

BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Deskripsi Wilayah Penelitian

Hotel Best Skip merupakan Hotel bintang dua yang didirikan oleh Thamrin Azwari pada tahun 2009. Hotel ini berada di pusat kota Palembang, yakni beralamat di Jl. Mayor Salim Batubara No. 224 Sekip Ujung, Palembang. Hotel Best Skip berkomitmen untuk memastikan penginapan pelanggan nyaman mungkin, melalui pelayanan profesional dengan bermacam fasilitas modern dan harga yang terjangkau.



Gambar 2.1. Hotel Best Skip Palembang

Sumber : Dokumentasi Best Skip

Secara geografis, Hotel ini terletak diantara koordinat -2.959801 garis lintang dan 104.756723 garis bujur. Selain itu, Hotel Best Skip hanya berjarak sekitar 10 km dari Bandara Sultan Mahmud Badarudin II Palembang, 5 km dari Palembang Golf Club, 5 km dari Masjid Agung, 5 menit dari pusat perbelanjaan PTC (*Palembang Trade Center*) mall, Palembang Square mall, Palembang Indah Mall, dan obyek wisata utama lainnya yang ada di kota Palembang seperti Stadion

Sultan Agung, Palembang City Center Complex, Stadion Gelora Sriwijaya, dan lain sebagainya.¹

Hotel Best Skip ini mempunyai luas tempat usaha IGR (Izin Guna Ruang) sebesar 715 m² dan IGB (Izin Guna Bangunan) sebesar 4.139 m² dengan luas tanah sebesar 1.369 m². Bangunan Hotel Best Skip ini terdiri dari 5 lantai, dengan jumlah 94 kamar yang terdiri dari 3 type kamar yakni *Superior Room*, *Deluxe Room*, dan *Family/Triple Room*. Selain itu, Hotel ini menawarkan harga yang sangat terjangkau yaitu mulai dari Rp.250.000 - Rp.450.000 (berdasarkan tarif rata-rata untuk kamar standar).

a. Room Type (Tipe Ruangan)

Tabel 2.1. Klasifikasi Tipe Kamar

Sumber : Dokumentasi Best Skip

TIPE KAMAR	FASILITAS
<i>Superior Room</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Ukuran luas ruangan 21-24 m² - Pendingin ruangan dan air panas - Kabel TV dengan 50 chanel - Kendi ketel dengan kopi dan teh - Air mineral - Kamar mandi dengan shower - Sandal
<i>Deluxe Room</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Ukuran luas ruangan 24 m² - Pendingin ruangan dan air panas - Kabel TV dengan 50 chanel - Meja kerja - Kendi ketel dengan kopi dan teh - Air mineral - Kamar mandi dengan <i>bathtub</i> (bak mandi) - Sandal
<i>Family/Triple Room</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Ukuran luas ruangan 28 m² - Pendingin ruangan dan air panas - Kabel TV dengan 50 chanel - Kendi ketel dengan kopi dan teh - Air mineral

¹ [Http://www.best-skip-hotel/hotel/palembang-id.html](http://www.best-skip-hotel/hotel/palembang-id.html). Diakses tanggal 23 Desember 2018.

	<ul style="list-style-type: none"> - Kamar mandi dengan shower - Sandal
--	---

b. Fasilitas

Tabel 2.2. Fasilitas Hotel
Sumber : Dokumentasi Best Skip

FASILITAS	KETERANGAN
<i>Free Cyber Area</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Komputer - Printer - Scanner - Ruang kerja
<i>Free Usage Hub Area</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang kerja - <i>Bar Lounge</i> - <i>Biliard</i> - <i>Play Station</i>
Cakra Refleksi dan <i>Family Spa</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>1 refleksi room</i> - <i>1 family spa room</i> - <i>3 single spa room</i>

Beberapa fasilitas yang ada di Hotel ini akan memberikan semua kebutuhan tamu dengan pelayanan yang profesional agar pengunjung dapat menginap nyaman mungkin. Hotel ini memberikan pelayanan kamar 24 jam, Wi-Fi gratis, pusat bisnis 24 jam, Resepsionis 24 jam, parkir gratis, spa, layanan cuci pakaian 24 jam, 4 *meeting room* dan 1 *ballroom*, restoran 24 jam, hotel bebas rokok (*No Smoking Area*), dan lain sebagainya.² Hotel Best Skip adalah tempat yang paling cocok bagi pengunjung untuk keperluan bisnis maupun liburan.

