

IV. SEJARAH DAN INFORMASI SINGKAT TENTANG HOTEL KARTIKA WIJAYA, BATU-MALANG

Untuk para calon insan pariwisata di Petra maupun pembaca yang akan menjadi **guide**, penulis ingin memberikan informasi singkat mengenai sejarah dan keorganisasian Hotel Kartika Wijaya yang mungkin dapat berguna di kemudian hari.

1 SEJARAH

Hotel Kartika Wijaya Batu – Malang merupakan salah satu hotel berbintang yang berada di kawasan Jawa Timur, tepatnya di kota Malang. Hotel ini didirikan dalam rangka ikut serta menunjang program pemerintah, khususnya di bidang pariwisata

Sebelum menjadi hotel, bangunan tersebut merupakan sebuah rumah pribadi yang dimiliki dan dihuni oleh warga negara Belanda. Bangunan inti dari hotel tersebut didirikan pada pertengahan abad ke-18 Masehi. Pada agresi militer Belanda II tahun 1945-1949 bangunan tersebut dijadikan sebagai markas tentara Belanda. Karena Belanda mengalami kekalahan pada agresi militer II, maka bangunan tersebut akhirnya diserahkan pada Panglima Teritorial Angkatan Darat

Pada tanggal 16 Februari 1974 berdasarkan Skep Pangdam V/Brawijaya No. Skep/114-A/VII/1973, bangunan tersebut menjadi milik Kodam V Brawijaya dan dijadikan sebagai sebuah sanatorium atau Rumah Sakit angkatan Darat. Karena perkembangannya kurang baik, pada tahun 1979 Rumah Sakit Angkatan

Angkatan Darat dipindahkan ke kota Malang yang kemudian dikenal dengan nama Rumah Sakit angkatan Darat Soepraoen.

Kemudian pada tahun 1984, muncul suatu gagasan dari Pangdam V Brawijaya yang pada saat itu dijabat oleh Mayjend Soelarso untuk memanfaatkan bangunan tersebut menjadi sebuah hotel. Berdasarkan Skep Pangdam V/Brawijaya No. Skep/261/XIV 1985 tertanggal 25 Desember 1985 mengenai keputusan untuk memberikan hak pengelolaan tanah atau bangunan tersebut menjadi sebuah hotel berbintang, Puskopad 'A'Dam V/Brawijaya bekerjasama dengan investor dari PT. Kharisma Kartika Indah Malang. Proses pembangunan hotel dimulai pada tanggal 1 Oktober **1985** dan selesai pada tanggal 31 Maret **1986**. Dan tepat pada tanggal 18 Maret **1986**, bangunan tersebut diresmikan menjadi sebuah hotel berbintang oleh Gubernur Jawa Timur yang pada saat itu oleh di-jabat Letnan Jendral Wahono dengan nama Hotel Kartika Wijaya.

Pada awalnya operasinya Hotel Kartika Wijaya memiliki **43** kamar termasuk *cottage* dengan berbagai fasilitasnya. Bangunan hotel terdiri dari gedung utama yang merupakan bangunan lama. Sedangkan bangunan tambahan hotel terletak di sebelah kanan kiri gedung utama yang digunakan sebagai kamar-kamar, restaurant, fitness center, serta dapur. Di sebelah gedung utama terdapat beberapa bangunan *cottage*, kolam renang serta beberapa fasilitas yang lain yang disediakan bagi pengunjung. Status Hotel Kartika Wijaya adalah hotel berbintang tiga dengan fasilitas dan pelayanan yang mengutamakan kepentingan para pelanggan. Dari tahun ke tahun hotel Kartika Wijaya mampu memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga mampu bersaing dengan hotel-hotel lain yang sejenis.

2. LOKASI (Wawancara dengan Ibu Sumami pada tanggal 3 Maret 2001)

Lokasi Hotel merupakan suatu bagian terpenting dari suatu kegiatan usaha. Karena lokasi Hotel merupakan salah satu faktor penting yang dapat menentukan berhasil tidaknya suatu usaha. Tempat dan kedudukan Hotel adalah tempat dimana perusahaan melakukan proses produksi jasanya.

