

TUGAS AKHIR

**PERAN DEPARTEMENT PURCHASING SEBAGAI PENUNJANG KUALITAS
PELAYANAN DI GARDEN PALACE HOTEL SURABAYA**

**Disusun untuk memenuhi sebagian syarat
guna memperoleh sebutan Ahli Madya (A.Md)**

Manajemen Perhotelan



DISUSUN OLEH:

Amirudin Al Majdi

NIM : 151511113021

PROGRAM DIPLOMA III MANAJEMEN PERHOTELAN

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2019

SCAN KTM



TUGAS AKHIR
PERAN DEPARTEMENT PURCHASING SEBAGAI PENUNJANG
KUALITAS PELAYANAN DI GARDEN PALACE HOTEL SURABAYA

Disusun Oleh:
Amirudin Al Majdi
NIM: 151511113021

Telah disetujui dan diterima dengan baik

Dosen Pembimbing


Dian Yulie Reindrawati, S.Sos., MM., PhD
NIP. 197607071999032001

Tanggal 29 Juli 2019

Ketua Program Studi Diploma III
Manajemen Perhotelan



Dian Yulie Reindrawati, S.Sos., MM., PhD
NIP. 197607071999032001

Tanggal 29 Juli 2019

LAPORAN
PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Amirudin Al Majdi

NIM: 151511113021

Telah disetujui dan diterima dengan baik

Purchasing Departement



Sugeng Budi S

Purchasing Manager

Tanggal 29 Juli 2019

Human Resources Department



Tameng Susantvoko,SH

Human Resources Manager

Tanggal... 29 Juli 2019

**PERNYATAAN ORISINALITAS
LAPORAN PKL**

Saya, (Amirudin Al Majdi. NIM : 151511113021) menyatakan bahwa:

1. Laporan PKL saya ini adalah asli dan benar benar karya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain.
2. Dalam laporan PKL ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi dari akademik berupa pembatalan mata kuliah yang telah lulus karena karya tulis ini, serta sanksi-sanksi lain selain dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga Surabaya.

Surabaya, 24 Juli 2019



Amirudin Al Majdi

151511113021

KATA PENGANTAR

Puji Syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, rahim dan petunjuk-Nya sehingga penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Laporan Praktik Kerja Lapangan disusun sebagai satu persyaratan akademik pada Diploma III Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ungkapan terima kasih kepada beberapa pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan :

1. Bapak Widi selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya.
2. Bu Dian Yulie selaku Ketua Program Studi Jurusan Manajemen Perhotelan Universitas Airlangga Surabaya.
3. Bu Dian Yulie juga selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan masukan dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik.
4. Semua Dosen Program Studi Manajemen Perhotelan yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
5. Bapak Sugeng selaku Purchasing Manager Garden Palace Hotel.
6. Seluruh jajaran staff Garden Palace Hotel Surabaya.
7. Terima Kasih Buat Orang Tua yang telah mensupport saya dari kecil hingga sekarang
8. Terima kasih buat teman seangkatan MH 2015 Dan angkatan lainnya

Akhir kata dengan segala keterbatasannya, penulis berharap Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Surabaya, Juni 2019

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN I.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN II.....	iv
PERNYATAAN ORISINILITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR BAGAN.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Tujuan Praktik Kerja Lapangan (PKL).....	4
I.3 Manfaat Praktik Kerja Lapangan (PKL).....	5
I.4 Rencana Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL).....	5
BAB II PELAKSANAAN PKL.....	9
2.1 Deskripsi Garden Palace Hotel.....	9
2.1.1 Gambaran Umum Garden Palace Hotel.....	9
2.1.2 Sejarah Singkat Garden Palace Hotel.....	10
2.1.3 Lokasi Garden Palace Hotel.....	12
2.1.4 Struktur Organisasi Rich Palace Hotel.....	13
2.1.5 Fasilitas Garden Palace Hotel.....	17
2.1.6 Fasilitas Pendukung.....	29
2.2 Pembahasan Purchasing Departement	
2.2.1 Definisi.....	31
2.2.2 Purchasing Dept Bagian Dari Accounting.....	32
2.2.3 Alur Permintaan Barang oleh Outlet	34

BAB III KESIMPULAN DAN SARAN.....	36
3.1 Kesimpulan.....	36
3.2 Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Bangunan Garden Palace Hotel.....	9
Gambar 2.2. Logo Garden Palace Hotel.....	10
Gambar 2.3. Peta Lokasi.....	11
Gambar 2.5. Standart Room.....	12
Gambar 2.6. Superior Room.....	13
Gambar 2.7. Nusantara Theme Room.....	14
Gambar 2.8. Japanese Theme Room.....	15
Gambar 2.9. Roman Theme Room.....	15
Gambar 2.10. Club Excellence Room.....	16
Gambar 2.11. Suites Room.....	16
Gambar 2.12. Kencana Coffee Shop.....	18
Gambar 2.13. Ming Court Restaurant.....	19
Gambar 2.14. Nishiki Restaurant.....	9
Gambar 2.15. Bill Belle Lounge And Bar.....	9
Gambar 2.16. Curabaya Lounge.....	9
Gambar 2.17. Cat's Pajamas.....	9
Gambar 2.18. Caesar Palace Ballroom.....	9
Gambar 2.19. Crystal Palace & Plaza.....	9
Gambar 2.20. Regency Mainhall & Plaza.....	9
Gambar 2.21. Borobudur Meeting Room.....	9
Gambar 2.22. Skema Perjalanan PR Hingga Menjadi PO.....	9
Gambar 2.23. Alur Pengambilan PO.....	9

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1.Rencana Kegiatan Praktik Kerja Lapangan.....	6
Tabel 2.1.Ukuran Ballroom Garden Palace9

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.4.Struktur Organisasi Garden Palace Hotel	19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1	: Purchase Order
Lampiran 1.2	: Receiving Report
Lampiran 2	: Kartu Konsultasi PKL
Lampiran 3	: Sertifikat Table Manner

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Negara Indonesia mengalami kemajuan dalam hal pariwisata, terutama yang bergerak di bidang akomodasi, hal itu dibuktikan dengan banyaknya pembangunan hotel di semua wilayah yang memiliki potensi pasar yang menguntungkan, maka dari itu dibutuhkan strategi yang akurat untuk mempertahankan dan mendapatkan pencapaian terhadap tujuan perusahaan. Hotel yang masih berdiri & eksis saat ini, berusaha memperbaiki kegiatan operasional dan berusaha memperbaiki kegiatan operasional dengan berbagai strategi, diantaranya dengan menyediakan jasa dan pelayanan yang membuat tamu merasa puas dan berkeinginan untuk kembali lagi. Jika hal itu terjadi, maka hotel akan mendapatkan timbal balik, yaitu tercapainya tujuan perusahaan, namun jika sebaliknya, maka hotel akan kehilangan para tamu yang mengakibatkan menurunnya modal perusahaan, sehingga hotel akan kehilangan kedudukannya untuk melakukan persaingan di hotel yang berdiri saat ini, untuk menjaga dan mencapai tujuan hotel, maka dibutuhkan peran aktif dari berbagai pihak untuk mewujudkan strategi perusahaan agar selalu sesuai dengan yang ditetapkan Standar Prosedur Hotel. dengan berjalannya kegiatan dan prosedur secara tepat, maka kemungkinan besar tujuan hotel akan tercapai dengan mudah, maka dari itu untuk memastikan bahwa standar itu berjalan dengan baik dan sesuai maka dibutuhkan peran seseorang untuk selalu mengawasi dan berperan aktif dalam mengambil tindakan yang seharusnya terhadap pelanggaran yang kemungkinan, sedang maupun sudah terjadi. Di zaman ekonomi yang berkembang pesat ini berdiri dari bermacam-macam hotel dan tempat pariwisata yang baru ataupun yang sedang dalam proses pembangunan. Disamping itu pemerintah Surabaya mempunyai program dan menargetkan beberapa target untuk 5 (lima) tahun kedepan, salah satunya adalah *Surabaya Menjadi Kota Bisnis Dan Pariwisata*. Hotel adalah tempat menginap dan menjual jasa pelayanan (*service*) dan kamar beserta seluruh

fasilitas hotel terhadap tamu Local ataupun Internasional. Tujuan utamanya adalah untuk melayani dan memenuhi kebutuhan tamu yang berkunjung atau menginap. Pada umumnya struktur di Hotel adalah sama, Mulai dari Department *Food and beverage* . *Frront office, Engginering, Sales and Marketing, Human resorce, Purchasing, Accounting dan Housekeeping*. Semua department di hotel sangat penting bagi operasional. Salah satu yang dimaksud adalah *Department Purchasing*.

