Ni Wayan Suwithi, dkk.

Akomodasi Perhotelan

JILID 3

untuk
Sekolah
Menengah
Kejuruan

Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan
Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah
Departemen Pendidikan Nasional

Ni Wayan Suwithi
Cecil Erwin Jr. Boham

AKOMODASI PERHOTELAN
JILID 3

SMK

Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan
Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah
Departemen Pendidikan Nasional

Hak Cipta pada Departemen Pendidikan Nasional
Dilindungi Undang-undang

AKOMODASI PERHOTELAN
JILID 3

Untuk SMK

Penulis : Ni Wayan Suwithi
Cecil Erwin Jr. Boham
Editor : Djarot T. Basuki
Pendukung : I Cenik Ardana
Sutanto
Hardini Rahmawati
Agung Ika Andriana
Putu Budayasa
Ilustrasi Cover : Tim

Ukuran Buku : 17,6 x 25 cm

SUW a SUWITHI, Ni Wayan
Akomodasi Perhotelan untuk SMK Jilid 3 /oleh Ni Wayan Suwithi, Cecil Erwin Jr. Boham ---- Jakarta : Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan, Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah, Departemen Pendidikan Nasional, 2008.
ix. 202 hlm
Daftar Pustaka : A1-A4
Glosarium : B1-B27
ISBN : 978-602-8320-04-7
978-602-8320-07-8

Diterbitkan oleh
Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan
Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah
Departemen Pendidikan Nasional
Tahun 2008

KATA SAMBUTAN

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia Nya, Pemerintah, dalam hal ini, Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah Departemen Pendidikan Nasional, telah melaksanakan kegiatan penulisan buku kejuruan sebagai bentuk dari kegiatan pembelian hak cipta buku teks pelajaran kejuruan bagi siswa SMK. Karena buku-buku pelajaran kejuruan sangat sulit di dapatkan di pasaran.

Buku teks pelajaran ini telah melalui proses penilaian oleh Badan Standar Nasional Pendidikan sebagai buku teks pelajaran untuk SMK dan telah dinyatakan memenuhi syarat kelayakan untuk digunakan dalam proses pembelajaran melalui Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 45 Tahun 2008 tanggal 15 Agustus 2008.

Kami menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada seluruh penulis yang telah berkenan mengalihkan hak cipta karyanya kepada Departemen Pendidikan Nasional untuk digunakan secara luas oleh para pendidik dan peserta didik SMK.

Buku teks pelajaran yang telah dialihkan hak ciptanya kepada Departemen Pendidikan Nasional ini, dapat diunduh (*download*), digandakan, dicetak, dialihmediakan, atau difotokopi oleh masyarakat. Namun untuk penggandaan yang bersifat komersial harga penjualannya harus memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Pemerintah. Dengan ditayangkan *soft copy* ini diharapkan akan lebih memudahkan bagi masyarakat khsusnya para pendidik dan peserta didik SMK di seluruh Indonesia maupun sekolah Indonesia yang berada d luar negeri untuk mengakses dan memanfaatkannya sebagai sumber belajar.

Kami berharap, semua pihak dapat mendukung kebijakan ini. Kepada para peserta didik kami ucapkan selamat belajar dan semoga dapat memanfaatkan buku ini sebaik-baiknya. Kami menyadari bahwa buku ini masih perlu ditingkatkan mutunya. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat kami harapkan.

Jakarta, 17 Agustus 2008
Direktur Pembinaan SMK

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan rahmat dan karunia-Nya, Buku Teks ini dapat diselesaikan dengan baik. Buku Teks ini disajikan sebagai buku pegangan pendidik dan peserta didik Sekolah Menengah Kejuruan(SMK) dan lembaga diklat lainnya, yang membuka bidang keahlian Akomodasi Perhotelan, yang mana struktur dan isi dari buku ini dapat memberikan gambaran kepada pembaca tentang seluruh rangkaian aktivitas dan operasional yang ada di Hotel untuk memudahkan bagi pembaca memahami suatu sistem operasional Hotel secara menyeluruh/holistik.

Salah satu komponen penting dalam sistem pendidikan dan pelatihan berbasis kompetensi adalah tersedianya bahan ajar yang memadai baik dalam bentuk buku teks atau modul yang dikembangkan dengan mengacu pada unit-unit kompetensi yang ada di Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) dan tertuang dalam struktur kurikulum, yang mana pada unit-unit kompetensi tersebut mengandung keahlian-keahlian tertentu sesuai dengan Standard Kompetensi Lulusan (SKL).

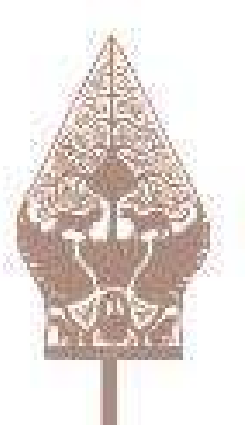
Pada buku teks yang berjudul **"Akomodasi Perhotelan**" ini menjelaskan Dasar Kompetensi Kejuruan yang terdiri dari empat Unit Kompetensi yang dikenal juga dengan Kompetensi Inti (*comon core*), kompetensi ini harus dimiliki setiap orang yang bekerja pada bidang *hospitality* industri. Kompetensi kejuruan yang terdiri dari dari delapan unit kompetensi yang tertuang dalam kelompok mata pelajaran pada kurikulum, sedangkan muatan lokal dan pengembangan diri serta unit-unit tambahan lainnya (*additional unit*) dijelaskan sebagai pemahaman tambahan bagi pembaca terutama menyangkut sistem operasional Hotel secara holistik .

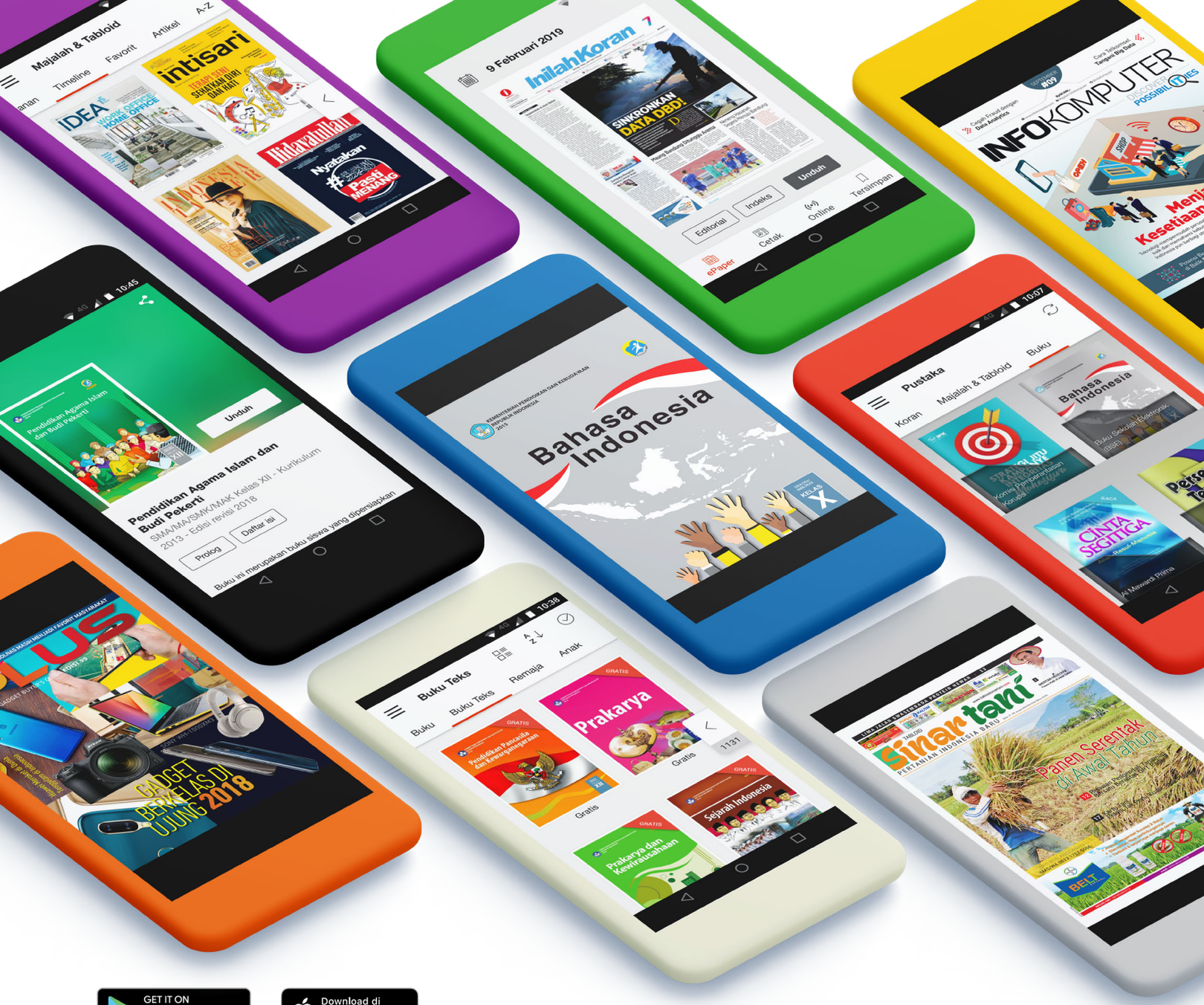
Akhirnya kepada semua pihak yang telah berjasa dalam penyusunan buku ini kami ucapkan terima kasih.

Penulis

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI





GET IT ON Google Play

Download di App Store

iOS segera hadir

Unduh buku lainnya melalui aplikasi. Gratis.

Buku BSE dilengkapi dengan daftar isi untuk memudahkan navigasi. Tersedia juga majalah, tabloid, buku dan koran yang lebih hemat hingga 80% dibanding edisi cetak.

Unduh aplikasi myedisi reader gratis

myedisi.com/reader

myedisi

Buku BSE terbaru belum tersedia di myedisi? Sampaikan melalui email **bse@myedisi.com**

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
BAGIAN I PENDAHULUAN 1
LATAR BELAKANG 2

JILID I

BAB 1 MENGENAL INDUSTRI PARIWISATA 14
1.1 Tujuan 15
1.2 Pengertian Pariwisata 16
1.3 Skema Industri Jasa Pariwisata 17
1.4 Manfaat dan Dampak Negatif Industri Pariwisata 24
1.5 Modal Dasar Pembangunan Sektor Pariwisata 26
1.6 Sapta Pesona 32
1.7 Rangkuman 36
1.8 Pertanyaan dan Soal 37
BAB 2 MENGENAL BISNIS PERHOTELAN 41
2.1 Tujuan 43
2.2 Pengertian Bisnis Perhotelan 44
2.3 Sejarah Perhotelan 46
2.4 Karakteristik Bisnis Perhotelan 51
2.5 Tipe-tipe Hotel 52
2.6 Status Hotel Berdasarkan Kepemilikan 67
2.7 Struktur Organisasi 70
2.8 Kesan Tamu Terhadap Hotel 72
2.9 Rangkuman 74
2.10 Pertanyaan dan Soal (Latihan ,Studi Kasus) 77

BAGIAN II OPERASI HOTEL *(HOTEL OPERATION)*

BAB 3 OPERASI KANTOR DEPAN 79
3.1 Tujuan 81
3.2 Fungsi dan Peranan Kantor Depan (Front Office) 81
3.3 Atribut Kepribadian Seorang Petugas Kantor Depan 84
3.4 Struktur Organisasi Kantor Depan 84
3.5 Peralatan & Formulir Kantor Depan 92
3.6 Bagian Reservasi (*Reservation section*) 100
3.7 Bagian *Reception*(*Reception section*) 123
3.8 Bagian *Concierge*/*Uniformed service* 156
3.9 Akuntansi di bagian Kantor Depan dan Rekening tamu..... 172
3.10 Tamu Meninggalkan Hotel (*Guest Check-Out*) 179
3.11 Rangkuman 187
3.12 Pertanyaan dan Soal Latihan (Study Kasus) 190

JILID II

BAB 4 TATA GRAHA 191
4.1 Tujuan 193
4.2 Fungsi Tata Graha 194
4.3 *Housekeeping Organization Chart* 195
4.4 Kebersihan Area Umum (*Public Area*) 196
4.5 Membersihkan Kamar Tamu 243
4.6 Tipe-tipe Kamar Tamu. 276
4.7 Layanan *Housekeeping* untuk Tamu 281
4.8 Layanan *Linen* dan Pakaian Tamu 331
4.9 Rangkuman 352
4.10 Latihan dan Soal..... 370
BAB 5 LAYANAN MAKANAN DAN MINUMAN 374
5.1. Tujuan 376
5.2. Fungsi Layanan Makanan dan Minuman 377
5.3. Organisasi Bagian Makanan dan Minuman 381
5.4. Kesehatan Kerja..... 385

5.5. Kebersihan dan Keselamatan Kerja 386
5.6. Peralatan Makanan dan Minuman 387
5.7. Kriteria dan Jenis Menu 395
5.8. Jenis-jenis Pelayanan 397
5.9. Prosedur Pelayanan Makanan dan Minuman 400
5.10. Jaringan Kerja Layanan 408
5.11. Rangkuman 411
5.12. Pertanyaan dan Soal 412
BAB 6 LAYANAN CUCIAN (*LAUNDRY SERVICE*) 413
6.1. Tujuan 415
6.2. Fungsi Layanan Laundry 416
6.3. Struktur Organisasi Layanan Laundry 416
6.4. Peralatan Cucian (*Laundry Machine*) 420
6.5. Peralatan Kebersihan (*Supporting Unit*) 429
6.6. Bahan Pembersih (*Cleaning Supplies*) 432
6.7. Prosedur Layanan Cucian 439
6.8. Rangkuman 449
6.9. Pertanyaan dan Soal Latihan (Study Kasus) 451
BAB 7 MINOR DEPARTEMEN 452
7.1. Tujuan 454
7.2. Minor Operating Departement 455
7.3. Rangkuman 477
7.4. Pertanyaan dan Soal 478

JILID III

BAGIAN III PENUNJANG OPERASI HOTEL

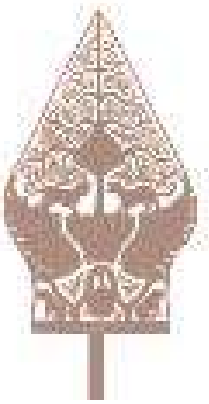
BAB 8 SUMBER DAYA MANUSIA 480
8.1 Tujuan 482
8.2 a. Dasar Hukum, Perencanaan, Regulasi & Aplikasi SDM 483
b. Fungsi Departemen SDM 490
8.3 Waktu & Etika Kerja 492

8.4 Organisasi Departemen SDM 493
8.5 Memahami Kompetensi Kerja 497
8.6 Pelayanan Pelanggan 500
8.7 Kemampuan Berkomunikasi 504
8.8 Bekerja dalam Tim 510
8.9 Kesadaran Berbudaya 519
8.10 Rangkuman 526
8.11 Pertanyaan dan Latihan (Studi Kasus) 527
BAB 9 PEMASARAN DAN PENJUALAN 529
9.1 Tujuan 531
9.2 Fungsi Pemasaran dan Penjualan 532
9.3 Organisasi Pemasaran & Penjualan 533
9.4 Pengertian Pemasaran dan Penjualan 535
9.5 Identifikasi dan Klasifikasi Tamu 539
9.6 Strategi dan Perencanaan Pemasaran 530
9.7 Metode Pemasaran dan Penjualan 542
9.8 Tehnik dan Keterampilan Menjual 544
9.9 Rangkuman 547
9.10 Pertanyaan dan Soal Latihan (Study Kasus) 548
BAB 10 PEMBELIAN DAN PERGUDANGAN 553
10.1. Tujuan 555
10.2. Fungsi dan Peranan Departemen Pembelian dan Gudang 556
10.3. Struktur Organisasi 557
10.4. Jenis-jenis Pembelian Barang dan Jasa 560
10.5. Prinsip Pengendalian Internal 564
10.6. Sistem/Cara Pengadaan 565
10.7. Prosedur Pembelian Barang untuk Stok Gudang 565
10.8. Prosedur Keluar Masuk Barang Gudang 569
10.9. Kartu Stok/Persedian Barang 573
10.10. Perhitungan Fisik Persediaan 578
10.11. Manajemen Persediaan 579

10.12. Rangkuman 583
10.13. Pertanyaan dan Soal 584
BAB 11 AKUNTANSI DAN KEUANGAN 586
11.1 Tujuan 588
11.2 Transaksi Keuangan 589
11.3 Dokumen Transaksi Keuangan 590
11.4 Proses Akuntansi 591
11.5 Persamaan Akuntansi 592
11.6 Laporan Keuangan 598
11.7 Daftar Akun (Chart of Accounts)..... 599
11.8 Buku Jurnal (Journal) 602
11.9 Buku Besar (General Ledger)..... 611
11.10.Neraca Saldo dan Laporan Keuangan 621
11.11.Akuntansi Tamu Hotel 625
11.12.Rangkuman 654
11.13.Pertanyaan dan Soal 656
BAB 12 PENUNJANG OPERASIONAL LAINNYA 658
12.1 Tujuan 660
12.2 Departemen Teknologi Informasi 661
12.3 Bagian Tehnik 669
12.4 Departemen Keamanan 672
12.5 Rangkuman 679
12.6 Pertanyaan dan Soal Latihan (Studi Kasus)..... 680
DAFTAR PUSTAKA A1- A4
DAFTAR ISTILAH (GLOSERI) B1- B27
LAMPIRAN C1- C13
DAFTAR GAMBAR D1-D7
DAFTAR TABEL D8
DAFTAR FORMAT D9

BAB 8
SUMBER DAYA MANUSIA (SDM)

BAB 8
SUMBER DAYA MANUSIA (SDM)



Bab 8 Sumber Daya Manusia

Materi	Kompetensi
8.1 Tujuan 8.2 Fungsi Departemen SDM 8.3 Waktu & Etika Kerja 8.4 Organisasi Departemen SDM 8.5 Memahami Kompetensi Kerja 8.6 Pelayanan ke Pelanggan 8.7 Kemampuan Berkomunikasi 8.8 Bekerja dalam Tim 8.9 Kesadaran Berbudaya 8.10 Rangkuman 8.11 Pertanyaan dan Latihan (Studi Kasus)	1. Bekerja dengan teman kerja dan pelanggan 2. Bekerja di lingkungan budaya yang berbeda 3. Mengembangkan dan memperbaharui pengetahuan dan kompetensi industri perhotelan

8.1 Tujuan

Setelah menyelesaikan Bab ini anda diharapkan mampu :

a. **Dasar Hukum dan Perencanaan SDM Perhotelan**
b. **Memahami Fungsi Departemen SDM**
c. **Mengenali Waktu & Etika Kerja**
d. **Memahami Organisasi Departemen SDM**
e. **Memahami Kompetensi Kerja**
f. **Memahami Pelayanan ke Pelanggan**
g. **Mengenal Kemampuan Berkomunikasi**
h. **Memahami Bekerja dalam Tim**
i. **Memahami Kesadaran Berbudaya**

8.2.a. Dasar Hukum, Perencanaan, Regulasi dan aplikasi Sumber Daya Manusia (SDM) dibidang Perhotelan

Hukum

Usaha perhotelan dalam operasionalnya selalu membutuhkan jumlah tenaga kerja yang tidak sedikit hal ini dikarenakan tidak dapatnya digunakan tenaga pengganti manusia untuk melakukan pelayanan yang professional, tegas namun ramah dan menjalin hubungan yang baik pada saat yang bersamaan. Oleh karena itu komputerisasi hanya dapat dilakukan pada bidang yang bersifat administrasi dan financial dengan tujuan mempermudah tenaga manusia dalam melaksanakan tugasnya sehingga karyawan/wati hotel tersebut mempunyai lebih banyak waktu dan kesempatan membina hubungan baik dengan tamu dalam bentuk pemberian pelayanan yang memuaskan pelanggan *(Human Relations)*.

Sistem ketenaga kerjaan sebuah hotelpun tidak memiliki perbedaan yang berarti dibandingkan dengan perusahaan perusahaan yang bergerak dibidang lain, kecuali spesifikasi pendidikan, standar kompetensi dan kualitas kepribadian dari karyawan/watinya. Hukum yang dipergunakan dalam pengurusan dan manajemen ketenaga kerjaan dihotelpun berdasarkan hukum yang sama, seperti yang ditetapkan oleh pemerintah dan masih berlaku pada saat ini yakni *Undang-Undang Tenaga Kerja No. 13, tahun 2003 (lihat pada bagian data lampiran)*.

Disamping itu, setiap hotel seharusnya memiliki peraturan yang disebut dengan Peraturan Perusahaan yang berkiblat kepada Hukum Ketenaga-kerjaan – Hubungan Industrial yang berlaku saat itu, hal ini penting sekali untuk mengendalikan kedisiplinan dan pencapaian tujuan dari perusahaan atau hotel tersebut. Peraturan Perusahaan biasanya dibuat sedetil mungkin yang akan mencakup seluruh aspek-aspek hak dan kewajiban tenaga kerja dan pengusaha, dari mulai proses dan persyaratan rekruitmen tenaga kerja, status tenaga kerja, kompensasi dan benefit yang diberikan kepada tenaga kerja, jaminan kesehatan dan jaminan sosial lainnya, tindakan disiplinair untuk pelanggaran, pengembangan karir sampai dengan pengunduran diri tenaga kerja. Setiap perusahaan memiliki suatu peraturan perusahaan yang secara garis besar dapat disamakan namun pasti ada beberapa peraturan yang berbeda berdasarkan kondisi dan sifat operasional perusahaan tersebut.

Tidak hanya itu, tanggung jawab sosial sebuah perusahaan saat inipun sudah menjadi perhatian pemerintah dalam bentuk program CSR *(Corporate Social Responsibility)* dimana setiap perusahaan diharuskan menyisihkan sebagian dari pendapatannya untuk membiayai dan mendukung masalah-masalah sosial dilingkungan perusahaan atau hotel itu beroperasi, seperti misalnya: membangun sekolah, memberikan

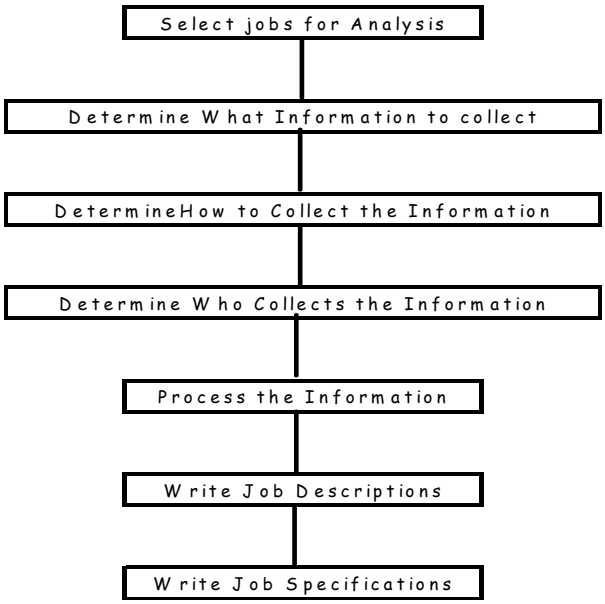
dukungan untuk pengembangan suatu unsur budaya, mengembangkan lapangan pekerjaan untuk penyandang cacat, dan lain lain.

Perencanaan

Dalam perencanaan tenaga kerja untuk sebuah perusahaan atau hotel yang baru dibangun dan akan dioperasikan, diperlukan suatu pemikiran yang mendalam untuk merancang jenis-jenis pekerjaan *(Job Design)* dan melakukan analisa pekerjaan *(Job Analysis)*. Untuk itu dirasakan perlu untuk mendapatkan jawaban dari beberapa pertanyaan seperti tersebut dibawah ini:

- Apa isi masing-masing pekerjaan?
- Berapa banyak pekerja yang dibutuhkan?
- Bagaimana masing-masing pekerjaan tersebut dalam dilakukan seimbang sehingga tidak terjadi benturan dikarenakan ada 2 pekerjaan yang saling tindih?
- Apa kualifikasi dari tenaga kerja untuk dapat melakukan pekerjaan itu?
- Bagaimana dan apa yang perlu dilatihkan kepada tenaga kerja yang ada?
- Bagaimana kita dapat mengetahui sebaik apa mereka melakukan pekerjaan masing-masing?
- Bagaimana mengukur performa mereka?
- Berapa besar kompensasi yang akan diberikan bagi tenaga kerja yang akan melakukan pekerjaan tersebut?

Langkah-langkah melakukan Job Analysis adalah sebagai berikut:



Disamping itu perlu sekali dibuatkan deskripsi pekerjaan *(Job Description)* dari masing-masing posisi yang ada dalam bagan organisasi tersebut. Job Description akan berbeda-beda untuk masing-masing hotel, namun isi dari Job Description biasanya mencakup 4 elemen penting sebagai berikut :

- *Data identifikasi pekerjaan (Job Identification Data),* terdiri dari jabatan pekerja, unit pekerjaan, jabatan dari atasan, grade/tingkat penggajian

- *Rangkuman pekerjaan (Job Summary)*, terdiri dari rangkuman pekerjaan yang secara garis besar akan menyebutkan fungsi umum jabatan tersebut dan tanggung jawabnya

- *Tugas dalam pekerjaan (Job Duties)*, terdiri dari menyebutkan jenis tugas dan tanggung jawab yang berhubungan dengan pekerjaan untuk jabatan tersebut

- *Spesifikasi pekerjaan (Job Specification)* yang menyebutkan spesifikasi standar yang harus dipenuhi oleh tenaga kerja untuk mampu melaksanakan pekerjaan tersebut

Job Description ini penting sekali untuk dipergunakan sebagai dasar melakukan:

- *Rekruitmen (Recruiting)*
  Job Description akan membantu menentukan isi dari iklan untuk mencari tenaga kerja dalam bentuk mesia apapun, karena akan disebutkan kualifikasi untuk pekerjaan yang ditawarkan

- *Seleksi (Selection)*
  Job Description dapat dipakai untuk mengembangkan persyaratan dan spesifikasi calon tenaga kerja yang diinginkan

- *Orientasi (Orientation)*
  Dapat pula digunakan untuk pengarah yang baik dalam program prientasi tenaga kerja yang baru direkrut

- *Pelatihan (Training)*
  Dengan membandingkan kemampuan yang dimiliki oleh tenaga kerja yang baru direkrut dengan Job Description akan memudahkan atasan untuk menentukan program pelatihan apa saja yang akan dibutuhkan oleh karyawan baru tersebut dan bagaimana hal itu dapat dilaksanakan dengan baik.

- *Evaluasi Karyawan (Employee Evaluation)*

Job description dapat dikembangkan langsung menjadi suatu sarana untuk melakukan evaluasi terhadap performa karyawan dalam periode tertentu secara berkala.

- *Promosi dan Transfer (Promotion & Transfer)*

Job description dapat pula memberikan gambaran apakah seorang karyawan dapat melakukan pekerjaannya dengan baik dan memuaskan dan dapat dipertimbangkan untuk rencana promosi dan transfer dikemudian hari sesuai dengankesempatan dan rencana ketenaga kerjaan perusahaan atau hotel tersebut.

Ketenaga-kerjaan

Proses Rekrutmen (Recruitment Process):

Perkembangan dan pertumbuhan jumlah hotel yang baru beroperasi juga membawa dampak yang cukup besar bagi dunia ketenaga kerjaan bagi hotel-hotel yang sudah lebih dahulu beroperasi. Hal ini dikarenakan kebutuhan tenaga kerja baru yang banyak sekali jumlahnya dengan kualifikasi yang sudah ditentukan untuk setiap jabatan yang ditentukan.

