

B A B IV

TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN

1. Latar belakang/sejarah perusahaan

Khasanah pembangunan Nasional dewasa ini ditandai - dengan pelaksanaan pembangunan yang dilakukan Pemerintah - yang menjangkau seluruh aspek kehidupan masyarakat dan Negara, baik dalam bidang ekonomi, politik, sosial budaya - maupun di bidang kesehatan.

Pada kenyataannya pelaksanaan pembangunan tersebut, disamping memerlukan pendanaan oleh Pemerintah sendiri, - lembaga serta aparat-aparat Pemerintahan yang ada, terdapat kalangan di luar Pemerintahan baik perorangan maupun - lembaga swasta yang memainkan peranan kunci dalam masyarakat telah turut memberikan partisipasinya bagi tercapainya tujuan pembangunan.

Setelah meneliti prospek yang dimiliki oleh Surabaya sebagai kota pusat Pemerintahan serta perdagangan yang memiliki jaringan hubungan komunikasi yang relatif menguntungkan telah menarik minat bagi dibangunya hotel ini - oleh Kas Iman selaku Presiden Direktur dari PT Sini Perdana.

Pendirian hotel ini didasarkan pada akte pendirian - No.: KHS/310300/183/1973, dengan pemberian ijin usaha di -

bidang jasa berupa penyediaan akomodasi/penjualan kamar - serta jasa-jasa lain sebagai sarana pelengkap usaha utama di atas tadi.

2. Ruang lingkup usaha

Hotel Elmi Surabaya memulakan kegiatan/operasi per usahannya sejak tanggal 27 Januari 1978, dengan 3 (tiga)-bulan pertama sebagai trail operation perusahaan, sekaligus sebagai promosi perusahaan di mana selang periode tersebut ditetapkan 50 % discount dari rate yang resmi berlaku, di hotel ini.

Setelah periode ini dilampaui, barulah kemudian dimulakan commercial operation dengan diberlakukannya tarif yang sesungguhnya.

Arah gerak operasi Hotel yang ditujukan pada pemberian service terhadap tamu menyebabkan diperlukannya penyediaan sarana/facilitas-facilitas yang dapat menjangkau terpenuhnya keperluan daripada tamu.

Seperiti yang tercantum dalam Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. SK. 241/R/70, di mana hotel merupakan perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk penginapan (akomodasi) serta menyajikan hidangan dan fasilitas lainnya dalam hotel untuk umum yang memenuhi syarat-syarat comfort dan bertujuan komersial, maka di hotel ini fasilitas-fasilitas tersebut disediakan sesuai kemampuan yang ada -

serta terdiri dari : restoran dan bar, coffee shop, super-club, swimming pool dan sate corner, bilyard room, mini - shop, banquet serta medical massage, sebagai pelengkap daripada service penyediaan akomodasi (kamar).

Melihat lokasi dan fungsi yang dilakukan hotel ini- dalam pengklasifikasiannya termasuk pada apa yang disebut- transient/business hotel.

Sebagai transient/business hotel, maka tamu-tamu - yang menginap di hotel ini hanyalah dalam beberapa hari se- ja, sesuai dengan keperluan tamu-tamu dalam menyelesaikan- urusan-urusan perdagangan, Pemerintahan ataupun urusan pri- ve yang dilakukannya di Surabaya sebagai pusat kegiatan - perdagangan serta Pemerintahan terbesar kedua sesudah Ja- karta.

Hotel Elmi Surabaya yang terdiri dari 8 (delapan) - floor, memiliki 74 buah kamar yang terdiri dari :

- 2 President suit room
- 2 Ordinary suit room
- 16 Double bed room
- 54 Twin bed room.

Pengklasifikasian kamar ini, didasarkan pada besar kamar - serta lengkapnya faellitas yang disediakan terhadap kamar- tersebut.

3. Struktur organisasi

Dari struktur organisasi yang ada (gambar 4-1) dapat dilihat bahwa organisasi dari hotel ini ditandai dengan hampir semua fungsi yang identik dimasukkan ke dalam satu departemen, pengorganisasian mana ditunjukkan agar terdapat kejelasan dalam pembagian tugas /fungsi yang ada di masing-masing bagian serta adanya penegasan wewenang dan tanggung jawab yang mendasarinya.

Hotel Elzi terbagi atas 9 (sembilan) departemen sebagai berikut :

- a. Front Office ✓
- b. Housekeeping
- c. Food and Beverage ✓
- d. Accounting
- e. Engineering
- f. Personnel
- g. Purch and Sales
- h. Security
- i. Man Power Development /MPD.

