai dasar hotel dan menghadap antara *lobby* dan *front office department*. *Coffee Shop* ini berkapasitas 110 *seats* dan menyediakan berbagai macam makanan Indonesia dan Sunda, *Oriental* dan

Eropa. *Coffee Shop* ini buka setiap hari selama 24 jam dan merupakan “*main restaurant*” di Hotel “X”.

4. Paseban Bar

Paseban *Bar* ini terletak di lantai dasar dan berdekatan dengan Pakuan *Coffee Shop*. *Bar* ini berkapasitas 30 *seats* dan menyediakan berbagai macam minuman beralkohol dan minuman campuran, buka setiap hari mulai jam 08.00-24.00 WIB.

5. Swimming Pool

Swimming Pool ini terletak di lantai pertama. Buka setiap hari jam 06.00-22.00 WIB dan terbuka bagi *customer* hotel maupun *customer* umum.

6. Drug Store

Drug Store terletak di lantai dasar hotel. Tempat ini menjual berbagai jenis obat, kecuali obat-obatan terlarang. Buka setiap hari selama 24 jam. Fasilitas ini diadakan guna mempermudah *customer* jika memerlukan obat-obatan. Selain itu juga, fasilitas ini dilengkapi pula dengan menjual kebutuhan *customer*, seperti: sabun, makanan atau *snack* dan lain sebagainya.

7. Laundry & Dry Cleaning

Laundry and Dry Cleaning Service ini terletak di lantai dasar. Buka setiap hari selama 24 jam. Fasilitas ini berguna untuk memudahkan *customer* dalam mencuci pakaian. Selain itu juga digunakan untuk mencuci pakaian karyawan dan *sheet* hotel seperti: seprei, taplak meja, serbet makan, dan lainnya.

8. Business Center

Merupakan fasilitas bagi *customer* yang akan berhubungan dengan rekan bisnisnya. *Services* yang diberikan antara lain:

- a. *Internet Rental*
- b. *Computer Rental and Printing*
- c. *Photo Copy*
- d. *Telephone Local, Inter-local, International and Receiving Fax*
- e. *Translating (English, Japanese, Arabic and Dutch)*
- f. *Secretarial Service (Typing, Secretary, Notulen, Administration, etc)*
- g. *Meeting Room Rental (Starting from Rp.125.000,00/ hour)*
- h. *Meeting Equipment (Computer, OHP, In focus, etc)*
- i. *Travel Arrangement (Hotel voucher, Flight ticket, Train ticket, etc)*

9. Shopping Center

- Sempati Air
- Bank Mitra Multi Karsa
- *Drug Store*
- Rudi Salon
- *Vaya Tour*
- *Patra Travel*

10. Fitness Center, Sauna, & Spa

Fitness Center, Sauna & Spa ini terletak di lantai dasar. Buka setiap hari jam 06.00-22.00 WIB. *Fitness Center* dan *Sauna* ini dilengkapi dengan peralatan

yang lengkap dan *instructor* yang berpengalaman dan *professional* dibidangnya. Selain itu, disediakan berbagai program pilihan, yaitu:

- a. *Sauna*
- b. *Steam*
- c. *Aerobic*

Fitness center and Sauna ini selain untuk *customer* yang menginap juga untuk *customer* umum. *Customer* umum dapat langsung masuk ke *Fitness Center* dengan membeli tiket masuk terlebih dahulu pada loket yang berada di dalam ruang *fitness*.

11. *Parking Place*

Tempat parkir ini dapat menampung kurang lebih 150 kendaraan, terletak di depan halaman hotel dan tempat parkir bertingkat di sebelah utara bangunan Hotel "X".

12. *Banquet Event Facilities*

Banquet Event Facilities untuk keperluan pertemuan bisnis dan sosial seperti *gathering, launching product, arisan, peragaan busana, pameran, dan syukuran*.

Selain menyediakan berbagai fasilitas untuk kebutuhan *customer* hotel, Hotel "X" juga menyediakan fasilitas -fasilitas untuk kepentingan karyawannya.