Kebutuhan akan tenaga kerja yang cepat dan dalam jumlah yang tidak sedikit menimbulkan terciptanya jalan singkat dengan cara melakukan rekruitmen dari karyawan hotel lain yang sudah berpengalaman dan lebih mudah didapat dibandingkan dengan melatih 100 % karyawan baru. Bagi karyawan hotel yang sudah beroperasi tersebut juga menciptakan suatu kesempatan untuk mendapatkan jabatan yang lebih tinggi atau kompensasi yang lebih besar jumlahnya sehingga boleh dibilang hal ini sebagai suatu situasi yang sama-sama menguntungkan bagi kedua belah pihak, hotel yang baru dan karyawan dari hotel yang lama *(win-win solution)*.

Kebutuhan tenaga kerja bukan hanya terjadi pada hotel yang baru akan beroperasi, namun hotel yang sudah lebih dahulu beroperasipun memerlukan rekruitmen untuk mengisi kekosongan jabatan tertentu yang dapat ditimbulkan dari pengunduran diri karyawan terdahulu atau terjadinya promosi dan transfer. Untuk itu, perlu dilakukan proses rekruitmen untuk menggantikan dan mengisi posisi jabatan yang lowong. Proses rekrutmen tersebut dapat dilakukan dari 2 (dua) sumber: sumber Internal dan sumber eksternal.

Sumber internal adalah menggunakan papan pengumuman karyawan *(Employee Notice Board)* dengan menempelkan pengumuman lowongan sebuah posisi *(Job Posting)* untuk mencapai sumber yang didapat didalam hotel yaitu:

- Karyawan internal itu sendiri dengan melalui proses transfer atau promosi
- Penyebaran berita oleh karyawan/karyawati kepada teman, handai taulan, sekolah atau tempat kursus dan tempat tempat lain dimana mereka biasa berkumpul dan bergaul

Saat ini sumber-sumber eksternal untuk proses rekrutmen makin beragam:

- Melalui pemasangan iklan diberbagai media cetak ataupun elektronik
- Melalui internet dengan menjadi bagian dari beberapa website seperti misalnya : JOBsDB.com, Karir.com, dll.
- Melalui asosiasi : asosiasi HHRMA (Human Resources Manager Association)
- Melalui milis: milis ikatan alumni STPB (Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung)
- Melalui perusahaan rekrutmen (Head Hunter)
- Melalui presentasi ke Sekolah Tinggi Pariwisata ataupun SMK
- Melalui pemasangan pengumuman di sekolah atau tempat kursus
- Melalui pameran ketenaga kerjaan seperti: Jobs Fair
- Dan berbagai sumber lainnya

Pada saat-saat sekarang ini, kebutuhan akan tenaga kerja dapat digantikan dengan cara mencari sumber tenaga dari luar atau biasa disebut dengan *outsourcing,* baik untuk sebagian dari bagian pelayanan ataupun secara keseluruhan dari sebuah bagian pelayanan seperti misalnya: tenaga keamanan *(Security)*, tenaga kebersihan *(Cleaning Service)*, tenaga kebersihan umum *(Public Area Attendant)*, tenaga pencucian *(Laundry)* dan lain lain. Disamping itu banyak juga dilakukan kontrak pemeliharaan *(Maintenance Contract)* untuk pekerjaan pekerjaan yang bersifat teknis yang biasanya berhubungan dengan Peralatan dan Permesinan dan Mekanik serta Elekronika (Equipment, Machinary, Mechanic & Electronic)

Proses recruitment adalah sebagai berikut :

- **Pre-recruitment Process**, suatu proses yang dimulai dari :

  - Pengajuan permintaan tenaga kerja dari bagian yang membutuhkan dengan mencantumkan jabatan, spesifikasi, waktu dibutuhkan, dan lain lain
  - Mengumumkan lowongan tersebut baik kesumber internal maupun eksternal dengan menggunakan media yang ditentukan

- Menyeleksi pelamar yang masuk untuk memenuhi kualifikasi yang diinginkan
- Mengatur jadwal panggilan untuk proses interview, testing dan proses lainnya

- **Recruitment Process,** suatu proses yang terdiri dari beberapa langkah dibawah ini:
  - Pengisian formulir aplikasi
  - Proses testing (bahasa Inggris, test kompetensi, psycho-test, test kejujuran dan test yang lainnya)
  - Proses Interview, yang dimulai dari Bagian Human Resources Manager, dilanjutkan dengan Kepala Bagian dari departemen yang membutuhkan, kemudian oleh General Manager (untuk posisi tingkat tertentu)
  - Proses Seleksi, dari beberapa kandidat untuk suatu posisi jabatan yang lowong dilakukan seleksi dengan mempertimbangkan kandidat dengan hasil yang terbaik dari proses-proses yang telah dijalani sebelumnya
  - Proses pemeriksaan referensi dan rekomendasi
  - Proses penawaran dan persetujuan kondisi, kompensasi dan benefit yang ditawakan kepada tenaga kerja
  - Proses pemeriksaan kesehatan melalui prosedur dan laboratorium atau klinik yang ditunjuk oleh perusahaan atau hotel tersebut
  - Penanda tanganan kontrak sesuai dengan kondisi, kompensasi dan benefit yang telah disetujui sebelumnya

- **Orientation & Training Process**, suatu proses akhir dari suatu rekruitmen
  - Orientasi, pengenalan karyawan baru terhadap fasilitas karyawan dan tamu, area kerja yang bersangkutan, peraturan perusahaan yang berlaku dan lain lainnya yang merupakan bagian dari Genral Orientation dan Job Orientation
  - Pelatihan

Status Tenaga Kerja

Status tenaga kerja disebuah perusahaan atau hotel adalah beragam dan biasanya ditentukan oleh sistem ketenaga kerjaan masing-masing perusahaan atau hotel tersebut namun tidak akan keluar dari koridor aturan yang secara umum sudah ditetapkan dalam Undang-Undang Tenaga Kerja No. 13/ tahun 2003. Adapun status tenaga kerja yang selama ini ada dapat dikategorikan sebagai berikut:

- ***Tenaga kerja tetap (Permanent Employee),*** tenaga kerja yang direkrut untuk mengisi kekosongan tenaga pada pekerjaan yang bersifat tetap, dengan melalui sistem 3 bulan pertama masa percobaan kemudian diadakan penilaian *(Employee Appraisal)* untuk menentukan karyawan/wati tersebut cukup berkualitas untuk diangkat menjadi tenaga kerja tetap *(Permanent Employee)* pada bulan berikutnya

- ***Tenaga kerja kontrak kerja waktu tertentu (KKWT)***, tenaga kerja yang dibutuhkan untuk mengisi kebutuhan tenaga untuk pekerjaan yang bersifat sementara dan tidak tetap seperti misalnya proyek tertentu yang berjalan selama 3 bulan atau waktu yang lebih panjang, misalnya: tenaga pelayanan di restoran (waiter) untuk menggantikan Karyawati tetap yang sedang cuti melahirkan. Tenaga kerja KKWT ini dapat diperpanjang selama maksimal 2 kali periode kontrak apabila performa kerjanya dianggap memenuhi kualitas yang dibutuhkan

- ***Tenaga kerja harian lepas yang dalam istilah sehari-hari lebih dikenal dengan Daily Worker (DW) atau Casual Worker (CW)*** adalah tenaga yang dibayar harian sesuai dengan kebutuhan tenaga untuk melakukan [pekerjaan yang ada, misalnya: tenaga pelayanan (waiter) di sebuah Banquet

- ***Tenaga kerja sumber lain (Outsourcing)*** tenaga kerja yang direkrut dari suatu agen atau perusahaan penyedia tenaga kerja untuk melakukan pekerjaan tertentu, misalnya: tenaga keamanan, tenaga pembersihan (Cleaning Service)

Kompensasi dan Benefit

Kompensasi dan benefit yang diberikan oleh pengusaha untuk tenaga kerja diindustri perhotelan yang berlaku saat ini sedikit unik dibandingkan dengan beberapa industri yang berbeda. Didalam industri perhotelan, sebagian besar hotel berbintang menetapkan harga jual dari setiap produk pelayanan dan fasilitas yang ada dengan penambahan 21 % pajak pemerintah dan pelayan atau biasa disebut dengan *21% service tax & service charge* yang didapat dari 10% pajak pemerintah dan 10% pelayanan, dengan perhitungan sebagai berikut:

Harga jual produk	*100%*
Jasa Pelayanan	*10%*
	+
Subtotal	*110%*
Pajak Pemerintah 10% dari subtotal	*11%*
	+
TOTAL	***121%***

Pajak Pemerintah sebesar 10% yang dibayarkan oleh tamu kepada hotel secara wajib harus disetorkan kepada Kantor Pajak terdekat sesuai dengan lokasi hotel tersebut berada, namun Jasa Pelayanan sebesar 10 % akan dibagikan kepada seluruh karyawan setelah dilakukan pemotongan sesuai dengan Peraturan Menteri Tenaga Kerja Republik No. PER-02/MEN/1999. sebesar:

- Untuk Hotel berbintang 3 keatas:
  - 2 % untuk dana Pendayagunaan dan Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia *(Employee Development fund)*
  - 5 % untuk dana resiko kehilangan atau kerusakan *(Lost & Breakage fund)*

- Untuk Hotel berbintang 2 kebawah, restoran dan usaha pariwisata lainnya:
  - 2 % untuk dana Pendayagunaan dan Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia *(Employee Development fund)*
  - 8 % untuk dana resiko kehilangan atau kerusakan *(Lost & Breakage fund)*

Sisa pemungutan Jasa Pelayanan sebesar 93 % untuk hotel berbintang 3 atau lebih atau sebesar 90% untuk hotel berbintang 2 kebawa, restoran dan usaha pariwisata lainnya tersebut harus habis dibagi kepada seluruh karyawan. Sehingga hal ini membuat setiap karyawan/wati yang bekerja disebuah hotel berbintang akan mendapatkan tambahan penghasilan yang berasal dari pembagian uang Jasa Pelayanan *(Service Charge)* yang dipungut dari pembayaran para tamu yang menggunakan fasilitas hotel tersebut.

Adapun tata cara pembagian uang Jasa Pelayanan kepada pekerja diatur dalam Keputusan Menteri Tenaga Kerja Republik Indonesia No.: PER-02/MEN/1999, diserahkan sepenuhnya kepada pengusaha dengan mempertimbangkan azas pemerataan dan azas senioritas pekerja yaitu: separuh dibagi sama besar dan sisanya dibagi berdasarkan senioritas atau point (PER-02/MEN/1999 lihat pada bagian data lampiran)

8.2.b. Fungsi Departemen Sumber Daya Manusia (SDM)

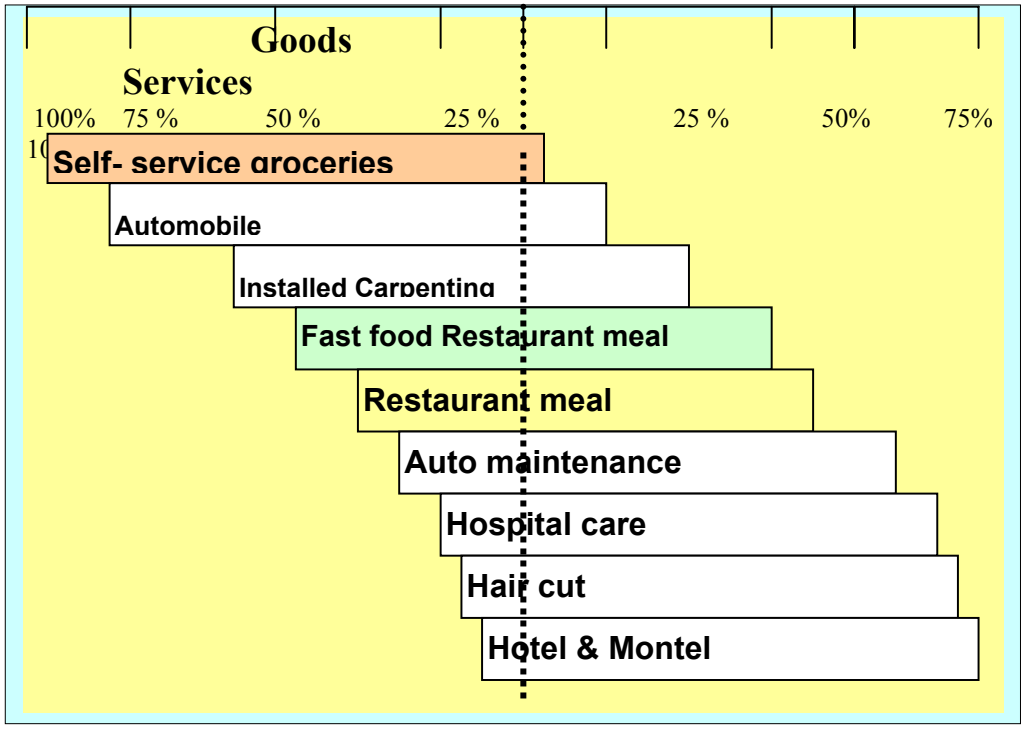
Industri Perhotelan merupakan industri jasa yang bersifat ”labor-intensive”, dan ”people based industry” artinya banyak sekali melibatkan tenaga kerja yang kompeten dan profesional, dan karyawan merupakan aset utama. Sebagaimana diketahui bahwa kunci keberhasilan industri

hotel ditentukan oleh kepuasan para tamu dan kepuasan para tamu sebagian besar ditentukan oleh pelayanan dan keramah-tamahan yang diberikan oleh seluruh karyawan hotel dari pucuk pimpinan sampai dengan para petugas di lapangan. Terlepas dari ukuran, dan jenis hotelnya maka semua tamu hotel memerlukan/memiliki sifat dasar kebutuhan, antara lain(Kasavana & Brook,1991):

a. akomodasi yang aman
b. ruang/kamar yang bersih dan nyaman
c. layanan yang bersahabat, profesional dan penuh keramahan
d. peralatan dan fasilitas yang terawat dengan baik.

Fungsi manajemen sumber daya manusia yang utama tentunya adalah untuk mampu menyediakan karyawan kompeten dan profesional dengan memperhatikan sifat dasar kebutuhan tamu seperti telah disebutkan di atas. Di bawah ini diberikan perbandingan tingkat layanan (*service*) yang diberikan oleh industri/perusahaan yang menghasilkan barang dan jasa. Dari gambar terlihat bahwa industri motel dan hotel memerlukan layanan (jasa) yang paling tinggi dibandingkan dengan jenis industri lainnya.

Gambar 8.1. Perbandingan Tingkat Layanan Antar Berbagai Jenis Perusahaan.



Sumber:Richard B.Chase,Nicholas J.Aquilano,Production and Operation Manajement, Richard Irwin,INC, 1995, p 8.

Tugas pokok departemen sumber daya manusia adalah:

a. melakukan proses perekrutan karyawan
b. melakukan pelatihan dan pengembangan karyawan
c. menciptakan sistem penjaminan mutu
d. menciptakan sistem mutasi, promosi dan demosi
e. membina adminitrasi kepegawaian
f. membina sistem penggajian, insentif dan *fringe benefit*
g. menjamin berlakunya seluruh proses pelaksanaan peraturan dan persyaratan kerja
h. melakukan seluruh proses pelaksanaan penyelesaian perselisihan perburuhan hingga pemutusan hubungan kerja (PHK)

8.3. Waktu dan Etika Kerja

Untuk operasi hotel yang harus buka selama 24 jam, misalnya untuk *room division* dan *room service*, *coffee shop* serta keamanan dan fasilitas tertentu di hotel, setiap karyawan yang berperan disana akan bekerja secara *shift* atau dalam regu kerja dengan pengaturan sebagai berikut:

- shift I : jam 07.00 – 15.00
- shift II : jam 15.00 – 23.00
- shift III : jam 23.00 – 07.00

Hal kedua, yang patut dibahas sebagai etika dalam pekerjaan operasional adalah tentang kehadiran dan ketidakhadiran dalam kerja. Kehadiran adalah mutlak bagi karyawan sesuai dengan jadual kerja (*schedule*) yang telah dibuat oleh supervisor dan kepala bagian masing-masing. Absensi dari kerja tanpa pemberitahuan akan mengakibatkan dikenakannya tindakan disiplin dan peringatan kerja bagi karyawan tersebut. Termasuk keterlambatan datang ke tempat kerja, jika dilakukan beberapa kali apalagi ada unsur kesengajaan dan ketidak sesuaian dalam pengaturan waktu, maka akan mendapatkan sanksi tindakan disiplin. Dibalik sanksi tersebut ada suatu kenyataan yang patut disimak, yaitu seorang *staff receptionist*, misalnya tidak bisa meninggalkan posnya di *front desk counter* sebelum timbang terima atau memberikan laporan berantai ke staf yang akan masuk di giliran kerja berikutnya. Tanpa kehadiran mereka, seorang *receptionist* tersebut tidak bisa pulang. Logikanya demikian. Jadi, datang terlambat apalagi dalam waktu yang cukup lama, adalah suatu “dosa” besar karena membiarkan teman kerjanya menunggu sampai dia datang untuk melakukan serah terima. Yang ideal adalah lima belas menit sebelum giliran kerjanya seseorang sudah datang di kantor untuk bisa melanjutkan operasional yang sebelumnya melalui serah terima. Dengan demikian maka operasional di *front office* akan menjadi lancar. Bagaimana jika seseorang tidak bisa

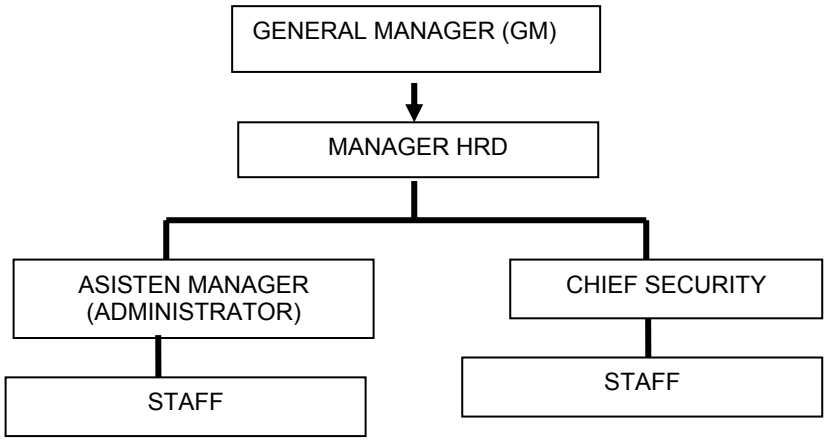
masuk kerja karena sakit? Seorang staf yang sakit diwajibkan memberitahu ke supervisor sebelum pergantian shift, sehingga pekerjaan bisa diatur oleh supervisor. Bisa jadi karyawan yang telah bekerja di suatu shift kerja diminta untuk terus bekerja sampai satu shift lagi, dengan kompensasi hari libur di kemudian hari. Bisa juga supervisor atau assistant manager yang menangani pekerjaan staf yang sakit tadi. Setelah seseorang melakukan ijin tidak masuk kerja karena sakit, maka kewajiban lainnya adalah memmberikan surat keterangan sakit dari dokter 24 jam setelah berita ijin sakit tersebut.

Tamu adalah raja, merupakan ungkapan klasik yang merefleksikan bahwa layanan ke pelanggan adalah merupakan hal yang penting. Seorang karyawan harus menyadari bahwa dalam operasional sehari hari, tindakan dan profesionalisme mereka adalah untuk pelanggan. Jika ada karyawan yang bekerja tetapi untuk kepentingan dirinya sendiri akan menjadi salah sasaran. Ungkapan lain yang sejenis dengan itu adalah *customer is the central of everything we do*, artinya pusat dari *skill* dan pengetahuan kita itu untuk *service* kita ke tamu atau pelanggan di hotel. Dengan demikian maka rasa hormat, sopan, menjunjung tinggi hak-hak tamu dan menyadari akan arti penting tamu dengan memberikan layanan secara tulus dan cepat serta efisien akan terwujud.

8.4. Organisasi Departemen Sumber Daya Manusia (SDM)

Organisasi Departemen SDM ditentukan oleh besar kecilnya hotel tersebut. Salah satu contoh organisasi departemen SDM dapat dilihat pada Gambar 8.2.

Gambar 8.2. Organisasi Departemen SDM



Setiap karyawan di hotel mempunyai tugas dan kewajibannya sendiri-sendiri. Itu semua diatur dalam cakupan pekerjaan (*job description*) sesuai dengan posisi dan jabatannya di hotel. Yang jelas karyawan harus menyadari bahwa hotel adalah suatu institusi dan tempat kerja yang tidak pernah tutup, buka terus selama 24 jam sehari. Mereka harus mempunyai perencanaan untuk memungkinkan bisa masuk walaupun itu hari libur. Tentunya dengan kompensasi hari libur yang sudah ditetapkan. uraian tugas dan tanggung jawab di bawah *department human resource and development* (HRD) dapat dijelaskan, misalnya seperti di bawah ini.

Jabatan	HRD Manager
Bertanggungjawab kepada	General Manager
Membawahi	a. Asisten Manager b. Chief Security

Tugas pokok

a. Bertanggungjawab dalam pengelolaan dan pengembangan SDM di lingkungan hotel, yaitu dalam hal perencanaan, pengendalian, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan SDM, termasuk pengembangan kualitasnya dengan berpedoman pada kebijakan dan prosedur yang berlaku di perusahaan.
b. Bertanggungjawab terhadap hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pembinaan *government* dan *Industrial* serta mempunyai kewajiban memelihara dan menjaga citra perusahaan.

Uraian Tugas

a. Menyusun, merencanakan, mengawasi, dan mengevaluasi anggaran biaya kegiatan secara efektif dan efisien serta bertanggungjawab terhadap setiap pengeluaran hasil kegiatan.
b. Bertanggungjawab terhadap perencanaan, pengawasan dan melaksanakan evaluasi terhadap jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan/diperlukan oleh perusahaan.
c. Melaksanakan seleksi promosi, mutasi dan demosi terhadap karyawan.
d. Membina disiplin ketertiban, keamanan dan ketentraman di lingkungan hotel.
e. Membangun program pembinaan dan pelatihan untuk mengembangkan kompetensi dan *profisionalisme*.
f. Membina administrasi karyawan, penggajian, *fringe benefit*, dan daftar absensi.
g. Membina hubungan dengan instansi pemerintah, swasta dan instansi serta lembaga pendidikan terkait sebagai pemenuhan kebutuhan SDM.

h. Membangun forum komunikasi karyawan agar tercipta hubungan yang harmonis antara managemen dan karyawan.

Tanggungjawab

a. Membina hubungan dengan karyawan
b. Menjaga dan merawat mesin dan peralatan di lingkungan HRD Departemen.

Kualifikasi

Pendidikan : S1 Hukum atau S1 Psikologi
Diutamakan yang pernah mengikuti orientasi dan atau pelatihan sejenis yang dapat mendukung bidang tugasnya dalam bidang perhotelan.
Pengalaman : Minimal 1 tahun
Dapat berbahasa inggris aktif
Tekun, teliti, ulet, rapih dan supel.
Memiliki kepribadian yang menarik, berwibawa dan dapat memimpin serta mengambil keputusan yang bijaksana.

Jabatan	**Asisten Manager/HRD Administrator Manager**
Bertanggungjawab kepada	HRD Manager
Membawahi	Staff

Tugas Pokok

Membantu HRD Manager dalam bidang administrasi, peraturan dan tata tertib serta mengawasi *time keeping*.

Uraian Tugas dan Tanggung Jawab

a. Menyiapkan surat perjanjian-perjanjian kontrak kerja dengan karyawan
b. Mengarsip berbagai peraturan yang berhubungan dengan ketenaga kerjaan.
c. Menyiapkan surat pengantar untuk melaksanakan *chek-up* bagi karyawan baru.
d. Membuat surat pengantar rawat inap bagi karyawan yang memerlukan
e. Mengarsipkan data-data (*personal record*) untuk setiap karyawan seperti: (surat lamaran, CV, surat pengangkatan/promosi dan surat mutasi),sertifikat pelatihan dan sebagainya.
f. Menyusun daftar gaji dan daftar karyawan yang berhak atas *service.*
g. Menyusun laporan iuran pensiun/ASTEK, Jamsostek dan pajak penghasilan pasal 21
h. Membuat laporan yang berkaitan dengan karyawan seperti:
   - Rekapitulasi karyawan tiap bulan
   - Rekapitulasi makan karyawan
   - Rekapitulasi, perencanaan dan pelaksanaan *training*

- Rekapitulasi, promosi, mutasi, dan status karyawan

Tanggungjawab :
a. Pelayanan kepada karyawan
b. Peralatan mesin dan *furniture* di area HRD
c. Kelancaran ketertiban operasional dan administrasi
d. Menekan dan mengontrol *labour cost* agar tetap sesuai dengan ketentuan perusahaan

Kualifikasi
a. Pendidikan DIII Ekonomi, atau Hukum dan atau yang setara
b. Pengalaman minimal 1 tahun dapat berkomunikasi dalam bahasa Inggris
c. Tekun, teliti, ulet, rapi, supel dan jujur.

Jabatan	**Chief Security**
Bertanggungjawab kepada	HRD Manager
Membawahi	Anggota security/ Satpam

Tugas Pokok
Bertanggungjawab dalam merencanakan mengawasi, dan bekerjasama dalam mengamankan seluruh harta, karyawan, pimpinan, tamu hotel dan memastikan bahwa prosedur keamanan telah dilaksanakan.

Uraian Tugas
a. Memimpin dan mengatur seluruh kegiatan anggota keamanan yang berhubungan dengan prosedur keamanan dan perlindungan hotel
b. Mengembangkan dan memberitahu manajemen untuk perlindungan keamanan bagi:
    - Tamu-tamu VIP
    - Acara khusus di hotel (*event*)
    - Barang-barang hotel dan karyawan
    - Daerah-daerah tamu
    - Kendaraan tamu, karyawan dan tempat parkirnya
c. Mengatur dan kerjasama dengan polisi, melakukan penyelidikan dan menangani perkara
   kriminal, kecelakaan dan lain-lain yang berkaitan dengan karyawan dan tamu hotel.
d. Menjaga dan mengatur absensi karyawan
e. Mengatur dan menginspeksi loker untuk karyawan
f. Mengatur kegiatan penggunaan alat-alat kantor
g. Mengatur surat ijin polisi bila ada kegiatan penting

Jabatan	**Staff HRD**
Bertanggungjawab kepada	HRD Manager

Tugas Pokok
Menangani dan melayani administrasi karyawan sesuai dengan peraturan hotel dan peraturan pemerintah dibidang ketenaga kerjaan

Uraian Tugas
a. Mengatur proses pengambilan cuti tahunan dan mempersiapkan laporan dari pengambilan cuti tahunan secara berkala.
b. Melakukan proses " *day off payment* " *tukar day–off* dan tukar shift karyawan
c. Melakukan pengontrolan administrasi yang berkaitan dengan sisa cuti dan DP secara berkala.
d. Melakukan evaluasi bagi karyawan yang terlambat hadir
e. Memeriksa dan mendata ijin sakit karyawan
f. Membantu membuat dan mengarsipkan surat-surat serta mendistribusikannya kepada departemen terkait
g. Membagikan biaya penggantian kesehatan karyawan
h. Melakukan perhitungan *meal cupon* kepada karyawan dan trainee
i. Mengawasi tempat fasilitas karyawan seperti loker, tempat olahraga dan lain-lain.
j. Mengkoordinir kegiatan karyawan seperti, ulangtahun, olah raga, pengembangan minat dan kemampuan.

Tanggungjawab
a. Membina hubungan baik dengan karyawan
b. Menjaga dan merawat peralatan mesin dan furnitur di lingkungan HRD
c. Menjaga kelancaran dan ketertiban administrasi.

Kualifikasi
a. Pendidikan: minimal D1 bidang perhotelan atau pendidikan yang setara
b. Dapat berbahasa Inggris
c. Ulet, teliti, rapi dan supel.