² <http://www.expedia.co.id/Palembang-Hotels-Best-Skip>. Diakses tanggal 23 Desember 2018.

B. Visi dan Misi Hotel Best Skip

Visi : Ingin menjadi Hotel terbaik dan mampu bersaing dengan Hotel lainnya

Misi : Menciptakan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas.

A. Logo Hotel Best Skip

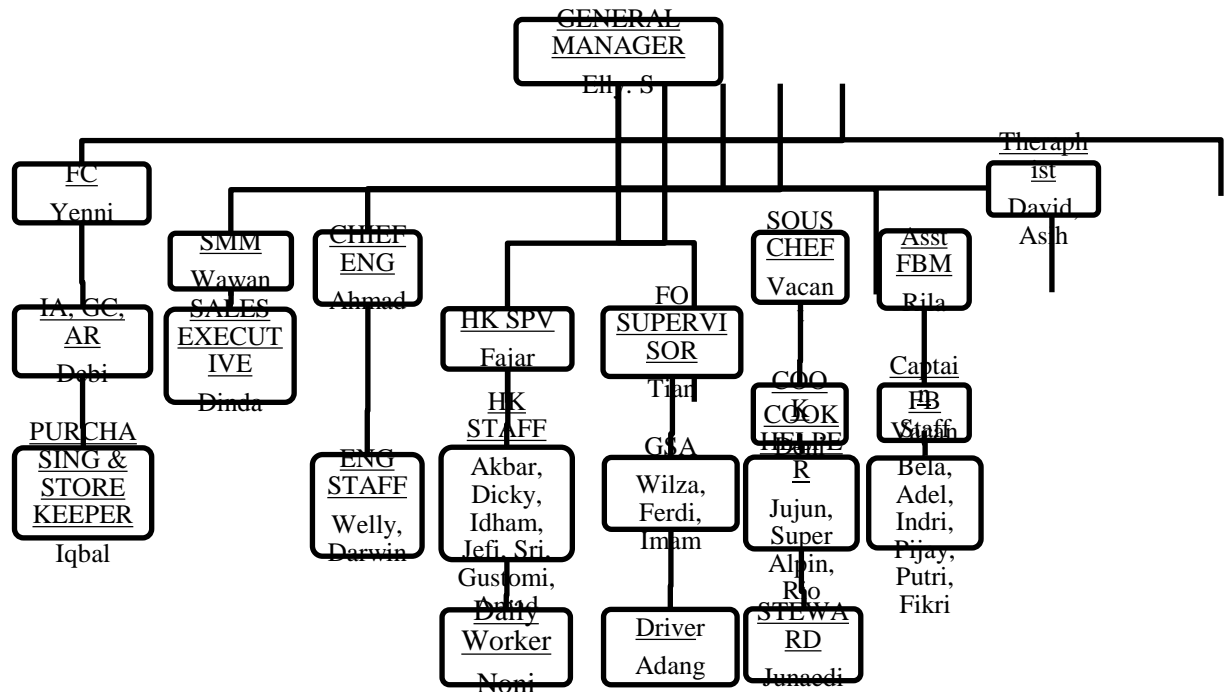


Gambar 2.2. Logo Hotel Best Skip
Sumber : Dokumentasi Best Skip

B. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas

a. Struktur Organisasi

Secara umum struktur organisasi merupakan kerangka yang menggambarkan suatu pimpinan tertinggi hingga bawahannya didalam suatu perusahaan yang menguraikan tentang sejumlah tugas dan tanggung jawab untuk mencapai suatu tujuan organisasi. Berdasarkan uraian tersebut, maka akan dijelaskan beberapa pembagian tugas dan tanggung jawab serta struktur organisasi yang ada di Hotel Best Skip Palembang, yakni sebagai berikut :



