MASTER INDEX BACK to TOC HELP

BAB III

GAMBARAN UMUM HOTEL

1. Sejarah Singkat Hotel

Ramayana Hotel yang terletak di jl. Basuki Rachmat yang merupakan jalan utama di Surabaya yang menghubungkan antara jantung kota dan pusat perbelanjaan juga pusat pemerintahan, dengan demikian Ramayana Hotel mempunyai tempat yang sangat strategis.

Ramayana Hotel dibangun pada tahun 1973 tepatnya pada tanggal 1 Nopember 1973 yang didirikan oleh dua bersaudara yaitu Bapak Harsono Kawilarang dan Bapak Hartono Kawilarang. Pembangunan hotel ini didirikan secara bertahap yaitu :

1. Tahap pertama : lantai dasar dan lantai satu
2. Tahap kedua : lantai dua sampai lantai enam

Untuk lantai dasar ini dipakai untuk reception, lobby, bar dan Tampak Siring Restaurant/Coffee Shop. Sedangkan untuk lantai satu dipergunakan untuk Peninsula Restaurant, accounting department, gudang penyimpanan bahan makanan dan keperluan coffee shop. Peninsula tersebut dapat menampung kurang lebih sekitar 1200 orang dan juga tempat persediaan lainnya. Untuk lantai dua sampai enam adalah untuk kamar-kamar jenis standar dan

suite room, yang mana didalam kamar tersebut dilengkapi dengan peralatan yang memadai.

Pembangunan Ramayana Hotel selesai secara keseluruhan pada tahun 1978 sampai 1979, yang terdiri dari lobby, bar, Tampak Siring Restaurant/Coffee Shop, Peninsula Restaurant dengan 100 kamar penginapan dan accounting. Pembangunan hotel ini telah memakan waktu lebih kurang satu tahun lamanya, walaupun sudah lengkap tetapi hotel ini terus meningkatkan fasilitas dan mutu yang disesuaikan dengan perkembangan masa yang semakin modern ini. Ramayana Hotel diklasifikasikan sebagai hotel berbintang 3 (***) dan termasuk sebagai Bussiness Hotel yaitu hotel yang sebagian besar tamunya adalah orang-orang yang mempunyai tujuan untuk berdagang atau bisnis.

2. Lokasi Hotel

Lokasi penting bagi suatu hotel, karena akan mempengaruhi kedudukan hotel dalam persaingan dan menentukan kelangsungan hidup hotel tersebut. Pada permulaan pendirian hotel, pemilihan letak suatu hotel selalu menjadi masalah. Setiap orang akan selalu berusaha untuk memilih tempat usaha di mana kemungkinan memberikan keuntungan yang paling besar.

Pemilihan letak hotel selalu berdasarkan atas motif ekonomi, namun tidak berarti bahwa setelah suatu

hotel menjalankan aktivitasnya, maka persoalan letak hotel dapat diabaikan.

Dengan adanya kemajuan didalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi, masalah letak suatu hotel tidak dapat dilakukan dengan coba-coba, tetapi harus dilakukan dengan hati-hati berdasar fakta-fakta yang lengkap dipandang dari segi ekonomi.

Tujuan daripada penentuan lokasi hotel dengan tepat adalah untuk dapat membantu hotel beroperasi dengan lancar, efektif dan efisien.

Faktor-faktor yang menjadi dasar pemilihan lokasi Ramayana Hotel di jl. Basuki Rachmat yang merupakan jalan utama di Surabaya, yang menghubungkan dengan jantung kota dan pusat perbelanjaan juga pusat pemerintahan dengan demikian Ramayana Hotel mempunyai tempat yang sangat strategis.

3. Struktur Organisasi

Maksud diadakannya struktur organisasi di dalam suatu hotel adalah untuk membantu dan mengarahkan usaha dalam organisasi sedemikian rupa sehingga usaha itu dapat terkoordinir dan sejalan dengan tujuan hotel. Dari struktur organisasi yang ada, dapat diketahui kewajiban-kewajiban dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh orang-orang yang berada dalam organisasi tersebut.

Organisasi adalah suatu alat untuk membagi-bagi

kekuasaan dan tanggung jawab pada seluruh tingkat, mulai dari Top Manager sampai pada tingkat yang paling bawah. Organisasi merupakan alat dari manajemen (tool of management) untuk menggabungkan unsur manusia, modal teknologi dan manajemen, untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan. Dengan kurang baiknya struktur organisasi maka kemungkinan akan timbul kesimpang siuran wewenang dan tanggung jawab antar anggota, yang pada hakekatnya akan menghambat tujuan organisasi itu sendiri.