8.5. Memahami Kompetensi Kerja

1. Pengertian Kompetensi

Berikut ini dikutip beberapa pengertian tentang kompetensi, sertifikasi kompetensi, dan *competency based training*:
UU No. 20/2003 tentang Sisdiknas penjelasan pasal 35 (1):
"Kompetensi lulusan merupakan kualifikasi kemampuan lulusan yang mencakup sikap, pengetahuan, dan keterampilan sesuai dengan standard nasional yang telah disepakati"
UU No. 13/2003 tentang Ketenagakerjaan: pasal 1 (10)

“Kompetensi adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan”

Peraturan Pemerintah(PP) No. 23 Tahun 2004, tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) menjelaskan tentang sertifikasi kompetensi kerja sebagai suatu proses pemberian sertifikat kompetensi yang dilakukan secara sistimatis dan objektif melalui uji kompetensi yang mengacu kepada standar kompetensi kerja nasional Indonesia dan atau Internasional

Pengertian Competency Based Training (CBT)” Sebuah pendekatan pada pelatihan yang menekankan pada apa yang seorang individu dapat mendemontrasikan: pengetahuannya, ketrampilan serta sikap profesional, di tempat kerja, sesuai dengan standard Industri sebagai hasil dari training”

Standard Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI), Kompetensi adalah pernyataan tentang bagaimana sesorang dapat mendemontrasikan: keterampilan, pengetahuan dan sikapnya di tempat kerja sesuai dengan standar Industri atau sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh tempat kerja (industri).

Jadi dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah sebuah pernyataan terhadap apa yang seseorang harus lakukan ditempat kerja untuk menunjukan pengetahuannya, keterampilannya dan sikap sesuai dengan standar yang dipersyaratkan, disamping itu juga harus mencakup lima dimensi dari kompetensi seperti dijelaskan pada gambar 8.3.

Gambar 8.3. Dimensi Kompetensi Menurut SKNI

5 Aspek/ Dimensi Kompetensi

- ***Task skills-*** mampu melakukan tugas per tugas.
- ***Task management*** **skills**- mampu mengelola beberapa tugas yang berbeda dalam pekerjaan
- ***Contingency management skills-*** tanggap terhadap adanya kelainan dan kerusakan pada rutinitas kerja.
- ***Environment skills/job role-*** mampu menghadapi tanggung jawab dan harapan dari lingkungan kerja/ Beradaptasi dengan lingkungan.
- ***Transfer skills-*** Mampu mentransfer kompetensi yang dimiliki dalam setiap situasi yang berbeda (situasi yang baru/ tempat

Inti dari definisi kompetensi yang dipahami selama ini adalah mencakup penguasaan terhadap 3 jenis kemampuan, yaitu: pengetahuan (*knowledge, science*), keterampilan teknis (*skill*, teknologi) dan sikap perilaku (*attitude*). Sekarang ini banyak buku yang mengulas kompetensi dilihat dari tiga aspek kecerdasan manusia yang harus dikembangkan secara utuh dan seimbang,yaitu: kecerdasan intelek/kecerdasan rasional (*Intellectual Quotient/*IQ), kecerdasan emosional (*Emotional Quotient/EQ*) dan kecerdasan spiritual (*Spiritual Quotient/SQ*) dengan SQ yang menjadi pondasinya. Bila dikaitkan dengan definisi kompetensi yang selama ini telah dianut maka kecerdasan IQ dapat dikaitkan dengan upaya penguasaan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) atau "*knowledge*" dan "*skill*", kecerdasan EQ dan SQ bisa dikaitkan dengan "*attitude*", namun sebenarnya istilah *"attitude*" belum banyak yang menjelaskannya dari sudut EQ dan SQ ini. EQ dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang untuk mengendalikan diri dan membangun jaringan/hubungan sosial dengan orang lain. SQ dikaitkan dengan kemampuan seseorang untuk mengembangkan integritas pribadi, kejujuran dan memberi makna kehidupan. Kemampuan SQ ini hanya bisa dikembangkan kalau seseorang selalu ingat dan percaya kepada Tuhan yang Maha Kuasa. Dengan demikian kompetensi haruslah dimaknai kembali sebagai pengembangan integritas pribadi yang dilandasi iman yang kuat sebagai fondasinya(SQ), baru kemudian dapat membangun hubungan yang tulus/ikhlas dengan sesama (EQ), dan akhirnya barulah penguasaan IPTEK melalui IQ bisa bermanfaat untuk membangun bisnis yang etis dalam rangka mencapai tujuan kemakmuran bersama bagi para stakeholders, tidak hanya untuk kepentingan ego pribadi. *Attitude* yang

dilandasi SQ dan EQ yang kuat berarti kemampuan untuk membangun komunikasi yang santun, sikap melayani yang tulus, dan kesadaran untuk bekerja dalam satu tim yang dilandasi oleh kejujuran dan kepentingan bersama.

8.6. Pelayanan Pelanggan

1. Pengertian

Dalam rangka mengelola fasilitas akomodasi dan konsumsi (Hotel, Wisma, Losmen dan yang sejenis) hendaknya kita harus memperhatikan kepuasan pelanggan.

Kepuasan Pelanggan adalah suatu keadaan dalam diri seseorang, dimana orang tersebut berhasil mendapatkan, merasakan sesuatu yang menjadi kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginannya. Kebutuhan adalah kondisi seseorang untuk memiliki sesuatu yang tidak dimiliki dan sesuatu tersebut adalah wajib bagi dirinya . Keinginan merupakan suatu kondisi seseorang yang merasakan kekurangan terhadap sesuatu yang lazim bagi dirinya .

Berdasarkan penjelasan di atas, maka kunci untuk memberikan kepuasan kepada tamu adalah berusaha mengetahui terlebih dahulu apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan tamu yang akan dan sedang menginap di tempat usaha kita .

Apabila kondisi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu tidak sesuai dengan standar layanan yang diberikan oleh perusahaan/lembaga kita, maka akan timbul keluhan-keluhan tamu, baik keluhan yang menyangkut kebutuhan maupun keinginan-keinginan tamu. Untuk meminimalkan keluhan tamu maka perlu dipahami apa yang dimaksud dengan pelayanan prima.

a. Pengertian pelayanan prima (*Customer care*)

Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standar dan prosedur pelayanan.

Pelayanan atau dengan kata lain **SERVICE** mengandung arti:

S = *Smile to every one* (Berikan senyum kepada semua orang)

E = *Excellent in everything we do* (Kerjakan semuanya semaksimal mungkin dan memuaskan)

R = *Reaching out to every guest with hospitality* (Jangkau dan dekati tamu dengan penuh ramah-tamah)

V = *Viewing every guest as special* (Memandang dengan rasa yang sangat penuh perhatian)

I = *Inviting guest to return* (Melakukan segala sesuatu terhadap tamu yang akan

membuat tamu tersebut datang kembali)

C = *Creating a warm atmosphere* (Selalu menciptakan suasana yang akrab terhadap tamu)

E = *Eye contanct that shows we care* (Mata sesekali harus kontak dengan pandangan tamu sehingga tamu dapat memanggil kita bila memerlukan sesuatu)

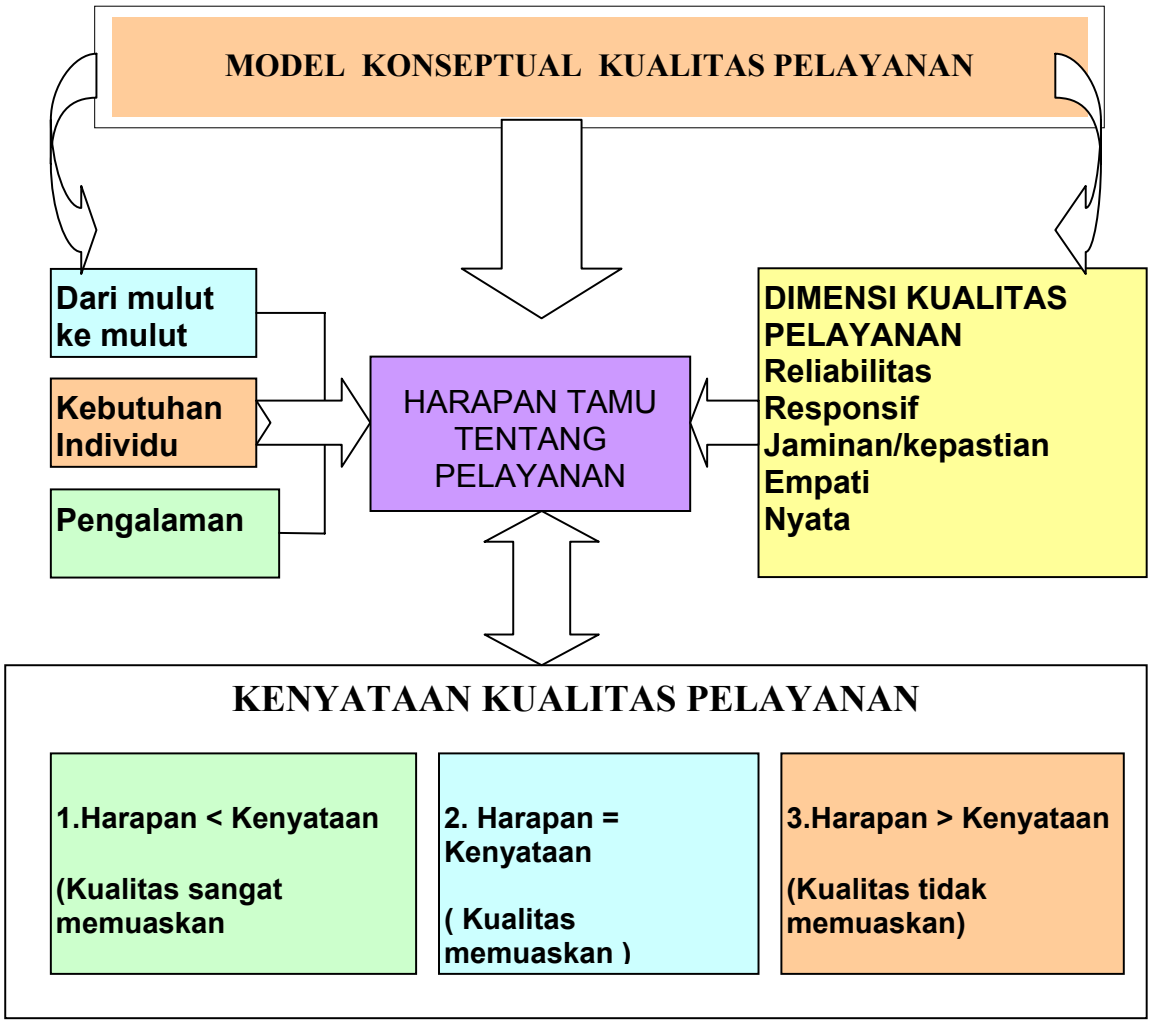
b. Pelanggan/Customer

Pengertian pelanggan adalah masyarakat eksternal, dan masyarakat Internal.

1) Masyarakat internal adalah orang-orang (rekan kerja, teman sejawat atasan, bawahan) yang bekerja pada perusahaan, lembaga, atau instansi tersebut yang diposisikan sebagai pelanggan .
2) Sedangkan masyarakat eksternal adalah pelanggan dari luar Instansi atau Perusahaan tersebut tanpa memandang adat istiadat dan budaya yang dianut.
3) Pelanggan/tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai tolak ukur penilaian yaitu :
   - Reliabilitas (*reliability*), adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan benar sesuai dengan apa yang telah dijanjikan perusahaan kepada tamu.
   - Responsif (*responsiveness*), yaitu kesadaran atau keinginan untuk bertindak cepat membantu tamu sehingga dapat memberikan pelayanan tepat waktu.
   - Kepastian/Jaminan (*assurance*), adalah pengetahuan tentang kesopan santunan dan sifat peduli kepada tamu serta rasa percaya diri para pegawai dengan kemampuan yang dimiliki dalam memberikan pelayanan.
   - Empati (*empathy*), memberikan perhatian secara individu yang artinya terdapat rasa kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu.
   - Nyata (*tangibles*), adalah sesuatu yang nampak atau nyata seperti penampilan para pegawai, fasilitas-fasilitas fisik seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan tugas pelayanan

Gambar 8.4. Petugas Sedang Melayani Tamu

Gambar 8.5. Model Kualitas Pelayanan



Sumber : Agus Sulastiyono, Manajemen Penyelenggaraan Hotel, CV Alfabeta Bandung, Hal. 36.

2. Menangani Permintaan Pelanggan

a. Dengarkan dan pahami apa yang diminta
b. Hadapi dengan penuh kesabaran efisien dan ramah
c. Yakinkan permintaan dan kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi
d. Berikan bantuan secara ramah dan bersahabat
e. Tingkatkan produk dan pelayanan organisasi/lembaga/perusahaan untuk menjamin kunjungan ulang
f. Tunjukan penampilan positif/profesional

Terdapat beberapa hal yang sering dikeluhkan tamu antara lain: penanganan kedatangan dan keberangkatan tamu, kotornya kamar, kurangnya fasilitas, layanan makanan dan minuman yang kurang memuaskan (kebersihan, rasa, rupa dan variasi menu). Keinginan tamu adalah segala kebutuhannya dapat dipenuhi oleh hotel atau akomodasi sejenisnya tempat dia menginap, hal tersebut wajar karena tamu mengharapkan kompensasi yang seimbang dengan biaya yang telah dikeluarkan selama menginap. Oleh sebab itu apapun keluhan tamu harus dapat diselesaikan dengan baik. Di bawah ini adalah langkah-langkah menangani keluhan tamu:

3. Menangani Keluhan Pelanggan

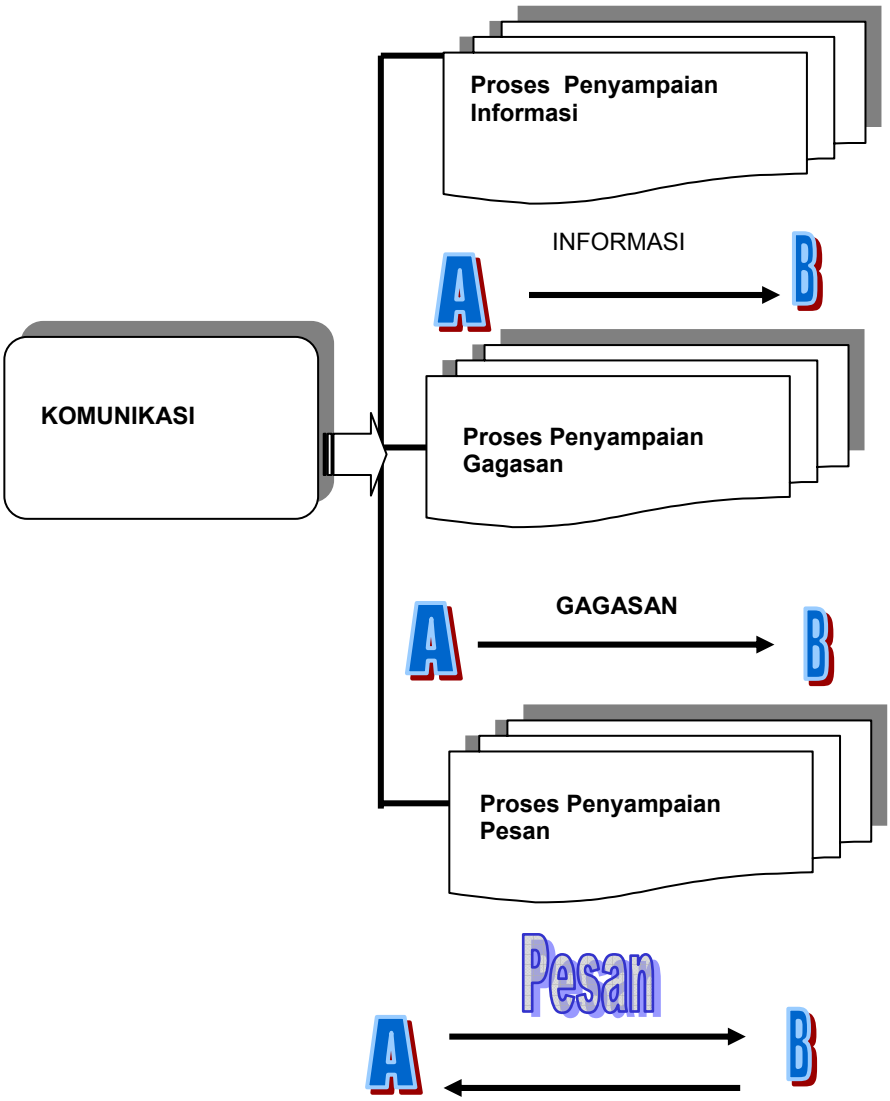
a. Dengarkan-tangani keluhan pelanggan dengan serius, sensitive dan ramah
b. Beritahukan-tentukan sifat dan rinciannya
c. Tanggapi-nasehati pelanggan tentang apa yang harus dilakukan
d. Ambil tindakan-selesaikan keluhan agar pelanggan puas sebatas kewenangan yang dimiliki
e. Laporkan kepada atasan yang lebih berwewenang yang tidak dapat ditangani sendiri
f. Tindak lanjuti-lengkapi dokumentasi secara akurat dan benar

8.7. Kemampuan Berkomunikasi

1. Pengertian

Komunikasi ini diartikan dimana manusia saling bertukar kata, gagasan dan perasaan. Bertukar gagasan, membantu seseorang untuk berhubungan satu dengan yang lainnya.

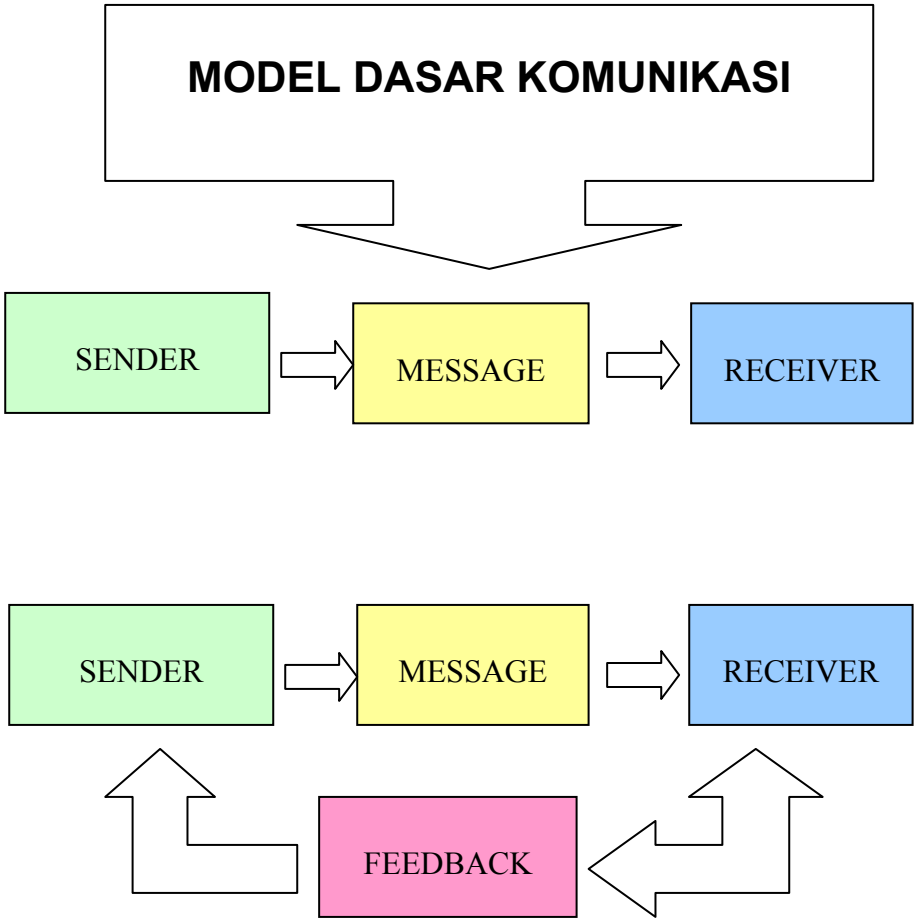
Gambar 8.6. Proses Komunikasi



Komunikasi yang tidak baik merupakan salah satu alasan mengapa banyak sekali pekerjaan yang gagal diselesaikan oleh seorang pekerja. Bertukar pandangan satu dengan yang lainnya dapat saling menyelami perasaan, komunikasi akan membantu mewujudkan hubungan timbal-balik dan hal ini dapat membuat nilai tambah pada kemampuan seseorang.

Karena pentingnya penerimaan seseorang individu terhadap proses yang bertahap maka sebelum mendalami lebih jauh tentang komunikasi maka kita harus memperkenalkan bahwa komunikasi adalah suatu proses .

Gambar 8.7. Model Dasar Komunikasi



Penjelasan diagram

Bagaimanapun cara kita mengatakan tentang kejadian yang sudah lewat/lampau akan terasa efektif dibandingkan jika kita bicara tentang apa yang akan terjadi dimasa mendatang/masa depan. Orang menyadari dampak yang sangat kuat tidak hanya menyangkut apa yang dikatakan tetapi lebih kepada bagaimana mengatakannya.
Bagaimanapun ini tidak akan menjadi mudah kalau tidak menyadari bagaimana sebetulnya komunikasi tersebut

2. Lima keterampilan dasar dalam proses berkomunikasi:

a. Hadir/*Attending*
b. Mendengarkan/*Listening*
c. Observasi/*Observing*
d. Menyimpulkan /*Clarifying/ Summarising*
e. Menanggapi /*Responding/Giving Feedback*

3. Berkomunikasi di tempat kerja

Tempat kerja ada yang menyebut kantor adalah tempat berkumpulnya orang-orang untuk melakukan kegiatan bersama-sama atau kegiatan ketatausahaan.
Komunikasi yang efektif akan menciptakan iklim kerja kantor yang sehat dan terbuka. Hal ini penting untuk meningkatkan kreativitas dan dedikasi para pekerja.

a. Komunikasi verbal dan non verbal
   - Komunikasi *verbal*, berbicara, berdiskusi, pertanyaan-pertanyaan, kuliah, presentasi, dialog, percakapan-percakapan, debat, argumentasi, berbincang-bincang. Komunikasi verbal digunakan antara lain: bertemu dan menyapa, menjelaskan arah, memberi perintah, menjawab permintaan, melayani konsumen, menjelaskan barang-barang dan pelayanan, menangani keluhan tamu, membuat permintaan maaf, berkomunikasi dengan rekan kerja.
   - Komunikasi *non verbal*, seperti gestur (body language), meliputi: gerakan-gerakan tangan atau kepala, postur serta ekspresi muka, tersenyum, menggerakkan dagu anda, duduk lalu berdiri dan muka memerah dengan kesal, marah, senang dan sebagainya. *body language* banyak digunakan untuk mendapatkan solusi atau jalan keluar dengan mengkontradiksikan apa yang kita katakan.

b. Komunikasi internal dan eksternal
   - Komunikasi Internal adalah komunikasi yang berlangsung dalam organisasi. yang terdiri atas komunikasi dari atasan kepada bawahan, (petunjuk, keterangan umum, perintah,

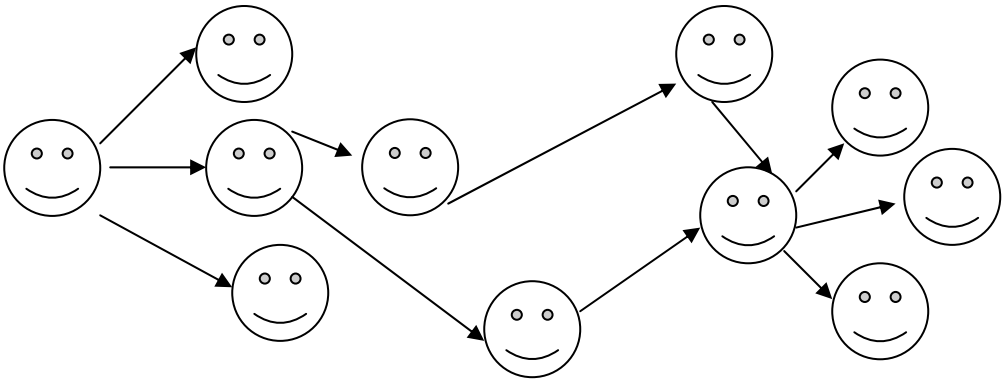
teguran dan pujian) sedangkan dari bawahan kepada atasan (laporan, keluhan, pendapat dan saran). Juga terdapat komunikasi secara horisontal atau mendatar yaitu komunikasi antara pimpinan dengan pimpinan, atau bawahan dengan bawahan. Dan informasi yang berlangsung secara diagonal.

- Komunikasi Eksternal, adalah komunikasi yang berlangsung antara organisasi dengan pihak masyarakat yang ada di luar organisasi yang memiliki dua fungsi yaitu (a) fungsi kehumasan di hotel dikenal dengan istilah *public relation(PR*), dan (b)*guest officer relation(GRO)*. Adapun tujuan dari komunikasi eksternal ini adalah untuk mendapatkan pengertian, kepercayaan, bantuan serta kerjasama dari masyarakat. Pelaksanaan fungsi keluar ini dilakukan dengan cara: Pengeluaran publikasi, mengadakan tatap muka didepan umum, mengadakan pameran serta mengadakan hubungan dengan pers, sedangkan GRO bertujuan untuk mengetahui sampai dimana keinginan masyarakat serta tanggapan masyarakat tentang kegiaatan yang dilakukan oleh organisasi Hotel tersebut.

c. Komunikasi informal dan non formal

- Komunikasi informal, komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi, tetapi tidak direncanakan atau tidak ditentukan dalam struktur organisasi. Komunikasi informal ini disebut juga ***the grepe-vine*** pola penyampaiannya melalui rantai kerumunan ***(Cluster Chain*)** komunikasi informal ini berfungsi untuk memelihara hubungan sosial persahabatan kelompok penyebaran informasi yang bersifat *Prive* (Gosip/ desas-desus). Walaupun sifatnya tidak resmi tetapi juga bisa memegang peranan penting dan mempengaruhi organisasi karena dapat memelihara persahabatan dan juga sebaliknya.

Gambar 8.8. Komunikasi *Cluster Chain*



Dibawah ini merupakan beberapa jenis komunikasi informal yang sering dilakukan pada kelompok yang lebih kecil di organisasi, seperti :

1.) Kelompok Kerja

Yaitu kelompok yang bekerja pada area yang sama atau sejenis, atau pada departemen yang sama, atau di kelompok yang melakukan prosedur kerja yang sama.

2.) Kelompok Sosial

Yaitu kelompok yang “bermain” bersama baik didalam atau diluar tempat kerja; diantaranya yang memiliki hobby/kegemaran, olahraga yang sama. Atau mereka berkumpul bersama di dalam organisasi di luar perusahaan untuk bekerja sosial.

3.) Klik

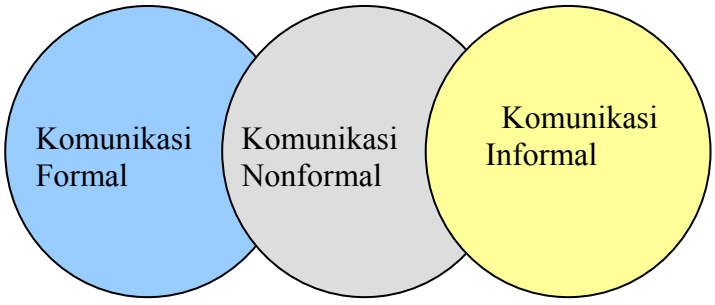
Sekelompok orang yang membentuk kelompok tertutup di dalam perusahaan atau sebuah departemen atau di sebuah area kerja. Klik dapat mengabaikan perbedaan tingkatan, dan kadang-kadang dapat menyebabkan iritasi bagi kelompok orang diluarnya, hal ini memungkinkan munculnya orang-orang favorit ketika anggota suatu klik dipromosikan. Salah satu metode dari komunikasi informal yang dapat digunkan secara konstruktif atau destruktif adalah *grapevine*.

4.) Grapevine

Seperti yang sudah dijelaskan, putaran komunikasi yang memiliki jalan disekeliling organisasi, seringkali mengumpulkan atau kehilangan detilnya pada perjalanannya sehingga terjadi bisa pada proses komunikasi tersebut.