Hotel Kartika Wijaya adalah sebuah *resort hotel* yang terletak di daerah kota Batu, tepatnya di jalan Panglima Sudirman No. 127 Batu Malang dan terletak pada $\pm$ 500 meter di atas permukaan air dengan luas areal 5 hektar.

Pertimbangan yang merupakan faktor yang mempengaruhi pemilihan lokasi Hotel, adalah:

a. Faktor Primer

▪ Sumber Energi

Sebagai usaha yang bergerak di bidang jasa, sumber energi air dan listrik merupakan salah satu Faktor yang terpenting dalam penyediaan fasilitas-fasilitas hotel. Lokasi hotel Katika Wijaya merupakan lokasi yang menguntungkan karena berada pada lokasi dengan sumber energi air dan listrik yang cukup.

▪ Sumber Tenaga Kerja

Dalam pemenuhan akan kebutuhan tenaga kerjanya, perusahaan memanfaatkan tenaga kerja yang berasal dari daerah setempat bagi tingkat operasional, meskipun telah banyak sekolah tinggi pariwisata yang telah menghasilkan tenaga kerja siap pakai di bidang pariwisata.

▪ Transportasi

Hotel Kartika Wijaya terletak pada lokasi yang sangat strategis, karena terletak di poros jalan dan mudah dijangkau oleh berbagai jenis sarana transportasi sehingga mudah dikenal oleh masyarakat dan para wisatawan.

b. Faktor Sekunder

■ Lingkungan

Lokasi hotel Kartika Wijaya sangat strategis. Disamping mudah dijangkau oleh sarana transportasi, lokasi hotel juga dekat dengan pusat kota, pusat perbelanjaan dan pusat hiburan. Hotel Kartika Wijaya juga dekat dengan tempat-tempat wisata seperti Seleka, Sumber air panas Cangar, air terjun Coban Rondo dan beberapa tempat wisata lain yang terkenal di kawasan Jawa Timur, sehingga memudahkan para wisatawan untuk mengunjungi tempat-tempat tersebut.

■ Iklim

Kota Malang yang terletak di antara beberapa pegunungan merupakan tempat yang strategis untuk kegiatan usaha perhotelan. Disamping memiliki pemandangan yang indah, para wisatawan juga dapat menikmati suasana pegunungan yang sejuk dan segar.

3. BENTUK HUKUM

Status hotel Kartika Wijaya adalah milik Pusat Koperasi Angkatan Darat Kodam V Brawijaya. Sesuai dengan perjanjian kerjasama pada waktu pendiriannya, hotel Kartika Wijaya didirikan atas dasar akte notaris Eko Handoko Wijaya SH dengan nomor 378 tertanggal 24 Maret 1988 yang menyatakan bahwa

PT Kharisma Kartika Indah (PT KKI) mempunyai hak mengelola selama 27,5 tahun.

4. STRUKTUR ORGANISASI

Struktur organisasi mempunyai peranan penting dalam suatu perusahaan. Karena dengan adanya struktur organisasi yang baik diharapkan dapat memberikan gambaran jelas tentang tugas dan wewenang masing-masing bagian yang terdapat dalam perusahaan yang bersangkutan.

Pada Hotel Kartika Wijaya struktur organisasi yang digunakan adalah struktur organisasi fungsional dimana residen manager sebagai pimpinan tertinggi hotel mempercayakan sepenuhnya, aktivitas perusahaan kepada para kepala departemen yang ada di bawahnya. Adapun struktur tersebut adalah:

- a. *Resident Manager*
- h. *Marketing and Sales Manager*
- c. *Room Division Manager*
- d. *Food and Beverages Manager*
- e. *Chief Accountant*
- f. *Personalia Manager*
- g. *Decoration and Art Manager*
- h. *Chief Security*

Berikut ini adalah penjelasan tentang tugas dan wewenang dari masing-masing jabatan:

- *Resident Manager*

Merupakan top manager hotel dan bertanggungjawab penuh atas pengelolaan hotel, serta melaksanakan pengawasan terhadap aktivitas tiap-tiap departemen yang ada dibawahnya. Di samping itu Resident Manager bertugas menetapkan rencana kerja perusahaan serta mengkoordinasikan dan mengawasi pelaksanaannya.