Selama tahun 2017 usaha jasa akomodasi yang terdapat di Provinsi Jawa Timur jumlahnya mencapai 3.369 unit. Menurut klasifikasinya, jumlah hotel bintang masih relatif sedikit bila dibandingkan dengan hotel non bintang, dengan komposisi 235 unit berupa hotel bintang (6,98 persen) dan sebanyak 3.134 unit berupa hotel non bintang (93,02 persen), untuk hotel bintang yang jumlahnya mencapai 235 unit tersebut, terbagi atas hotel bintang lima sebanyak 15 unit, bintang empat 50 unit, bintang tiga 108 unit, bintang dua 43 unit dan hotel bintang satu ada sebanyak 19 unit. Sedangkan dari 3.134 usaha hotel non bintang, terdapat 1.012 unit berupa hotel melati, 46 unit penginapan remaja (youth hostel), 875 unit pondok wisata (home stay) 1.086 unit villa, 4 unit apartemen hotel, dan 111 unit akomodasi lainnya (motel, losmen, cottage, penginapan, guest house, wisma). (www.jatim.bps.go.id)

Berdasarkan jumlah kamar yang tersedia pada hotel bintang yang ada di Provinsi Jawa Timur, terdapat 26.232 kamar dengan ketersediaan tempat tidur sebanyak 38.611 unit. Sementara itu, untuk hotel non bintang tersedia kamar sebanyak 45.679 dengan jumlah tempat tidur 65.048 unit. Pada tahun 2017 dari 38 Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Timur terdapat 5 (lima) Kabupaten/Kota yang memiliki jasa akomodasi terbanyak yaitu Kota Batu sebanyak 967 unit usaha, Kabupaten Pasuruan sebanyak 605 unit usaha, Kabupaten Malang sebanyak 255 unit usaha, Kota Surabaya sebanyak 239 unit, dan di urutan kelima Kabupaten Mojokerto sebanyak 161 unit usaha Jasa akomodasi. Lima Kabupaten/Kota tersebut memiliki kontribusi sebesar 66,10% terhadap total usaha jasa akomodasi atau sebanyak 2.227 unit usaha. Sementara itu untuk Kabupaten/Kota yang lain memberikan kontribusi terhadap total usaha jasa

akomodasi di Jawa Timur sebesar 33,90% (sebanyak 1.142 unit). Apabila dirinci menurut kelasnya, hotel bintang memberikan peranan sebesar 6,98% dan hotel non-bintang memberikan peranan 93,02% total jasa akomodasi selama tahun 2017. Kabupaten/Kota yang memiliki jumlah hotel bintang terbanyak di Jawa Timur adalah Kota Surabaya sebanyak 97 hotel bintang, diikuti Kota Malang sebanyak 33 hotel bintang dan Kota Batu 15 hotel bintang. Selain hotel bintang terdapat hotel non-bintang yang ikut berkontribusi terhadap perkembangan Jasa Akomodasi di Provinsi Jawa Timur. Lima (5) besar Kabupaten/Kota dengan jumlah hotel non-bintang terbanyak, adalah Kota Batu sebanyak 952 hotel, Kabupaten Pasuruan sebanyak 597 hotel, Kabupaten Malang sebanyak 246 hotel, Kabupaten Mojokerto sebanyak 160 hotel, dan Kota Surabaya sebanyak 142 hotel (www.jatim.bps.go.id).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemamparan latar belakang diatas,maka rumusan masalah adalah:

1. Bagaimana prosedur memenuhi permintaan pembelian barang ?
2. Bagaimana alur permintaan barang oleh *outlet* yang benar?

1.3 Tujuan Praktik Kerja Lapangan

Tujuan dilakukannya Praktik Kerja Lapangan ini adalah untuk memenuhi prasyarat memperoleh sebutan ahli madya pada program Diploma 3, dan ingin meberikan point-point beberapa berikut in. salah empatnya Untuk mengetahui tugas di dalam ruang lingkup purchasing. Tentang definisi Purchasing (*Pembelian dan Pergudangan*), untuk mengetahui tempat kegiatan pembelian dan penerimaan barang. tempat dimana penerimaan barang dari supplier ke petugas bagian *Receiving atau Store* dan dimana pengorderan barang dari supplier sesuai kebutuhan produk hotel, untuk mengetahui pentingnya *Job description Purchasing*, untuk mengetahui siapa yang berperan di dalam pembayaran barang atau pengorderan barang dan penerimaan barang, untuk mengetahui dalam keseluruhan prosedur kegiatan

yang ada di dalam bagian purchasing. Salah satunya langkah-langkah kerja sesuai prosedur standart operasional perusahaan departementnya.

1.4 Manfaat Praktik Kerja Lapangan

Manfaat Praktik Kerja Lapangan ini sebagai untuk memberikan peluang untuk menerapkan ilmu ekonomi dan manajemen perhotelan dalam proses belajar mengajar di kampus, memperoleh ilmu pembelajaran tentang *Department Purchasing*, maka dari itu akan dijabarkan beberapa point-point. Sebagai salah satu pengenalan ruang lingkup di dalam *Departemen Purchasing*. mengetahui kinerja seluruh prosedur kegiatan yang dilakukan. mengetahui tentang ada apa saja di dalam Purchasing. Memberikan implementasi tentang perbedaaan dengan Departemen lainnya. Memberikan pengetahuan tentang tanggung jawabnya.

1.5 Rencana kegiatan

Sebagai mahasiswa D3 Manajemen Perhotelan pada saat ini mempunyai kewajiban untuk Praktek Kerja Lapangan di Hotel, dan telah memilih hotel yang berbintang 4, yaitu Hotel Garden Palace Surabaya. Tujuan memilih Hotel Garden Palace Surabaya yang berkategori berbintang (4)**** ini karena untuk menghemat waktu agar bisa mengerjakan hasil laporan Praktek Kerja Lapangan lebih maksimal dan masih memiliki waktu yang cukup untuk melanjutkan kuliah dari beberapa mata kuliah yang belum terambil. Rencana kegiatan Praktek kerja Lapangan yang di mulai dari permohonan pengajuan Praktek Kerja Lapangan hingga pengumpulan hasil dari Praktek Kerja Lapangan adalah sebagai berikut dan secara lengkap akan digambarkan pada tabel 1.1

TABEL 1.1

No	Kegiatan	Agustus				September				Oktober				November				Desember				Mei				Juni	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1	Permohonan Pengajuan PKL																										
2	Penentuan Tempat																										
3	Survey Lokasi																										
4	Pelaksanaan PKL																										
5	Pembekalan & Pemilihan Dosen Pembimbing																										
6	Penyusunan Laporan																										
7	Penyerahan Laporan PKL																										

Keterangan :

1. Permohonan pengajuan Praktek kerja Lapangan

Pengajuan permohonan ijin Praktek Kerja Lapangan ini dilakukan pada minggu ketiga di bulan Agustus 2018, kemudian mengisi form yang telah di sediakan oleh pihak akademik lalu diisi sesuai dengan hotel tempat Praktek Kerja Lapangan yang dituju, dengan menyerahkan fotocopy KTM (Kartu Tanda Mahasiswa) dan KHS (Kartu Hasil Study) . kemudian mahasiswa menunggu hingga beberapa hari hingga akhirnya diajukan CV di hotel yang dituju.

2. Penentuan tempat Praktek Kerja Lapangan

Pada minggu ketiga di bulan Agustus penulis menghubungi hotel yang dituju untuk mengajukan berkas-berkas lowongan Praktek Kerja Lapangan, setelah itu pihak hotel mengkonfirmasi lowongan Praktek Kerja Lapangan yang dibuka lalu penulis melakukan proses interview oleh HRD

(*Human Resource Departement*) Hotel Garden Palace Surabaya di bagian *Department Purchasing*, lalu beberapa hari kemudian diberi kabar oleh pihak HRD hotel bahwa diterima *On the Job Training* yang akan dimulai minggu pertama di bulan September 2018.

3. Survey Lokasi

Survey lokasi dilakukan penulis pada minggu terakhir di bulan Agustus, melakukan survey terhadap jalan mana saja yang akan ditempuh .

4. Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan

Pelaksanaan PKL di mulai pada bulan September 2018 dengan waktu kerja senin-sabtu dengan waktu kerja dimulai pukul 08.00-16.00 WIB dan di hari sabtu 08.00-14.00 WIB. Penulis ditempatkan pada Department Purchasing.

5. Penentuan Dosen Pembimbing

Penentuan dosen pembimbing ini dilaksanakan di awal perkuliahan semester akhir ini (semester 6). Pemilihan dosen pembimbing dilakukan oleh ketua jurusan, yaitu Ibu **Dian Yulie Reindrawati,S.Sos.,MM.,Phd** dan mendapatkan dosen bimbingan yang sama yaitu dengan Ibu **Dian Yulie Reindrawati,S.Sos.,MM.,Phd**

Dosen pembimbing mempunyai peranan penting bagi penulis untuk menuntun mahasiswa bimbingannya dalam menyusun dan membuat sebuah hasil laporan dari Praktik Kerja Lapangan.

6. Penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan

Laporan Praktik Kerja Lapangan mulai disusun mulai minggu Pertama pada bulan Mei 2019 dengan menyerahkan judul laporan Praktek Kerja Lapangan kepada dosen pembimbing untuk disetujui kemudian melanjutkan menyusun laporan tiap bab dan menyusun laporan kembali ketika ada revisi oleh dosen pembimbing sampai terselasaikannya laporan Praktek Kerja Lapangan di pertengahan juni 2019

7. Pengumpulan Laporan Praktik Kerja Lapangan

Dosen pembimbing menargetkan kepada penulis agar paling lambat pada minggu ketiga bulan Juni 2019 segera melakukan pengumpulan laporan Praktik Kerja Lapangan.

BAB 2**PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN****2.1 Deskripsi Tempat Praktek Kerja Lapangan****2.1.1 Gambaran Umum Hotel Garden Palace Surabaya**

Hotel Garden Palace Surabaya adalah hotel berbintang 4 (empat) yang terletak di pusat kota Surabaya yang bertepatan pada jalan Yos Sudarso no 11, Jawa Timur, Surabaya Pusat. Hotel ini sangat strategis keberadaannya dari pusat pembelanjaan atau pertokoan dan pusat pemerintahan. Hotel yang memiliki 24 lantai dan 360 kamar ini juga menyajikan beberapa fasilitas seperti televisi, telepon, jaringan internet, mesin penyedu kopi, dan teh serta furniture – furniture yang elegan yang bisa membuat tamu nyaman saat berada dalam kamar. Hotel ini juga mempunyai fasilitas – fasilitas yang mendukung operasional hotel, seperti restaurant, coffe shop, klub malam, gym/pusat kebugaran, sauna, bisnis center, fasilitas ini semua diadakan agar mempermudah tamu untuk memenuhi kebutuhannya, jadi tidak perlu keluar hotel untuk mencari apa yang mereka butuhkan.