- Komunikasi non formal, adalah komunikasi antara yang bersifat resmi dan tidak resmi, juga merupakan perantara untuk memperlancar penyelesaian tugas resmi serta dapat mengarahkan komunikasi informal kearah komunikasi formal.

Gambar 8.9. Hubungan Komunikasi Formal, Non Formal dan Informal



d. Komunikasi Antar pribadi (*Interpersonal Communication*)

Komunikasi antar pribadi atau komunikasi antar individu adalah komunikasi yang berlangsung antar individu satu dengan individu lainnya. Agar komunikasi antar individu dapat berjalan baik maka diperlukan sifat:

- Saling percaya
- Saling terbuka
- Saling menghargai/respek satu dengan yang lainnya.

4. Hambatan Dalam Berkomunikasi

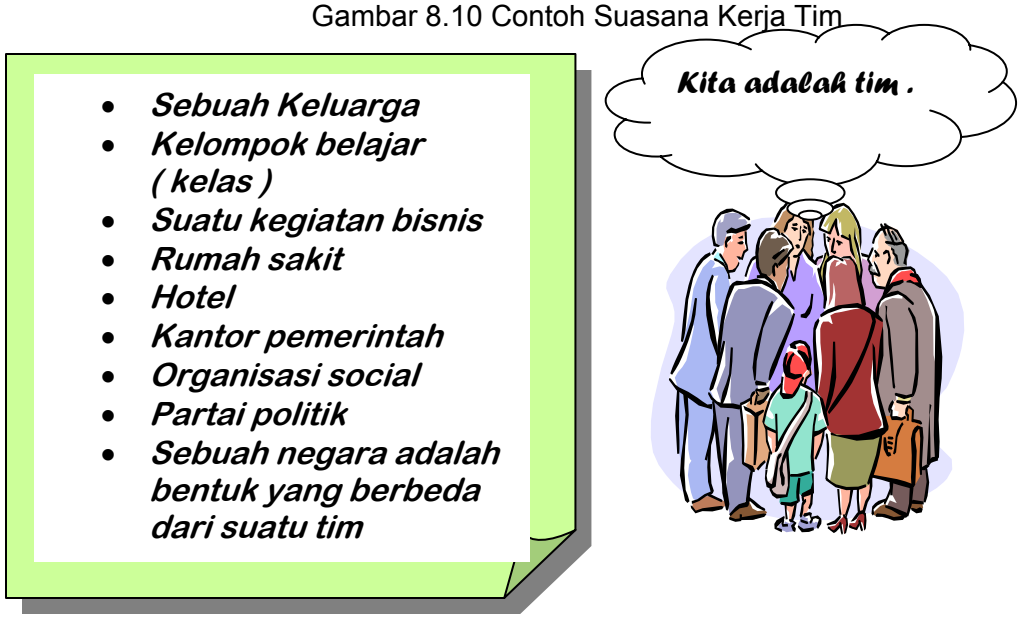
Hambatan komunikasi terjadi bila: kurangnya pemahaman mengenai situasi atau budaya orang lain, tidak memahami permasalahan orang lain, kurang menguasai prosedur, kurang menghargai budaya orang lain, kurang menghargai rekan kerja, praduga negatif terhadap RAS. Apabila terjadi hambatan carilah selalu jawaban pertama pada diri anda, kemungkinan terdapat penyampaian komunikasi tidak lengkap atau kesalah= pahaman kemudian baru mencari bantuan kepada orang lain (rekan kerja, atasan , bawahan atau manajer yang sedang bertugas)

8.8. Bekerja Dalam Tim

1. Pengertian Tim

Menurut Pat Williams, seorang Senior Executive Vice President Orlando Magic, sebuah organisasi tim bola basket yang tangguh di Amerika Serikat menggambarkan menggambarkan sebuah tim tangguh seperti terlihat pada gambar 8.10.

Gambar 8.10 Contoh Suasana Kerja Tim



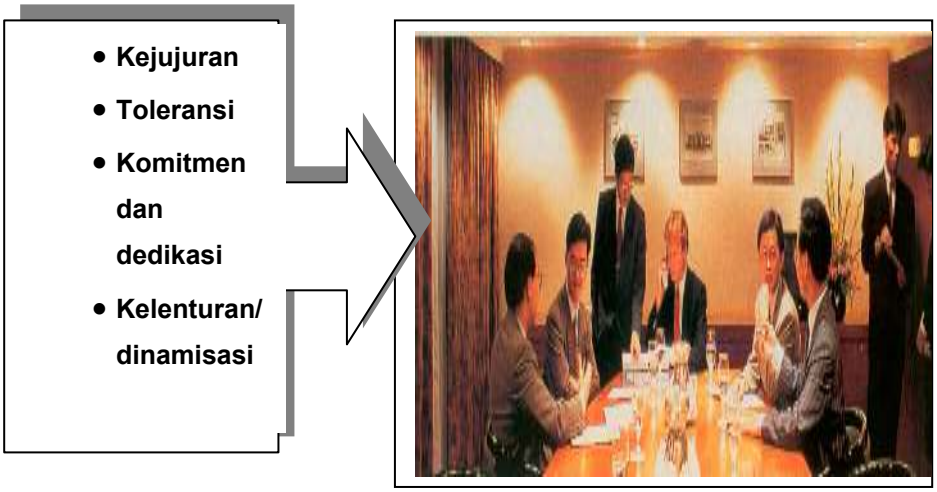
Pengertian tim (Kelompok)

- ***Kelompok adalah sekumpulan orang yang tergantung satu dengan yang lainnya dalam upaya mencapai tujuan bersama.***
- ***Team mean together Everyone Achieve More dengan bekerjasama setiap orang dapat meperoleh hasil yang lebih baik daripada dikerjakan sendiri.***

Kerja kelompok sangat penting dalam usaha peningkatam pelayanan kepada tamu dan untuk mencapai efisiensi dan efektifitas pelaksanaan tugas/operasional.

2. **Partisipasi dalam kelompok**
   Partisipasi yang efektif dalam kelompok dapat dilukiskan dalam gambar 8.11 berikut ini.

Gambar 8.11 Partisipasi Kerja Kelompok



3. Membangun Kesadaran Kelompok

a. Kesadaran budaya

Pada saat bekerja dalam satu kelompok, keragaman budaya hendaknya dipandang sebagai suatu berkah,karena dalam suatu kelompok harus dikembangkan dua aspek penting bagaimana memahami budaya orang lain dalam mensukseskan kerja tim dan bagaimana membangun sebuah tim yang tangguh .

b. Komunikasi Informal

Jika anda ingin rekan-rekan kerja menyukai anda, semestinya anda menunjukkan kepada mereka bahwa anda memang layak untuk disukai. Caranya?

- Jadilah teman mereka dan berilah dukungan pada saat mereka memerlukannya
- Tawarkan bantuan ketika pekerjaan mereka menumpuk
- Hiburlah mereka saat mendapat kesusahan
- Tak perlu ragu memberikan pujian yang tulus kepada rekan kerja yang sukses melakukan proyek besar atau memiliki ide brilian

Anda pun harus ingat bahwa berteman memerlukan usaha dan tidak terjadi begitu saja. Tidak perlu menunggu orang lain untuk melakukan pendekatan terlebih dahulu, berinisiatiflah menjalin hubungan dengan rekan anda. Bersikaplah terbuka (mau mendengar atau menerima) dan hargai perbedaan pandangan dan pendapat rekan anda, meski tidak berarti anda harus mengubah cara pandang dan pendapat anda sendiri.

Ada yang berpendapat bahwa bersahabat dengan rekan kerja dapat menjadi bumerang di kemudian hari. Memang, hubungan yang terlalu dekat dapat merugikan. Bisa saja anda menjadi sangat tergantung padanya dan penilaian anda tidak lagi obyektif sehingga menyulitkan anda memberi kritik serta membahas berbagai hal yang sifatnya lebih profesional.

Biasanya kemudian muncul pola kebiasaan untuk saling menutupi satu sama lain (misalnya saat melakukan kesalahan atau bolos kerja). Namun, menjaga jarak dengan rekan kerja bukanlah keputusan yang bijaksana.

Apa yang dilakukan agar tehindar dari hubungan yang berlebihan, tapi tidak pula membuat Anda asing di tempat kerja anda sendiri?

- Coba bersikap akrab, dekat secara emosional, mau membantu, memahami situasi dan memberikan umpan balik, spontan, serta tulus terhadap rekan kerja
- Jaga kepentingan pribadi dengan sikap asertif, misalnya mengatakan kepada rekan kerja kapan anda merasa lebih senang menangani sendiri masalah anda berbagi dengan mereka
- Sebaliknya, anda juga tidak perlu merasa tersinggung atau berkecil hati jika rekan kerja memilih untuk menceritakan masalahnya

c. Pertahankan kredibilitas diri

Disukai dan dihargai rekan kerja tidak hanya menuntut keterampilan interpersonal yang baik (bertoleransi tinggi, komunikatif, ramah), tapi juga kredibilitas diri (memiliki citra diri yang baik dan keterampilan yang tinggi di bidangnya). Kredibilitas diri dapat diperoleh melalui :

- Keberhasilan menyelesaikan tugas-tugas dengan penuh tanggung jawab
- Berani menerima tantangan pekerjaan
- Memiliki pengetahuan serta wawasan yang baik tentang pekerjaan atau bisa yang ditekuni

Keberanian menjawab tantangan pekerjaan serta keberhasilan mengerjakan protek-proyek besar dan sulit, akan membuat rekan-rekan anda hormat dan memandang anda sebagai figur yang dapat diandalkan.

d. Bijaksana terhadap kritik

Sebelum anda bersikap defensif terhadap kritik yang diajukan rekan kerja, telah dulu jenis kritik tersebut. Jika kritik itu memang benar (disertai fakta yang mendukung), masuk akal, dan memungkinkan untuk suatu perbaikan, sebaiknya anda memulai mengintrospeksi diri. Sambut kritikan tersebut sebagai masukan untuk perbaikan kinerja anda di kemudian hari. Minta rekan rekan anda menguraikan secara spesifik sikap atau hasil kerja anda yang menurutnya kurang memuaskan, lalu minta sarannya agar anda dapat memperbaiki kesalahan tersebut.

e. Hindari Gosip

Meski sukar menjauhkan diri dari gosip, lebih bijaksana untuk tidak terlibat di dalamnya. Ingatlah bahwa gosip tidak menambah teman, kekuasaan, atau memberikan kebahagiaan bagi anda. Pada kahirnya gosip hanya akan berbalik dan menyakiti orang yang "menyentuhnya". Malah rekan-rekan yang menjadi partner gosip akan selalu tidak mempercayai anda, karena sadar bahwa suatu saat bisa saja mereka yang menjadi bahan pergunjingan anda dengan orang lain.

Jika memang tidak terhindarkan, misalnya anda sedang makan siang bersama dan rekan-rekan anda yang mulai bergosip, bersikaplah netral, tanpa perlu menanggapi pembicaraan dengan serius apalagi membumbuinya.

f. Jangan melakukan penilaian terhadap orang lain

Gajah di depan mata tak kelihatan, semut diseberang lautan tampak jelas. Memang lebih mudah menilai orang lain daripada diri sendiri. Namun perlu diingat bahwa perusahaan mempekerjakan anda bukan untuk menilai baik buruknya rekan anda, terutama mengenai hal-hal yang tidak berkaitan dengan kualitas kerja. Anda tidak perlu merasa inferior atau sebaliknya menganggap diri anda lebih superior dibandingkan rekan sekerja anda. Semua orang memiliki porsinya masing-masing dalam mata rantai pekerjaan. Hilangnya satu unsur (sekecil apapun) akan

merusak kelancaran kerja unsur yang lain. Oleh karena itu, fokuskan perhatian pada hasil kerja dan performa anda sendiri, serta jangan mencemooh atau mencari keburukan orang lain.

g. Selaraskan sikap dan niat Anda

Sebagaimana anda sering menilai orang lain dari tingkah lakunya, rekan kerjapun dapat melakukan hal yang sama terhadap anda. Karenanya :

- Hindari menunda-nunda pekerjaan yang berakibat menghambat keseluruhan proses kerja. Jika anda berjanji kepada rekan anda untuk melakukan sebuah pekerjaan, lakukanlah segera tanpa menunda-nunda
- Jangan ingkar janji. Jika Anda mengatakan akan hadir di suatu tempat, jangan mencari-cari alasan untuk menghindar. Datanglah sesuai waktu yang ditentukan

h. Jangan terbawa suasana hati

Perlu disadari bahwa suasana hati anda atau rekan kerja, bisa naik turun tergantung situasi dan kondisi yang dihadapi. Tanpa bisa menduga kapan, setiap orang akan mengalami *bad mood*. Pada suasana hati seperti ini, rasanya ingin membentak siapa saja yang menghalangi jalan. Padahal, rasa marah dan kekesalan ini akan berkurang, bahkan hilang sama sekali setelah anda beristirahat yang cukup, atau mengalami hal-hal yang menyenangkan dan membesarkan hati.

- Saat kesal hilang, mungkin anda menyesali kata-kata kasar atau sarkastik yang sempat terlontar, namun sementara itu, rekan yang menerimanya sudah terlanjur sakit hati.
- Menyadari suasana hati yang sedang memburuk, anda perlu menahan diri. Yang disarankan adalah :
    - Katakan secara jujur pada rekan kerja anda bahwa suasana hati anda sedang buruk, sehingga mereka akan lebih memaklumi jika anda lepas kendali.
    - Menghindari tindakan impulsif, dengan menarik nafas dalam-dalam saat emosi meninggi.
    - Langsung minta maaf jika anda terlanjur bersikap kasar, jangan menundanya hingga esok hari.

4. Fungsi Pemimpin dalam Kerja Tim

Fungsi seorang pemimpin adalah membangun sebuah tim yang dapat menghasilkan sinergi dan hal ini merupakan paradigma baru dalam kepemimpinan. Seorang pemimpin harus berusaha agar setiap individu dalam tim bisa memberikan kontribusi terhadap penciptaan sinergi untuk mencapai tujuan bersama. Makna penting dalam konsep ini adalah terletak pada kata " Sinergi ". Kata Sinergi berasal dari bahasa Yunani " Sunergos " artinya bekerjasama dari kata (***Sun artinya bersama dan Ergon artinya bekerja) jadi :***

S I N E R G I adalah :

Interaksi dari dua individu atau lebih sehingga menghasilkan kombinasi kekuatan yang melebihi penjumlahan tenaga seluruh individu secara sendiri-sendiri.

Paradigma kepemimpinan sinergi berbeda dengan konsep kepemimpinan konvensional yang selalu memandang dalam perspektif pemimpin dan pengikut (*Leader – Follower*).

Tabel 8.1. Perbandingan Kepemimpinan Sinerji dengan Konvensional

Kepemimpinan Sinergi	**Kepemimpinan Konvensional**
Setiap anggota tim memiliki peran dan fungsi yang berbeda sehingga tidak ada superioritas	Dikenal Subordinasi yang membentuk pola hubungan patron- Client, Elite- rakyat, atasan – bawahan, Orang tua-anak, Ulama-umat dan sebagainya.
Cerminan Tim yang kompak	**Ini Bukan kerja Tim tapi Subordinasi**
Aktivitas hasil kerja tim.	**Komunikasi satu arah**

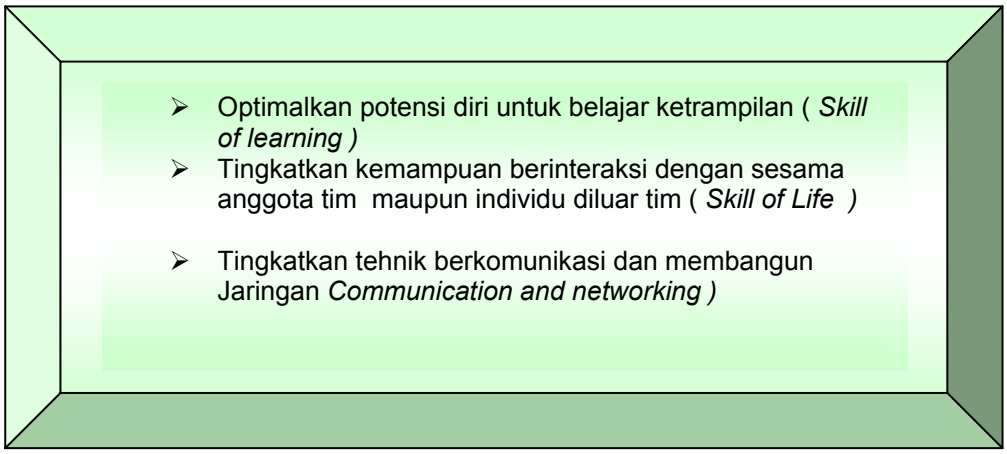
5. Kerja sama Tim Secara Berkelanjutan

Unsur lain yang tidak kalah pentingnya dalam menunjang operasional hotel setiap hari adalah: kerja sama tim. Bila dikaitkan dengan tugas dan tanggung jawab serta operasional yang harus berjalan dalam waktu 24 jam dalam sehari, maka dengan adanya teamwork akan lebih mudah untuk mencapai tujuan operasional. Tamu harus tetap terlayani, sementara staff harus siap setiap saat. Dalam hal ini maka tidak cukup sekedar pengaturan kerja sesuai job description saja untuk setiap staff di tiap departemen, melainkan diperlukan juga unsure kepemimpinan yang memadai dari kepala bagian, relation-ship yang bagus dengan departemen lain sehingga ada respek balik ke departemen tersebut. Itulah yang disebut dengan kerjasama. Terutama apabila ada sisi lemah di operasional departemen tertentu, katakanlah Front Office, karena banyak staffnya yang tidak bisa masuk karena musibah. Maka dalam hal ini bisa diupayakan ada dukungan *staffing*, pekerjaan maupun dorongan motivasi dari departemen lain.

6. Transformasi Individu: Kunci Keberasilan Tim

Terciptanya sinergi dalam suatu tim adalah kemampuan setiap anggota tim tersebut. Oleh karena itu untuk meningkatkan kinerja (*performance*) suatu tim untuk mencapai sasaran dengan lebih cepat, efisien, dan efektif tidak terlepas dari upaya mengoptimalkan dan meningkatkan kinerja individu. Disinilah pentingnya manajemen diri untuk meningkatkan dan mengoptimalkan potensi dan kemampuan setiap individu dalam tim.

Pendekatan konvensional untuk meningkatkan kinerja individu dalam tim adalah dengan menyelenggarakan Pendidikan dan Pelatihan (DIKLAT) namun belum semua sistem diklat konvensional dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap terciptanya sinergi tim.



Sebagaimana diketahui, setiap perusahaan atau organisasi dapat berkembang dan mencapai sasaran jika setiap individu di dalamnya mengalami trasformasi dan senantiasa belajar untuk mengoptimalkan diri nya. Sistem Diklatnya mengunakan kurikulum berbasis kompetensi. **"** ***Organization does not transform. --- People do., Corporate does not learn , -------- People do.*** *"*

Dengan memahami konsep seperti ini, maka sebuah kepemimpinan tidak akan berarti jika anggota tim tidak mengalami transformasi atau perubahan positif. Semakin tinggi kualitas individu dalam tim dan keseluruhan mampu menciptakan sinergi – maka semakin tinggi pula kinerja dan efektivitas tim tersebut dalam mencapai sasaran bersama.

7. Kepemimpinan dalam Manajemen Diri

Kepemimpinan lebih diartikan sebagai kemampuan untuk memimpin dan mengelola diri (manajemen diri) sehingga dapat memberi kontribusi bagi penciptaan sinergi untuk mencapai tujuan atau sasaran tim. Sedangkan tim diartikan sebagi wadah dua orang atau lebih untuk bekerja bersama-sama untuk mencapai sasaran atau tujuan bersama. Slogan untuk kepemimpinan efektif adalah: V O I C E .

Tabel 8.2. Slogan Kepemimpinan

Lima Hal Pokok dalam Kepemimpinan		
V	VISION	Adalah visi atau sasaran yang disepakati oleh seluruh anggota tim, setiap anggota tim harus mengetahui dan memahami sasaran yang ingin dicapai timnya.
O	OPTIMIZING	Adalah cara bagaimana mengoptimalkan kemampuan individu dalam tim. Caranya adalah melengkapi setiap anggota tim dengan kemampuan untuk mengenali potensi dirinya, kemampuan untuk mendayagunakannya , serta kemampuan untuk belajar guna meningkatkan potensi dirinya secara terus menerus. Kesimpulannya kepemimpinan

		berarti menginspirasi, memotivasi, dan menumbuhkan antusiasme kepada diri sendiri atau sesama anggota tim untuk mengoptimalkan kemampuannya.
I	INTEGRITY	Setiap anggota tim , apalagi pemimpin tim, harus menunjukan integritas sehingga tercipta rasa saling percaya dan saling menghargai dalam tim. Kondisi ini dapat menciptakan sinergi positif untuk mencapai sasaran secara lebih cepat dan efisien. Integritas adalah sifat seseorang yang dapat dipercaya se lalu menepati janji, jujur dan memiliki komitmen yang tinggi terhadap tugas atau terhadap hasil yang telah disepakati serta memiliki karakter yang baik dan solid. Orang yang memiliki Integritas artinya kata, perbuatan serta konsisten terhadap apa yang diyakininya.
C	COMMUNICATION	Yaitu interaksi individu anggota tim sehingga tercipta sinergi kelompok, Kunci dasar kemenangan sebuah tim terletak pada keberasilan dalam berkomunikasi diantara anggota tim.
E	EMPOWERING	Adalah bagaimana memberdayakan satu sama lain, saling mengisi, saling memberi inspirasi serta membangun antusiasisme diantara mereka. Seorang pemimpin dalam tim harus memiliki kemampuan untuk memberdayakan anggota timnya.. Terdapat tiga aspek penting bagaimana memberdayakan anggota tim . 1) Finding the best , 2) Lifetime improvements. 3) networking .

Gambar 8.12. Tim Sinergi

Jadi kelima unsur pokok ini sangat penting untuk dapat menciptakan kepemimpinan yang didasarkan pada tim (*teamwork–based leadership*). Oleh karena itu kita perlu melakukan manajemen diri yang sebaik-baiknya untuk menjadi seorang pemimpin dalam bidang apapun dan sekaligus menjadi anggota tim; baik didalam keluarga di tempat kerja, perkumpulan sosial, lingkungan masyarakat, dalam satu kelompok atau angkatan belajar, dan sebagainya kita harus menjadi bagian dari tim yang efektif yang dapat menumbuhkan sinergi untuk mencapai tujuan/sasaran bersama.

8.9. Kesadaran Berbudaya

1. Pengertian Budaya dan Kebudayaan

Koentjaraningrat mengemukakan bahwa kebudayaan adalah seluruh sistem gagasan dan rasa, tindakan serta karya yang dihasilkan manusia dalam kehidupan bermasyarakat, dijadikan miliknya dengan cara belajar. E.B. Taylor, seorang ahli antropologi dari Inggris mengemukakan bahwa kebudayaan adalah kompleks keseluruhan yang menjadi pengetahuan, kepercayaan, kesenian, hukum, moral, kebiasaan, dan lain-lain kecakapan yang diperoleh manusia sebagai anggota masyarakat pendukung kebudayaan tersebut.

2. Ciri-ciri budaya

Ciri khas kebudayaan yang biasanya dimiliki oleh sekelompok manusia, suku dan sebagainya yang menempati suatu daerah geografis turun- temurun, biasanya tampak pada :

a. Cara makan, pilihan bahan makanan, hasil masakan, seperti: *bakmi, bakso*, (asal masakan Cina) *gulai, nasi samin* (masakan Arab) berbagai jenis makanan tradisional makanan Indonesia , makanan Eropa dan lain-lain. Ada yang makan hidangan dari babi dan ada pula yang mengharamkan (tidak makan) golongan masyarakatlah yang menganggap sesuatu tindakan atau pilihan itu baik atau kurang baik, dan anggota golongan belajar dari yang lainnya untuk mematuhi atau menganut kepada pilihan itu.

b. Cara berpakaian, pilihan bahan pakaian, modelnya dan cara memakainya, misalnya di berbagai negara, wilayah, daerah semua memiliki ciri dan cara berpakaian sesuai dengan budaya atau adat istiadat setempat, namun demikian terdapat juga cara-cara berpakaian yang berlaku secara umum (nasional atau internasional).
c. Perumahan, alat-alat yang mereka pakai sehari-hari berbeda dengan yang terdapat pada kebudayaan lain.
d. Bahasa yang dipergunakan pada lingkungan mereka merupakan bahasa khas seperti , Jawa, Bali, Sunda, Batak, Inggris, Prancis, beserta dialek-dialeknya.
e. Ciri khas atau bentuk fisik: muka, warna kulit, perawakan, hidung mancung atau pesek, mata sipit atau beluk, rambut lurus atau keriting dllnya.

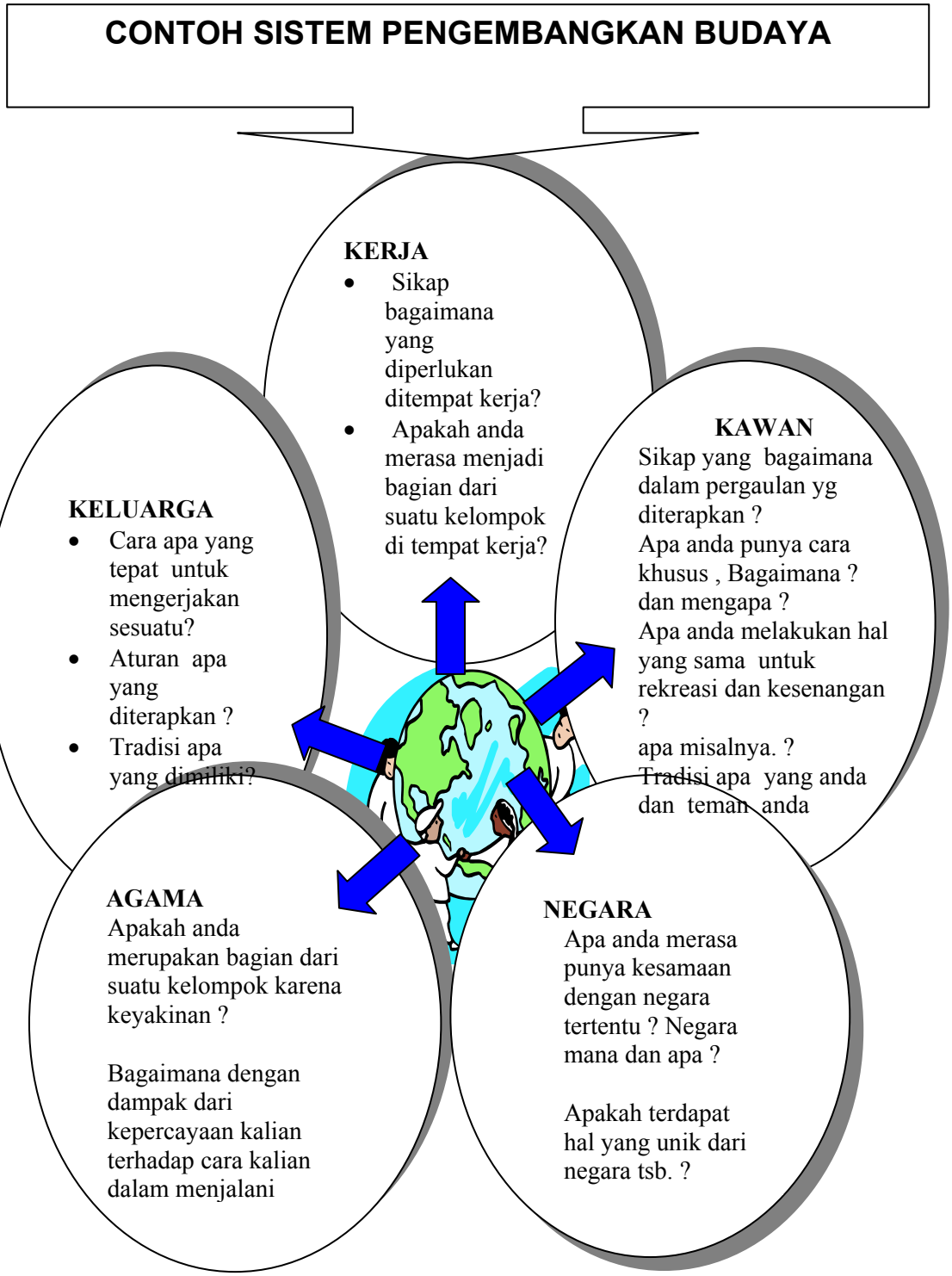
3. Sosialisasi dan Perbedaan Budaya

Untuk dapat bekerja dengan baik sesama kolega dari berbagai budaya maka perlu adanya Sosialisasi, yang dimaksud dengan sosialisasi adalah suatu proses dimana seseorang mulai menerima dan menyesuaikan diri kepada adat-istiadat sesuatu golongan, di mana lambat laun ia akan merasa merupakan bagian dari golongan itu. Sedangkan perbedaan budaya adalah perbedaan cara bersikap dan berinteraksi yang disebabkan oleh budaya yang berbeda. Kadang-kadang cara yang berbeda akan tampak aneh atau menyinggung orang lain. Perhatian mengenai perbedaan budaya akan menjadikan kita memahami mengapa orang-orang berprilaku demikian serta bereaksi demikian terhadap anda

4. Sistem Pengembangan Budaya

Gambar 8.13. menunjukkan 5 dimensi dalam membangun sistem pengembangan budaya

Gambar 8.13. Sistem Pengembangan Budaya



5. Menjalani Kehidupan dalam Keragaman Budaya

Tidak mudah menginterpretasikan dampak kebudayaan dalam kehidupan sehari-hari. Namun demikian fakta menunjukan bahwa terdapat banyak sekali keragaman nilai-nilai budaya di dunia ini. Nilai-nilai dalam kebudayaan secara otomatis mempengaruhi cara orang bersikap pada hal-hal tertentu. Bagian ini merupakan bagian yang sulit untuk dipahami karena adanya perbedaan sikap, kepercayaan, nilai-nilai dan pandangan.