- *Marketing and Sales Manager*

Merupakan middle manajemen yang bertugas dalam pengembangan **sistem** penjualan dan mengawasi pelaksanaan kegiatan-kegiatan pemasaran secara keseluruhan. Dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh manager and sales executive

- *Room Division Manager*

Room division terbagi menjadi dua departemen, yaitu:

- *House Keeping Department*

Merupakan bagian tata graha yang bertanggung jawab terhadap rumah tangga hotel secara keseluruhan baik yang berada di dalam ruangan beserta perlengkapannya maupun yang diluar ruangan hotel termasuk keindahan taman sekitar hotel. Yang termasuk dalam departemen ini adalah:

- a) *House Keeping Supervisor*. bertugas mengepalai dan bertanggung jawab terhadap kebersihan ruangan yang berada di dalam ruangan hotel serta kegiatan-kegiatan rumah tangga hotel lainnya.
- b) *Room Captain*, yaitu pengawas yang bertanggung jawab terhadap kebersihan ruangan yang ada di **dalam** maupun di luar hotel. dalam

kegiatannya *floor captain* dibantu oleh *room boy*, *pool attendant*, dan *gardener*.

- c) *Laundry Captain*, yaitu pengawas yang bertanggung jawab terhadap semua kegiatan yang menyangkut pencucian peralatan kamar maupun pakaian dari para tamu.

- *Front Office Department*

Merupakan pusat kegiatan penjualan kamar dan mempunyai sub-sub bagian dan tiap bagian bertanggung jawab pada atasannya. Adapun bagian-bagian dari departemen ini adalah:

- a) *Front Office Supervisor*, bertanggung jawab atas semua kegiatan yang berhubungan langsung dengan tamu yang memesan kamar.
- b) *Receptionist*, bertugas secara administratif untuk mencatat kedatangan dan keberangkatan tamu hotel
- c) *Bell Captain* dan *Hell Boy*, bertugas sebagai penerima tamu yang dapat masuk ke kamar hotel dan bertanggung jawab terhadap barang bawaan tamu yang diangkut menuju kamar.
- d) *Operator*, bertugas memberikan pelayanan terhadap tamu hotel dalam bidang telekomunikasi atau pelayanan dari dan ke hotel baik untuk kepentingan tamu ataupun kepentingan hotel.

■ *Food and Beverage Manager*

Sebagai bagian yang menjadi pusat kegiatan yang berhubungan dengan makanan dan minuman yang diselenggarakan oleh pihak hotel. Adapun bagian-bagian yang terdapat dalam departemen ini adalah:

- a) *Food and Beverage Manager*, bertanggung jawab atas pelayanan, citarasa, kualitas makanan dan minuman. Dalam operasionalnya bagian ini dibantu oleh *Executif Sous Chef*
- b) *Kitchen Supervisor* dan ***Food and Beverage Supervisor***, bertugas dan bertanggung jawab pada citarasa dan kebersihan makanan dan minuman yang disajikan.
- c) *Bartender, Waitress Captain, (Coffee Shop Captain*, bertugas melayani tamu dalam pemesanan, penyajian dan penghidangan makanan dan minuman.
- *(Chief Accountant*

Merupakan bagian terpenting dari kegiatan operasional hotel yang bersifat komersial. Bagian ini akan menunjukkan semua proses kegiatan keuangan dari kegiatan operasional hotel. Bagian ini dipimpin oleh *chief accountant* yang bertanggung jawab pada semua kebenaran pencatatan transaksi yang dilakukan hotel pada pembukuannya. Dalam kegiatan operasionalnya, *chief accountant* dibantu oleh *front office cashier, cost control clerk, income auditor, store keeper* dan bagian-bagian lain.
- *Personnel Manager*

Tugas dan tanggung jawab bagian ini adalah menangani hal-hal yang berhubungan dengan kepegawaian dan keamanan. Disamping itu bagian personalia juga menangani segala bentuk urusan hotel yang menyangkut pihak luar.