Bagan 2.1. Struktur Organisasi Hotel Best Skip
Sumber : Dokumentasi Best Skip

b. Pembagian Tugas

1. *General Manager* (Manajer Umum)

General Manager merupakan pimpinan tertinggi dari sebuah Hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab atas semua operasional Hotel secara keseluruhan, serta membuat aturan, kebijakan dan keputusan dalam prosedur perhotelan. Selain itu, *General Manager* juga mempunyai tanggung jawab untuk mengawasi pekerjaan para staf dan karyawan Hotel agar pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

General Manager dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh *Financial Consultant, Income Audit, General Cashier, Account Receivable, Purchasing & Store Keeper, Sales Marketing Manager, Sales Executive, Chief Engineer, Engineer Staff, House Keeping Supervisor, House Keeping Staff, Daily Worker, Front Office Supervisor, Guest Service Agent, Driver, Sous Chef, Cook, Cook Helper, Steward, Assistant Food and Beverage Manager, Captain, Food and Beverage Staff, dan Therapist*.

2. *Financial Consultant* (Konsultan Keuangan)

Financial Consultant ini bertugas mengelola keuangan, merencanakan keuangan, mengumpulkan data-data, menganalisa serta pembukuan Hotel yang menghasilkan laporan keuangan. *Financial Consultant* ini dibantu oleh *Income Audit, General Cashier, Account Receivable, Purchasing & Store Keeper*, yang akan diuraikan sebagai berikut :

a. *Income Audit, General Cashier, Account Receivable* (IA, GC, AR)

Income Audit (Audit Pendapatan) bertugas untuk melaksanakan pekerjaan memeriksa, mencatat, dan melaporkan informasi data tentang hasil penjualan kamar, menu yang ada di restoran, penjualan ruang pertemuan dan lain sebagainya dalam hitungan perhari, bulan dan tahun. Selain itu, *Income Audit* ini juga bertugas untuk mengoreksi kekeliruan catatan penjualan sebagaimana wewenang yang dimilikinya, serta melakukan konfirmasi kepada *General Cashier* dan menyerahkan seluruh data penjualan kepada *Account Receivable*.

Account Receivable (piutang dagang/tagihan) adalah semua aturan yang mengatur tentang transaksi kredit dan bertugas melaksanakan pencatatan yang berkaitan dengan piutang Hotel atau perusahaan dikarenakan timbul akibat adanya penjualan kredit oleh tamu hotel, melakukan penagihan hutang, menerima tagihan, dan menyerahkan kepada *General Cashier*.

General Cashier (kasir umum) yaitu bagian yang mengelola dan mengamankan keuangan di Hotel, yang dihasilkan oleh operasional Hotel. Tugas dari *General Cashier* ini yaitu menerima seluruh hasil penjualan dari Hotel, membayar seluruh tagihan atau kewajiban perusahaan, serta mencatat seluruh penerimaan kedalam buku kas/bank.

b. *Purchasing & Store Keeper* (Pembelian dan Penjaga Toko)

Purchasing merupakan suatu kegiatan yang berkaitan dengan penyediaan kebutuhan Hotel baik berupa barang *direct* (langsung) maupun *indirect*. *Purchase* ini terbagi menjadi beberapa bagian seperti *Food and Beverage, General, dan Engenering*. Sedangkan *Store Keeper* bertugas menjaga keluar dan masuknya barang yang ada di Hotel.

3. *Sales Marketing Manager* (Manajer Penjualan dan Pemasaran)

Sales Marketing Manager bertugas untuk membuat sebuah promosi, event, ataupun branding Hotel. Selain itu, *Sales Marketing Manager* ini juga mempunyai tanggung jawab untuk merencanakan target penjualan kamar, dan melakukan kerjasama dengan perusahaan seperti media cetak

ataupun elektronik sebagai sarana untuk melakukan kegiatan promosi dan pemasangan iklan. *Sales Marketing Manager* ini dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh *Sales Executive* (Sales Eksekutif).