Fasilitas-fasilitas tersebut antara lain:

1. Tempat untuk makan dan minum karyawan.

2. Koperasi karyawan, adalah tempat untuk belanja dan simpan pinjam bagi karyawan.
3. *Locker*, adalah tempat untuk menyimpan dan ganti pakaian karyawan.
4. Mushola, adalah tempat untuk shalat bagi karyawan yang beragama Islam.

B. STRUKTUR ORGANISASI

Pada umumnya setiap perusahaan memiliki organisasi yang terstruktur baik perusahaan dengan skala kecil, menengah, maupun perusahaan besar. Struktur organisasi di setiap perusahaan berbeda-beda, disesuaikan dengan kebutuhannya. Struktur organisasi menggambarkan hubungan-hubungan yang ada antara orang-orang atau bagian-bagian yang ada dalam suatu organisasi atau perusahaan. Sehingga dapat dilihat dengan jelas kedudukan, wewenang, dan tanggung jawab masing-masing bagian, mulai dari pimpinan puncak sampai dengan tingkat karyawan bawahan dan antara sesama bawahan. Demikian pula dengan Hotel "X", yang dapat dikategorikan sebagai perusahaan besar juga memiliki struktur organisasi yang secara sederhana dapat digambarkan sebagai berikut:

1. *Director President*

Adapun tugas, wewenang, dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut:

- a. Mengurus segala keperluan yang berhubungan dengan urusan hotel, bertanggung jawab akan kelancaran jalannya perusahaan.
- b. Merencanakan, mengatur, mengawasi semua bidang pekerjaan dan bagian perusahaan supaya seluruh pekerjaan berjalan dengan lancar.

- c. Menyelesaikan urusan-urusan yang berhubungan dengan pemerintahan dan pihak luar perusahaan.

2. *Operating Director*

Operating Director mempunyai tugas, wewenang, dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a. Memimpin kegiatan operasional perusahaan dan mengkoordinasi pekerjaan *manager-manager* dengan melimpahkan wewenang tugas dan tanggung jawab kepada *central manager*.
- b. Memberikan instruksi-instruksi kepada bawahan.
- c. Memimpin operasional perusahaan serta berwenang mengambil kebijaksanaan-kebijaksanaan.

Operating Director ini membawahi:

⊖ *Executive Assistant Manager*

- *Housekeeping Department*
 - ⊖ *Room Section*
 - ⊖ *Linen Section*
- *Front Office Department*
 - ⊖ *Reception*
 - ⊖ *Reservation*
- *Security Department*
- *Minor Operation Department*
 - ⊖ *Business Center Section*
 - ⊖ *Fitness Center Section*

- *General Cashier*
- *Income Audit*
- *Credit Section*
- *Cost Control*

4. *Purchasing Director*

Bertugas mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan pembelian barang-barang keperluan hotel, mengawasi kapasitas barang yang dibeli, bertanggungjawab terhadap kualitas dan kuantitas barang yang diperlukan oleh hotel. ***Purchasing Director*** membawahi

⌘ *Purchasing Department*

- *Receiving Section*
- *Store Section*
- *Buyer Section*

5. *Marketing and Sales Director*

Bertugas menangani segala sesuatu yang berhubungan dengan masalah pemasaran, meliputi upaya pemasaran, merumuskan, serta melakukan strategi pemasaran yang paling baik, untuk semakin memperkenalkan dan memajukan penilaian masyarakat terhadap hotel ini.

Marketing and Sales Director membawahi

⌘ *Marketing dan Sales Department*

- *Sales Section*
- *Public Relation Section*

- *Connection Section*

6. *Human Resources Director*

Human Resources Director memiliki tugas, wewenang, dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a. Mengatur perihal upah, jaminan sosial dan hal kepegawaian.
- b. Menyelenggarakan administrasi kepegawaian dan lainnya yang menyangkut pendidikan.
- c. Mempersiapkan kebutuhan tenaga kerja bagi perusahaan melalui *recruitment, selection, dan training*.
- d. Merencanakan dan menyelenggarakan peningkatan ketrampilan para karyawan dengan mengadakan latihan-latihan secara *internal* dan mengikutsertakan karyawan pada kursus-kursus *external*.
- e. Mengurus tata usaha pensiun yang meliputi administrasi dan perhitungannya.
- f. Melakukan administrasi dan pengobatan pada politeknik dan kesejahteraan karyawan lainnya.
- g. Melaksanakan penghitungan dan pembayaran gaji.