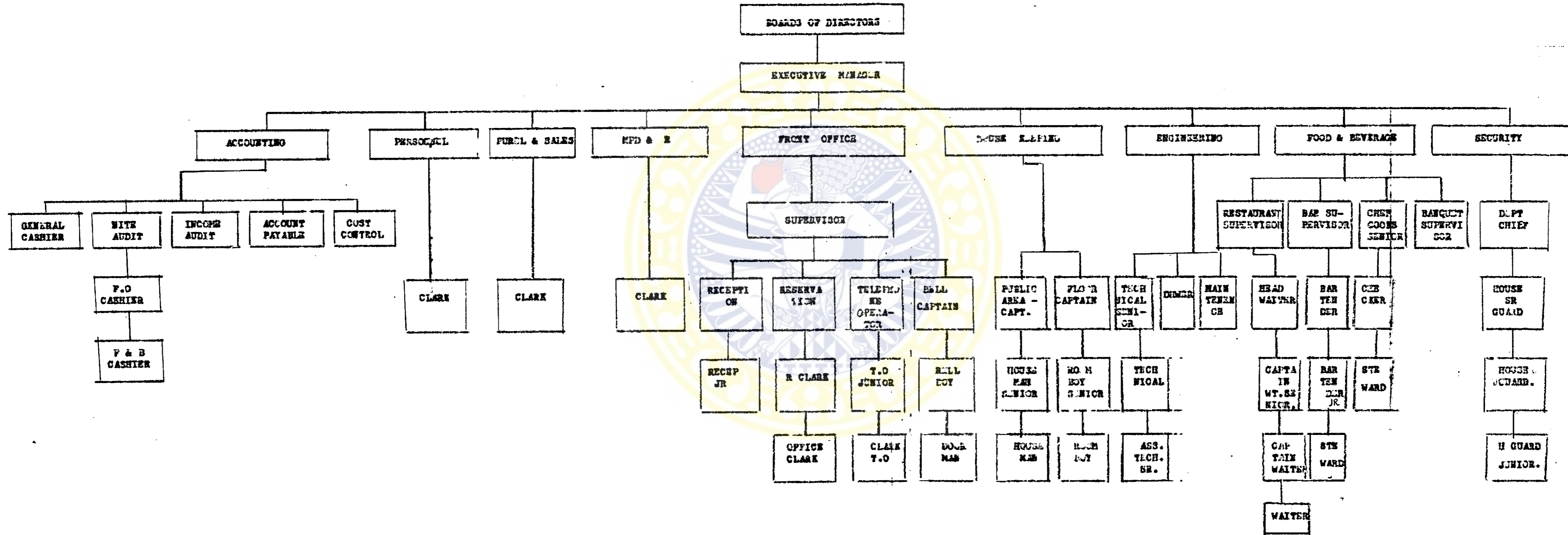
Betapa Departemen dikepalai oleh seorang Chief dan yang bertanggung jawab kepada Executive Manager selaku Pimpinan Utama.

Board of Directors

Dalam struktur organisasi hotel ini, dimaksudkan se

STRUKTUR ORGANISASI HOTEL SLM

GAJAH 4-1



bagai pemilik hotel.

Executive Manager

Merupakan individu yang aktif dalam pengawasan kegiatan operasi hotel. Inilah Executive Manager yang digunakan di Hotel ini identik dengan General Manager.

Sebagai Executive Manager ruang lingkup tugasnya adalah mengadakan supervisi terhadap kegiatan-kegiatan operasi yang dilakukan oleh Kepala masing-masing departemen.

Damping tugas ini, executive manager juga biasanya memberikan persetujuannya terhadap pembelian-pembelian aktiva perusahaan (selain current supplies), mengatur hal-hal yang berhubungan dengan pertemuan dan banquet yang diadakan di hotel, memberikan persetujuannya atas pembayaran kwitansi-kwitansi pembelian, juga memberikan persetujuannya terhadap semua kegiatan promosi, menanda tangani semua check-check dan kegiatan-kegiatan yang menyangkut hubungan surat menyurat.

Front Office

Dalam kegiatan penjualan kamar untuk tamu, maka front office department dikopai oleh seorang Chief.