Dibawah ini terdapat beberapa hal dimana budaya mempengaruhi cara orang berkomunikasi, bersikap/berprilaku, dan mengambil tindakan:

Gambar 8.14. Perbedaan Budaya

Bahasa sebagai alat untuk berkomunikasi Bahasa Inggris , bagaimana Dengan bahasa daerah ?

Agama dan Kepercayaan Lainnya:
Merupakan dasar bagaimana kita bersikap, apa yang dimakan dan cara berpakaian baik secara pergaulan maupun di tempat kerja.

Sikap di tempat kerja
Sikap terhadap atasan disesuaikan berdasarkan budaya yang dianut.

(Dikutip dari O' Sulivan K, Understanding Ways, Hale & Iremonger, Sydney 1994)

6. Unsur-unsur Kebudayaan

Berdasarkan C. Kluckholn dalam bukunya berjudul Universal Catagories of Culture, 1953. bahwa terdapat tujuh unsur kebudayaan yang secara universal terdapat pada semua masyarakat, yaitu :

a. Sistem kepercayaan atau religi
b. Sistem kekerabatan dan organisasi sosial (sistem kemasyarakatan)
c. Sistem mata pencaharian hidup (sistem ekonomi)
d. Sistem peralatan dan perlengkapan hidup (teknologi)
e. Sistem bahasa
f. Sistem kesenian
g. Sistem pengetahuan

Beberapa contoh keberagaman kebudayaan berdasarkan unsur-unsur kebudayaan universal dapat dilihat pada Tabel 8.3

Tabel 8.3. Keragaman Budaya berdasarkan Unsur

No	Unsur-unsur	Contoh
1.	Sistem Kepercayaan atau Religi	Suku Bali sebagian besar menganut Agama Hindu yang taat hal ini tampak dalam pelaksanaan upacara-upacara ritual keagamaan, sistem manajemen pengairan (**Subak)** Penataan lingkungan pemukiman, rumah adat dan rumah peribadatan yang disebut **Pura.**
2.	Kekerabatan	Suku bangsa Bugis sistem kekerabatannya dijalin melalui hubungan darah **(sumpunglolo**) dan hubungan perkawinan (**siteppa-teppa).** Perasaan Kesukuan yang menjelma menjadi rasa solideritas disebut **sembugi.**
3.	Mata Pencaharian (Sistem Ekonomi)	Sebagian besar orang keturunan Tionghoa hidup dari sektor perdagangan **(Hokkien)**
4.	Kesenian	Orang Padang terkenal dengan beberapa keseniannya, tari payung, tari tempurung, tari lilin dan tari serampang duabelas, tari pergaulan.

Setiap kebudayaan memiliki caranya melakukan sesuatu, yang sudah disepakati berdasarkan aturan yang berlaku. Kalau kita mau jujur kebanyakan dari kita merasa bingung dan bahkan marah kalau kita menemukan orang yang bersikap tidak mengerti, dan tidak mengikuti budaya yang kita anut. Kita secara otomatis merasa cara kita adalah yang paling benar ***(Our way is the right way- and this is when misunderstandings and conflicts can occure*)** dari hal seperti inilah yang sering menyebabkan kesalah pahaman.

Dalam kenyataan segala sesuatu yang berkaitan dengan *cross-cultural* disini tidak **dikenal Salah dan Benar.** Yang harus diingat mengenai budaya adalah apa yang menurut anda benar mungkin saja buat orang lain dari budaya yang berbeda akan terasa aneh dan terkadang menyimpang.

7. Bhineka Tunggal Ika

Dunia telah terbukti mempunyai keragaman budaya, namun keragaman itu hendaknya tidak menjadikan kita terhalang untuk bekerja sama. Industri jasa pariwisata dan perhotelan baru bisa berkembang bila masyarakatnya mau menerima manusia mancanegara yang sudah tentu mempunyai latar budaya yang berbeda. Perbedaan tersebut, antara lain dalam hal: suku, adat kebiasaan, agama dan kepercayaan, bahasa, sikap terhadap keluarga, sikap terhadap pekerja, selera makan, hari kerja dan hari libur, dan sebagainya.

Seperti yang telah dijelaskan pada materi sebelumnya bahwa perbedaan budaya adalah perbedaan dalam cara bersikap atau bertingkah laku dan berinteraksi yang disebabkan budaya yang berbeda. Terkadang cara yang berbeda akan tampak aneh atau menyinggung orang lain. Kewaspadaan akan perbedaan budaya akan menjadikan kita memahami mengapa orang-orang berprilaku serta bereaksi demikian kepada kita. Berinteraksi dengan pelanggan dapat melalui komunikasi verbal maupun non verbal dengan memperhatikan kepekaan akan kebudayaan, dengan demikian tata cara berkomunikasi perlu diperhatikan ditempat kerja maupun pada saat melayani pelanggan.

Ada beberapa saran untuk memperlakukan orang yang berbudaya lain dengan kepekaan yaitu :

a. Bersikap peka terhadap pertanyaan-pertanyaan, masalah dan kebutuhan-kebutuhan mereka.
b. Beri pertanyaan untuk meyakinkan situasi mereka yang sebenarnya, tunjukkan sikap empati dan pengertian.
c. Berikan perhatian penuh kepada mereka, jangan mengalihkan perhatian karena kejadian-kejadian lain.
d. Jangan menghakimi mereka misalnya melihat penampilan yang berbeda atau tata cara yang berbeda.

Contoh dibawah ini merupakan komunikasi verbal cara memberikan salam dan keramah tamahan kepada pelanggan dari :

a. Amerika Utara (American dan Canadian) :

- Buatlah penyambutan kepada tamu ekspresif.
- Suatu persahabatan, jabatan tangan yang erat dengan kontak mata sangat diperlukan.
- Sebut namanya setelah anda mengetahuinya
- Percakapan ringan sangat penting terutama yang berkaitan dengan perjalanan mereka tetapi hindari percakapan tentang politik dan agama.
- Berikan respon yang positif, dan disampaikan dengan suara yang antusias misalnya : "*No problem, I'll do that right away!"*

b. Jepang :

Orang Jepang adalah orang yang sangat sopan dan menghindari perdebatan.

- Hindari terlalu sering kontak mata secara langsung: hal ini membuat mereka kurang nyaman.
- Jabat tangan jika mereka menawarkan tangannya; melakukan kontak secara fisik merupakan hal yang kurang nyaman, terutama bagi mereka yang belum mempunyai pengalaman perjalanan internasional.
- Jika orang Jepang tersebut tidak mengharapkan anda untuk membungkuk, menganggukkan kepala sudah cukup untuk mereka.
    - Bersikap sopan; pakaian konservativ.
    - Panggil gelar mereka bukan nama depannya.
    - Bicara jelas, singkat.

c. Korea :

1. Tersenyum di "Barat" merupakan hal yang hangat dan bersahabat; tetapi bagi orang korea senyuman hanya diberikan kepada orang yang benar-benar sudah dikenal.
2. Mengelus-elus hidung adalah hal yang tidak sopan, dengan demikian sebaiknya jauhkan tangan dari wajah anda ketika sedang bercakap-cakap.
3. Bahasa Isyarat dengan membuat lingkaran dengan ibu jari dan telunjuk yang biasanya berarti "ok" bagi kita, bagi orang Korea artinya adalah "uang"

8.10. Rangkuman

1. Fungsi utama Departemen Sumber Daya Manusia (SDM) adalah menyediakan karyawan yang kompeten dan professional yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan

.2. Tugas pokok Departemen Sumber Daya Manusia adalah:
   a. melakukan proses perekrutan karyawan
   b. melakukan pelatihan karyawan
   c. menciptakan system penjaminan mutu
   d. menciptakan system mutasi, promosi dan demosi
   e. membina adminitrasi kepegawaian
   f. membina system penggajian, insentif dan fringe benefit

3. Kompetensi adalah sebuah pernyataan terhadap apa yang seseorang harus lakukan ditempat kerja untuk menunjukan pengetahuannya, keterampilannya dan sikap sesuai dengan standar yang dipersyaratkan. Disamping itu juga harus mencakup lima dimensi dari kompetensi, yaitu: *task skill, management skill, environment skill, contingency skill* dan *transfer skill*. Kompetensi dapat juga dilihat dari keseimbangan IQ,EQ dan SQ, dengan SQ sebagai fondasinya.

4. Pemerintah bersama Asosiasi Industri Hotel dan Pariwisata telah berhasil merumuskan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) yang terdiri dari 6 tingkatan, semakin tinggi tingkatannya semakin diperlukan lebih banyak keterampilan manajemen, sebaliknya semakin rendah tingkatannya semakin diperlukan lebih banyak keterampilan teknis.

5. Bisnis hotel termasuk kelompok industri pelayanan (*hospitality*), karena keberhasilannya sangat ditentukan oleh tingkat kepuasan tamu yang dilayaninya. Oleh karena itu salah satu sikap yang harus dimiliki oleh seluruh karyawan dari tingkat pimpinan puncak sampai dengan tingkat pelaksana adalah mempunyai sifat “melayani”. Unsur penting dalam kompetensi SDM adalah kemampuan memberi pelayanan prima, tanggap terhadap permintaan tamu serta mampu menangani berbagai keluhan para tamu.

6. Kemampuan berkomunikasi dan bekerja dalam satu tim sangat diperlukan sebagai bagian dari unsur kompetensi SDM dalam industri perhotelan. Cara berkomunikasi dan rasa kebersamaan sangat menentukan tingkat kepuasan pelanggan, Sebagaimana dimaklumi istilah pelanggan bukan

saja dimaksudkan pelanggan eksternal (para tamu) tetapi juga pelanggan internal (teman kolega,teman sekerja).

7. Dalam industri pariwisata dan perhotelan yang sudah maju, para tamu akan berdatangan dari manca negara dengan latar belakang budaya,adat kebiasaan dan bahasa yang beragam. Setiap SDM diharapkan mampu memahami latar belakang budaya dari para tamunya khususnya untuk dapat berkomunikasi dengan lebih baik sehingga mampu meningkatkan citra perusahaan di mata para tamu hotel tersebut.Pengenalan budaya ini juga penting untuk menghindari salah pengertian dalam berkomunikasi dengan para tamu hotel tersebut.

8.11. Pertanyaan dan Latihan

1. Pertanyaan

1. Jelaskan apa fungsi Departemen SDM didalam hotel ?
2. Mengapa sistem kerja di menggunakan 3 shift jelaskan ?
3. Menurut anda etika kerja yang sesuai dengan SKKNI yang bagaimana yang seharusnya diterapkan ?
4. Jika anda adalah salah seorang manajer pada hotel training dengan jumlah kamar 16 kamar seperti apa struktur organisasi SDM yang anda rancang ?.
5. Menurut pemahaman anda apa yang dimaksud dengan kompetensi ?
6. Mengapa kompetensi juga mencakup lima dimensi kompetensi jelaskan ?
7. menurut anda apa yang dimaksud dengan cerdas secara seimbang antara (IQ, SQ dan EQ) ?
8. Apakah anda memahami apa fungsi SOP bagi seorang pekerja (Karyawan ?
9. Jelaskan apa yang membuat kerja tim berhasil dalam menjalankan tugasnya ?
10. Menurut anda apa yang menghambat seseorang dalam berkomunikasi ?

2. Latihan

Anna dan Joko adalah dua orang petugas bagian reservasi di Hotel Bintang Tujuh di kota Batam, Joko dan Anna telah mengetahui SOP dan IK (Instruksi kerja) dalam setiap menjalankan tugas di Hotel tersebut . Suatu saat Anna tidak masuk tugas karena kesehatannya terganggu, tetapi Anna lalai tidak memberi kabar baik melalui telepon langsung kepada Joko maupun kepada supervisornya. Annapun tidak meminta tolong kepada kerabat kenalan baik melalui telepon maupun SMS, untuk

menggambarkan Anna tidak bekerja / bertugas pada hari tersebut. Joko sebagai rekan kerja yang sedianya harus serah terima tugas akhirnya terlambat pulang karena tidak bisa meninggalkan tempat tugas tanpa serah terima tugas pada petugas shift yang selanjutnya . Kondisi ini dilaporkan kepada supervisor, dan pada akhirnya mereka mengetahui bahwa Anna berhalangan hadir pada hari tersebut, segala tugasnya di bebankan kepada petugas lain.

Dari cerita singkat diatas jawablah pertanyaan dibawah ini !

1. Tindakan apa yang seharusnya dilakukan Anna ?
2. Apa dampak dari pada keterlambatan informasi yang diterima oleh Joko rekan kerja Anna z
3. Apa akibat situasi tersebut terhadap kerja Tim ?
4. Menurut anda sanksi apa yang mungkin diterima Anna

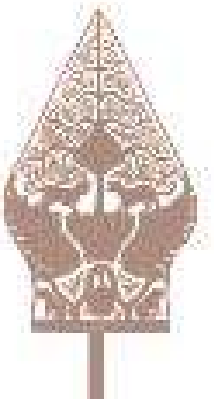
3. Kasus

Mengenal diri sendiri dan mampu memahami orang lain adalah kunci untuk membangun kebersamaan dan kerja tim. Namun untuk membangun kerjasama tim juga diperlukan saling percaya dengan rekan sejawat sedangkan kepercayaan hanya bisa dibentuk bila dilandasi oleh integritas pribadi, dan kejujuran.

Pertanyaan:

1. Anda sering diberikan tugas kelompok oleh guru anda, cobalah diskusikan apakah anda telah mengenal diri sendiri dan kelompok anda?
2. Apakah telah terpupuk rasa kebersamaan dan rasa saling percaya di antara anggota kelompok anda?
3. Diskusikan bagaimana cara anda untuk meningkatkan IQ, EQ dan SQ anda?
4. Apakah ada hubungan antara ”kompetensi” dengan tiga kecerdasan yang dimiliki oleh manusia: IQ, EQ dan SQ?

BAB 9.
PEMASARAN & PENJUALAN.
(MARKETING & SALES)



BAB 9 PEMASARAN DAN PENJUALAN

Materi	Kompetensi
9.1 Tujuan 9.2 Fungsi Pemasaran & Penjualan 9.3 Organisasi Pemasaran & Penjualan 9.4 Pengertian Pemasaran Dan Penjualan *9.5* Bauran Pemasaran (*Marketing Mix)* 9.6 Identifikasi Dan Klasifikasi Tamu 9.7 Perencanaan Dan Strategi Pemasaran & Penjualan 9.8 Metode Pemasaran Dan Penjualan 9.9 Tehnik Dan Keterampilan Menjual 9.10 Rangkuman 9.11 Pertanyaan Dan Soal Latihan (Study Kasus)	**KOMPETENSI TAMBAHAN**

9.1. TUJUAN

9.1. TUJUAN

Setelah mempelajari bagian ini, anda diharapkan mampu :

a. Menjelaskan fungsi bagian pemasaran dan penjualan

b. Membedakan bagan organisasi pemasaran dan penjualan di hotel kecil dan di hotel besar

c. Menjelaskan karakteristik daripada produk industri jasa pelayanan

d. Membedakan fokus pekerjaan bagian pemasaran dan penjualan serta menerangkan manfaatnya

e. Menerangkan pemasaran pembauran dan aplikasinya dalam bidang pekerjaan pemasaran dan penjualan

f. Menerangkan 6 langkah siklus pembuatan perencanaan pemasaran (*marketing plan*)

g. Menjabarkan kriteria karakteristik yang dibutuhkan oleh seorang petugas penjualan yang berhasil

h. Menerangkan metoda yang dipakai dalam penjualan

i. Menerangkan teknik menjual secara garis besar

9.2 . Fungsi Pemasaran dan Penjualan

Kegiatan pemasaran saat ini menjadi suatu kebutuhan yang sangat penting bagi usaha perhotelan dikarenakan oleh :

1. Tingginya tingkat persaingan sebagai dampak bertambahnya *supply* kamar hotel atau restoran dari yang baru beroperasi sedangkan permintaan pasar belum menunjukankan adanya kenaikan
2. Menurunnya permintaan pasar akibat krisis ekonomi yang berkepanjangan yang membuat setiap usaha diharuskan melakukan pengetatan ikat pinggang dan penghematan pengeluaran secara luar biasa
3. Pelanggan atau pengguna jasa yang semakin kritis dalam memilih fasilitas hotel yang tengah bersaing dalam harga penjualan kamar dan failitas hotel lainnya seperti ruang pertemuan dan lain sebagainya

Meskipun tidak semua hotel mempunyai bagian pemasaran dan penjualan yang formal yang banyak tergantung kepada tingkat dan kelas hotelnya, namun setiap perusahaan pasti mempunyai dan melaksanakan berbagai elemen penting yang terdapat dalam aktivitas yang terdapat dalam bagian pemasaran dan penjualan yang bertujuan utama untuk membuat para tamu atau pelanggan baik yang baru maupun yang lama tertarik untuk kembali menggunakan fasilitas hotel tersebut secara terus menerus.

Marketing suatu Hotel memiliki tujuan dan fungsi dasar sebagai berikut:

Marketing Department suatu Hotel mempunyai tujuan dan fungsi dasar yang sangat penting dalam membantu Manajemen untuk menginformasikan dan memasarkan secara teratur dan effective serta effisien kepada public: internal (dalam organisasi) dan publik eksternal (luar organisasi) dengan menyediakan informasi yang jujur-akurat dalam format yang mudah dimengerti sehingga potential market segments yang diharapkan oleh suatu Hotel akan secara mudah mengerti akan Hotel tersebut secara umum beserta semua produk, sarana dan prasarananya dan pelayanannya dengan harapan Citra baik Hotel tersebut akan muncul dan produk-produknya akan menjadi pilihan potential market segments, sehingga secara tepat sasaran manajemen Hotel untuk mencapai pasar bias segera dicapai dengan baik dan efisien.

Untuk itu Marketing Department suatu Hotel harus selalu menciptakan segala idea-idea baru secara teratur dan terus menerus tentang inovasi dan produk-produk barunya untuk disampaikan ke potential market segments secara teratur dan konsisten: misalnya Rooms, Food & Beverage atas originalitas, keunikan produk termasuk harganya serta keuntungan-keuntungan lainnya yang ditawarkan sehingga menarik existing dan potential market segments memutuskan untuk menikmati atau membelinya untuk jangka pendek, menengah dan jangka panjang.

Sales suatu Hotel memiliki tujuan dan fungsi dasar sebagai berikut:
Sales Department suatu Hotel mempunyai tujuan dan fungsi dasar yang sangat penting dalam membantu Manajemen untuk menjual seluruh produk yang disediakan suatu Hotel, hal ini merupakan aktivitas lanjutan dari marketing Department berupa transaksi-transaksi penjualan secara maksimum sehingga tujuan Manajemen Hotel untuk mendapatkan penjualan dan pemasukan keuangan bisa tercapai sesuai dengan yang sudah ditetapkan atau di targetkan dari waktu ke waktu secara kerkesinambungan, dan keberhasilan suatu Hotel untuk memperoleh keuntungan bagi pemilik Hotel dan menyejahterakan karyawannya bisa terlaksanan.

9.3. Organisasi Pemasaran & Penjualan

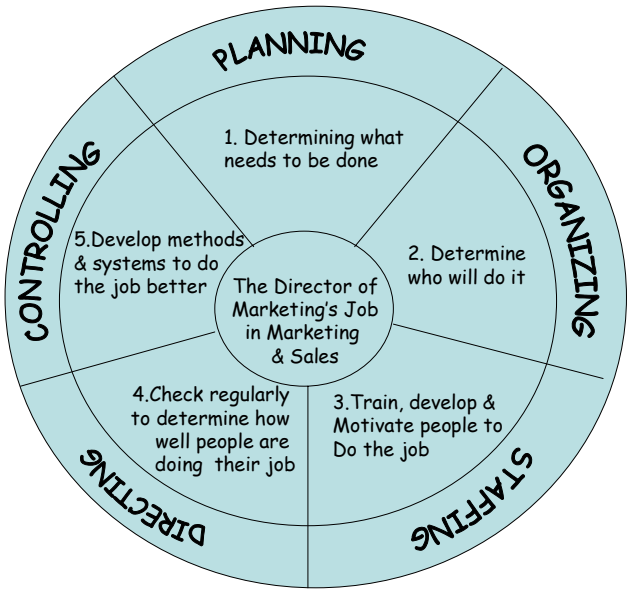
Ditingkat properti, ada 3 posisi kunci manajemen yang berperan penting dalam bidang pemasaran dan penjualan yaitu :

1. *General Manager (Manajer Umum),* yang bertugas untuk :
   a. Mengarahkan usaha-usaha penjualan*;* seorang *General Manager* seharusnya terlibat secara langsung dalam pembuatan *marketing plan* (perencanaan pemasaran) dan selalu bertanggung jawab atas pendelegasian tugas-tugas unatuk memastikan bahwa target penjualan yang telah ditetapkan dapat tercapai.
   b. Mengembangkan kemampuan petugas penjualan*; General Manager* harus dapat mendorong petugas penjualan untuk produktif secara maksimal dengan menunjukan ketertarikan dalam pengembangan kemampuan petugas penjualan dan seluruh program penjualan yang telah dirancang.
   c. Berpartisipasi dalam usaha-usaha penjualan*;* Tugas menjual adalah tanggung jawab seluruh karyawan yang ada di properti hotel tersebut dan seorang *General Manager* dapat membantu petugas penjualan untuk menutup sebuah penjualan dengan ikut berpartisipasi dalam kegiatan penjualan dan mengambil keputusan yang penting dengan segera.
   d. Memberikan dukungan kepada seluruh petugas penjualan*;* tugas seorang *General Manager* untuk memastikan bahwa bagian pemasaran dan penjualan telah mendapatkan dukungan yang cukup dalam melaksanakan tugas-tugas mereka, seperti: transportasi, bantuan sekretarial dan bantuan lainnya agar memudahkan petugas penjualan melakukan kegiatan menjual tanpa adanya gangguan yang dapat menghambat usaha tersebut.
   e. Melakukan evalusai terhadap usaha-usaha penjualan*;* Secara aktif terlibat dalam melakukan evaluasi dan menganalisa hasil kerja masing-masing petugas penjualan, efektivitas para petugas penjualan dan melihat area bisnis

atau pasar mana yang perlu lebih dikembangkan. General Manager juga bertugas mambandingkan hasil penjualan dengan *marketing plan* (perencanaan pemasaran) yang telah dibuat sebelumnya.

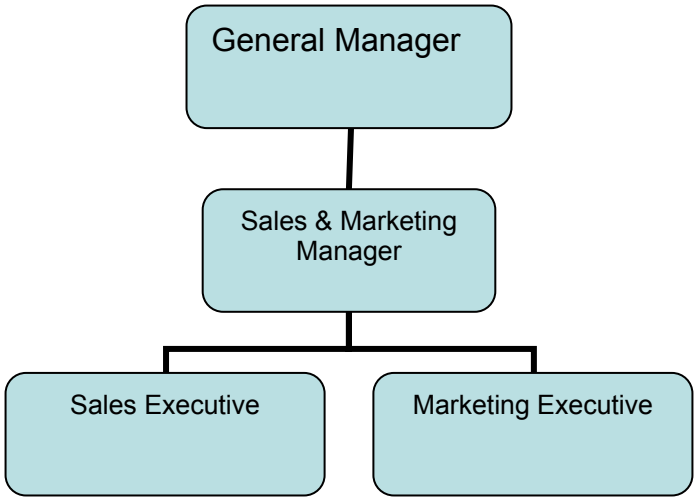
2. *Director of marketing (direktur pemasaran)* atau *marketing manager (kepala bagian pemasaran)*. Jabatan yang digunakan tergantung dari besar kecilnya organisasi di operasional properti hotel tersebut, yang tugas-tugasnya dapat dikategorikan menjadi 5 fungsi : perencanaan *(planning)*, mengorganisir pekerjaan *(organizing)*, melakukan pendelegasian *(delegating)*, Memberikan pengarahan *(directing)*, melakukan kontrol (*controlling)*

Gambar. 9.1. Kategori Tugas Dalam Organisasi

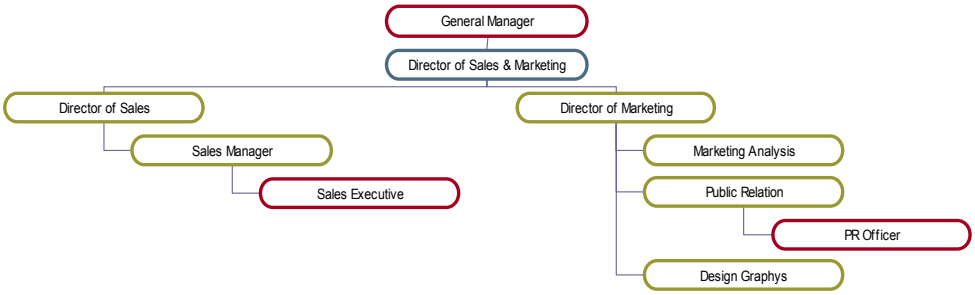


3. *Director of sales (direktur penjualan)* atau *sales manager (kepala bagian penjualan)*. Jabatan yang digunakan tergantung dari besar kecilnya organisasi bertugas untuk:
   a. Melaksanakan strategi pemasaran dan penjualan yang dibuat dalam *marketing plan* (perencanaan pemasaran)
   b. Memimpin petugas penjualan untuk memotivasi pelanggan untuk melakukan pembelian yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pembeli serta menguntungkan perusahaan tersebut.

Gambar. 9.2 Struktur Organisasi Bagian Pemasaran dan Penjualan Pada Properti Hotel Kecil



Gambar 9.3
Struktur Organisasi Bagian Pemasaran dan Penjualan Pada Properti Hotel Besar (berbintang)



9.4. Pengertian Pemasaran dan Penjualan

Selama bertahun-tahun, pengusaha hotel selalu berfokus dalam *penjualan* kamar dan fasilitas lainnya, namun dalam situasi pasar yang makin kompleks saat ini *pemasaran* menjadi sesuatu yang lebih penting sehingga banyak properti hotel yang orientasinya bergeser menuju ke *pemasaran* untuk meningkatkan kemampuan mengerti dan mengelola hubungan yang baik dengan tamu atau pelanggan.