Human Resources Director dibantu oleh *Human Resource Division Manager*, membawahi:

⌘ *Personel Department*

- *Career Planning Development*
- *Personnel Manager*
- *Payroll Section*

- *Social Welfare Section*
- *Administration Section*
- *Industrial Relation*
- *Training*

Secara garis besar, tugas dari tiap-tiap *department* Hotel “X” adalah sebagai berikut:

1. *Operating Director*

Membawahi *department*:

a. Front Office Department

Bertugas melaksanakan seluruh kegiatan yang berhubungan langsung dengan *customer* dan mempunyai fungsi utama untuk menjual/menyewakan kamar kepada *customer*. Selain bertugas untuk:

- ⊖ Menerima pesanan kamar.
- ⊖ Membuat *administration checking*.
- ⊖ Melakukan prosedur *check in*.
- ⊖ Melakukan dinas malam sesuai dengan prosedur.
- ⊖ Melakukan prosedur *check out*.
- ⊖ Membagi shift dan waktu karyawan.
- ⊖ Membagi tugas karyawan.
- ⊖ Melayani *telephone* dan *telex*.
- ⊖ Menyiapkan *service* khusus untuk tamu *VIP*.

b. Housekeeping Department

Bertugas dalam pemeliharaan bangunan hotel secara keseluruhan, terutama kamar hotel. Selain bertugas untuk:

- ⊖ Membuat laporan tentang kamar-kamar.
- ⊖ Melakukan pembersihan kamar-kamar.
- ⊖ Memenuhi kebutuhan *room of guest supplies*.
- ⊖ Melakukan sistem pembersihan kamar dan ruangan umum.
- ⊖ Memberikan *service* khusus kepada tamu *VIP*.
- ⊖ Membuat jadwal tenaga kerja karyawan.

c. Food and Beverage Department

Bertugas dalam memenuhi kebutuhan *customer* akan makanan dan minuman. Selain itu juga, bertugas menangani masalah-masalah pengadaan ruang rapat, ruang pesta, dan ruang-ruang lainnya untuk disewakan kepada *customer* hotel maupun *customer* umum. Selain bertugas untuk:

- ⊖ Mengatur dan merencanakan menu makanan.
- ⊖ Membuat resep makanan.
- ⊖ Memberi *service* di *coffee shop* dan *kitchen*.
- ⊖ Memenuhi kebutuhan pesanan semua *department*.
- ⊖ Mengontrol dan menganalisa bahan makanan.
- ⊖ Menyetujui *Banquets*.
- ⊖ Memberikan *service* khusus pada tamu *VIP*.

d. *Laundry*

- ⊖ Memberikan *service* pencucian dan penyetrikaan pakaian *customer* yang menginap.
- ⊖ Memberikan *service* pencucian dan penyetrikaan untuk umum.

e. *Chief Engineering*

Bertugas menangani masalah-masalah yang berhubungan dengan perbaikan dan perawatan segala perlengkapan dan peralatan mekanik dan listrik yang ada di hotel. Selain itu juga, mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan masalah teknis yang ada di hotel, seperti:

- ⊖ Melakukan prosedur *control* dari *head* dan *light power*.
- ⊖ Melakukan *control* atas *repair* dan *maintenance*.
- ⊖ Membuat jadwal dari *maintenance* dan *overhaul*.

f. *Security Department*

Bertugas untuk menjaga ketertiban dan keamanan hotel secara keseluruhan sehingga *customer* merasa aman dan tidak terganggu.