Sales Executive bertanggung jawab untuk menjalin hubungan yang baik dengan klien yang akan menjadi sasaran perusahaan. Selain itu juga bertanggung jawab terhadap promosi demi tercapainya penjualan, menyusun rencana penjualan, dan harus mempunyai kemampuan menjual dengan personal sale, dan lainnya.

4. *Chief Engineering* (Kepala Teknisi)

Chief Engineering merupakan penanggung jawab dalam membuat, mengatur, melaksanakan dan mengontrol kegiatan teknisi di perhotelan. Tugas dari *Chief Engineering* yaitu merencanakan pembagian kerja antara teknik sipil dan arsitek, membantu mengkoordinasikan penerapan sistem baru yang akan diimplementasikan, mengarahkan secara langsung kepada setiap tim teknisi untuk mencapai target biaya, waktu dan lain sebagainya sesuai dengan yang telah disepakati.

Selain itu, *Chief Engineering* dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh *Engineering Staff* (Pegawai Teknisi). *Engineering Staff* bertugas memberikan bantuan kepada *Chief Engineering* terhadap masalah teknis seperti penyaluran tenaga listrik yang cukup keseluruh bagian hotel, pemeliharaan dan perbaikan bangunan dan perabotan hotel, dan lain sebagainya sesuai dengan bidangnya masing-masing.

5. *Housekeeping Supervisor* (Pengawas Tata Graha)

Housekeeping Supervisor bertanggung jawab untuk mengontrol kinerja staf, mengatur distribusi kerja, melakukan pengawasan, pelatihan dan membuat pergantian jam kerja bagi stafnya. Selain itu, bertugas untuk memastikan peralatan kebersihan dan perlengkapan kerja yang tersedia, sehingga kegiatan operasional perhotelan bisa berjalan dengan baik. *Housekeeping Supervisor* ini dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh *Housekeeping Staff* dan *Daily Worker*.

a. *Housekeeping Staff* (Pegawai Tata Graha)

Housekeeping Staff bertanggung jawab terhadap kebersihan umum Hotel seperti kamar tamu, loby, toilet, restoran, dan lain sebagainya. Selain itu, bertanggung jawab untuk menciptakan suasana hotel yang bersih, nyaman, menarik, dan aman, serta bertanggung jawab atas pemeliharaan kebersihan seluruh ruangan umum di hotel.

b. *Daily Worker* (Pekerja Harian)

Daily Worker merupakan karyawan paruh waktu atau harian, yang memiliki jam kerja kurang dari karyawan full time. Tugas dari karyawan paruh waktu ini yaitu untuk membantu tugas pelayan seperti menata ruangan, membersihkan area Hotel baik loby, parkir, koridor, dan bagian lainnya yang ditugaskan oleh pemimpin, serta bertugas untuk mengganti pegawai lain apabila sedang cuti atau libur.

2. *Front Office Supervisor* (Pengawas Kantor Depan)

Front Office Supervisor mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk memantau operasional kantor depan, mengarahkan dan mengawasi pekerjaan *receptionist* (Penerima Tamu), terjun langsung ke operasional hotel pada saat tamu ramai, serta menangani keperluan tamu yang membutuhkan bantuan, dan lain sebagainya. *Front Office Supervisor* dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh *Guest Service Agent* (GSA) dan *Driver* (Pengemudi).

a. *Guest Service Agent* (Agen Layanan Tamu)

Guest Service Agent mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk menyambut tamu, proses pendaftaran tamu, mempersiapkan kedatangan tamu dan menentukan ruang tamu, penanganan permintaan tamu selama menginap, mengatasi masalah terkait dengan produk dan layanan Hotel, serta membuat buku laporan yang berkaitan dengan tamu dan tarif kamar sebagai pernyataan dan laporan tamu yang menginap di hotel.

b. *Driver* (Pengemudi)

Driver (Pengemudi) bertugas dan bertanggung jawab untuk mengantar dan menjemput tamu hotel ke tempat tujuan sesuai dengan pelayanan yang dilakukannya. Selain itu, pengemudi juga dituntut untuk memiliki kepribadian yang ramah, gemar membantu orang lain, aktif dalam berkomunikasi, dan mengetahui tempat-tempat wisata serta rute di kotanya.