Apa perbedaan antara Pemasaran dan Penjualan?

Pemasaran berhubungan dengan pemilihan target pasar, menstimulasi permintaan pasar terhadap pelayanan dan produk dari properti tersebut, termasuk penjualan dan juga beberapa elemen-elemen lainnya seperti: riset, perencanaan - pembuatan dan pelaksanaan strategi, advertensi atau iklan, publikasi dan promosi penjualan.

Sedangkan penjualan adalah segala bentuk usaha langsung untuk menjual produk properti sebuah hotel baik melalui kontak personal, tilpon ataupun alat koresponden lainnya.

Gambar 9.4. Perbedaan Pemasaran dan Penjualan

Bauran Pemasaran (*Marketing Mix)*

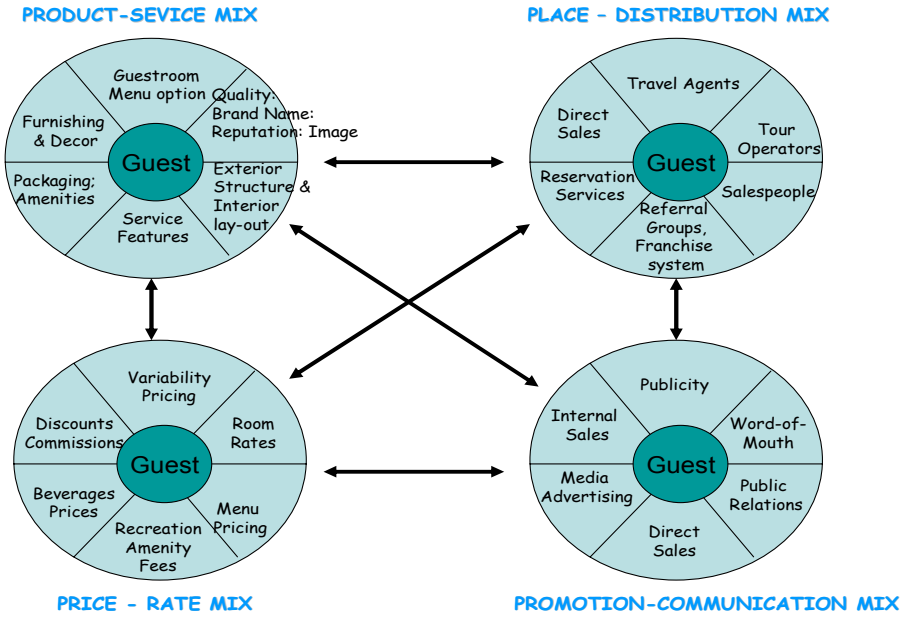
Bauran pemasaran atau lebih dikenal dengan sebutan *marketing mix* adalah istilah yang digunakan untuk menunjukan integrasi beberapa variabel untuk memuaskan kebutuhan spesifik dari pelanggan. Adalah tugas dari kepala bagian pemasaran (*marketing manager*) untuk membuat variabel itu menjadi sebuah bauran pemasaran (*marketing mix*) yang mampu memenuhi kebutuhan dari pelanggan yang tergolong dalam segmentasi pasar (*market segment*) tertentu yang menjadi target dari properti hotel tersebut.

Bauran pemasaran (*marketing mix*) yang paling banyak digunakan dihampir seluruh properti hotel adalah yang lebih dikenal dengan **"4 (four) Ps"** yang dicantumkan dalam buku klasik "*Basic Marketing*" oleh *E.J. McCarthy.*

Secara konseptual, bauran pemasaran *(marketing mix)* dapat dilihat sebagai :

1. Mengembangkan sebuah bauran produk-jasa ***(product-service)***, berdasarkan kebutuhan dan keinginan dari masing-masing *target market* yang dituju
2. Menentukan saluran atau cara yang paling tepat *(place-distribution)* untuk mencapai masing-masing *target market* tersebut
3. Menentukan strategi promosi dan komunikasi *(promotion-communication),* kemudian menyampaikan informasi mengenai produk-jasa properti hotel kepada pasar yang dituju
4. Menciptakan sebuah bauran harga *(price-rate)* yang kompetitif yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen

Gambar 9.5. Bauran Pemasaran



Product-service, bauran produk-jasa ini adalah yang terutama karena tanpa produk-jasa maka properti hotel tidak mempunyai apapun untuk di distribusikan, dipromosikan atau diberi harga. industri jasa menawarkan produk seperti kamar tamu, ruang pertemuan dan pesta, makanan & minuman dan pelayanan lainnya seperti parkir, tata-graha dan *express check-in/check-out*. Produk-Jasa ini harus disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan tamu. Sebuah properti hotel haruslah menawarkan produk berdasarkan riset mengenai siapa tamu mereka dan keuntungan apa yang mereka cari. Perlu diingat bahwa sebuah properti hotel mempunyai lebih dari 1 segmentasi pasar yang harus dilayani, yang masing-masing mempunyai kebutuhan dan keinginan yang berbeda-beda.

Place-distribution. Bauran ini berhubungan dengan kemampuan produk-jasa yang dihasilkan untuk diakses oleh konsumen. Untuk industri barang, produser menggunakan saluran distribusi untuk mengirimkan produk-barang mereka kepada konsumen. Namun dalam dunia industri-jasa, saluran distribusinya sangat jauh berbeda: dimana bukan produk-barangnya yang dikirim menuju konsumen, namun yang terjadi adalah: konsumennya yang mendatangi produk-jasanya. Dalam dunia industri-jasa, dikenal perantara pasar yang berbentuk biro perjalanan *(Travel Agents)*, *Tour Operators* ataupun *representative* dari hotel langsung.

Promotion-communication. Adalah tugas utama dari seorang Direktur Pemasaran untuk meramu sebuah bauran promosi-komunikasi yang paling efektif. Promosi adalah cara dari sebuah properti hotel atau restoran untuk berkomunikasi dengan target pasarnya dan dapat melibatkan iklan dan teknik penjualan langsung *(direct sales techniques).* Komunikasi berbeda dengan promosi, promosi mengandung sesuatu yang mempengaruhi sedangkan komunikasi adalah pertukaran dua arah dengan mencari tahu apa yang konsumen inginkan dan butuhkan.

Price-rate. Apabila seorang tamu yang potential tidak dapat menerima atau menolak sebuah properti hotel dengan pelayanannya disebabkan oleh karena harga yang tidak sesuai, maka sia-sialah seluruh usaha pemasaran yang telah dilakukan sebelumnya. Karena itu penentuan harga adalah sesuatu yang sangat penting dan krusial. Konsumen sangat terpengaruh oleh penentuan harga

Seluruh variable yang terdapat didalam ”4 Ps” disebut dengan variabel yang dapat dikontrol *(controllable variables)* dan sangat penting untuk ditekankan bahwa sebuah keputusan yang berhubungan dengan salah satu variabel yang dapat dikontrol *(controllable variables)* didalam bauran pemasaran tersebut seringkali saling berpengaruh satu sama lain. Namun perlu disadari bahwa ada juga variabel yang tidak dapat dikontrol *(uncrollable variables)* seperti krisis enerji, bencana alam dan kondisi cuaca yang berpengaruh terhadap pariwisata pada umumnya

9.5. Identifikasi Dan Klasifikasi Tamu

Masing-masing properti telah menentukan segmen pasar yang ditentukan sesuai dengan kelas bintang properti tersebut, lokasi, jenis usaha *(business hotel, resort hotel, seasonal hotel dll.).* Segmen pasar tersebut bisa sangat berbeda-beda satu hotel dengan yang lain namun biasanya hotel yang sejenis memiliki segmen pasar yang mirip dan hampir sama misalnya:

Business hotel mereka biasanya mempunyai segmen pasar :

FIT (Frequest Individual Traveler): Individual, Corporate, Travel Agents/Wholesaler, Government, Airlines Crew

GIT (Group Individual Traveler): MICE, Ad-hock, Corporate Group, Travel Agents/wholesaler Group

Resort hotel, mereka biasanya menentukan segmentasi pasar berdasarkan negara asal (Asia: Singapore, Jepang, Thailand, Hongkong, dll. Eropa: Jerman, Belanda, itali, spanyol dll. Amerika dll) atau bisa juga berdasarkan jenis groupnya (Group Series, Ad-hock, Culture Group,Reizen/Nostalgia, dll.)

9.6. Strategi Dan Perencanaan Pemasaran

Dalam dunia industri-jasa yang sangat kompetitif saat ini, penting sekali untuk sebuah properti hotel meningkatkan pembagian pasarnya *(market share)* dan keuntungannya *(profit).* penjualan dan pemasaran, keduanya sangat penting apabila sebuah properti hotel ingin berkompetisi secara efektif dalam pasar industri jasa saat ini.

Pemasaran adalah pondasi dimana diatasnya penjualan dibangun. Pemasaran mencari tahu kebutuhan pasar, mengidentifikasi produk dan pelayanan yang dapat memuaskan kebutuhan tersebut, menyusun strategi penjualan dan teknik adpertensi untuk mencapai pelanggan. Menjual tanpa menggunakan pemasaran maka kita dengan mudah akan terjerumus untuk menjual kepasar yang salah sehingga akan merugikan properti hotel tersebut. Karena itu sangat penting untuk memahami peran dari sebuah perenencanaan pemasaran *(marketing plan).*

Perencanaan pemasaran *(marketing plan)* berfungsi untuk:

1. Memaksa pimpinan bagian penjualan dan pemasaran untuk berfikir kedepan dan menggunakan segala sumber daya yang ada pada properti hotel tersebut
2. Menentukan tanggung jawab dan mengkoordinasikan usaha yang terarah untuk mencapai target penjualan
3. Membantu mengevaluasi hasil dari setiap usaha pemasaran dan penjualan
4. Menciptakan kesadaran mengenai persoalan dan halangan yang dihadapi

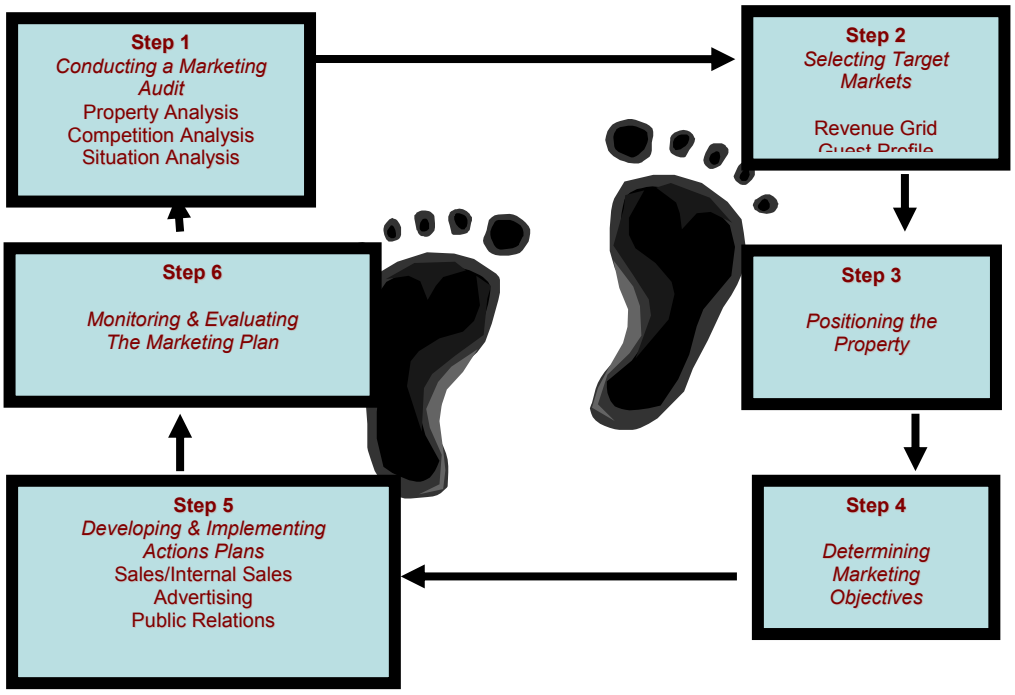
5. Mencari kesempatan untuk meningkatkan pembagian pasar *(market-share)* pada pangsa pasar tertentu
6. Membuka kesempatan baru di area pasar yang tadinya tidak atau belum digarap
7. Menyediakan sumber informasi untuk referensi saat itu dan akan datang
8. Memastikan bahwa usaha penjualan dan adpertensi tidak sia-sia dikarenakan tindakan yang salah arah

Ada banyak cara membuat dan mengembangkan sebuah perencanaan pemasaran *(marketing plan)*, namun langkah-langkah yang harus dilalui meliputi 6 tahapan yang diesbut sebagai siklus perencanaan pemasaran (*marketing plan cycle)*sebagai berikut :

1. Melakukan audit pemasaran (*conducting a marketing audit)*
2. Memilih target pasar *(selecting target markets)*
3. Memposisikan properti *(positioning the property)*
4. Menentukan obyektif pemasaran *(determining marketing objective)*
5. Mengembangkan dan melaksanakan rencana kerja *developing & implementing action plans)*
6. Memonitor dan melakukan evaluasi terhadap perencanaan pemasaran *(monitoring & evaluating the marketing plan)*

Gambar 9.6

Siklus Perencanaan Pemasaran (*Marketing Plan Cycle)*



conducting a marketing audit. Dasar dari setiap *marketing plan* adalah melakukan *marketing audit* yang berupa riset dalam proses perencanaanyang sering juga disebut sebagai mengumpulkan intelejen pemasaran *(gathering marketing intelligence). marketing audit* adalah mengevaluasi secara berhati-hati seluruh faktor yang berhubungan dengan potensial penjualan. Mengumpulkan data, merekamnya dan menganalisa seluruh informasi secara sistimatis mengenai properti, kompetisi yang kita hadapi dan situasi pasar merupakan keuntungan yang sangat besar dalam mengambil keputusan yang tepat termasuk dalam memilih target pasar. *marketing audit* terdiri dari 3 bagian: analisa properti (*property analysis)*, analisa kompetisi *(competition analysis)* dan analisa situasi atau pasar *(situation analysis)*

Selecting target market. hotel adalah sebuah properti yang melayani tidak hanya satu pangsa pasar saja, namun banyak pangsa pasar. Karena itu penting sekali untuk melakukan segmentasi pasar dimana setiap segmen pasar tersebut terdiri dari para konsumen yang mempunyai kebutuhan produk dan pelayan yang hampir sama. Pasar dapat disegmentasikan dalam beberapa cara: demografi (warga negara senior, remaja, pelaku bisnis muda dll.), tujuan perjalanan (pelaku bisnis, turis dll.), gaya hidup atau *life-style* (wisata belanja, wisata olahraga dll.) penggunaan hotel (tamu yang datang berulang-ulang, tamu yang lama tinggal), melalui pemasok (biro perjalanan, perencana pertemuan dll., dan banyak lagi. Penting bagi hotel untuk memperhatikan profil tamu *(guest profile)* dan tingkat pendapatan *(revenue grid)* dari setiap segmen pasar yang akan ditarget.

Positioning the property. Setiap properti hotel memproyeksi imej tertentu dibenak para pelanggan. Persepsi mengenai sebuah hotel dibenak pelanggan atau mereka yang berpotensi menjadi pelanggan disebut dengan posisi dari properti. Posisi properti ini dibentuk oleh penawaran jasa, kemampuan majemen dan petugas pemasaran untuk menciptakan poin penjualan yang unik *(unique selling points)* berdasarkan pada lokasi properti, fasilitas pelayanan internal dan eksternal dan kualitas seluruh pekerjanya.

Determining marketing objectives. Pada saat *marketing* sudah siap dan lengkap, target segmen pasar sudah jelas dan posisi properti sudah ditentukan, langkah berikutnya adalah menentukan objektif pemasaran yang diinginkan untuk dicapai. Langkah ini adalah langkah yang paling sulit dalam proses perecanaan karena dalam tahapan ini kita menentukan gol dari setiap segmen pasar. Obyektif pemasaran haruslah singkat dan dibuat untuk masing-masing segmen pasar, *revenue center, revenue-producing-service (laundry, valet dll).*

Untuk lebih efektif obyektif pemasaran haruslah memenuhi persyaratan dibawah ini:

1. Tertulis
2. Mudah dimengerti dan dipahami
3. Realistik dan menantang

4. Spesifik dan terukur
5. Mempunyai batasan waktu
6. Mempunyai jumlah kuantitatif
7. Memperhitungkan keuntungan akhir

Developing & implementing action plans. Inti dari *marketing plan* adalah langkah kelima ini. *action plans* dapat dibuat dengan ringkas dan spesifik meliputi lima area dibawah ini:

1. Deskripsi dari jenis bisnis dan segmen pasar yang akan digarap
2. Target konsumen dan definisi yang spesifik siapa yang akan digarap
3. Harga, paket-paket khusus, promosi
4. Obyektif secara kuantitatif
5. Langkah-langkah pelaksanaan untuk mencapai obyektif

Setiap *Action Plans* harus memenuhi : *"who", "what", "why", "when", dan "where"*

Monitoring & evaluating the marketing plan. Kontrol adalah bagian yang penting dalam *marketing plan cycle* karena itu evaluasi secara periodik haruslah ditetapkan dan dicantumkan dalam *marketing plan* sejak dari awal. Melakukan evaluasi secara periodik akan sangat bermanfaat dibandingkan dengan menunggu sampai selesainya masa berlakunya sebuah *marketing plan* yang akan berakibat sangat merugikan bagi sebuah property

9.7. Metode Pemasaran Dan Penjualan

Bidang industri-jasa memiliki tantangan yang luar biasa mengingat bahwa produk yang dihasilkan memiliki beberapa karakter yang penuh tantangan pada saat menjualnya kepada pelanggan yang berpotensi. Adapun karakter dasar produk industri-jasa dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. ***Intagibility,*** Produk yang dijual bukanlah dalam bentuk kamar tamu atau ruang pertemuan namun mereka menjual penggunaan dari ruangan tersebut. Penjual tidak menjual sesuatu yang pembeli dapat bawa pulang, namun menjuqal kegunaan atau pengalaman dari rpoduk properti tersebut. Karena itu pembeli harus mengandalkan deskripsi dari produk yang disampaikan oleh penjual. Dalam hal ini kredibilitas dari tenag penjual sangat berperan dalam proses penjualan
2. ***Perishability,*** produk yang bersifat habis terpakai ini menciptakan tantangan yang berat dan sangat berbeda dengan industri-barang. Dalam bidang industi-barang yang tidak laku terjual saat ini dapat disimpan untuk dijual kembali pada waktu berikutnya namun tidak demikian halnya dengan kamar yang kosong malam ini, atau kursi restotan yang tidak

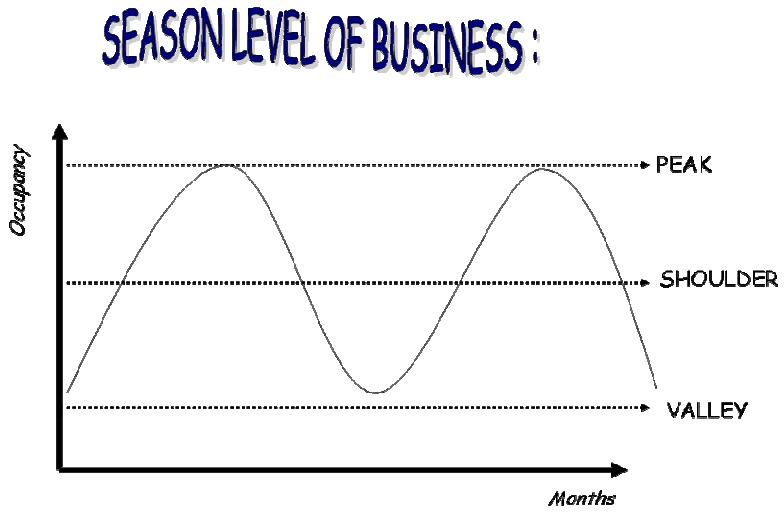
terisi saat ini adalah representasi dari kehilangan pendapatan yang tidak dapat digantikan dengan hari atau waktu lain.

3. ***Inconsistency,*** pelayanan yang diberikan dari satu hotel ke hotel yang lain tidaklah sama, meskipun terkadang pada *chain* hotel yang sama. Semua dipengaruhi oleh karakteristik dari tamu maupun karyawan yang meberikan pelayanan.
4. ***Inseparability,*** Konsumen industi-jasa mendatangi properti hotel untuk merasakan kualitas pelayanan, dan pelayanan tersebut dikonsumsi pada tempat dan waktu pelayanan. Hal ini sangat berbeda dengan industri-barang mereka bisa mengkonsumsi produk yang telah dibeli jauh hari sebelumnya.

Banyak sekali metoda penjualan yang diciptakan dan diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari baik oleh pakar-pakar ilmu pemasaran dan penjualan dari bidang pendidikan maupun praktisi yang setiap hari bergelut dengan dunia penjualan secara langsung. Salah satu penjualan yang paling mendasar dan sederhana adalah :

1. ***Selling by Quantity,*** Menjual dengan metoda kuantitatif dimana hal ini sering sekali terjadi pada situasi dimana jumlah penyediaan *(supply)* melebihi jauh diatas jumlah kebutuhan *(demand).* Periode seperti ini disebut dengan *valley season* dimana penjualan mengandalkan volume pembelian sehingga harga jual bisa diatur lebih fleksible, misalnya: pada *city hotel* pada saat periode menjelang dan sesudah lebaran, group untuk acara pertemuan.
2. ***Selling by Quality,*** Menjual dengan metoda kualitatif dimana harga jual diatur setinggi mungkin, hal ini sering kali terjadi pada situasi dimana kebutuhan *(demand)* lebih tinggi dari pada penyediaan *(supply)* yang biasanya disebut *peak season,* misalnya: di *resort hotel* pada saat musim liburan sekolah.
3. ***Selling by Quantity & Quality,*** Menjual dengan mengkombinasikan 2 metoda sebelumnya dimana harga pun dapat diatur sesuai dengan jenis kamar, hal ini seringkali terjadi pada saat penyediaan *(supply)* seimbang dengan kebutuhan *(demand)* yang biasanya disebut dengan *valley season* atau untuk hotel yang memiliki jumlah kamar yang dapat dijual banyak dimana untuk memaksimalkan penjualan sebagian dari kamar hotel dijual untuk group dengan mempertimbangkan volume pembelian dan sebagian lagi dijual dengan memperhatikan harga kamar sesuai dengan jenis kamar (*suites atau executive floors*)

Gambar 9.7 *Season Level of Business*



9.8. Tehnik dan Keterampilan Menjual

Mengingat pentingnya peran seorang petugas penjualan dalam melaksanakan berbagai usaha penjualan sebuah properti hotel, maka tak pelak lagi diperlukan untuk merekrut tenaga penjualan yang handal. Karena itu untuk membangun sebuah tim penjualan yang solid maka perlu sekali seorang tenaga penjualan memenuhi kriteria karakter sebagai berikut :

1. Profesional, karena mereka akan merepresentasikan imej dari properti hotelnya
2. Kemampuan berkomunikasi yang baik, dalam pekerjaannya mereka akan melakukan banyak aktifitas komunikasi termasuk berbicara dan melakukan presentasi yang menarik kepada konsumen
3. Memiliki inteligensia yang tinggi (pandai), mereka akan banyak berbagi topik pembicaraan dengan klien sehingga mereka harus banyak belajar dengan cepat
4. Memiliki kemampuan menganalisa yang baik, mereka dituntut untuk menganalisa setiap masalah dan memberikan masukan atau menciptakan kesempatan untuk menjual
5. Mempunyai motivasi yang tinggi, kelakuan mental positif dan orientasi kepada target/goal akan membawa tenaga penjual menuju sukses yang luar biasa
6. Efisien, dalam melakukan manajemen waktu dan prioritas dalam teritorial pasar penjualan mereka.

7. Tekun, harus selalu melakukan kontak berulang-ulang secara sistematis dan melakukan tindak lanjut secara konstan dan terus menerus.

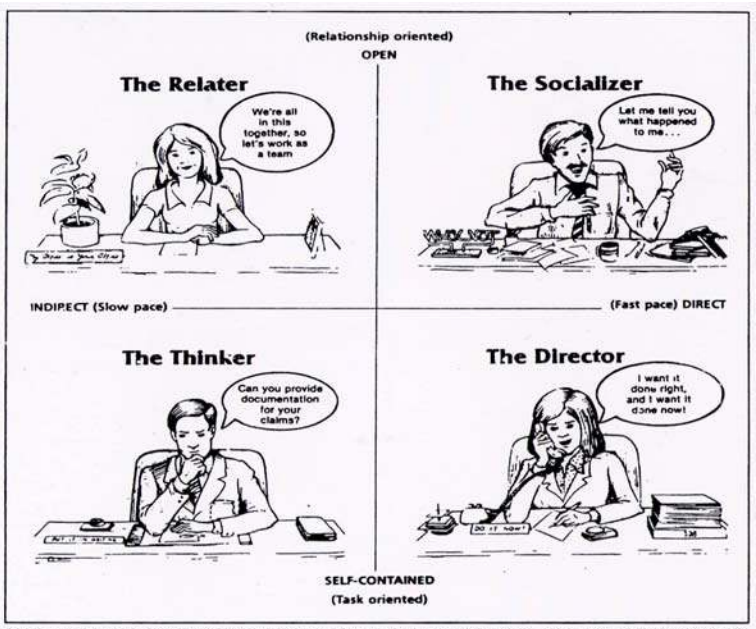
Selain dari pada kriteria karakteristik seperti tersebut diatas, seorang tenaga penjual juga harus dibekali dengan berbagai pengetahuan yang kuat mengenai properti hotel dimana mereka bekerja, sebagai berikut:

1. Pengetahuan mengenai properti hotelnya *(Property/Product Knowledge)*
2. Prosedur/peraturan kantor *(Office Procedures)*
3. Standar penampilan *(Performance Standard)*
4. Kemampuan menjual *(Salesmanship)*

Tenaga penjual juga harus memahami karakteristik dari pada konsumen atau klien yang mereka hadapi karena tidak hanya motivasi membeli yang berbeda-beda namun kepribadian dan karakteristik dari pembeli pun berbeda-beda. Untuk itu *Jim Catchcart dari Cathcart, Alessandra & Association. Inc.* Menggolongkan kepribadian pembeli dalam 4 golongan sebagai berikut:

- *The director,* sangat tertarik dengan hasil yang cepat asertif dan seringkali cenderung kasar dan terburu-buru sehingga petugas penjualan harus betul-betul penuh persiapan, tidak basa-basi dan langsung menuju sasaran serta berfikir cepat.
- *The socializer,* sangat gemar ngobrol dan ceria dan senang mendapat kesempatan untuk menceritakan pendapat atau ide pribadinya secara panjang lebar sehingga petugas penjualan harus pandai mengimbangi salam pembicaraan, sabar dan memberikan gambaran yang ilustratif yang berhubungan dengan penawaran penjual, sangat berorientasi kepada orangnya dan selalu membutuhkan jaminan dalam proses pembelian. Dalam hal ini penjual harus bisa membangun hubungan personal yang akan memudahkan memberikan kepercayaan dan jaminan kepuasan dan harus bisa memahami kebutuhan emosional dan perasaan pembeli
- *The thinker,* sangat tepat dan efisien serta terorganisir dengan baik. Selalu menuntuk bukti dan mengjukan banyak pertanyaan. Menghadapi pembeli seperti ini, petugas penjualan haruslah penuh persiapan dan harus mampu menjawab seluruh pertanyaan pembeli dan karena pembeli ini bersifat sangat logis maka penjual harus bisa mempresentasikan proses penjualan dengan cara yang sangat logis.