- **Chief Engineering**

Merupakan bagian yang bertugas dan bertanggung jawab atas semua perawatan dan perbaikan bangunan dan instalasi listrik, air dan mesin yang berada di lingkungan hotel. Pada bagian ini **chief engineering** dibantu oleh **flumber**, **electrician** dan **carpenter**.

- **Chief Security**

Bertanggungjawab atas keamanan hotel.

5. PELAKSANAAN MANAJEMEN

(Wawancara dengan Ibu Sumarni pada tanggal 3 Maret 2001)

A. Personalia

1) Jumlah Karyawan

Faktor tenaga kerja merupakan salah satu faktor terpenting dalam pelaksanaan kegiatan perusahaan. Sehingga sangat diperlukan adanya upaya dari perusahaan untuk dapat meningkatkan dan mempertahankan produktivitas tenaga kerja yang dapat mempengaruhi pelaksanaan kegiatan produksi perusahaan. Dalam pelaksanaan kegiatan produksinya, hotel Kartika Wijaya mempunyai karyawan dan tenaga kerja sejumlah 110 orang karyawan. Adapun bagian dari masing-masing karyawan tetap tersebut adalah dapat dilihat dalam tabel.

Tabel 1

Jumlah karyawan tetap

Hotel Kartika Wijaya Batu = Malang		
No	Departemen	Jumlah (orang)
1	Administrasi dan general	2
2	Marketing dan sales	6
3	Front Office	11
4	House Keeping	30
5	Food and Beverage	28
6		
8	Engineering	5
9	Purchasing and Logistic	6
Jumlah		110

2) Kualitas Karyawan

Adapun jumlah karyawan yang ditinjau dari tingkat pendidikan yang telah ditempuh oleh masing-masing karyawan adalah sebagaimana terdapat pada tabel, tentunya pemilihan pegawai juga melalui training 3 bulan lalu dilakukan evaluasi 3 bulan untuk menentukan kepiawaian pekerja.

Tabel 2

Kualitas Tenaga Kerja

SD sederajat	3
SLTP sederajat	17

3) Sistem Gaji

Besar kecilnya gaji karyawan pada hotel Kartika Wijaya tergantung dari prestasi kerja, besar kecilnya tanggung jawab dan tingkat pendidikan dari masing-masing karyawan. Adapun cara pembayaran gaji karyawan adalah sebagai berikut:

- Pembayaran gaji dilakukan dalam satu bulan bagi karyawan tetap.
- Pembayaran uang service diberikan sebulan sekali pada pertengahan bulan dan besar kecilnya tergantung dari jumlah jasa yang terjual
- Susunan gaji karyawan tetap terdiri dari:
 - *basic salary*
 - tunjangan tetap
 - *service*
 - *insurance (ASTEK)*

4) Hari Kerja dan Waktu Kerja

- Peraturan waktu kerja yang ada dalam satu bulan terdiri dari **26** hari kerja yang diatur berdasarkan perputaran shift.
- Lamanya jam kerja karyawan dalam satu hari adalah **8** jam kerja dengan waktu istirahat selama 1 jam
- Jam kerja untuk bagian kantor adalah **24** jam
- Jam kerja untuk karyawan dibagi dalam 3 shift, yaitu:
 - -shift I :jam **06.00-14.00WIB**
 - -shift II :jam **14.00-22.00WIB**
 - -shift III :jam **22.00-06.00WIB**

- Pergantian shift atau perputaran waktu dilakukan setiap minggu sekali dengan waktu kerja 6 hari dalam seminggu.
- Hari libur satu hari dalam setiap minggunya serta hari libur untuk hari-hari besar diatur bergantian secara fleksibel
- Karyawan yang melakukan pekerjaan diluar jam kerja dinyatakan sebagai pekerja lembur.

5) Pembinaan Karyawan

Selain menerima gaji dari perusahaan, karyawan juga menerima bentuk fasilitas dari perusahaan untuk menunjang kesejahteraan karyawan dan memelihara semangat dan gairah kerja karyawan. Adapun bentuk fasilitas yang diberikan adalah:

- Penyediaan fasilitas pengobatan
- Jaminan pakaian seragam
- Pemberian asuransi karyawan/ ASTEK
- Penyediaan loker/kamar ganti pakaian
- *Cafeteria*
- Penetapan the best employee tiap tahun sekali.