Seperti halnya hotel-hotel lain, Ramayana Hotel juga mempunyai struktur organisasi tersendiri yang disesuaikan dengan kepentingan dan kebutuhan intern hotel.

Untuk memahami struktur organisasi suatu hotel, perlu disusun suatu bagan yang menggambarkan susunan dari masing-masing bagian yang dirangkai dengan garis wewenangnya. Dari bagan tersebut akan dapat diketahui hubungan antar departemen yang ada dalam hotel dengan kedudukan dan wewenang masing-masing secara tepat dan jelas, maka diharapkan adanya pertanggung jawaban dari masing-masing departemen, sehingga organisasi itu dapat berjalan dengan lancar dan efisien.

Dengan struktur organisasi yang baik akan dicapai koordinasi yang baik pula karena hal-hal seperti misalnya penggandaan atau perangkapan pekerjaan, penggeseran tanggung jawab, kekaburan dalam memutuskan suatu kebijakan dan lain-lain dapat dihindarkan, disamping itu

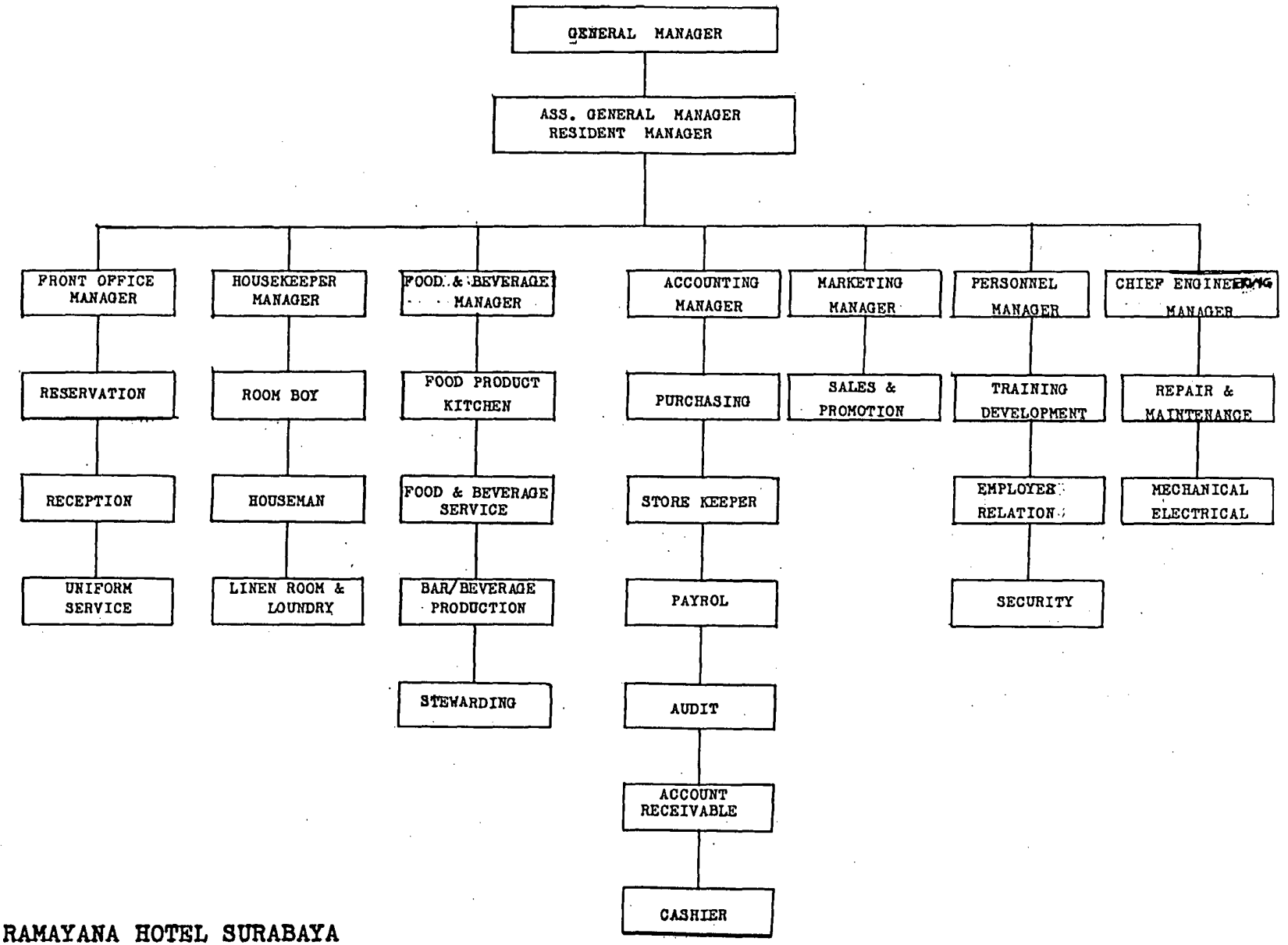
dapat memudahkan pengendalian intern bagi hotel.