Gambar 9.8. Kepribadian Pembeli



Source: Adapted from information developed by Jim Cathcart of Cathcart, Alessandra & Associates, Inc.

Teknik menjual yang umum tergolongkan menjadi:

1. ***Personal sales*** atau sering juga disebut dengan *direct sales* yang merupakan alat yang paling efektif dalam menjual properti hotel dan pelayanannya. Kegiatan ini merupakan kontak, baik melalui kunjungan ataupun melalui telpon yang digunakan untuk membina hubungan baik dengan klien ataupun yang baru berpotensi menjadi klien. Jenis-jenis *personal call* adalah:
    a. ***Cold/prospect call*** yang bertujuan untuk mengumpulkan data sebanyak mungkin dengan waktu sesingkat mungkin kemudian mengkualifikasikannya untuk ditindak lanjuti kemudian dengan kunjungan penjualan
    b. ***Public relations/service calls*** yang bertujuan memberikan perhatian khusus kepada klien
    c. ***Appointment calls*** yang bertujuan untuk membuat janji temu
    d. ***Presentation calls*** kunjungan yang bertujuan untuk mempresentasikan prosuk properti dan menutup penjualan sesegera mungkin
    e. ***Inside sales calls*** yang dilakukan didalam area properti hotel untuk klien yang datang ke properti untuk inspeksi

2. ***Telephone sales*** yang berupa:
    a. ***Telephone sales blitzes*** yang cukup efektif untuk properti hotel yang berukuran kecil atau sedang
    b. ***Telemarketing*** yang sering digunakan oleh properti hotel berukuran besar
3. ***Internal marketing & sales*** adalah usaha memasarkan dan menjual kepada tamu yang sudah berada didalam properti hotel yang dilakukan bukan hanya oelh tenaga pemasaran dan penjualan namun juga oleh seluruh karyawan disetiap bidang pekerjaan untuk meningkatkan pendapatan melalui serangkaian perencanaan yang sistematis. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan kewenangan kepada seluruh karyawan untuk melakukan berbagai usaha pemasaran dan penjualan didalam properti hotel.

9.9. Rangkuman

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dirangkumkan sebagai berikut :

1. Bagian pemasaran dan penjualan adalah ujung tombak dari sebuah property hotel dalam melaksanakan strategi pencapaian pendapatan dan keuntungan
2. Ada perbedaan mendasar antara fokus dari aktivitas pemasaran dan penjualan sebagai berikut:
    a. Pemasaran berfokus pada:
        - Analisa pasar, perencanaan dan kontrol
        - Tren jangka panjang dan bagaiman menterjemahkan masalah dan kesempatan kedalam sebuah produk baru, pasar baru dan strategi baru untuk pertumbuhan jangka panjang
        - Perencanaan keuntungan, seperti: menentukan bauran bisnis dari masing-masing segmen pasar
    b. Penjualan berfokus pada
        - Pekerjaan lapangan dan administrasi yang berhubungan dengan penjualan kepada konsumen
        - Pertimbangan jangka pendek, seperti: produk hari ini, pasar saat ini, konsumen saat dan strategi saat ini
        - Volume dan kuota, penjualan terkini, bonus dan komisi
3. Dalam melakukan usaha pemasaran dan penjualan diperlukan suatu Perencanaan Pemasaran yang sistimatis dan solid melalui langkah-langkah:
    a. Melakukan audit pemasaran (*conducting a marketing audit)*
    b. Memilih target pasar *(selecting target markets)*
    c. Memposisikan properti *(positioning the property)*

d. Menentukan obyektif pemasaran *(determining marketing objectives)*
e. Mengembangkan dan melaksanakan rencana kerja *developing & implementing action plans)*
f. Memonitor dan melakukan evaluasi terhadap perencanaan pemasaran *(monitoring & evaluating the marketing plan)*

4. Dalam penjualan ada sebuah metoda dasar yang dapat diterapkan dalam melakukan proses penjualan yaitu:
   a. Selling by quantity
   b. Selling by quality
   c. Seling by quantity & quality
5. Teknik menjual sebuah property adalah dengan menggunakan :
   a. Personal sales atau juga dikenal dengan direct selling, jenis-jenisnya:
      1. Cold / prospect calls
      2. Public relations/ service calls
      3. Appointment calls
      4. Presentation calls
      5. Inside sales calls
   b. Telephone sales, yang terbagi menjadi 2 aktivitas, yaitu:
      1. Telephone blitzes
      2. Telemarketing
   c. Internal marketing & sales

9.10. Pertanyaan dan Soal

1 Pertanyaan

1. Apakah perbedaan dari pemasaran dan penjualan, coba jelaskan secara rinci !
2. Apakah yang disebut dengan ”four Ps” dalam pemasaran, gambarkan dengan sederhana !
3. Apakah karakteristik dari industri-jasa dan apakah tantangan industri-jasa dibandingkan dengan industri-barang? Coba jelaskan !
4. Ceritakan 6 langkah siklus pembuatan marketing plan !
5. Apakah arti memposisikan sebuah properti (*positioning the property)*?
6. Gambarkan bagan organisasi pemasaran & penjualan di hotel besar (berbintang) !
7. Apakah syarat pembuatan sebuah obyektif pemasaran *(marketing objectives)* yang efektif ?
8. Apakah karakteristik umum yang harus dimiliki oleh seorang petugas penjualan yang berhasil?

9. Apakah metoda dasar yang sering dipergunakan dalam proses penjualan ? Terangkan dengan jelas !
10. Apa saja 4 jenis kepribadian pembeli berdasarkan Jim Cathcart? Jelaskan dengan ringkas !
11. Secara umum jelaskan teknik menjual yang umumnya dipakai dalam sebuah properti hotel !

2. Pilihlah jawaban yang benar:

1. Saluran distribusi langsung dari sebuah industri-jasa adalah :
   a. Tenaga penjualan hotel
   b. Travel agents
   c. Tour operators
   d. Independent hotel representatives

2. Apa yang dilakukan hotel pada saat terjadi ”*valley season*”
   a. Menaikan harga
   b. Menurunkan harga
   c. Mempertahankan harga yang ada
   d. Melakukan penutupan hotel

3. Siapakah yang melaksanakan strategi pemasaran dalam suatu hotel dan memberikan pengarahan kepada petugas penjualan untukmemotivasi pembeli untuk melakukan proses pembelian

   a. Manajer umum
   b. Direktur pemasaran
   c. Direktur penjualan
   d. Manajer penjualan

4. Kamar yang terisi atau tidak terisi merupakan karakter industri-jasa yang mana :
   a. *Intangible*
   b. *Perishability*
   c. *Inconsistency*
   d. *Inseparability*

5. sangat gemar ngobrol dan ceria dan senang mendapat kesempatan untuk menceritakan pendapat atau ide pribadinya secara panjang lebar adalah jenis karakter pembeli yang mana
   a. The director
   b. The relater
   c. The socializer
   d. The thinker

2. Kasus

Anda diminta untuk melakukan observasi pada dua hotel di Daerah anda. Hotel dengan tingkat hunian tinggi dan Hotel dengan tingkat hunian yang rendah .

Tugas anda adalah menganalisis kedua kondisi hotel tersebut dengan menggunakan metoda pemasaran dan penjualan yang dijelaskan dalam buku ini

Analisislah kondisi hotel tersebut berdasarkan kegiatan yang diarahkan kepada konsumen (consumer – oriented).maka terdapat beberapa pertanyaan dalam menggali informasi antara lain Apakah hotel tersebut :

1) Menentukan kebutuhan pokok dari pembeli yang akan dilayani
2) Memilih kelompok pembeli tertentu dalam penjualannya.
3) Menentukan produk dan program pemasaran
4) Mengadakan penelitian pada konsumen untuk mengukur, menilai, dan menafsirkan sikap dan tingkah laku konsumen.
5) Menentukan dan melaksanakan strategi yang paling baik, apakah akan menitik beratkan pada mutu tinggi, harga murah dan desain menarik, dsb

Tugas kelompok :

1. Tiap kelompok maksimal 4 orang
2. Waktu 10 hari (sesuai kesepakatan dengan guru pembimbing)
3. Buat laporan hasil analisis dan solusi, jalan keluar, dan atau alternatif pengembangannya. Disertai brosur dari Hotel tempat observasi
4. Presentasikan hasil laporan anda (siapkan media presentasi)

Contoh Brosur :

CONFERENCE FACILITIES

GRAND EMERALD BALLROOM - 3rd FLOOR

PRE-FUNCTION - 3rd FLOOR

OPEN AIR POOL TERRACE - 3rd FLOOR

MEETING ROOMS - 3rd FLOOR ROOMS

MEETING ROOMS - M FLOOR

REDTOP HOTEL

Reservation :
REDTOP Hotel
Jl. Pecenongan 72, Jakarta 10120 - Indonesia
Tel. (62-21) 350 0077, Fax. (62-21) 350 0055
Toll free : 0-800-1402-909
E-mail : reservation@redtophotel.com
Website : www.redtophotel.com

LOCATION

TRANSPORTATION

ACCOMMODATION

THE PLAZA CLUB

FOOD AND BEVERAGE FACI

BANQUET FACILITIES

OTHER FACILITIES

FOOD & BEVERAGE TO SUIT YOUR TASTE

- Sekar Kedaton Café : Restaurant for 60 persons. Open 24 Hours
- Japanese & Korean Restaurant : Open for lunch and dinner
- Lobby Lounge : Happy Hours 16.00-19.00
- Room Service : 24 hours
- Executive Lounge : Located on the sixth floor

MEETING & CONFERENCE FACILITIES

	DIMENSION				CAPACITY				
	L	W	H	Total Area (sqm)	Theatre Style	Class Room	U-Shape	Cocktails	Restau Style
Sukamdani Riady Ballroom	28	20	5	560	450	200	150	500	250
Teratai 1	8	6	3.5	48	35	12	17	20	20
Teratai 2	8	6	3.5	48	35	12	17	20	20
Teratai Room	16	8	3.5	128	100	42	38	75	40
Cempaka Room	10	7.2	3.5	72	50	21	26	40	30
Melati Room	6.1	4.2	3.5	25.6	24	-	9	-	-

Dimension : Measurements in meters Capacity : Maximum number of person

SERVICES & FACILITIES

- Swimming Pool
- Tennis Court
- Fitness Center
- Billiard Table
- Jogging Track
- Travel Agent
- Beauty Salon
- Drugstore
- Car Rental
- International Hospi (nearby)
- Bank (nearby)
- Entertainment and Shopping Mall (nea
- Water Boom Park (
- Golf Driving Range
- Movie Theatre (nea
- Bird Market (nearby

FOR RESERVATIONS AND INFORMATION

HOTEL SAHID JAYA LIPPO CIKARANG
Jl. M.H. Thamrin Kav. 103 Lippo Cikarang
Bekasi 17550 - Indonesia
Telephone : (62-21) 897 2352
Facsimile : (62-21) 897 2351, 8990 6640
E-mail : rsvation@indosat.net.id

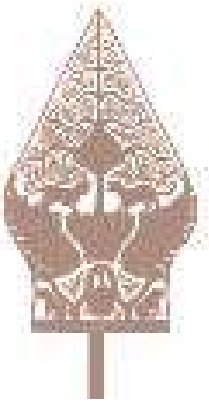
SAHID HOTEL RESEVATION CENTER
Istana Sahid Apartment - Mezzanine Floor
Jl. Jendral Sudrirman No. 86, Jakarta 10220 Indo
Telephone : (62-21) 573 9888
Facsimile : (62-21) 570 0533, 570 0620
Homepage : http://www.sahidhotels.com
E-mail : sahidsls@cbn.net.id

Hotels owned and/or operated by Sahid Hotels in following cities :

BALI ◆ LIPPO CIKARANG ◆ JAKARTA ◆ LAMPUNG ◆ MANADO ◆ MED
PEKANBARU ◆ SOLO ◆ SURABAYA ◆ TORAJA ◆ MAKASSAR ◆ YOGYAK

BAB. 10
PEMBELIAN DAN PERGUDANGAN

BAB. 10
PEMBELIAN DAN PERGUDANGAN



BAB 10 Pembelian dan Gudang

Materi		Kompetensi Tambahan
10.1.	Tujuan	**PAR.HT03.009.01**
10.2.	Fungsi Pembelian	
10.3.	Organisasi Pembelian dan Gudang	**MENERIMA DAN MENYIMPAN BARANG**
10.4.	Jenis-jenis Pembelian Barang dan Jasa	**PAR.HT03.010.01**
10.5.	Prosedur Pembelian	**MENGAWASI DAN MEMESAN BARANG**
10.6.	Prosedur Pengeluaran Barang Gudang	
10.7.	Kartu Stock	**PAR.HT03.011.01**
10.8.	Opname Fisik Barang(*Physical Opname*)	**MERENCANAKAN DAN MENETAPKAN SISTEM DAN PROSEDUR**
10.9.	Rangkuman	
10.10.	Pertanyaan dan Soal (Latihan , Studi Kasus)	

No.

Hotel Mutiara
Jalan Pasar baru No.10
Jakarta

PURCHASE ORDER

To
PT._____
Jalan_____
_____

Please send us the items below:

Item Code	Description	Quantity	Unit Price	Amount
	Shipment Date:		Payment Term:	

Jakarta,

Purchasing Manager

10.1 Tujuan

Setelah menyelesaikan Bab ini anda diharapkan mampu :

a. **Memahami Fungsi Pembelian**

b. **Mengenal Organisasi Pembelian dan Gudang**

c. **Memahami Struktur Pengendalian Intern**

d. **Mengenal Jenis-jenis Pembelian Barang dan Jasa**

e. **Mengenal Sistem Pengadaan Barang/jasa**

f. **Memahami Prosedur Pembelian**

g. **Memahami Prosedur Penerimaan Barang**

h. **Memahami Prosedur Pengeluaran Barang Gudang**

i. **Mengenal Kartu Stock**

j. **Memahami Opname Fisik Barang(*Physical Opname*)**

10.2 Fungsi dan Peranan Departemen Pembelian dan Gudang

Fungsi utama dari Departemen Pembelian dan Gudang adalah untuk melakukan fungsi pengendalian internal (*internal control*) terhadap aktivitas pembelian dan pergudangan. Sistem pengendalian internal adalah mencakup struktur organisasi, metode dan cara kerja, dan peralatan yang dipergunakan oleh bagian pembelian dan gudang dengan tujuan pokok:

a. mengamankan harta perusahaan(persediaan barang)
b. membina tertib pencatatan barang (di gudang)
c. meningkatkan efisiensi dan efektivitas
d. memastikan dipatuhinya kebijakan dan peraturan di bidang pembelian dan gudang.

Saat ini telah disadari oleh manajemen bahwa fungsi Departemen Pembelian tidak hanya sekedar melakukan proses pembelian sesuai permintaan dan bahwa fungsi gudang tidak hanya sekedar menyimpan barang. Kedua departemen ini bila berfungsi secara efektif dan efisien justru bisa meningkatkan profitabilitas perusahaan; jadi kedua departemen ini tidak hanya berfungsi sebagai "*cost center*", tetapi juga berfungsi sebagai "*profit center*". Laba tidak hanya dapat diperoleh melalui peningkatan penjualan namun juga melalui berbagai rangkaian aktivitas penghematan biaya (efisiensi) seperti: harga beli yang lebih murah, penghematan biaya penyimpanan barang di gudang, mengurangi kerusakan/keusangan barang, mengurangi keterlambatan kedatangan barang, mengurangi kesalahan pembelian barang, dan sebagainya. Laba juga meningkat melalui peningkatan efektivitas proses pembelian dan penanganan barang di gudang. Efektif artinya tepat sasaran, sesuai dengan tujuannya.

Fungsi pembelian dan gudang disebut efektif bila:

a. membeli barang sesuai dengan spesifikasi permintaan dari departemen yang membutuhkan yang menyangkut: tepat mutu, tepat waktu dan tepat kuantitas.
b. Tidak terjadi kelebihan atau kekurangan stock barang di gudang; kalau kelebihan bisa meningkatkan biaya (akibat rusak, beban asuransi meningkat, staff gudang bertambah ,dan sebagainya); kalau kurang bisa mengganggu operasi hotel.
c. Mampu mengamankan harta (persediaan barang) dari pencurian, penyalahgunaan, kesalahan penanganan barang, dan sebagainya.
d. Mampu menyediakan barang/jasa saat dibutuhkan

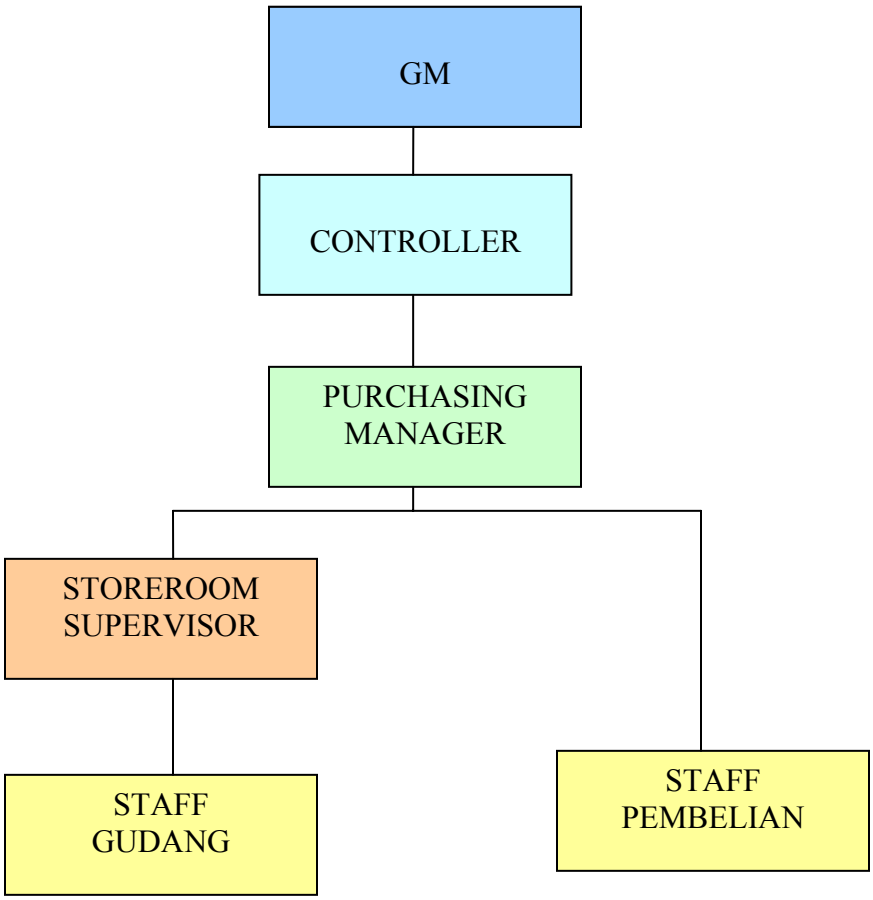
Fungsi pembelian dan gudang disebut efisien bila:

a. mampu membeli barang dan jasa dengan harga satuan yang lebih murah untuk mutu yang sama.
b. mampu menekan biaya pergudangan (biaya per satuan barang lebih murah)
c. mampu menekan biaya kerusakan/keusangan barang di gudang

10.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi departemen pembelian dan gudang bisa bervariasi tergantung besar kecilnya hotel. Salah satu contoh struktur organisasi departemen pembelian dan gudang bisa dilihat pada Gambar 10.1

Gambar 10.1 Struktur Organisasi Departemen Pembelian dan Gudang



10.3.1. Uraian Tugas dan Tanggung jawab

1. Jabatan : Manajer pembelian(purchasing manager)
   Bertanggung jawab kepada : Controller
   Membawahi :
   a. Kepala gudang(storeroom supervisor)
   b. Staff pembelian

      Tugas pokok :
      Mendukung kegiatan operasi hotel melalui perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan pembelian dan pergudangan dengan tujuan : mengamankan harta persediaan, meningkatkan efisiensi biaya pembelian dan pergudangan, menjamin efektivitas (tepat waktu, tepat kualitas, tepat jumlah) dan memastikan dipatuhinya kebijakan dan prosedur pembelian dan pergudangan yang telah ditetapkan.

      Uraian Tugas:

      a. Mencari informasi calon-calon pemasok barang dan jasa dan membina hubungan dengan para pemasok yang ada
      b. Melakukan proses seleksi pemasok berdasarkan proses tender dan/atau proses penawaran harga dari para calon pemasok
      c. Mengawasi, memantau pelaksanaan prosedur pemesanan dan penerimaan barang dari pemasok
      d. Mengawasi, memantau pelaksanaan prosedur penerimaan, penyimpanan dan pengeluaran barang gudang.
      e. Membina dan mengawasi administrasi pembelian dan pergudangan.

      2. Jabatan : Kepala gudang (*store room supervisor*)
      Bertanggung jawab kepada : Manajer pembelian
      Membawahi : Staff gudang(*store room*)
      Tugas pokok :
      Mendukung kegiatan operasi hotel melalui perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan pergudangan dengan tujuan: mengamankan harta persediaan, meningkatkan efisiensi penyimpanan persediaan gudang, menjamin efektivitas penyimpanan (tepat penanganan, tepat pengamanan) dan memastikan dipatuhinya kebijakan dan prosedur keluar masuk barang gudang.

Uraian Tugas:

a. Membina tertib kartu stok barang dan administrasi gudang
b. Merencanakan, melaksanakan dan mengawasi tatacara penyimpanan barang di gudang
c. Mengamankan barang dari kemungkinan pencurian, kebakaran, kebanjiran,salah penanganan, penyalahgunaan dan sebagainya.
d. Melakukan pemeriksaan atas kedatangan barang dari pemasok dan membuat laporan penerimaan barang
e. Menyiapkan permintaan pembelian saat persediaan barang menipis, atau bila ada permintaan dari departemen lain yang membutuhkan.
f. Secara periodik bersama-sama dengan bagian akuntansi/ audit melakukan perhitungan fisik atas barang di gudang

3. Jabatan : Staff Pembelian
Bertanggung jawab kepada : Manajer Pembelian
Tugas pokok :
Membantu manajer pembelian dalam pelaksanaan kegiatan dan administrasi pembelian
Uraian Tugas:

a. Membina dan melaksanakan administrasi pembelian
b. Menghubungi pemasok dan menyiapkan order pembelian
c. Meyimpan arsip yang berhubungan dengan kontrak, data pemasok, dokumen tender/seleksi pemasok, salinan order pembelian,faktur pembelian dan sebagainya
d. Berkoordinasi dengan staff gudang dalam hal pemesanan barang dan kedatangan barang

4. Jabatan : Staff Gudang
Bertanggung jawab kepada : Kepala Gudang
Tugas pokok :
Membantu Kepala Gudang dalam pelaksanaan kegiatan dan administrasi keluar-masuk barang gudang
Uraian Tugas:

a. Membina kartu stock dan melaksanakan administrasi gudang
b. Menyiapkan permintaan pembelian
c. Meyimpan arsip yang berhubungan dengan keluar masuk barang (bon atau bukti keluar/masuk barang)
d. Berkoordinasi dengan staff pembelian dalam hal pemesanan barang dan kedatangan barang
e. Membantu kepala gudang memeriksa kedatangan barang dari pemasok
f. Menyiapkan bukti penerimaan barang (*receiving report*)

g. Membantu persiapan dan pelaksanaan perhitungan fisik persediaan dan menyiapkan laporan hasil perhitungan fisik persediaan.

10.4. Jenis-jenis pembelian Barang/Jasa

Melihat sifat dan karakter kegiatan industri perhotelan maka banyak sekali jenis dan klasifikasi barang dan jasa tergantung dari sudut mana melihatnya. Beberapa jenis/klasifikasi, antara lain:

1) Didasarkan atas kerutinan kebutuhan:
   a) Kebutuhan rutin, misalnya: bahan makanan dan minuman, linen, perlengkapan(supplies) kamar, restauran dan bar, cucian, perlengkapan kantor/administrasi, dan sebagainya

Gambar 10.2. Bahan Makanan dan Minuman

Gambar 10.3. Perlengkapan Kantor

   b) Kebutuhan non rutin, misalnya: alat kebakaran, peralatan (*equipment*), mebel, kendaraan dan sebagainya.

Gambar 10.4. Pemadam Kebakaran

Gambar 10.5. Mebel

2) Didasarkan atas ketahanan kesegarannya:
   a) Barang *ferishable*: bahan sayuran, buah-buahan, ikan segar dan sebagian besar jenis bahan makanan dan minuman segar lainnya.

Gambar 10.6. Barang *Ferishable*

   b) Barang *non ferishable*, misalnya: linen, perlengkapan kebersihan dan kamar mandi(sabun,sampo, kertas toilet), minuman keras, dan sebagainya.

Gambar 10.7. Barang *Non Ferishable*

3) Didasarkan atas wujud fisiknya:
   a) Barang berwujud (*tangible goods*), misalnya: bahan makanan, perlengkapan, kendaraan dan sebagainya
   b) Barang tidak berwujud/jasa(*intangible goods*), misalnya: *computer application software*, *cleaning service*, jasa pemeliharaan gedung, jasa pemeliharaan mesin/peralatan

Gambar 10.8. Barang Berwujud

4) Didasarkan atas lamanya pemakaian
   a) Barang yang habis dipakai/digunakan dalam periode kurang dari satu tahun, misalnya: persediaan bahan makanan dan minuman, perlengkapan, linen, pakaian seragam dan sebagainya
   b) Barang yang dapat digunakan dalam periode lebih dari satu tahun,misalnya: kendaraan, peralatan (*equipment*).
5) Didasarkan atas klasifikasi akuntansi
   a) Harta lancar: perlengkapan(*supplies*), linen, bahan makanan & minuman,dan sebagainya
   b) Harta tidak lancar/harta tetap: gedung, kendaraan, peralatan.

Didasarkan atas klasifikasi umur pemakaian/klasifikasi akuntansi maka pada gambar 10.9a adalah contoh harta tetap housekeeping(furniture, fixture and equipment) yang umur pemakaiannya lebih dari satu tahundan. Sedangkan pada gambar 10.9b merupakan contoh jenis/item harta operasional/harta lancar untuk keperluan *housekeeping*.

Gambar 10.9a *Furniture,Fixture and Equipment-Housekeeping*

Guestroom,Public and Staff Area	Guestroom	Department Equipment
Furniture: • Armoires • Boxsprings • Beds • Chairs • Chests of drawers • Couches • Desks • Dressers • Employee lockers • Hutches • Nightstands • Sofa beds • Tables	• Accent curtains • Blackout curtains • Bedspreads • Blankets • Comporters • Pillows • sheers	• Glass washers • Hampers • Laundry equipment • Maid's cart • Rotary floor scrubbers • Pile lifters • Sewing machines • Shampooers • Vacuum Cleaners • Wheelchairs

Fixtures • Accessories • Ceramic ornaments • Lamps • Lighting fittings • Mirrors • Paintings		
Equipment: • Clock radios • In-room safes • Minibars • Telephone sets • Television sets		

Sumber: Cassado, (2000), Housekeeping Management,p.85.

Gambar 10.9b Harta Lancar (*Operating Assets*)

Cleaning Supplies	Guest Supplies	Linens	Uniforms
All-purpose cleaner • Bowl cleaner • Brooms • Buckets • Cleaning rags • Disinfectant • Furniture polish • Germicidals • Laundry chemicals • Metal polishers • Mops • Rubber globes • Scrubbing pads • Spray bottles • Window cleaners • wringers	Non-reusable: • bath soap • candy mints • coffe/tea • facial tissue • hand soap • laundru bags • matches • notepads • pens • postcards • sanibags • stationery • toilet seat bands • toilet tissue Reuseable: • Asthrays • Bibles • Coat hangers • Do-not-disturb signs • Glasses • Ice buckets • Loan items • Shower rubber mats	Bed: • Pillow cases • Sheets Bathroom: • Bath mats • Bath towels • Hand towels • Shower textile curtains • washcloths	All housekeeping Department personnel

	• Shower plastic curtains • Trays • Waste baskets • Water pitchers		

Sumber: Cassado,(2000), Housekeeping Management,p.87.