Tugas dari Chief ini adalah mengawasi jalannya operasi dari front office department sesuai dengan ruang lingkupnya yang dibagi dalam seksi-seksi tertentu seperti : reception information, telephon/telex operator serta concierge/bell-boy.

Front office ini letaknya di lobby hotel, karena merupakan departement di mana kontak langsung banyak dilakukan dengan para tamu.

Fungsi yang dilakukan oleh front office dalam hal ini adalah menyangkut kegiatan-kegiatan :

- Penjualan kamar, termasuk pengaturan serta penempatan kamar bagi para tamu.
- Mengerjakan reservation/registrasi tamu-tamu yang check-in.
- Memberikan jasa-jasa front office lainnya, serta pusat informasi mengenai keadaan tamu yang menginap di hotel ini.

Disamping itu, kegiatannya erat sekali hubungannya dengan-accounting department dalam hal ini dengan penempatan cashier yang lazim disebut front office cashier, terutama hubungan dalam hal pembebanan harga kamar kepada tamu, tera of payment yang ada, dan hal-hal lain yang diperlukan.

✓ Di front office department, receptionist bertanggung jawab atas penyediaan kamar, hal mana dapat dijalan kan dengan menggunakan room rack yang berfungsi sebagai alat pembantu di mana dapat diketahui jumlah kamar yang tersedia dan yang terjual.

Selaku room clerk, receptionist ini akan memberi tahu front office cashier mengenai semua tamu yang akan berangkat, mengadakan penggantian slip yang ada di room rack, kemudi-

an memberitahukan kepada housekeeping department pertelepon agar membersihkan serta menyiapkan kamar agar selalu berada dalam keadaan siap untuk dijual kembali.

Atas informasi yang diterima dari housekeeper bahwa permintaan di atas telah dilaksanakannya, pada room rack untuk kamar tersebut diberi tanda dengan menggunakan slip berwarna sebagai petunjuk bahwa kamar telah siap untuk dijual lagi.

Dalam kegiatan-kegiatan yang menyangkut penerimaan tamu di atas, maka front office juga akan memberikan servicenya atas informasi dari tamu yang menginap di hotel serta menerima dan menyampaikan pesan/berita-berita, maupun surat-surat yang ditujukan kepada tamu tersebut.

Housekeeping

Menilik fungsi yang dijalankan oleh housekeeping department, maka bagian ini bertanggung jawab atas kebersihan dari kamar tamu serta keadaan fisik hotel, serta menyiapkan laporan yang perlu terhadap reparasi yang diperlukan untuk disampaikan kepada engineering department.

Merupakan tanggung jawab dari housekeeping department yaitu agar senantiasa front office department selalu mengetahui status dari setiap kamar yang ada.

Untuk maksud ini tercapai, housekeeping department akan membuat laporan harian tentang status daripada kamar yang ada di hotel.

Housekeeping department juga bertanggung jawab atas penye-

diaan keperluan spreng, sarung bantal dan sebagainya.

Food and beverage

Chief dari Food and beverage mempunyai kewajiban - dan bertanggung jawab terhadap mutu makanan/minuman serta pelayanannya. Realisasi dari kegiatan ini nampak dengan - adanya restoran dan bar yang dioperasikan di hotel ini. Atas pengoperasian restoran dan bar ini disiapkan laporan-laporan penjualan yang terjadi.

Accounting

Di hotel ini chief accounting department bertugas - untuk mengadakan pengawasan atas berfungsinya accounting - office.

Siklus dari pekerjaan accounting department akan meliputi-tugas-tugas routine sebagai berikut :

- Tugas-tugas yang menyangkut penerimaan pendapatan
- Tugas-tugas yang menyangkut pencatatan pengeluaran-biaya.
- Adanya suatu bagian yang mencatat semua kegiatan-kegiatan dari tugas-tugas tersebut di atas serta mengolah menjadi suatu bentuk laporan.

Dalam melaksanakan tugas routine tersebut, accounting department mempunyai staf di mana diadakan pembagian - tugas dan tanggung jawab sesuai fungsi akuntansi yang dija-lankan.

General cashier menerima kas dari semua kasir yang ada dalam hotel, mengatur tentang deposit, mengatur pembayaran - gaji serta pembayaran-pembayaran kas lainnya.

Income audit akan memeriksa semua pendapatan harian dan penerimaan kas dari hotel, serta mengadakan test-test pemeriksaan dari cash account melalui night auditor's report. Untuk maksud itu, maka penjualan serta catatan penerimaan-kas untuk semua department akan diserahkan kepada income - auditor setiap pagi hari, yang kemudian akan mengadakan re konsiliasi.