6) Hubungan Industrial Pancasila

Hubungan industrial pancasila merupakan hubungan yang terjadi antara para pelaku proses produksi baik antar karyawan perusahaan atau antara karyawan, perusahaan dan pemerintah bersangkutan berdasarkan nilai-nilai yang terkandung dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, yang tumbuh dan berkembang

di atas kepribadian bangsa Indonesia. Adapun pelaksanaan hubungan industrial Pancasila pada hotel Kartika Wijaya Batu-Malang adalah sebagai berikut:

- Penyediaan sarana ibadah bagi karyawan sebagai perwujudan dan keyakinan dan kepercayaan beragama.
- Tidak menganggap karyawan sekedar sebagai faktor produksi saja, tetapi sebagai manusia pribadi dengan segala harkat dan martabatnya.
- Mengupayakan penyelesaian segala bentuk permasalahan dengan jalan musyawarah.

B. Produksi dan Hasil Produksi

1. Hasil Produksi

Hotel Kartika Wijaya merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Adapun produk jasa yang dihasilkan dapat dibagi menjadi dua bagian, yaitu:

- Produk Utama

Berupa penyewaan kamar beserta fasilitasnya. Adapun jumlah kamar yang dimiliki pada saat ini adalah 65 unit kamar, yang terbagi dalam beberapa kelas, yaitu:

Tabel 3

Hotel Kartika Wijaya Klasifikasi Kamar

Jenis kamar	Jumlah (unit)
Standard deluxe	31
Superior deluxe	22
Suite cottage	6
Executive cottage	6
JUMLAH	65

Masing-masing kamar dilengkapi dengan beberapa fasilitas-fasilitas, seperti *bath/shower*, *hot and cold water*, TV/Video dan beberapa fasilitas lainnya.

■ Produk Sampingan

Disamping produk utama yang berupa jasa penyewaan kamar, hotel Kartika Wijaya juga menghasilkan beberapa produk sampingan yang berupa penyewaan fasilitas-fasilitas **umum**, antara lain:

- *24 hours coffee shop*
- *24 hours room service*
- *Majapahit Restaurant*
- *Bar&.karaoke*
- *Regular live music and cultural show*
- *Laundry service*
- *Meeting room*
- *Souvenir shop*

- Fasilitas rekreasi (kolam renang, *fitness centre*, kolam pancing, *squash room*, *horse riding*, *tennis court*, *children playground*, *billiard centre*, *sightseeing tours*, *mini zoo*)
- Garden Restaurant
- *Beauty salon & barber shop*
- *Drugstore*
- *Massage, steam & sauna*
- *Postal & courier service*
- *Bicycling & jogging track*

2, Proses Produksi Jasa

Hotel Kartika Wijaya sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan dan penyewaan kamar, dalam kegiatan usahanya mempunyai dua proses produksi jasa, yaitu *proses check in* dan *proses check out*. Adapun waktu yang ditetapkan dalam proses *check in* dapat dilakukan setiap waktu selama 24 jam. Sedangkan batas waktu *check out* bagi tamu adalah jam 12:00 dan apabila pihak tamu melebihi batas yang ditetapkan maka akan dikenakan tambahan biaya. Berikut penjelasan mengenai dua proses tersebut:

a) Proses *check in*

Tamu yang datang disambut oleh bell boy dan diantar menuju front *office* dan diterima oleh receptionist. *Receptionist* menanyakan keperluan **tamu**, kemudian memberikan informasi **tentang keperluan** tamu yang akan menginap, seperti jenis kamar serta harga masing-

masing kelas kamar. Jika tamu telah menentukan jenis kamar yang dikehendaki, **receptionist** segera menyiapkan **registration card** (seperti kartu membership) untuk diisi oleh tamu. Setelah pengisian selesai, **receptionist** menyerahkan kunci kamar yang telah dipesan kepada **hell boy** untuk mengantarkan dan membawakan barang-barang tamu ke kamar. Setelah sampai di kamar yang dituju bell boy mempersilahkan tamu masuk, sambil menanyakan keperluan lain yang dibutuhkan oleh tamu.

h) Proses check out

Tamu yang akan meninggalkan hotel harus menghubungi receptionist atau meminta bantuan *hell boy* untuk menyelesaikan administrasi dan pembayaran sewa kamar. Di bagian **front oflice**, **receptionist** membuat **guest bill** dan mengurus pembayaran sewa kamar. Setelah tamu menyetujui jumlah tagihan dan menyelesaikannya, *hell boy* bisa mengantarkan dan membawakan barang-barang tamu ke kendaraan.