Oleh karena itu bagan organisasi dari suatu hotel merupakan pedoman yang sangat penting bagi pimpinan hotel terutama dalam hal pengambilan keputusan.

Bagan struktur organisasi Ramayana Hotel dapat dilihat pada halaman berikut :

GAMBAR 1

STRUKTUR ORGANISASI RAMAYANA HOTEL SURABAYA



SUMBER : RAMAYANA HOTEL SURABAYA

Dari bagan struktur organisasi Ramayana Hotel tersebut, dapat dijelaskan tugas dan fungsi pokok dari masing-masing bagian sebagai berikut :

* General Manager
  - sebagai pimpinan hotel yang bertanggung jawab atas jalannya hotel
  - mengambil kebijaksanaan-kebijaksanaan untuk rencana kemajuan hotel
* Assistan General Manager / Resident Manager
  - sebagai wakil dari General Manager dalam tugas sehari-hari menjalankan kebijaksanaan yang telah diputuskan oleh General Manager
* Front Office Manager
  - sebagai kepala bagian dari Front Office atau kepala bagian kantor depan yang bertanggung jawab dan membawahi bagian Reservation, Reception, Bell Boy dan telepon operator.
* Reservation
  - sebagai petugas kantor depan yang mengurus pemesanan-pemesanan kamar dari tamu atau instansi-instansi.
* Reception
  - sebagai petugas kantor depan yang bertugas sebagai penerima tamu hotel dan melakukan regristrasi dari tamu yang menginap.

* Uniform Service
  - petugas yang mengurus pakaian-pakaian seragam karyawan hotel.
* Housekeeper Manager
  - sebagai kepala bagian dari Housekeeping yang bertanggung jawab atas kebersihan serta keindahan dari seluruh hotel. Housekeeping membawahi bagian-bagian Loundry, Swimming Pool dan Gardening.
* Room Boy
  - petugas yang membersihkan kamar tidur.
* Houseman
  - petugas yang membersihkan Lobby Hotel dan lain-lain kecuali kamar tidur.
* Linen Room & Loundry
  - petugas yang mengurus segala perlengkapan kamar tidur dan cucian (binatu) hotel (misal : pakaian tamu-tamu hotel).
* Food & Beverage Manager
  - sebagai kepala bagian dari makanan dan minuman yang bertanggung jawab atas penyajian serta mutu dari makanan dan minuman. Food & Beverage Manager membawahi Kitchen, Room Service, Restaurant dan Bar.
* Food Product Kitchen
  - petugas di bagian dapur (juru masak, tukang

cuci piring, dan lain-lain).

* Food & Beverage Service
  - petugas yang mengatur makanan dan minuman yang siap untuk dihidangkan kepada tamu setelah dimasak oleh bagian dapur.
* Bar/Beverage Production
  - petugas bagian di Bar (mencampur minuman keras).
* Stewarding
  - petugas yang mengurus perlengkapan restaurant (piring, sendok, gelas, dan lain-lain).
* Accounting Manager
  - sebagai kepala bagian dari Pembukuan dan Keuangan yang bertanggung jawab atas ketertiban dari pembukuan hotel serta arus kas keluar dan masuk. Accounting Manager membawahi bagian-bagian Purchasing, Store Keeper, Payroll, Audit, Account Receivable dan Cashier.
* Purchasing
  - petugas yang mengurus pembelian-pembelian keperluan hotel.
* Store Keeper
  - petugas yang bertanggung jawab atas gudang.
* Payroll
  - petugas yang mengurus penggajian karyawan.

* Income Auditor
  - petugas yang memeriksa mengenai penjualan kamar, makanan dan minuman hotel.
* Night Auditor
  - petugas yang memeriksa semua transaksi yang terjadi di bagian kasir dari pagi, siang dan malam.
* Account Receivable
  - petugas yang mengurus mengenai piutang hotel.
* Cashier
  - petugas yang menerima pembayaran biaya penginapan dari tamu-tamu hotel.
* Marketing Manager
  - sebagai kepala bagian dari Marketing Department yang bertanggung jawab atas pemasaran dan promosi suatu hotel. Marketing Manager membawahi Sales & Promotion.
* Sales & Promotion
  - petugas yang bertugas untuk mempromosikan hotel.
* Personnel Manager
  - sebagai kepala bagian Personalia yang bertanggung jawab mengenai kepegawaian hotel. Personnel Manager membawahi Training Development, Employes Relation dan Security.