Lokasi hotel yang berada pada pusat Kota Surabaya menjadikan hotel ini sebagai hotel bisnis karena letaknya yang strategis dengan pusat pemerintahan dan perkantoran. Tamu yang datang kebanyakan untuk berlibur menikmati pusat Kota Surabaya dan pusat perbelanjaannya. Hotel ini mempunyai makanan cirri khas yang mungkin sudah terkenal di kalangan masyarakat yaitu *dim sum*, dan mempunyai beberapa outlet atau cabang yang tersebar di beberapa pusat perbelanjaan Kota Surabaya.

Hotel Garden Palace Surabaya mempunyai cara agar pelanggan tidak lupa kalau mereka pernah bermalam di hotel ini atau bahkan mereka akan bermalam kembali disuatu saat, dengan selalu memberikan senyuman terhadap tamu, memperhatikan kebutuhan tamu, serta berusaha membuat tamu merasa dihargai dan diperhatikan. Cara itu tadi yang membuat hotel ini sebagai salah satu hotel favorit dikalangan masyarakat.



Gambar 2.1 Hotel Garden Palace Surabaya

Sumber : Data internal Hotel Garden Palace Surabaya

2.1.2 Sejarah Singkat Hotel Garden Palace Surabaya

Pada tanggal 20 Oktober 1947 PT. Singa Barong Kencana mendirikan hotel yang bernama Hotel Garden, hotel ini adalah hotel bintang 3 (tiga) yang memiliki 72 kamar, pada tahun tersebut masih sedikit hotel berbintang yang berdiri di Kota Surabaya. Era semakin modern permintaan konsumen terhadap dunia perhotelan semakin meningkat, itu yang membuat PT Mas Murni Indonesia ingin mendirikan hotel baru sebagai perluasan Hotel Garden Surabaya dengan menambah dan melengkapi fasilitas – fasilitas yang belum ada pada Hotel Garden Surabaya seperti restaurant, kamar dan fasilitas penunjang lainnya.

PT Mas Murni Indonesia member nama hotel tersebut *Garden Palace*. Hotel Garden Palace ini adalah hotel dari perluasan Hotel Garden. Hotel Garden Palace ini termasuk Hotel Bintang 4 (empat) yang terletak di Surabaya Pusat dan sudah dilengkapi dengan fasilitas dan pelayanan yang setara dengan hotel bintang 5 (lima). Hotel yang berlantai 24 ini mulai beroperasi tanggal 10 desember 1983. Pada tahun 1984 Garden Palace Hotel bergabung dan berkerja sama dengan

Garden Tulip Worldwide International Hotel, yang berkantor di Amsterdam, Belanda yang mempunyai anggota lebih dari 350 hotel yang tersebar di 60 negara di dunia. *Garden Tulip Worldwide International Hotel* adalah suatu jaringan organisasi perhotelan yang beranggotakan hotel-hotel International, disamping itu Garden Palace yang diberi nama Orchid Hongkong Dimsum. PT Mas Murni Indonesia mendirikan anak perusahaan yang bernama PT Graha Mediatama Megacom yang bertujuan untuk memegang seluruh outlet, tempat gym dan pajamas bar and club.



Gambar 2.2 Logo Garden Palace Hotel Surabaya

Sumber: Data Internal Garden Palace Hotel Surabaya

Visi dan Misi Garden Palace Hotel Surabaya

Hotel ini mempunyai visi dan misi sebagai pedoman yaitu Sebagai hotel berbintang empat di Surabaya, visi dan misi yang terencana dengan baik sebagai dasar acuan sebagai prinsip utama dalam beroperasi.

a. Visi Garden Palace Hotel

Visi sebagai hotel bintang empat (4) dengan standart pelayanan hotel bintang 5 dimana kenyamanan dan kepuasan para tamu menjadi tujuan utama Garden Palace Hotel Surabaya.

b. Misi Garden Palace Hotel

Misi Garden Palace Hotel Surabaya adalah meningkatkan kualitas menjadi hotel yang mempunyai *Standard* pelayanan hotel bintang lima. sebagian besar pelanggan atau tamu-tamu yang datang ke Surabaya adalah untuk keperluan bisnis dengan sarana-sarana untuk keperluan bisnis seperti *fax, fotocopy, international direct call, computer*, jasa pengetikan, penerjemahan, pemesanan dan konfirmasi tiket pesawat, *meeting room* dan lain-lain. Banyak kendala yang terjadi dalam proses perkembangan Garden Palace Hotel Surabaya dari masalah sengketa tanah dengan beberapa dari pihak luar, kompleksnya manajemen yang membuat sering berbeda pendapat, tetapi karena usaha yang keras dan pantang menyerah dari seluruh direksi maupun karyawannya Garden Palace Hotel Surabaya dapat bertahan hingga sekarang bahkan terus berkembang lebih baik.

2.1.3 Lokasi Hotel Garden Palace Surabaya

Hotel Garden Palace Surabaya terletak di pusat Kota Surabaya, hotel ini mempunyai alamat lengkap di Jl. Yos sudarso No. 11, Surabaya, 60271, Jawa Timur, Indonesia, Telepon : (031) 5321001, website : www.gardenpalacehotel.co.id. hotel yang terletak di pusat Kota Surabaya ini dikelilingi dengan tempat perbelanjaan seperti Plaza Surabayadan Grand City yang bisa ditempuh 10 menit dengan berjalan kaki, tempat wisata seperti monument kapal selam dan Gedung Balai Pemuda, dengan bandara juanda international waktu yang ditempuh 30 menit dengan menggunakan kendaraan bermotor, dengan kantor DPRD, kantor Walikota yang bisa akses dengan berjalan kaki dalam waktu 15 menit, serta ditunjang dengan dekatnya dengan stasiun kereta api Gubeng yang berjarak hanya 1 km dan bisa ditempuh dengan waktu 20 menit, berdekatan juga dengan mall delta plaza dan pusat Handphone WTC dengan berkisar waktu 15 menit dalam berjalan kaki. Melihat lokasi hotel yang sangat strategis, inilah yang digunakan management untuk menarik pelanggan dan tamu hotel yang akan berlibur dan berbisnis di Kota Surabaya.

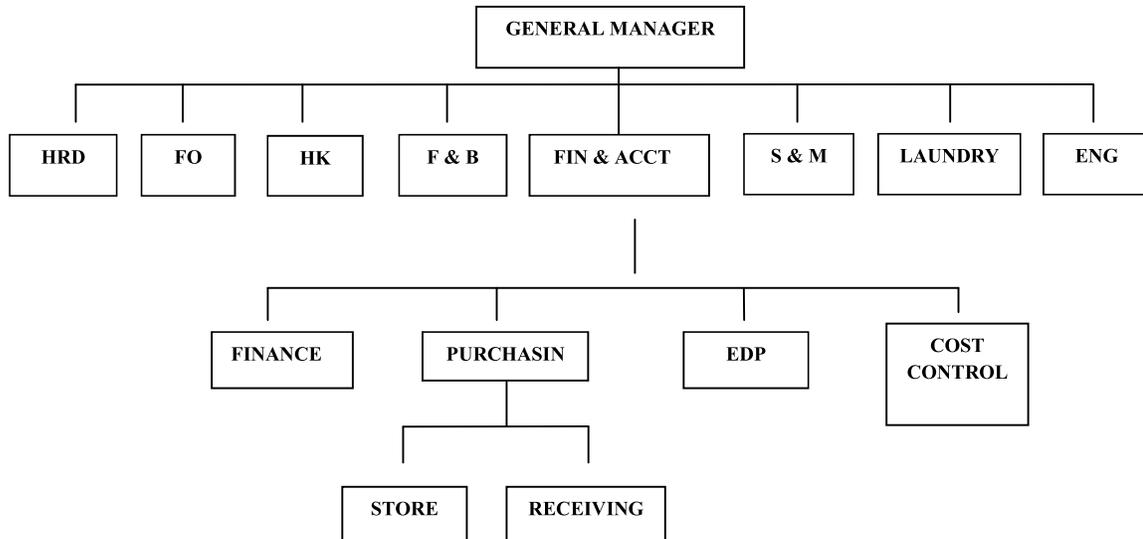


Gambar 2.3 Denah Lokasi Garden Palace Hotel Surabaya

Sumber: www.google.co.id

2.1.4 Struktur Organisasi Hotel Garden Palace Surabaya

Struktur organisasi pada Garden Palace Surabaya menggunakan bentuk struktur organisasi garis kekuasaan dan tanggung jawab yang dibagi menurut tingkat jenjang yang diperlukan mulai dari pimpinan hingga bawahan. Struktur organisasi merupakan kerangka pembagian tanggung jawab fungsional kepada unit. Organisasi yang dibentuk dalam kegiatan sistem manajemen dan operasional, Garden Palace Hotel Surabaya dibawah oleh *General Manager* dan *General Manager* tersebut membawahi seorang *Executive Assistant Manager*, selain itu terdapat 12 (dua belas) department yang dimana antara department tersebut saling berinteraksi dan berkaitan dengan department lainnya. Adapun penjelasan singkat mengenai tugas - tugas masing – masing dari setiap manager department yang ada di Garden Palace Hotel Surabaya, sebagai berikut :



Gambar 2.4 Struktur Organisasi Hotel Garden Palace Surabaya

1. General Manager (GM), tugas pokoknya meliputi :
 1. Mengkoordinir, mengawasi serta menilai hasil kerja perusahaan
 2. Menentukan tujuan dan kebijakan operasional perusahaan secara keseluruhan dan bertanggung jawab langsung kepada pemilik (*owner*).
 3. Memberikan pengarahan kepada setiap manager dan penentu tindak lanjut yang harus dilakukan atas penyimpangan - penyimpangan terjadi.
2. Executive Assistant Manager, tugas pokoknya :
 1. Membantu General Manager dalam mengawasi pelaksanaan kegiatan yang dilakukan seluruh department terutama kegiatan yang operasional sehari – hari.
 2. Bertanggung jawab pada General Manager.
 3. Sebagai wakil General Manager.
 4. Membantu General Manager dalam melaksanakan tugasnya.
3. Front office Department, tugas pokoknya :
 1. Pelayanan pemesanan kamar.
 2. Pelayanan penanganan barang.