Pereonil staf lainnya dalam accounting department adalah - pegawai yang mengurus city ledgers account, pegawai yang - mengurus account payable serta pegawai yang mengurus gaji.

Perlu diperhatikan oleh bagian ini untuk tercapainya internal checks, yaitu terhadap data-data akuntansi - yang berada diluar accounting office.

Data-data tersebut antara lain perkiraan-perkiraan yang menyangkut semua tamu yang dapat diperoleh dari front office department.

Juga data yang ada di housekeeping department yaitu berupa housekeeper list, yang memuat keterangan-keterangan tentang kamar yang digunakan tamu. Demikian juga terhadap catatan-catatan penjualan dari department-department lain, - serta catatan tentang waktu kerja dari semua pegawai perusahaan yang ditempatkan di bawah pengawasan auditor.

Engineering

Department ini dibebani tugas dan bertanggung jawab atas berfungsinya secara baik alat-alat yang ada di hotel-berupa heat, light serta power.

Penanganan secara tepat atas kerusakan yang terjadi atas - equipment tersebut, dengan memberikan report pada executive manager.

Personnel

Personnel department secara umum bertanggung jawab-atas pengaturan administrasi yang berhubungan dengan kepe-gawaian, hal-hal yang menyangkut seleksi serta penerimaan-pegawai, penempatan pegawai serta promosi jabatan yang ada

Purel and Sales

Terhadap kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan-hubungan kemasyarakatan serta sales activities berupa ke-giatan promosi dengan menggunakan iklan maupun lewat tra-vel agents/biro perjalanan, diatur oleh purel and sales de partment ini.

Terhadap kegiatan-kegiatan ini, chief dari purel and sales harus melaporkan kepada executive manager untuk mendapat -kan persetujuannya.

Security

Merupakan department yang bertugas dan bertanggung-

jawab dalam memelihara serta menjaga keamanan tamu dan hotel pada umumnya.

Man Power Development/MPD

Dalam kaitannya dengan dinamika perusahaan, departement ini dibentuk dengan tugas dan tanggung jawab dalam mengadakan human investment lewat training yang diadakan secara intern.

Training yang diadakan ini ditujukan agar pekerja/karyawan dapat memperoleh pengetahuan serta ketrampilan yang lebih tinggi untuk menunjang terlaksananya pekerjaan dengan sebaik-baiknya.

Secara singkat dapatlah dikatakan bahwa MPD departement bertanggung jawab terhadap pengembangan ketrampilan karyawan yang ada di hotel ini.

Shifts

Dengan aktifitas kegiatan yang berlaku setiap hari di hotel ini, maka kontinuitas pekerjaan mengharuskan diperlukannya 3 (tiga) kelompok pekerja atas posisi-posisi yang ada dalam struktur organisasi tersebut di atas.

Jam dinas atau jam kerja seorang karyawan yang umumnya disebut shift, oleh hotel ini telah diatur dengan mengadakan 3 (tiga) shifts sebagai berikut :

- Shift pertama mulai pukul 07.00 pagi sampai 15.00 wib.

- Shift kedua dari pukul 15.00 sampai dengan 23.00 wib dan
- Shift ketiga pukul 23.00 sampai 07.00 wib.

Untuk mencegah adanya overlapping, telah diatur agar pekerja/karyawan pengganti untuk shift-shift berikutnya diatur agar telah berada di departmentnya masing-masing lebih cepat dari waktu kerjanya, sehingga tidak terdapat persoalan yang dapat menghambat kontinuitas pekerjaan.

Di hotel ini pada shift yang ketiga yaitu pada pukul 23.00 wib, diadakan penutupan transaksi yang terjadi selama 1 (satu) hari dan berarti dimulainya transaksi pada hari berikutnya.

Dalam pengaturan shifts di atas ini, hotel ini sering mengadakan rotasi karyawan untuk shifts siang dan malam hari yang ditujukan agar pelaksanaan pekerjaan ini memungkinkan terdapatnya pengembangan keahlian dalam bidang di mana para karyawan melaksanakan pekerjaannya. Hal ini adalah sejalan dengan tugas yang dilakukan oleh NPD department.