* Training Development
  - petugas yang bertugas untuk mengadakan training karyawan.

* Employes Relation
  - petugas yang mengurus kesejahteraan karyawan hotel.

* Security
  - petugas yang mengurus keamanan hotel.

* Chief Engineering Manager
  - sebagai kepala bagian dari Engineering Department yang bertanggung jawab atas perawatan dan perbaikan dari perlengkapan-perlengkapan hotel seperti : mesin-mesin, bangunan, saluran-saluran, perlistrikan dan lain-lain. Chief Engineering membawahi bagian-bagian Repair & Maintenance dan Mechanical Electrical.

* Repair & Maintenance
  - petugas yang melakukan perawatan dan perbaikan peralatan.

* Mechanical Electrical
  - petugas yang mengurus mengenai perlistrikan.

4. Harga Dan Jumlah Kamar

Jumlah kamar yang disediakan oleh Ramayana

Hotel ada 2 macam yaitu Standard dan Suite room. Dengan harga sebagai berikut (termasuk service + tax) :

Standard Room Rp. 119.000,00

Suite Room Rp. 250.000,00

Data di atas diperoleh dari Ramayana Hotel (data sekunder).

Jumlah kamar yang tersedia untuk Standard Room ada 90 buah dan Suite Room ada 10 buah, di dalam kamar tersebut dilengkapi dengan peralatan yang memadai.

Fasilitas yang ada di Standard Room yaitu :

- Air conditioner (AC)
- Lemari es
- Color television
- Telephone otomat

Sedangkan untuk Suite Room yaitu :

- Air conditioner (AC)
- Lemari es
- Color television
- Telephone otomat
- Mini bar
- Satu set meja keluarga yang lux

5. Sistim Pengupahan Dan Jaminan

Sistim pengupahan yang dilakukan oleh Ramayana Hotel terhadap karyawannya yaitu menurut grade/tingkat jabatan. Selain itu hotel juga memberikan tunjangan-

tunjangan pada karyawannya dalam bentuk antara lain :

- Tunjangan pengobatan (ini dibatasi dalam jumlah nilai)
- Tunjangan bagi karyawan wanita waktu melahirkan
- Tunjangan kematian
- Insentif tahunan, hari raya Idul Fitri/Natal/Tahun Baru dan lain-lain

6. Jumlah Karyawan Dan Latar Belakang Pendidikan Karyawan

Jumlah total keseluruhan karyawan di Ramayana Hotel sebanyak 144 orang yang terdiri dari :

- karyawan pria : 90 orang
- karyawan wanita : 54 orang

Data di atas diperoleh dari Ramayana Hotel (data sekunder).

Mengenai latar belakang pendidikan karyawan Ramayana Hotel tidak semua harus berpendidikan yang tinggi (S1), hanya untuk jabatan tertentu saja (misal : bagian pemasaran, keuangan dan lain-lain) dibutuhkan karyawan yang benar-benar lulusan dari bidangnya masing-masing. Dimana di dalam menyeleksi karyawannya Ramayana Hotel berhubungan dengan lembaga-lembaga yang berkaitan dengan bidang perhotelan (misal : kursus-kursus perhotelan/akademi perhotelan). Tetapi bila Ramayana Hotel memerlukan karyawan yang berkaitan dengan bagian pemasaran, keuangan dan lain-lain cukup memasang iklan

di koran Surabaya Post dan Jawa Pos. Jadi seleksi karyawan dilakukan sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada (misal : ada karyawan yang keluar karena mendapat fasilitas yang lebih baik di tempat lain dan sebagainya).

Adapun latar belakang pendidikan karyawan yang ada pada Ramayana Hotel sebagai berikut :

- 10 orang Sarjana (S1) ----> terdiri dari segala jurusan
- 12 orang Sarjana Muda Perhotelan (D3) ----> dari BPLP yaitu Balai Pendidikan Dan Latihan Pariwisata
- 4 orang Sarjana Muda Ekonomi
- 24 orang lulusan Sekolah/Kursus Perhotelan
- dan sisanya adalah tamat SMP/SMA dan yang sederajat