3. Pelayanan informasi.
4. Pelayanan penerimaan tamu.

Front office Manager (FOM) tugas detailnya :

1. Bertanggung jawab atas kelancaran operasional dari *Front Office Department*.
 2. Mengawasi dan memastikan semua reservasi terkendali.
 3. Membawahi beberapa bagian, yakni : *Front Office, Telephone Operator, Bell Boy, Guest Relation, Reservation, Doorman, Business Center*.
 4. Bertanggung jawab kepada General Manager.
4. Human Resource Department (HRD) fungsi dan tanggung jawab :
1. Bertanggung jawab atas perencanaan, administrasi, yang berhubungan dengan personalia.
 2. Bertanggung jawab dalam perlengkapan dan pelaksanaan peraturan perusahaan
 3. Bekerja sama dengan department lain yang membutuhkan karyawan sesuai standart peraturan dan procedure.
 4. Membantu dalam memberikan pengarahan, program pelatihan dan mengevaluasi para karyawan.

Human Resource Department, tugas detailnya :

1. Sebagai kepala bagian ketenagakerjaan.
 2. Bertugas merencanakan, mengkoordinir, mengarahkan dan memberikan pelatihan serta pengendalian tenaga kerja.
 3. Menetapkan peraturan dan melaksankannya atas persetujuan General Manager (GM).
5. Food and Beverage Manager, tugas pokoknya :
1. Sebagai kepala bagian makanan dan minuman
 2. Mengawasi, mengkoordinir, dan menjamin pelaksanaan tugas – tugas di bidang makanan dan minuman.
 3. Membawahi beberapa outlet, yakni : kitchen, steward, room service, restaurant, dan functional hall.

6. Sales dan Marketing, tugas pokoknya :
 1. Menetapkan operasional dan penjualan, pemasaran kamar kepada public atas persetujuan General Manager.
 2. Menetapkan tujuan dan strategi untuk pemasaran
 3. Membawahi Sales Executive
 4. Bertanggung jawab kepada general manager.
7. Public relation, tugas pokoknya :
 1. Bertanggung jawab atas keseluruhan kegiatan kehumasan dan promosi hotel.
 2. Membangun hubungan baik dengan staf pemerintah perusahaan – perusahaan dan media masa.
 3. Mempromosikan kegiatan khusus.
 4. Menjalin hubungan baik dengan sales marketing department dengan baik, agar mendapatkan info update hotel – hotel.
8. House keeping department. Tugas pokoknya :
 1. Menjaga kebersihan, kerapian, keindahan di dalam area hotel. Termasuk kamar dan lingkungannya.
 2. Memenuhi kebutuhan kamar tamu, baik yang berupa *supplies* maupun *barang linen supplies* serta *room supplies*.
9. Laundry Department, tugas pokoknya :
 1. Bertanggung jawab atas keseluruhan hasil pekerjaan laundry.
 2. Memperhatikan orderan dari tamu tentang pakaian tamu yang kotor untuk segera di cuci dan di bersihkan.
 3. Memeriksa mesin – mesin dan alat – alat kerja lain.
 4. Bertanggung jawab kepada general manager.
10. Finance departement, tugas pokoknya :
 1. Menerima dan mengetahui laporan posisi keuangan tunai dan bank.
 2. Memonitor *outstanding* piutang.
 3. Membagikan gaji dan uang serice
 4. Membuat proyeksi bulanan *cash flow*.
 5. Bertanggung jawab kepada General Manager.

11. Engineering, tugas pokoknya :

1. Merawat dan mengatur peralatan engineering.
2. Bertanggung jawab atas pemeliharaan dan perbaikan seluruh aset, seperti gedung beserta ornamennya, hotel perlengkapan mekanik, dan elektronik energy hotel

12. Purchasing, tugas pokoknya :

1. Melakukan perencanaan pembelian barang – barang kebutuhan operasional hotel yang memiliki sifat tahan lama untuk disimpan didalam gudang baik makanan, minuman, perlengkapan mandi, dan *stasioneri*.
2. Store kepper juga bertanggung jawab atas pengawasan dan pengesahan barang tersebut masuk dan keluar ada di hotel.

13. Receiving, tugas pokoknya :

1. Melakukan penerimaan barang dan bertanggung jawab atas barang yang telah dikirim oleh supplier untuk operasional hotel.
2. Receiving melakukan pengecekan terhadap barang yang datang agar sesuai dengan kualitas standarisasi hotel.

14. Cost control, tugas pokoknya :

1. Bertanggung jawab atas pengontrolan biaya selama operasional hotel berjalan setiap harinya
2. Bertanggung jawab atas penginventorian setiap akhir bulan.

2.1.5 Fasilitas Garden Palace Hotel Surabaya

Garden Palace Hotel Surabaya memiliki fasilitas berbagai macam yang diberikan kepada tamu untuk memberikan rasa kenyamanan serta kemudahan untuk aktivitas para tamu merasa dimanjakan selama berada di hotel. Berbagai fasilitas akan dijelaskan lebih lanjut berikut ini :

1. Kamar

Kamar merupakan produk utama penjualan di setiap hotel tidak terkecuali Garden Palace Hotel. Hotel ini memiliki banyak tipe kamar sehingga para tamu dapat memilih sesuai keinginannya serta banyaknya

fasilitas dalam kamar yang dapat memanjakan para tamu. Tipe-tipe kamar tersedia seperti berikut ini :

1. *Standart room* total 56 kamar
2. *Deluxe room* total 95 kamar
3. *Deluxe Theme* total 88 kamar yang terbagi menjadi
 - Nusantara Theme
 - Japanese Theme
 - Roman Theme
4. *Club Excellence* total 83 kamar
5. *Suites Room* total 7 kamar
6. *President Suite room* total 1 kamar

Fasilitas-fasilitas yang tersedia di setiap kamar adalah:

- *Lcd tv*
- tv satelit
- *air conditioner*
- *telephone*
- hair dryer*
- *refrigerator*
- *bathroom with shower*
- *coffe maker*
- *save deposit box*

Berikut ini penjelasan lebih lanjut dan terperinci untuk setiap tipe kamar:



Gambar 2.5 Standart Room

Sumber : Data Internal Garden Palace Hotel Surabaya

Gambar 2.5 menggambarkan tipe kamar *standart room* yang merupakan kamar kelas pertama dengan suasana yang diberikan untuk para tamu yang melakukan perjalanan supaya merasakan suasana yang berbeda sehingga dapat merasakan ketenangan serta kenyamanan. Tipe ini terletak dilantai 9, 10, 11 dengan total 56 kamar. Kamar ini dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas umum seperti televisi *LCD*, penerangan, sofa yang panjang dan nyaman, serta kebersihan yang selalu dijaga dan disediakan pilihan yaitu single bed, double bed maupun *king bed*.



Gambar 2.6 Superior Room

Sumber : Data Internal Garden Palace Hotel Surabaya

Gambar 2.6 merupakan tipe Superior Room yang memiliki ukuran lebih luas serta fasilitas yang lebih lengkap. Terlihat pada gambar kamar ini menggunakan double bed dan penerangan disekitar tempat tidur yang sehingga membuat waktu istirahat lebih nyaman.



Gambar 2.7 Nusantara Theme Room

Sumber : Data Internal Garden Palace Hotel Surabaya

Gambar 2.7 menunjukkan tipe kamar *Nusantara Theme Room* yang sangat cocok untuk tamu yang cinta akan nuansa Indonesia karena didesain khas nusantara. Tipe kamar ini terletak di lantai 16 dengan jumlah keseluruhan 22 kamar Nusantara Theme Room merupakan tipe kamar yang mengusung interior lebih ke interior yang menunjukkan nuansa Indonesia yang menggunakan perabotan khas Indonesia dengan ukiran-ukiran serta dengan memadukan nuansa modern dan minimal.



Gambar 2.8 Japanese Theme Room

Sumber : Data Internal Garden Palace Hotel Surabaya

Gambar 2.8 menunjukkan tipe kamar *Japanese Theme Room*. Suasana kamar ini dibuat semirip mungkin dengan suasana seperti konsep yang ada di hotel negara Jepang terletak di lantai 18 dengan jumlah 22 kamar. Peralatan yang didominasi oleh perabotan kayu yang berkualitas serta penataan yang elegan membuat suasana yang berbeda yang dirasakan tamu pada hotel.



Gambar 2.9 Roman Theme Room

Sumber : Data Internal Garden Palace Hotel Surabaya

Gambar 2.9 menunjukkan tipe kamar Roman Theme Room. Menyajikan kamar yang berinterior Internasional terletak di lantai 19 dengan jumlah 22 kamar. Kamar dengan tipe ini memiliki jendela yang langsung menghadap kota Surabaya yang membuat tamu tak jenuh untuk beristirahat di dalam kamar serta ditunjang fasilitas yang lengkap.