Selain proses **check in** dan proses **check out** seperti yang telah diuraikan diatas, hotel juga menerima **reservation** atau pemesanan kamar yang dapat dilakukan melalui telepon, facsimile, telex, telegram maupun surat.

Tabel 4

Tipe dan harga kamar

Hotel Kartika Wijaya Batu-Malang

Tipe Kamar	Tarip	Tarip
	Weekdays	Weekend
Standard	Rp. 232.356	Rp. 282.356
Superior	Rp. 292.643	Rp. 342.693
Cottage	Rp. 335.403	Rp. 385.403
Executive	Rp. 582.046	Rp. 682.046

Sumber data: Hotel Kartika Wijaya Batu, Malang 2000

c) Keuangan

Pemilik modal Hotel Kartika Wijaya adalah gabungan dari Puskopat dan pihak swasta yang dimotori oleh Paul Sastro Sanjoyo selaku Manager Director PT. Kharisma Kartika Indah. Modal hotel diperoleh dari beberapa pemilik saham dengan jumlah total saham 350 lembar dan nilai nominal per lembar Rp. 500.000.

6. TUJUAN HOTEL KARTIKA WIJAYA

Tujuan yang ditetapkan memberikan pedoman dan arah bagi pelaksanaan aktivitas Hotel Kartika Wijaya.

Tujuan Jangka Pendek

- Meningkatkan kecakapan dan kemampuan karyawan untuk menghasilkan produktivitas yang tinggi yang dilaksanakan secara kontinyu dan terencana

sesuai IPTEK. Dengan melatih para pegawai menggunakan internet atau komputer merupakan salah satu cara mengenalkan kecanggihan teknologi sekarang ini.

- Meningkatkan kualitas jasa pelayanan

Merupakan kunci keberhasilan usaha bagi bidang jasa. Pelayanan yang baik kepada setiap konsumen akan memberi citra baik jika disertai dengan sikap yang menyenangkan, dan penampilan serta perilaku karyawan yang manis bahasanya. Menanamkan sikap *willingness* pada para pegawai, baik itu berupa meminta bantuan ataupun berupa *complaint*, yang memerlukan kesabaran dalam melayani tamu.

- Meningkatkan jumlah hunian kamar

Diharapkan akan memperoleh keuntungan optimal yang dicapai dengan meningkatkan efektifitas dan efisiensi. Dengan dilaksanakannya peningkatan kualitas jasa pelayanan seperti diatas, diharapkan dapat menjadi promosi yang baik ‘mouth to mouth’ oleh para konsumen tanpa mengeluarkan biaya.

Tujuan Jangka Panjang

- Menjaga kontinuitas Hotel Kartika Wijaya beroperasi.

Bila laba perusahaan meningkat, maka Hotel Kartika Wijaya dengan mencapai optimal profit akan lebih mampu membiayai aktivitas usaha dan kontinuitas hotel. Keuntungan didapat melalui peningkatan jumlah penjualan yang diimbangi dengan efisiensi penggunaan biaya produksi melalui sistem *mouth to mouth*.

- mempertahankan nama baik Hotel Kartika Wijaya

Reputasi Hotel Kartika Wijaya di masyarakat penting dengan menempatkan hotel dalam posisi yang menguntungkan, karena reputasi menjamin kepercayaan **dari** masyarakat. Meskipun sebagai Hotel yang berbintang 3 yang masih memerlukan taraf pengembangan, Hotel Kartika Wijaya memiliki image yang baik terhadap masyarakat dengan tidak adanya menerima wanita panggilan atau sebagai hotel jam-jaman yang selama ini bisa saja dilakukannya untuk memperoleh keuntungan.