4. Management dan Organisasi

Terdapat kaitan hubungan yang erat antara management dan organisasi, di mana seperti yang telah diuraikan dalam struktur organisasi di atas, telah diadakan pembagi-

an tugas, wewenang dan tanggung jawab mulai dari executive manager sebagai pimpinan umum, serta penjelasan tentang tugas dan wewenang dari department-department yang ada di hotel ini yang masing-masing di kepala oleh seorang chief - department.

Terhadap hubungan antara organisasi dan management - yang diatur dalam hotel ini, atas dasar pertimbangan bahwa fungsi pengorganisasian merupakan salah satu tugas management perlu kiranya dikemukakan beberapa analisis atas hal - ini.

Organisasi sebagai salah satu fungsi management - mengandung pengertian bahwa terdapatnya pembebanan dari - management tentang luas dan batas wewenang serta tanggung-jawab masing-masing; lewat pengorganisasian mana diharapkan dapat terciptakannya koordinasi serta komunikasi yang baik, sehingga tiap level management mengetahui apa yang - diharapkan daripadanya dan tahu bahwa prestasi kerjanya sesuai dengan yang diharapkan oleh organisasi.

Sebagai suatu hotel yang baru wujud organisasi ini - telah diuraikan dengan mengemukakan secara terperinci hal-hal yang dimaksud ini.

Memperhatikan struktur organisasi yang ada, ternyata bahwa tugas yang dibebankan kepada executive manager selaku pimpinan umum sangatlah luas, di mana executive manager ini - menampung segala laporan-laporan dari department-department

yang ada di hotel, mengadakan koordinasi antar department- serta mengambil keputusan-keputusan yang perlu.

Hal ini sering menimbulkan kelambatan terhadap suatu persoalan karena selalu harus menunggu keputusan executive manager.

Pemecahan yang kiranya dapat ditempuh untuk mengatasi hal ini, dapatlah diatur dengan mengadakan tingkat management tertentu.

Adanya level of management ini diharapkan akan membantu bagi terciptanya pengawasan yang lebih efektif dalam mengatasi persoalan-persoalan yang dihadapi perusahaan, dan terhadap ruang lingkup tugas dan tanggung jawab dapatlah diatur sebagai berikut :

1. Executive manager merupakan koordinator dan policy-maker.

Selaku koordinator fungsi sebagai pimpinan umum akan membawahi seluruh kepala department baik yang bersifat finansial maupun non finansial.

Menentukan langkah-langkah kebijaksanaan yang harus dijalankan berdasarkan laporan-laporan yang diberikan oleh kepala department, serta mengikuti jalannya operasi serta mengendalikannya.

2. Adanya executive asisten manager yang mempunyai wewenang dan bertanggung jawab dalam mengkoordinir kegiatan-kegiatan pelaksanaan pelayanan, pemeliharaan

serta pelaksanaan urusan penjualan.

Executive asisten manager ini hendaknya membawahi - department-department purel and sales, room dan food and beverage.

3. Adanya financial manager yang merupakan koordinator atas masalah-masalah yang berhubungan dengan keuangan serta administrasi.

Pengaturan tentang pengurusan administrasi serta - pengawasannya dapat didelegasikan kepada chief - accounting department beserta sekel-seksi yang membawahnya.

Financial manager ini hendaknya membawahi beberapa-department antara lain personnel, purchasing maupun accounting sendiri.

Selanjutnya dengan telah diinkorporasikannya sistem akuntansi kedalam struktur organisasi yang ada di hotel - ini, terhadap unsur pengawasan intern yang diletakkan pada adanya pemisahan fungsi masih kiranya diperlukan perbaikan dalam mencapai serta menciptakan pengawasan intern yang lebih baik.

Dalam kenyataannya atas dasar pertimbangan management maka night auditor akan merangkap pekerjaan dari - front office cashier shift ketiga.

Jika diperhatikan pada struktur organisasi, hal ini menunjukkan bahwa individu pelaksana pemeriksaan akan melakukan se

cara sekaligus fungsi penyimpulan.

Terhadap masalah ini, agar tugas pengawasan serta penilaian yang nantinya akan dilaporkan dan akan digunakan oleh management tanpa meragukan kebenaran data yang disajikan, secara konsekuen haruslah dilaksanakan dengan individu yang berlainan.

✓ **Perangkapan fungsi di atas ini, disebabkan karena peminatan karyawan yang memenuhi syarat dalam jabatan tersebut dan mempunyai fungsi yang terpisah secara praktis belum dapat dilakukan, disebabkan karena hal-hal yang menyangkut kebijaksanaan executive manager.**