Gambar 2.10 Club Excellence Room

Sumber : Data Internal Garden Palace Hotel Surabaya

Gambar 2.10 menjelaskan tentang tipe kamar *Club Excellence Room* yang merupakan salah satu kamar dengan fasilitas lengkap dan terbaik yang dimiliki oleh Hotel Garden Palace Surabaya yaitu Club Excellence Room, dengan fasilitas mewah dan sangat berkesan terletak di lantai 20-23 dengan jumlah 83 kamar. Penataan ruang yang sangat modern dan elegan ini sangat cocok untuk para pebisnis atau tamu mancanegara karena desainnya seperti hotel internasional dengan fasilitas-fasilitas yang lengkap.



Gambar 2.11 Suites Room

Sumber : Data Internal Garden Palace Hotel Surabaya

Gambar 2.11 menunjukkan tipe kamar *Suite Room* yang berkelas bintang lima ini menawarkan ruang tamu yang nyaman, furnitur yang mewah, dapur yang luas serta fasilitas yang dipilih dengan cermat untuk memanjakan para tamu. Semua kamar tipe ini dilengkapi dengan lcd layar datar yang besar, tv kabel dan mini bar. Tipe kamar ini lagi dalam beberapa nama yang tentunya memiliki keistimewaan tersendiri diantaranya imperial suites, menteri suites, royal suites, president suites.

2. Room Service

Room Service merupakan fasilitas pelayanan makanan dan minuman berlaku 24 jam yang dapat diantar ke kamar tamu. Sehingga tamu dapat menikmati makanan dan minuman di dalam kamar tanpa harus keluar kamar. Pelayanan ini diperuntukkan untuk tamu yang sedang sibuk atau ingin menikmati suasana di dalam kamar.

3. Café dan Restaurant

Garden Palace Surabaya selain memiliki berbagai tipe kamar, juga memiliki berbagai restaurant yang dapat memanjakan para tamu dengan citarasa yg berbeda, diantaranya :

1) Kencana Coffe Shop

Sebuah coffe shop yang berada di lantai dasar dengan desain elegan dapat menjadi tempat favorit tamu untuk bersantai.



Gambar 2.12 Kencana Coffee Shop Restaurant

Sumber : Data Internal Garden Palace Hotel Surabaya

Gambar 2.12 menunjukkan tentang *Kencana Coffee Shop* dengan renovasi yang baru menawarkan menu nusantara dan internasional .Pertunjukan memasak secara langsung di depan tamu menambah daya tarik serta membuat masakan tetap segar dan hangat sehingga menambah nilai dari café ini.Cafe ini cocok untuk makan bersama keluarga, rekan bisnis atau hanya untuk bersantai.Cafe ini juga beroperasi selama 24 jam.

Breakfast Buffet 06.00-10.00

Lunch Buffet 12.00-14.30

Thio Chiusuper 22.30-04.00

2) Ming Court Restaurant

Sebuah restaurant cita rasa tiongkok ini sangat pas bagi tamu yang hobi makanan chinese food.



Gambar 2.13 Ming Court Restaurant

Sumber : Data Internal Garden Palace Hotel Surabaya

Gambar 2.13 menjelaskan tentang *Mingcourt Restaurant*. Restoran yang terletak di "Mezzanine floor" dengan kapasitas hingga 100 orang. Didesign ala seni cina yang asli serta menawarkan menu-menu khas cina terbaik mulai dari dimsum hingga bbq. Ming Court beroperasi selama 24 jam mulai hari Senin sampai hari Sabtu

3) Nishiki Restaurant

Sebuah restoran bercita rasa *Japanese food* yang menggunakan interior negeri sakura.



Gambar 2.14 Nishiki Restaurant

Sumber : Data Internal Garden Palace Hotel Surabaya

Gambar 2.14 menjelaskan tentang restoran yang terletak di *ground floor* ini memiliki design interior, perabotan, aksesoris ala Jepang serta menawarkan segala menu khas jepang dengan arahan Chef Wakabayashi. Restaurant ini buka setiap hari pukul 18.00-23.00 WIB.

4) Bill Belle

Merupakan *lounge and bar* yang dimiliki Garden Palace dengan desain yang modern dan elegan.



Gambar 2.15 Bill Belle (Lounge and Bar)

Sumber : Data Internal Garden Palace Hotel Surabaya

Gambar 2.15 menjelaskan tentang *Bar* yang terletak di *Mezzanine floor*” dan berhadapan langsung dengan Ming Court Restaurant ini menyediakan sajian berbagai snack dan minuman ”Cocktail” untuk para tamu serta dapat menikmati alunan musik dari”Live band” yang berbeda-beda setiap bulannya.

5) **Curabaya Lounge**

Merupakan sebuah *lounge* khas kota Surabaya dengan desain yang modern.



Gambar 2.16 Curabaya Lounge

Sumber : Data Internal Garden Palace Hotel Surabaya

Gambar 2.16 ini menunjukkan Curabaya Lounge yang menyajikan berbagai menu jajanan tradisional khas Surabaya dan siap melayani tamu selama 24 jam. Di Curabaya Lounge ini juga selalu memberikan kesan pertama yang menyenangkan bagi tamu dengan memberikan *welcome drink* kepada setiap tamu yang datang berkunjung.

6) **Cat's Pajamas**

Cat's Pajamas adalah cafe yang berlokasi di area Garden Palace Hotel Surabaya.



Gambar 2.17 Cat's Pajamas

Sumber : Data Internal Garden Palace Hotel Surabaya

Gambar 2.17 menggambarkan Cafe yang beroperasi setiap hari mulai pukul 17.00 – 01.00 wib ini menawarkan berbagai jenis minuman mulai dari soft drink, cocktail, hingga berbagai variasi minuman beralkohol. Cat's Pajamas juga menyediakan fasilitas tempat untuk bermain bilyard dan ruangan untuk karaoke bagi pengunjung yang ingin bernyanyi serta setiap harinya Cat's Pajamas juga mengundang DJ (*Disc Jockie*) untuk memainkan aliran musik *R&B* dan *HIP HOP*. Cat's Pajamas mengusung konsep "*One Stop Entertainment*".

7) **Fasilitas Ball room**

Suatu fasilitas dr hotel untuk disewakan kepada para tamu yang ingin mengadakan acara seperti, pernikahan, pertemuan, rapat, *workshop*, seminar atau kegiatan yang lain di dalam hotel. Ada beberapa function hall yang dimiliki Garden Palace Hotel seperti berikut ini:



Gambar 2.18 Caesar Palace Ballroom

Sumber : Data Internal Garden Palace Hotel Surabaya

Gambar 2.18 menunjukkan sebuah ballroom yaitu *Caesar Palace Ballroom* didesain paling mewah seperti taman istana dengan interior yang terinspirasi kota Romawi dengan patung Romawi di dalamnya. Ruangan ini terletak di puncak Garden Palace Hotel yaitu di lantai 24. Biasanya digunakan untuk *wedding party*, *birthday party*, *exhibition expo* dan lain-lain.



Gambar 2.19 Crystal Palace & Plaza

Sumber : Data Internal Garden Palace Hotel Surabaya

Gambar 2.19 menunjukkan sebuah *ballroom* yaitu *Crystall Palace Ballroom* yang terletak di lanati empat Garden Palace Hotel ini dilengkapi dengan jaringan wifi serta peralatan yang modern yang dapat menyediakan segala kebutuhan anda serta ditunjang dengan staf yang terampil yang

akan memberikan pelayanan sebaik mungkin. Biasanya digunakan untuk wedding party, birthday party, seminar dan lain-lain.



Gambar 2.20 Regency Mainhall & Plaza

Sumber : Data Internal Garden Palace Hotel Surabaya

Gambar 2.20 menunjukkan tentang sebuah *ballroom* yaitu Regency Mainhall & Plaza terletak di lantai 3 di Garden Palace Hotel. Mempunyai kapasitas maksimum 800 undangan untuk tipe teater dan sangat cocok untuk acara pernikahan.

8) Borobudur Meeting Room



Gambar 2.21 Borobudur Meeting Room

Sumber : Data Internal Garden Palace Hotel Surabaya

Gambar 2.21 menunjukkan sebuah *ballroom* yaitu *Borobudur Meeting Room* menawarkan pelayanan yang luar biasa agar dapat membantu pertemuan bisnis tamu. Dengan menawarkan ruang-ruang pertemuan yang kontemporer dengan dilengkapi teknologi canggih serta peralatan visual yang paling canggih. Borobudur Meeting Room juga menyediakan fasilitas

pertemuan telekonferns yang memungkinkan pengguna untuk berhubungan dengan peserta lain kota bahkan dari negara lain. Ballroom ini paling sering digunakan untuk meeting dan seminar. Selain itu juga disediakan fasilitas pelengkap seperti sound system, OHP & screen, laser pointer & multimedia, slide proyektor, *stationery*, permen, dan minuman mineral.