2. *Financial Director*

Membawahi *Accounting Department*, yang memiliki tugas-tugas sebagai berikut:

- ⊖ Membuat dan menerima laporan dari semua kegiatan dalam hal statistik *Velocity* yang menggunakan data harian, mingguan, bulanan, dan tahunan.
- ⊖ Mengatur *The Flow of Document Financial Statement* yang *up to Date*.
- ⊖ Mengawasi penagihan piutang secara *up to Date*.

- ◊ Membuat laporan *Analysis Statement Ratio* yang disusun secara bulanan.
- ◊ Menghitung pajak secara keseluruhan.
- ◊ Melakukan fungsi akuntansi secara keseluruhan.

3. *Purchasing Director*

Membawahi *Purchasing Department* yang memiliki tugas-tugas sebagai berikut:

- ◊ Membuat laporan pembelian dan membina hubungan baik dengan perusahaan lain.
- ◊ Memenuhi permintaan dari berbagai bagian dalam perusahaan akan barang-barang, serta perlengkapan baik yang berasal dari permintaan akan pembelian atau catatan barang-barang.
- ◊ Meneliti macam-macam barang dan perlengkapan yang akan dibeli untuk mengetahui materi yang dibutuhkan, berapa banyaknya, dan kapan harus dibeli.
- ◊ Menetapkan pesanan pembelian dan melakukan segala langkah untuk menghasilkan persetujuan pembelian yang memuaskan.

4. *Marketing and Sales Director*

Membawahi *Marketing and Sales Department* yang memiliki tugas-tugas sebagai berikut:

- ◊ Mengatur segala hal tentang penjualan *hospitality industry* meliputi penyajian iklan, brosur dan hal-hal yang berhubungan dengan pemasaran.

- ◊ Memberi kebijaksanaan tentang pemberian potongan tarif kamar dan membina hubungan yang baik dengan perusahaan lain.
- ◊ Mengambil keputusan-keputusan yang berhubungan dengan faktor *internal* (kebijaksanaan promosi dan penentuan harga) dan faktor *external* (analisis pasar).

5. *Human Resources Director*

Membawahi *Personal Department* yang memiliki tugas-tugas sebagai berikut:

- ◊ *Recruitment* dan *selection* karyawan.
- ◊ Mencatat keterangan setiap karyawan.
- ◊ Mencatat kondite setiap karyawan sebagai dasar pertimbangan untuk promosi atau *transfer*.
- ◊ Menangani perubahan status karyawan dan menyimpan *file* secara *up to date*.
- ◊ Mempersiapkan *personnel record* untuk *payroll information*.
- ◊ Membantu karyawan dalam persoalan pribadi terutama yang menyangkut pekerjaan.
- ◊ Melakukan *program* pelatihan bila perlu.
- ◊ Merencanakan kebutuhan tenaga kerja.

Pada dasarnya pengadaan karyawan pada Hotel "X" dilakukan berdasarkan kebutuhan, dalam rangka mengisi formasi yang kosong sebagai akibat dari:

- Karyawan yang pensiun.
- Karyawan yang berhenti atau pindah.
- Karyawan yang meninggal dunia.