3. *Sous Chef* (Wakil Kepala Dapur)

Sous Chef mempunyai tugas untuk mengawasi kelancaran kerja di restoran secara keseluruhan, membuat daftar barang yang dibutuhkan untuk kelancaran operasional restoran, membuat laporan dan ide-ide dengan tujuan untuk mencapai target yang diinginkan, mengontrol kebersihan area restoran dan sekitarnya, serta mengawasi proses pengolahan makanan di restoran. *Sous Chef* dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh *Cook*, *Cook Helper*, dan *Steward*.

a. *Cook* (Memasak)

Cook bertugas sebagai juru masak yang mengelola makanan mentah menjadi makanan yang dapat disajikan. Seorang juru masak ini tentu memiliki pengetahuan tentang makanan, kreatif dalam mengolah makanan atau masakan, menjaga kebersihan lingkungan kerja, serta bertanggung jawab atas setiap masakan yang dibuat sesuai dengan instruksi atasan.

b. *Cook Helper* (Pembantu Masak)

Cook Helper bertugas untuk menyiapkan bahan-bahan makanan yang akan diolah, selain itu juga bertugas untuk membantu juru masak dalam mengolah makanan, bersedia membantu setiap bagian dapur apabila sedang dibutuhkan, serta bertanggung jawab atas persiapan bahan yang akan digunakan.

c. *Steward* (Pelayan)

Steward bertugas untuk membersihkan semua area dapur, seperti lantai, tembok, dinding kaca dan lain sebagainya, mengerjakan pekerjaan ringan seperti membantu membersihkan sayur, mengupas bawang, dan lainnya, mencari bahan makanan, mengumpulkan dan mengirim laundry untuk dapur seperti towel, kain pembersih, dan lain sebagainya.

4. *Asistant Food and Beverage Manager* (Asisten Manajer Makanan dan Minuman)

Asistant Food and Beverage Manager secara keseluruhan mempunyai tugas dan tanggung jawab yang sama seperti *Food & Beverage Manager*, yakni bertugas membuat program kerja, membuat alur pelayanan, mengawasi pelaksanaan program, dan menerapkan kerja secara konseptual kedalam bentuk operasional. *Asistant Food and Beverage Manager* dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh *Captain, Food & Beverage Staff*.

a. *Captain* (Kapten)

Captain bertanggung jawab untuk mengecek kehadiran karyawan, cek daftar pesanan, persediaan barang dan bahan baku, mengawas kebersihan area restoran, mencatat pembelian barang kedalam buku data, memberikan laporan penilaian karyawan kepada *Supervisor*, serta mengkoordinasi tentang operasional harian, ide, saran, program kerja, dan lain sebagainya.

b. Food & Beverage Staff (Pelayan Makanan dan Minuman)

Food & Beverage Staff bertugas dan bertanggung jawab untuk melayani dan memenuhi semua kebutuhan tamu. Selain itu juga bertugas untuk mempersiapkan perlengkapan yang akan digunakan dalam operasional restoran seperti barang pecah belah, dan peralatan makan lainnya, serta menjaga kebersihan dan keamanan lingkungan kerja.

c. Therapist (Terapis)

Therapist merupakan orang yang bertugas untuk melakukan terapi bagi tamu yang ingin merileksasikan tubuh. Seorang terapis harus bisa memberikan pelayanan pijat atau terapi dengan tepat dan benar, serta mengetahui mana yang boleh dipijat dan mana yang tidak boleh sehingga klien dapat merasakan manfaatnya.³

³ Elly.S, *General Manager* Hotel Best Skip Palembang, Wawancara tanggal 18 Desember 2018.