Tabel 2.1 Ballroom Garden Palace Hotel Surabaya

<i>Ballroom</i>	Dimensi Ruang	Luas Area (m²)	<i>Cocktail (Pax)</i>	<i>Banquet (Pax)</i>	<i>Theater (Pax)</i>	<i>Class Room</i>
Regency Main Hall & Plaza	18 x 48	720	600	550	500	250
Crystal Main Hall & Plaza	18 x 48	720	600	550	500	250
Borobudur Room	18 x 20	360	300	350	300	125
Caesar Palace	20 x 40	800	600	600	700	225

Sumber : Data Internal Garden Palace Hotel Surabaya

2.1.6 Fasilitas Pendukung

Adalah fasilitas pelengkap untuk kegiatan operasional hotel guna menunjang semua keperluan tamu. Fasilitas-fasilitas pendukung yang disediakan oleh Garden Palace Hotel, antara lain :

1. Bussiness Center

Melayani berbagai keprluan tamu seperti fotocopi, pengiriman faximile, konfirmasi tiket pesawat dan lain-lain. Berlokasi di area lobi dan beroperasi pada pukul 07.00 – 22.00 wib pada hari senin sampai sabtu dan beroperasi pada pukul 08.00 – 16.00 wib

2. Boutique

Menyediakan berbagai macam pakaian pria dan wanita mulai dari baju santai hingga gaun dan jas untuk acara *wedding party* dan *birthday party*.

3. 24 Hours Room Service

Merupakan pelayanan yang diberikan untuk tamu untuk pemesanan makanan dan minuman dengan jam operasional 24 jam sehingga tamu tidak perlu ke restoraan untuk memesan makanan dan minuman

4. Laundry and Dry Cleaning

Melayani pelayanan pencucian bagi tamu yang menginap di hotel maupun bagi tamu yang tidak menginap serta pencucian kebutuhan-kebutuhan pihak hotel itu sendiri.

5. Postal Agent

Sebuah layanan untuk pengiriman surat dan barang-barang melalui pos yang dapat dipergunakan tamu dan pihak hotel itu sendiri. Layanan yang memudahkan tamu dan karyawan sehingga tidak perlu repot untuk ke kantor pos.

6. Shopping Arcade

Merupakan tempt belanja para tamu sehingga tamu tidak perlu repot untuk keluar hotel mencari tempat perbelanjaan. Tempat ini menjual berbagai macam aksesoris, souvenir, pakaian dan lain-lain.

7. Fitness Center

Pusat kebugaran / *gym* bagi para tamu yang ingin bersenam atau melatih kebugaran dengan bimbingan instruktur yang telah disediakan

8. House Phone

Fasilitas tempat komunikasi untuk melayani para tamu yang ingin melakukan kontak telepon dengan rekan bisnis, keluarga maupun teman.

9. Beauty Parlor and Professional Hairdresser

Sebuah salon kecantikan untuk melayani para tamu yang ingin dirias untuk keperluan sehari-hari atau untuk keperluan pesta. Salon ini juga berfungsi layaknya alon biasanya seperti memotong rambut, mewarnai rambut dan lain-lain.

10. Reading Corner

Sebuah ruang baca yang didesain nyaman mungkin dan menyediakan berbagai buku dan majalah yang diperuntukkan untuk tamu hotel di saat waktu luang.

11. Drug Store

Sebuah outlet yang dikhususkan untuk menjual obat-obatan diperuntukkan untuk tamu yang sakit atau tidak enak badan.

12. Taxi Rental

Pelayanan pemesanan taksi untuk tamu maupun pengunjung hotel yang akan dibantu oleh petugas hotel untuk menghubungi taksi yang akan dipesan.

13. Car Rental

Fasilitas pelayanan untuk tamu hotel yang ingin menyewa mobil untuk berjalan-jalan atau menemui rekan bisnis

14. Airport Transfer Center

Sebuah layanan untuk menjemput dan mengantar tamu hotel dari dan menuju bandara khususnya maskapai penerbangan yang telah bekerjasama yaitu *Lion Air* dan *Wings Air*

15. Wedding Corner

suatu gerai yang menyediakan fasilitas untuk pernikahan yang berada di lobby Garden Palace Hotel. Di sini para tamu akan mendapatkan masukan dari para *sales wedding* bagaimana menyelenggarakan konsep pernikahan yang dapat berkesan.

16. Valet Parking

Sebuah layanan untuk membantu tamu dalam memarkirkan mobilnya oleh petugas hotel tanpa dipungut biaya.

Berbagai fasilitas yang ada diperuntukkan untuk memanjakan para tamu sehingga merasa nyaman dan puas selama di hotel. Para tamu pun tidak perlu repot keluar hotel untuk mencari kebutuhan mereka karena di Garden Palace Hotel telah menyediakan segala kebutuhan para tamu sehingga tamu merasa puas dan meningkatkan citra yang baik dari Garden Palace Hotel Surabaya.

2.2 Deskripsi Hasil PKL

2.2.1 Gambaran Purchasing Department

Purchasing merupakan salah satu bagian departemen yang sangat penting dalam dunia perhotelan bisa disebut sebagai jantungnya sebuah hotel, yang fungsi dan tugasnya untuk menyediakan semua kebutuhan operasional hotel baik barang ataupun jasa.

Tanggung jawab utama dari Purchasing Departemen adalah :

1. Melakukan pemilihan atau penyaringan dalam memilih supplier tetap dengan kualitas dan standarisasi barang yang baik dan tentunya dengan harga yg murah
2. Menerima *MARKETLIST* atau PR (*purchase request*), melakukan pembelian atau order kepada supplier berdasarkan *MARKETLIST* atau PR yang sudah dibuat oleh store maupun departemen lainnya
3. Membuat PO (*purchase order*) dan melakukan input data mengenai barang – barang yang di beli pada hari itu
4. Buyer juga membuat laporan bulanan untuk mengestimasi seberapa besar pengeluaran hotel dalam pembelian atau pengadaan barang tiap akhir bulan
5. Purchase Order akan di cetak bila barang sudah dikirim dan diterima oleh pihak receiving dan di check apakah barang sesuai dengan standarisasi hotel
6. Melayani supplier dalam melakukan penukaran PO untuk pembayaran.

Di dalam *Departemen Purchasing* terdapat bagian yang disebut *Buyer*. “Buyer” diartikan sebagai pembeli atau pembelian. Jadi tugas dan fungsi *buyer* disini adalah melakukan pembelian atau pengadaan barang serta segala kegiatan yang berfokus pada penyediaan material supplies dan jasa yang dibutuhkan dalam suatu perusahaan untuk mencapai tujuan organisasi. Di sini juga *Buyer* dapat berfungsi untuk mengatur dan menekan biaya dalam pembelian dan pengadaan barang yang diawasi oleh *Departemen Cost Control*.

Disamping melakukan pembelian barang-barang yang dibutuhkan oleh hotel, Purchasing juga harus mengontrol kualitas dari barang-barang yang dibeli, agar mengurangi kesalahan apabila ada komplain dari departemen yang memesan barang itu serta mencatat jika ada ketidakcocokan yang mempengaruhi kualitas

barang yang dipesan. Catatan tersebut akan dibuat laporan tersendiri guna menganalisis kualitas kerja sesuai prosedur, sehingga mudah untuk melakukan tindakan pembetulan.

Pengadaan adalah perolehan barang atau jasa ditotal biaya kepemilikan yang terbaik, dalam kualitas dan kuantitas yang tepat, pada waktu yang tepat, di tempat yang tepat untuk kepentingan langsung atau penggunaan perusahaan maupun individu pada umumnya melalui sebuah kontrak. Beberapa bagian – bagian yang saling berkaitan dengan prosedur pengadaan barang yaitu :

1. Bagian Pembelian (Purchasing)
2. Bagian Gudang (Store)
3. Bagian Penerimaan (Receiving)
4. Bagian Accounting

2.2.2 Purchasing Departemen Bagian dari Accounting

Purchasing merupakan bagian dari *Accounting Department*. Secara prosedur *job Discription* harus mengikuti peraturan *Accounting Department* dan juga bertanggung jawab kepada *General Manager* secara tidak langsung. Setiap kali ada persoalan yang timbul mengenai pembelian harus dikoordinasikan dengan *Accounting Manager* atau *Finance Controller*. Prosedur yang diperhatikan mengenai pembelian barang-barang misal untuk departemen Kithcen bersama dengan *executive chef kithcen* mengenai harga barang-barang yang akan dibeli atau mengenai menu untuk restoran harus selalu dilaporkan kepada *General Manager* bersama-sama dengan *Finance Controller* mengenai budget / anggaran yang harus dikeluarkan.

2.3 Pembahasan hasil PKL

2.3.1 Memenuhi permintaan pembelian barang.

Transaksi pembelian barang harus melalui bagian akuntansi dulu, khususnya bagian *account payable* baik secara tunai maupun kredit. Tugas dan tanggung jawab bagian *Cost Control* adalah :

1. Inventory tiap akhir bulan di setiap *outlet* yang ada
2. Check price

Fungsinya yaitu untuk membantu perusahaan dalam mengefisiensikan biaya secara efektif. Tugas – tugasnya meliputi :

1. Memantau,meneliti, mengawasi dan melaporkan biaya-biaya yang telah dipakai oleh department terkait.
2. Membuat laporan harian (*Daily Cost & Budget Report*)

Laporan pembelian harus dibuat setiap bulan dan diserahkan kepada *Accounting Manager / Finance Controller*. Laporan tersebut terdiri dari :

1. Pembelian *Food & Beverage*
2. Pembelian Material
3. Pembelian untuk Engineering
4. Pembelian lain-lain
5. Mengenai sisa kontrak dengan Vendor / Supplier