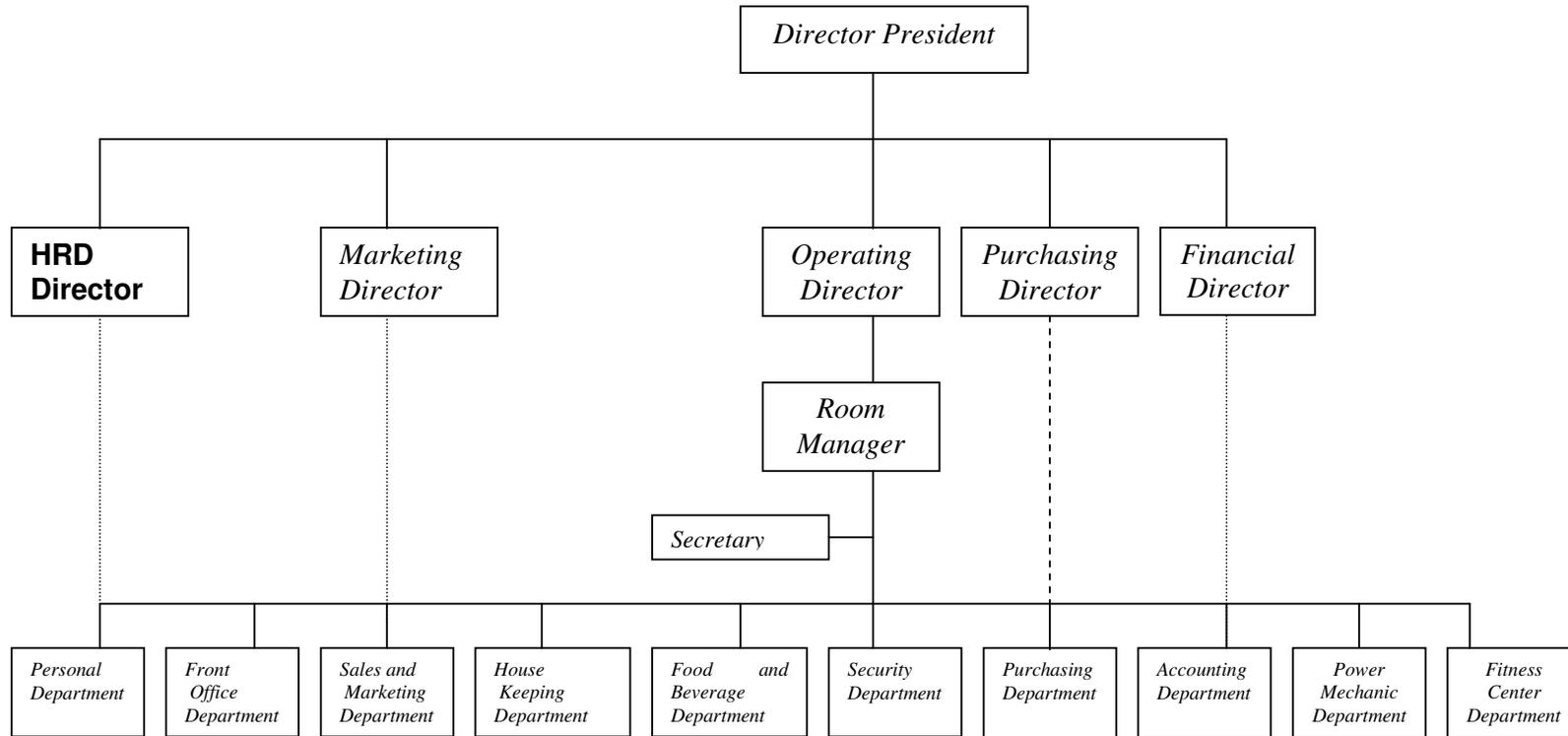
- Karyawan yang dikeluarkan oleh perusahaan akibat melanggar peraturan dan tidak disiplin..

- Penambahan karyawan karena adanya pengembangan perusahaan.

Sedangkan untuk mengisi formasi yang kosong tersebut, dapat dilakukan secara *internal* maupun *external*. Pengisian secara *internal* dilakukan dengan mengambil karyawan dari dalam perusahaan untuk mengisi jabatan yang kosong. Sedangkan secara *external* dilakukan dengan cara merekrut dari luar perusahaan. Sumber-sumber dari luar ini dapat diperoleh melalui:

- Surat lamaran pribadi.
- Lembaga pendidikan.
- Departemen tenaga kerja.
- Balai latihan kerja industri.
- Melalui iklan.

STRUKTUR ORGANISASI HOTEL "X"



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NOERWATIE SETYADEWI

Tempat & Tanggal Lahir : PURWOKERTO, 17 OKTOBER 1984

NRP : 0251008

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir/Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan bukan duplikasi dari orang lain.

Apabila dikemudian hari diketahui pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar dan pembatalan ijazah yang telah dikeluarkan.

Bandung, 14 Agustus 2006

Yang menyatakan,



(Noerwatie Setyadewi)