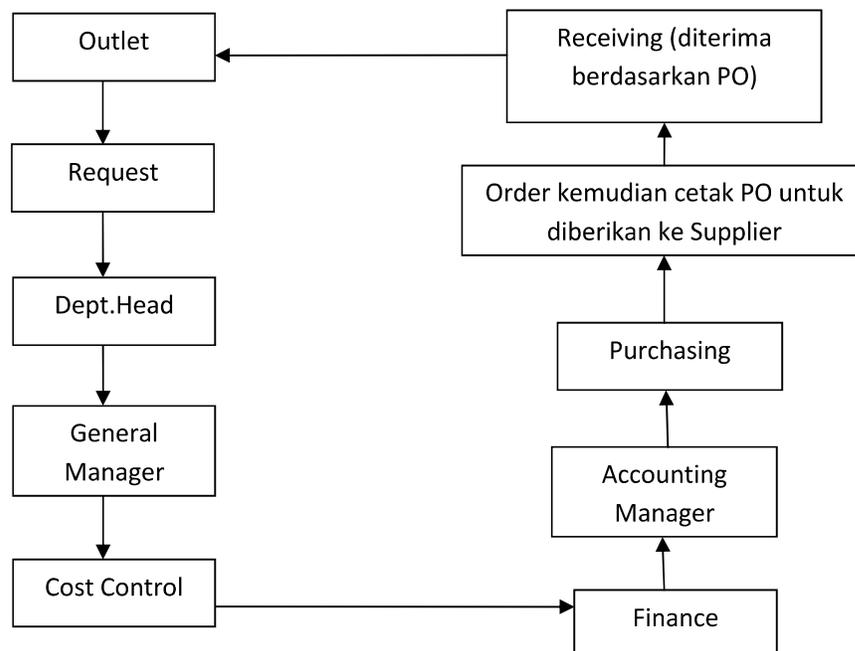
Bagian pembelian (*Purchasing*) wajib membuat laporan budget / anggaran untuk periode berikutnya dan setiap bulan untuk diserahkan kepada *Accounting Manager*. *Purchasing Manager* juga berkewajiban menambah vendor / supplier dalam tempo 3 (tiga) bulan kedepan untuk mencari perbandingan harga sesuai dengan perkembangan perekonomian.

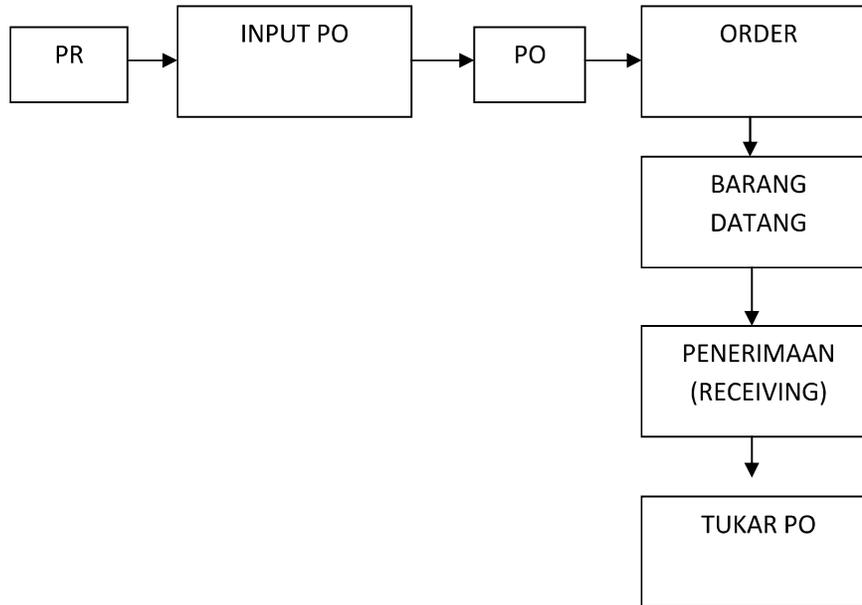
Khususnya untuk bagian *Food & Beverage Purchasing Department* harus membuat perbandingan harga untuk diberikan kepada *Cost Control Department* dan *Kitchen Department*. Untuk *Kitchen Department* harus membuat Market List terlebih dahulu untuk pembelian food dan sudah ditanda tangani oleh *Executive Chef*, sedangkan Market List sifatnya pemberian order pada bagian pembelian *Purchasing* apakah melalui pembelian langsung (kas – kas'an) atau pembelian melalui supplier / vendor secara kredit. Prosedur pembelian food, apakah itu sayur, buah, ikan dan daging kualitasnya harus benar-benar terjamin dan sesuai standar hotel dengan mendapat persetujuan dari *Executive Chef* atau *Kitchen Staff*, apakah barang tersebut bisa diterima atau ditolak.

Sebelum proses penerimaan barang yang sudah dibeli oleh bagian pembelian (Purchasing). Semua file harus sudah diserahkan ke bagian penerimaan barang (Receiving) yang berupa :

1. File Purchase Order
2. Copy Market List

Untuk mempermudah bagian penerimaan barang apakah barang yang dikirim sesuai dengan yang diorder oleh bagian pembelian (Purchasing), Setiap barang yang diterima oleh Receiving akan diserahkan ke masing-masing departemen. Pembelian food diserahkan ke Store Food & Beverage, pembelian untuk material diserahkan ke General Store dan untuk barang-barang Engineering ke Engineering store.



Gambar 2.22 Skema Perjalanan PR Hingga Menjadi PO**Gambar 2.23 Alur Pengambilan PO****2.3.2 Alur permintaan barang oleh Outlet**

Permintaan barang atau biasa disebut SR (*Store Requestation*) biasa dilakukan hampir setiap harinya oleh *department* terkait seperti *Food & Beverage Department, Kitchen Department, Front Office Department, Housekeeping Department*. Pertama yang dilakukan outlet yang ingin melakukan SR (*Store Requestation*) mengecek ketersediaan barang yang ingin diminta, kemudian melakukan pengisian pada *form store requestation* sesuai jumlah yang dibutuhkan, lalu meminta persetujuan dari *Head of Department* terkait, dan yang terakhir berikan form tersebut ke bagian *purchasing/store keeper*.

Petugas *Purchasing/Store Keeper* jika sudah menerima form tersebut melakukan pengecekan ketersediaan barang-barang yang diminta. Petugas juga berhak mengurangi bahkan tidak memberikan barang yang diminta jika dirasa ketersediaan barang di gudang tidak ada. Petugas mempersiapkan barang apa saja yang sudah siap untuk diambil kemudian petugas melakukan *approval* ke form *store requestation* barang apa saja yang sudah diberikan ke outlet. Form tersebut

memiliki tiga *copy* yaitu untuk *Purchasing*, *outlet* dan *Accounting*. Petugas yang menerima barang tersebut wajib melakukan pengecekan kualitas dan kuantitas apakah sudah sesuai dengan yang diinginkan.

BAB 3

PENUTUP

3.1. Kesimpulan

Setelah selesai melakukan Praktik Kerja Lapangan selama 4 bulan dan pengamatan langsung di Hotel Garden Palace Surabaya, maka beberapa kesimpulan yang saya simpulkan adalah sebagai berikut ini:

- 1) *Purchasing Departemen* mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melakukan Pembelian Barang kepada *supplier* yang dibutuhkan oleh semua department lain di Hotel.
- 2) Proses *Purchase Request* hingga menjadi *Purchase Order* dimulai pada saat *outlet* membuat *Purchase Request*. kemudian *Purchase Request* dimintakan persetujuan Departemen Head, General Manajer, dan dilakukan pengontrolan oleh *Cost Control* dan pengadaan dana oleh *Finance*, setelah mendapat persetujuan dari *Accounting Manager*, maka *Purchase Request* dimasukkan ke bagian pembelian untuk dilakukan pemesanan atas barang yang diminta dan dicetak *Purchase Order* untuk diberikan kepada *supplier*. Kemudian *Receiving* menerima dan mengecek barang apakah sudah sesuai *Purchase Order* atau belum. jika sudah sesuai, maka *Receiving* akan memberitahukan kepada *outlet* bahwa barang yang dipesan sudah datang.
- 3) Penerimaan barang dari *supplier* harus sesuai antara *invoice* dengan *market list/purchase order* dan penerimaan barang di *Receiving*.
- 4) Barang yang datang disamakan dengan *market list/purchase order* yang ada, baik itu dari segi harga, nomor *market list/purchase order*.
- 5) Barang yang diterima oleh *Receiving* distempel sesuai dengan tanggal penerimaan barang.
- 6) Masih adanya *supplier* yang meminta tukar tanda terima di luar jadwal.
- 7) Bagian pengadaan barang di Graden Palace Hotel adalah :bagian gudang (store), bagian pembelian dan bagian penerimaan semuanya melaksanakan tugas serta fungsinya masing-masing sesuai dengan standar pengoperasian kerja Hotel Garden Palace

- 8) Dalam pembelian barang yang dipesan oleh masing-masing *department*, Purchasing berpedoman pada *Purchase Request (PR)*, *Market List (ML)*, *Market List Store*, *Purchase Order* dan Penyeleksian *supplier*.
- 9) Software/Sistem peng-inputan Purchase Order yang digunakan oleh Purchasing agar dapat terhubung dengan Cost Control, Store, Receiving dan Account Payable adalah "Program Maxial".

3.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dibuat, maka dapat dikemukakan beberapa saran untuk Garden Palace Hotel Surabaya, antara lain:

- 1) Diperlukan koordinasi yang baik antara bagian *Purchasing*, *Receiving*, *Cost Control* dan bagian *Account Payable* sehingga kesalahan dalam hal yang berhubungan dengan *supplier* dapat diminimalkan.
- 2) Diperlukan ketelitian yang lebih dalam mengecek antara barang yang diterima dengan *market list/purchase order*.
- 3) *Supplier* yang tetap melakukan hal itu sebaiknya tidak dilayani kecuali benar-benar mendesak.
- 4) Lebih menghargai dan membina mahasiswa yang sedang melakukan praktik kerja lapangan di Garden Palace Hotel Surabaya.
- 5) *Supplier* yang tidak membawa persyaratan sebaiknya tidak dilayani supaya tidak menimbulkan masalah.
- 6) Kerjasama antara *Purchasing*, *Receiving*, *Store*, *Cost Control*, *Finance* dan *Account Payable* hendaknya terus dijaga dan ditingkatkan dengan baik agar layanan pengadaan barang akan kebutuhan hotel sesuai dengan yang diharapkan.
- 7) Perlu adanya perbaikan infrastruktur hotel
- 8) SDM lebih di tingkatkan lagi dalam keharmonisan serta kekeluargaan kerja di Garden Palace Hotel Surabaya.
- 9) *Department* yang melakukan *Order* barang seharusnya memberikan informasi yang jelas, tepat dan akurat tentang barang yang diminta agar tidak terjadi kesalahan dalam pemesanan barang.

- 10) Perlunya pembuatan kolam renang karena sebagai hotel bintang 4 wajib memiliki fasilitas yang lengkap untuk kebutuhan para tamu yang menginap.

DAFTAR PUSTAKA

- Sulistiono, Agus. 1999. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Edisi Pertama.
Bandung: CV. Alfabeta.
- Damari, j, 2004. *Manajemen Pembelian dan Penyimpanan*
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Surabaya: Airlangga
- Hanif, SE. 2002. *Akutansi Perhotelan Buku 2*. Liberty-Yogyakarta.
- Kamiso, Drs. 2003. *Kamus Lengkap Inggris-Indonesia Indonesia-Inggris*.
Surabaya: Karya Agung.
- Lane, Kevinn. 2004. *Manajemen Penyelenggaraan Perhotelan*. Surabaya:
Airlangga
- www.gardenpalacehotel.co.id



GARDEN PALACE PURCHASE ORDER
HOTEL • CONVENTION • RESTAURANTS

NO :101098

PO No: 101098 PO No: 24175
 Doc No: 24175-24175 TR No: 0
 PO Date: 22-04-2019 Customer:
 PO To: 22-04-2019 Dept/Center: Green House - Food Cost
 Terms: 30 Days after goods received
 Site 1: Site 2:

By: MMTI - MEATS & VEGETABLE/BAYUR
 Name: YITUMI AND MURTAZI SEVA
 Contact: HANIKUSUSANAH
 Phone: 0291-811111
 Fax: 0291-811111

Item No.	Description	Unit	Qty	Qty/Day 1 to Day 2%	Price	Amount
PT000004	CONDOR LOCAL/100KG	KG	10.00	0.00	15,000.00	150,000.00
PT000006	WATER/5000L	KG	5.00	0.00	7,000.00	35,000.00
PT000012	WATER/1000L/5000L	KG	7.00	0.00	9,000.00	63,000.00
PT000012	WATER/1000L/5000L	KG	3.00	0.00	12,000.00	36,000.00
PT000012	WATER/1000L/5000L	KG	3.00	0.00	8,500.00	25,500.00
PT000012	WATER/1000L/5000L	KG	2.00	0.00	22,000.00 11,000.00	22,000.00
PT000012	WATER/1000L/5000L	KG	3.00	0.00	7,500.00	22,500.00
PT000012	WATER/1000L/5000L	KG	0.00	0.00	14,000.00	0.00
PT000012	WATER/1000L/5000L	KG	5.00	0.00	8,500.00	42,500.00
PT000012	WATER/1000L/5000L	KG	5.00	0.00	60,000.00	300,000.00
PT000012	WATER/1000L/5000L	KG	2.00	0.00	21,500.00	43,000.00
PT000012	WATER/1000L/5000L	KG	5.00	0.00	7,900.00	39,500.00
PT000012	WATER/1000L/5000L	KG	0.00	0.00	80,000.00	0.00
PT000012	WATER/1000L/5000L	KG	0.50	0.00	22,000.00	11,000.00
PT000012	WATER/1000L/5000L	KG	0.00	0.00	6,500.00	0.00



GARDEN PALACE PURCHASE ORDER

HOTEL • CONVENTION • RESTAURANTS

NO : 101098

PO No. : 101098 - POFF 2018 - 01 No. : 0 PO No. : 2417224175 - PO No. : 0 PO Date : 20 Jul 2018 - Revision : Item Address : 20 - Jul 2018 - Item Codes : Green House - Food Cost Terms : 0 - 450 - 450 - 450 - 450 - 450 Date 1 : Date 2 :	To : 0027 - HANNO & VEGETARIAN RESTAURANT Address : RESTORAN VEGETARIAN Contact : HAN-RESEPSIONIS Phone : 031-810101 Fax : 031-810101
---	---

Item No. Description	Unit	Qty	Description & Unit Price	Price	Amount
				Subtotal	745.750.00
				Kontainer Deposit	7.00
				Discount %	0.00
				Discount 2 (%)	0.00
				Tax	0.00
				Total	745.750.00

Prepared by :
 (Signature/Stamp)

Checked by :
 (Signature/Stamp)

Approved by :
 (Signature/Stamp)

* Item 1 - Apple
** Qty 1 - 10000
** Qty 2 - 10000
** Qty 3 - 10000
** Qty 4 - 10000
** Qty 5 - 10000

GARDEN PALACE HOTEL

RECEIVING

NO : 105024

Number: 99739 / HCL / 2019
 Date: 22-Jul-2019 PONUMBER 101008
 Document: 24175.21473
 Location:
 Cost Center: GH02 Green House - Food Cost

Supplier: H033 HAN'S 9 VEGETABLE/SAYUR
 Reference:
 Text:

PO No	Part No	Description	Units	QtyF	QtyL	Cost	Amount
0109I	F10100198	KENTANG LOCAL/POTATO	KG	10.00	0.00	15,000.00	150,000.00
0109I	F10100196	TOMATO FRUIT	KG	5.00	0.00	7,000.00	35,000.00
0109I	F10100277	BAWANG PRE/leak	KG	5.00	0.00	19,000.00	95,000.00
0109I	F10100212	WORTEL /Carrot Lokal	KG	3.00	0.00	12,000.00	36,000.00
0109I	F10100191	SAWI HIJAU/Casin	KG	5.00	0.00	6,500.00	32,500.00
0109I	F10100203	SELADA BANDUNG/Glce Berg	KG	2.00	0.00	16,000.00	32,000.00
0109I	F10100321	TAUGE PANJANG/Long Sprouts	KG	3.00	0.00	7,500.00	22,500.00
0109I	F10100304	TAUGE PENDEK/Shorts Sprouts	KG	0.00	0.50	14,000.00	7,000.00
0109I	F10100259	TIMUN	KG	5.00	0.00	9,500.00	47,500.00
0109I	F10100205	LOMBOK MERAH /Besar	KG	5.00	0.00	62,000.00	310,000.00
0109I	F10100271	BAWANG BOMBAY/Onion Bombay	KG	2.00	0.00	21,500.00	43,000.00
0109I	F10100316	JAGUNG MANIS (FRES)	KG	3.00	0.00	7,500.00	22,500.00
0109I	F10100354	JAMUR ENOKI @100G/1pack	KG	0.00	0.50	80,000.00	40,000.00
0109I	F10101238	JAMUR TIREM	Kg	0.00	0.50	22,000.00	11,000.00
0109I	F10100345	LABU /pumpkin	KG	9.00	0.50	6,500.00	61,750.00

Catatan : - Bukti Receiving ini sebagai bukti untuk penukaran atau kontra bon
 Receiving Form ini tidak boleh hilang dan rusak
 Waktu bakar kontra bon setiap tanggal 15, setiap bulannya

Sub Total	945,750.00
Discount Amt	0.00
Discount %	0.00
Discount 2 %	0.00
Tax	0.00
Total	945,750.00

Received by:

 [Receiver]

Checked by:

 [Cost Controller]

KARTU KONSULTASI PKL (PRAKTEK KERJA LAPANGAN)
 FAKULTAS VOKASI UNIVERSITAS AIRLANGGA

- 1. Nama Mahasiswa : AMIRUDIN AL MAJDI
- 2. Nomor Pokok : 15151113021
- 3. Jurusan : manajemen perhotelan
- 4. Topik PKL : Departement Purchasing
- 5. Judul PKL : Departement Purchasing Sebagai Pemangung kualitas Pelayanan Di gedung Indira Hotel Surabaya.

- 6. Lokasi PKL : Jl. Yos Sudarso NO. 73 Embay kalasan
- 7. Tanggal Mengajukan PKL : 21 agustus 2018
- 8. Selesai Menulis PKL tanggal : 21 november 2018
- 9. Pembimbing : DIAN YULIE REINDRAWATI
- 10. Keterangan :

CATATAN KONSULTASI

BULAN	Tanggal	Parap Pembimbing	KETERANGAN
JANUARI	1.		
	2.		
	3.		
	4.		
FEBRUARI	1.		
	2.		
	3.		
	4.		
MARET	1.		
	2.		
	3.		
	4.		
APRIL	1.		
	2.		
	3.		
	4.		
MEI	1.		
	2.		
	3.		
	4.		
JUNI	1.		
	2.		
	3.		
	4.		
JULI	1. 12 Juli	U	Bab 1 & VI
	2. 16 Juli	U	Bab 3 dan 2 revisi
	3. 28 Juli	U	Bab 3
	4.		
AGUSTUS	1. 5 Agas	U	Bab 3 2 3
	2.		
	3.		
	4.		
SEPTEMBER	1.		
	2.		
	3.		
	4.		
OKTOBER	1.		
	2.		
	3.		
	4.		
NOPEMBER	1.		
	2.		
	3.		
	4.		
	1.		
	2.		