10.5. Prinsip Pengendalian Internal

Untuk menjamin agar fungsi pembelian dan gudang dapat menjalankan fungsinya secara efektif dan efisien, maka perlu diperhatikan beberapa prinsip pengendalian internal sebagai berikut:

a. Pengendalian organisasi, yaitu adanya pemisahan fungsi/pejabat antara yang membeli, yang menyimpan, yang mencatat dan yang membayar. Di sini bagian/petugas pembelian harus terpisah dengan petugas gudang, petugas akuntansi dan petugas pembayaran/keuangan.
b. Pengendalian anggaran, yaitu adanya pengendalian anggaran atas rencana pembelian yang telah ditetapkan. Fungsi anggaran untuk menghindari pemborosan yang tidak diharapkan.
c. Pengendalian pemilihan pemasok, dengan tujuan untuk memilih calon pemasok yang tepat (tepat/murah harga, tepat mutu, tepat waktu, jaminan ketersediaan barang dalam jangka panjang)
d. Pengendalian pemesanan barang, yang tujuannya agar: barang dipesan dari pemasok yang telah ditunjuk, *order* pembelian sesuai dengan jumlah dan mutu yang diminta, dibeli pada waktu dan jumlah yang benar-benar dibutuhkan.
e. Pengendalian penerimaan barang, yang bertujuan memastikan: tidak ada barang masuk yang tidak dipesan sebelumnya, komitmen pemasok tentang mutu, jumlah dan waktu pengiriman apakah telah sesuai dengan yang telah dijanjikan.
f. Pengendalian otorisasi, untuk memverifikasi dan memastikan bahwa proses pembelian, dan pengeluaran barang telah diotorisasi oleh pejabat yang berwewenang sesuai fungsi dan tingkat/jenjang jabatannya.
g. Pengendalian keamanan gudang, yaitu untuk memastikan adanya pengamanan fisik barang di gudang dari kemungkinan pencurian,bahaya banjir dan kebakaran dan adanya asuransi gudang yang memadai.
h. Pengendalian akuntansi dan administrasi gudang, yaitu terciptanya tertib akuntansi dan administrasi persediaan barang di bagian akuntansi dan gudang.

10.6. Sistem/Cara Pengadaan

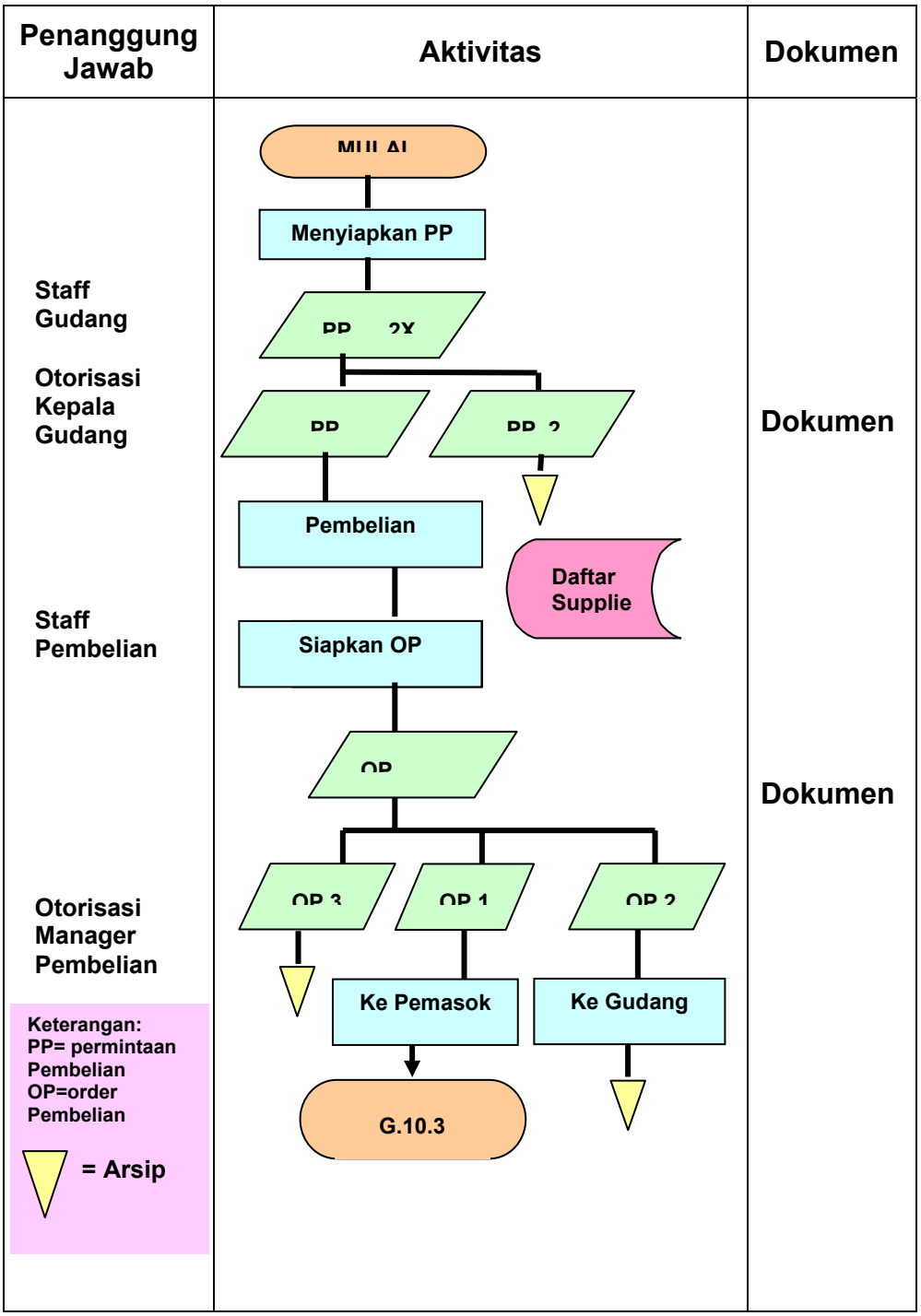
Sistem/cara pengadaan barang/jasa sangat tergantung pada: (a) kekhususan/kerumitan spesifikasi barang/jasa, (b) jumlah calon pemasok yang ada, (c) tingkat urgensi/kepentingannya, (d) frekuensi dan nilai pengadaannya. Berdasarkan hal ini maka ada sedikitnya 3 sistem /cara pengadaan, yaitu:

a. Pengadaan langsung, yaitu pengadaan barang/jasa yang dapat langsung dilakukan di lokasi tanpa dipersyaratkan melalui proses seleksi pemasok sebelumnya.Biasanya hal ini dilakukan untuk kebutuhan rutin yang mendesak dan nilainya tidak terlalu besar. Contoh belanja dapur, sayur mayur di pasar untuk keperluan restauran saat itu saja.
b. Penunjukan langsung, artinya pengadaan melalui pemasok tertentu yang telah terlebih dahulu ditetapkan/ditunjuk melalui proses penyeleksian calon-calon pemasok. Pemasoknya diikat dengan suatu kontrak untuk periode cukup lama sehingga pemesanan bisa dilakukan berulang-ulang melalui *repeat order*. Sistem ini dipilih untuk jenis pengadaan yang bersifat rutin, nilai cukup signifikan, dan ada cukup banyak calon pemasok yang memenuhi syarat.
c. Proses tender, yaitu dilakukan oleh tim pengadaan dengan anggota lintas fungsi/bagian, dilakukan undangan terbuka atau tertutup kepada para calon pemasok potensial yang dianggap memenuhi persyaratan dan penetapan pemenang tender/pemasoknya juga dilakukan oleh tim. Cara ini dipilih untuk barang dengan spesifikasi teknis yang cukup rumit, dan nilai pengadaannya cukup mahal.

10.7. Prosedur Pembelian Barang untuk Stok Gudang.

Prosedur pembelian barang untuk stok gudang dapat dilihat pada gambar 10.3.

Gambar .10.10. Prosedur Pembelian Barang Untuk Stock Gudang

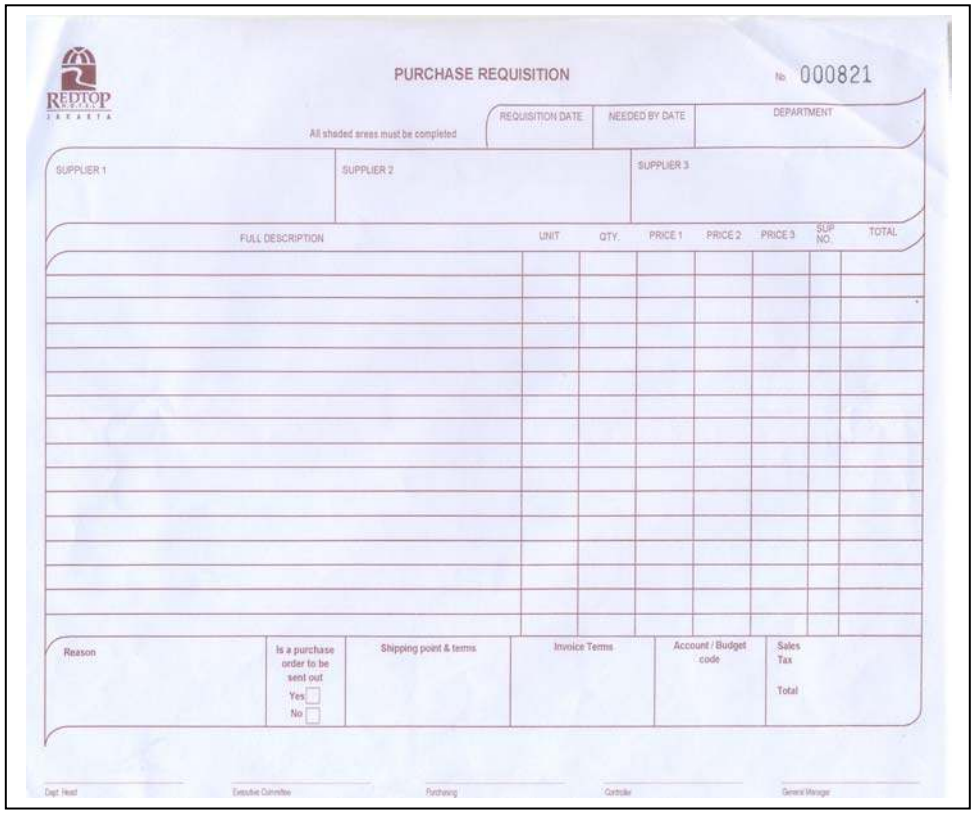


Penjelasan gambar 10.10:

a. Pada saat stok gudang mencapai batas minimum, petugas gudang menyiapkan permintaan pembelian (PP), atau purchase requisition (PR) rangkap 2, asli disampaikan ke bagian pembelian, lembar copy untuk arsip gudang.
b. Saat bagian pembelian menerima PR, staff pembelian memeriksa daftar pemasok dan/atau surat kontrak dengan pemasok yang ada.Kemudian petugas bagian pembelian menyiapkan order pembelian (OP), atau *purchase order(*PO) rangkap 3: asli dikirim ke pemasok, kopi 2 untuk gudang dan kopi 3 untuk arsip bagian pembelian. PO ditanda tangani oleh manajer pembelian.
c. Selanjutnya proses penerimaan barang dari pemasok dapat dilihat pada gambar 10.3

Contoh *purchase requisition* (PR) dan purchase order(PO) dapat dilihat pada Gambar 10.11a dan 10.11b.

Gambar 10.11a Contoh *Purchase Requisition*(PR)


PURCHASE REQUISITION

No. 000821

REDTOP

All shaded areas must be completed

REQUISITION DATE | NEEDED BY DATE | DEPARTMENT

SUPPLIER 1 | SUPPLIER 2 | SUPPLIER 3

FULL DESCRIPTION | UNIT | QTY. | PRICE 1 | PRICE 2 | PRICE 3 | SUP NO. | TOTAL

Reason | Is a purchase order to be sent out Yes ☐ No ☐ | Shipping point & terms | Invoice Terms | Account / Budget code | Sales Tax / Total

Dept. Head | Executive Committee | Purchasing | Controller | General Manager

Gambar 10.11b Contoh *Purchase Order*(PO)

No.

Hotel Mutiara
Jalan Pasar baru No.10
Jakarta

PURCHASE ORDER

To
PT._____
Jalan_____
_____

Please send us the items below:

Item Code	Description	Quantity	Unit Price	Amount
	Shipment Date:		Payment Term:	

Jakarta,

--

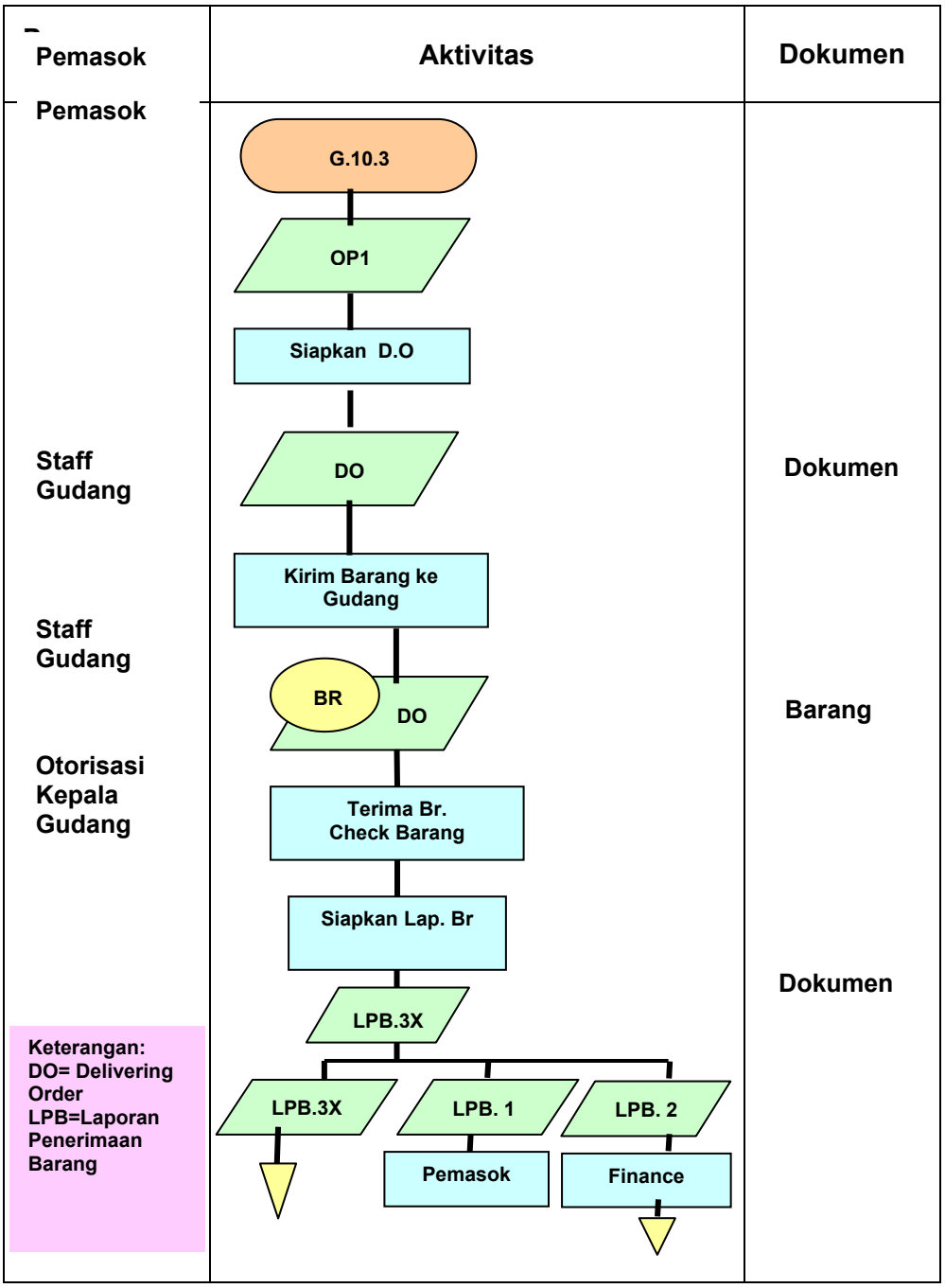
Purchasing

Manager

10.8. Prosedur Keluar-Masuk Barang Gudang

a. Prosedur Penerimaan Barang Gudang (lihat gambar 10.12)

Gambar .10.12. Prosedur Terima Barang Untuk Stock Gudang



Penjelasan gambar 10.12:

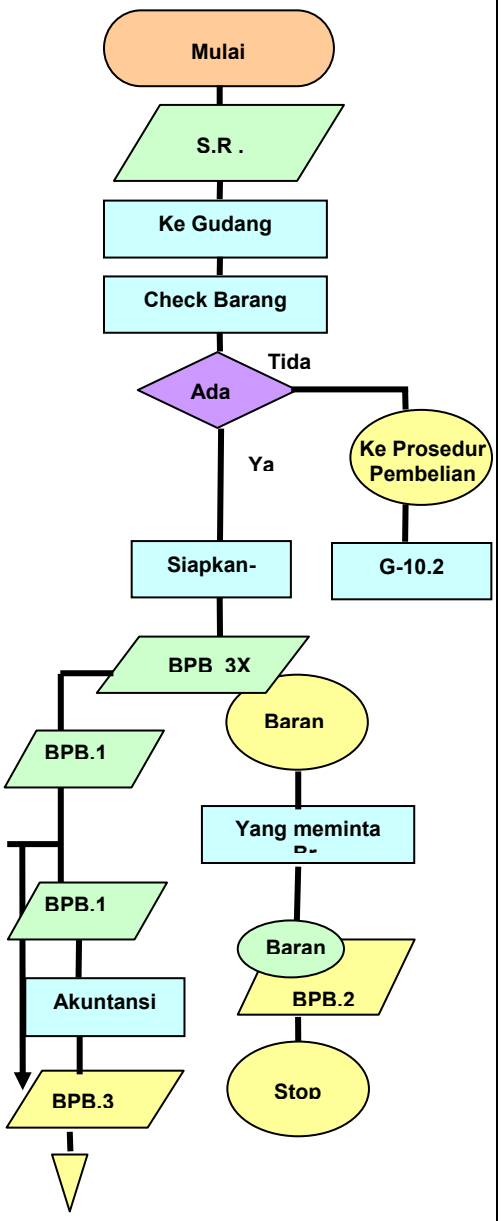
1. Pemasok menerima *purchase order* (PO)
2. Pemasok menyiapkan *delivery order* (DO) dan menyiapkan proses pengiriman barang ke gudang yang telah ditetapkan
3. Petugas gudang menerima barang, mengecek apakah barang yang diterima telah sesuai dengan pesanan menurut PO. Kemudian petugas gudang menyiapkan laporan penerimaan barang (LPB), atau *receiving report*(RR) rangkap 3: asli untuk pemasok,kopi 2 untuk bagian akuntans/keuangan, kopi 3 untuk dasar pencatatan pada kartu gudang. LPB, atau RR ditandatangani oleh kepala gudang.

Gambar 10.13. Contoh Receiving Report (RR)

			NO : BEVERAGE DAILY RECEIVING REPORT Date :						
Invoice No	Quant	Unit	Items	Unit Price	Total	Liqueur	Beer	Soft Drink	Remarks
Total									
Preperered By : Head Receiving			Recieved By : Store Keeper			Reviewed By : Cost Control		Checked By : Accont Payable	

b. Prosedur Keluar Barang Gudang (lihat gambar 10.14)

Gambar.10.14 Prosedur Keluar Barang Dari Gudang

Penanggung Jawab	Aktivitas	Dokumen
Bag. Yg memerlukan Br. Staff Gudang Otorisasi Kepala Gudang Keterangan: SR= Store Requisition BPB=Bon pengeluaran Barang		Dokumen Dokumen Barang

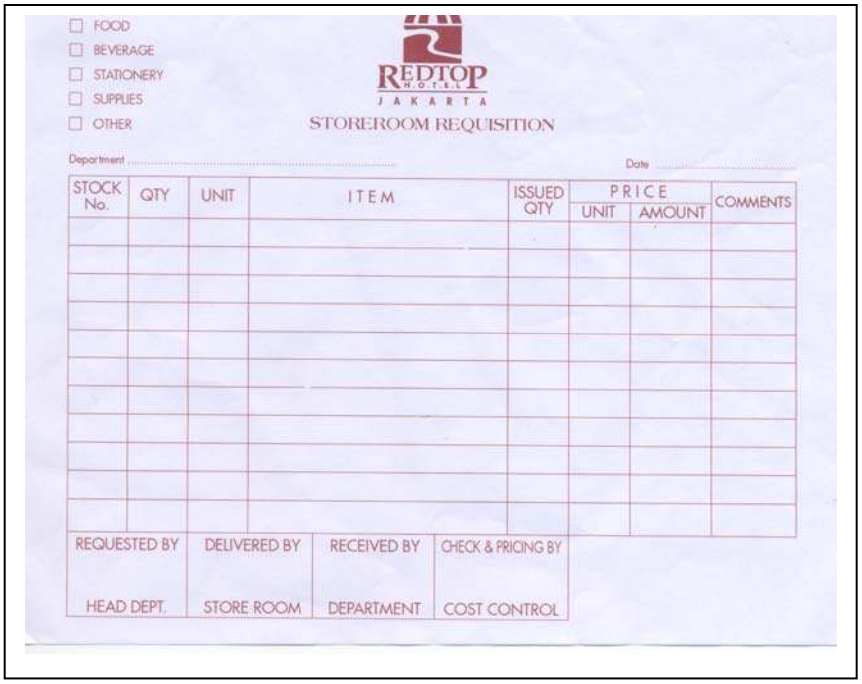
Penjelasan Gambar 10.14

a. Bagian/Departemen yang meminta barang menyiapkan formulir permintaan barang (Store Requisition/SR). SR ditanda tangani kepala departemen/kepala bagian yang bersangkutan.
b. SR disampaikan ke gudang. Petugas gudang memeriksa barang apakah tersedia stok atau tidak. Jika tersedia maka disiapkan bukti pengeluaran barang (BPB),atau Store Issuance(SI) rangkap 3: asli untuk Akuntansi/keuangan, kopi 2 untuk bagian yang meminta dan kopi 3 arsip gudang/sebagai dasar pencatatan kartu gudang.SI ditanda tangani Kepala Gudang, dan Yang meminta Barang.

   Catatan:

   untuk menghemat formulir terkadang Store Requisition(SR) juga berfungsi sebagai Store Issuance (bukti keluar barang); dalam hal ini bagian gudang tidak perlu lagi membuat SI, cukup menandatangani formulir SR dan menahan satu kopi untuk arsip gudang.
c. Bila tidak tersedia barang di gudang, maka prosedur berikutnya mengikuti prosedur pembelian pada gambar 10.3
d. Staff Gudang mencatat pengeluaran barang pada Kartu Gudang

Gambar 10.15a Contoh Store Requisition(SR)
(sekaligus berfungsi sebagai Store Issuance/SI)


FOOD
BEVERAGE
STATIONERY
SUPPLIES
OTHER

REDTOP HOTEL JAKARTA

STOREROOM REQUISITION

Department ..... Date .....

STOCK No.	QTY	UNIT	ITEM	ISSUED QTY	PRICE		COMMENTS
					UNIT	AMOUNT	

REQUESTED BY	DELIVERED BY	RECEIVED BY	CHECK & PRICING BY
HEAD DEPT.	STORE ROOM	DEPARTMENT	COST CONTROL

Gambar 10.15b Contoh *Store Issuance*

No.

STORE ISSUANCE

Date:

SR. NO.: REQUESTED BY:

ITEM CODE	DESCRIPTION	Q'TY REQUESTED	Q'TY ISSUED	UNIT PRICE	AMOUNT
Note:		Requested by: (----------)		Issued by: Store Head	

10.9 Kartu Stok/Persediaan Barang

1. Pencatatan pada Kartu Stok/Persediaan

Fungsi kartu stok adalah untuk membina tertib catatan atas saldo awal stok, mutasi barang (penambahan dan pengurangan) serta saldo akhir barang. Ada 2 jenis kartu stok yang perlu dibina, yaitu:

a. kartu stok di gudang, dibina oleh petugas administrasi di gudang
b. kartu persediaan barang, dibina oleh bagian akuntansi

Beda kedua jenis kartu ini adalah bahwa kartu stok di gudang hanya mencatat satuan dan jumlah unit (fisik) barang dan digunakan untuk kontrol barang di gudang, sedangkan kartu persediaan barang di bagian akuntansi di samping berisi satuan unit juga berisi harga dan nilai (uang) persediaan. Contoh kartu stok gudang dapat dilihat pada gambar 10.15. Dan contoh kartu persediaan barang di bagian akuntansi dapat dilihat pada gambar 10.16

Untuk setiap jenis barang dibuatkan satu kartu stok/kartu persediaan barang. Jenis dan ukuran barang untuk industri hotel sangat banyak dan beragam. Saat ini dengan perkembangan teknologi komputer yang sangat maju maka penggunaan aplikasi

komputer untuk membina catatan persediaan barang sangat membantu meningkatkan kecermatan catatan dan kecepatan pembuatan laporan status persediaan tersebut, baik di gudang maupun di bagian akuntansi. Kartu stok/persediaan bisa dibina secara “online”, artinya melalui layar monitor komputer kita dapat mengetahui setiap saat tentang saldo, mutasi, harga dan status persediaan barang tersebut.

Gambar 10.16 Contoh Kartu Stok - Gudang

Kelompok barang :
Jenis barang :
Kode barang :

Tgl	Bukti	Uraian	Masuk	Keluar	Sisa

Penjelasan cara pencatatan kartu stok gudang:

a. Kelompok, jenis dan kode barang diisi nama kelompok, jenis dan kode barang sesuai dengan pedoman/manual daftar dan kode barang yang telah disusun oleh perusahaan
b. Tanggal diisi tanggal keluar/masuknya barang
c. Bukti diisi nomor bukti keluar/masuknya barang. Untuk barang masuk didasarkan atas nomor bukti penerimaan barang (BPB) dan untuk keluar barang didasarkan atas nomor bukti keluar barang (BKB)
d. Masuk, diisi jumlah satuan barang yang masuk ke gudang
e. Keluar, diisi jumlah satuan barang yang keluar dari gudang
f. Sisa,atau saldo diisi saldo akhir berdasarkan rumus: sisa(saldo) awal + masuk – keluar = sisa (saldo) akhir.

Gambar 10.17 Contoh Kartu Persediaan Barang – Bagian Akuntansi

Kelompok :
Jenis barang :
Kode barang :
Kode Akun :

Tgl	Bukti	Uraian	Masuk			Keluar			Saldo		
			Q	@Rp	Total	Q	@Rp	Total	Q	@Rp	Total

Penjelasan cara pencatatan kartu persediaan barang:

a. Kelompok, jenis dan kode barang, kode akun diisi nama kelompok, jenis, kode barang dan kode akun sesuai dengan pedoman/manual daftar dan kode barang yang telah disusun oleh perusahaan
b. Tanggal diisi tanggal keluar/masuknya barang
c. Bukti diisi nomor bukti keluar/masuknya barang. Untuk barang masuk didasarkan atas nomor bukti penerimaan barang (BPB) dan untuk keluar barang didasarkan atas nomor bukti keluar barang (BKB)
d. Masuk, diisi jumlah satuan(Q), harga satuan (@Rp.) dan total harga barang yang masuk ke gudang
e. Keluar, diisi jumlah satuan(Q), harga satuan (@Rp) dan total harga yang keluar dari gudang
f. Sisa atau saldo diisi saldo akhir(jumlah satuan,harga satuan dan total harga) berdasarkan rumus: sisa(saldo) awal + masuk – keluar = sisa (saldo) akhir.

Catatan: khusus untuk penetapan harga barang keluar didasarkan atas model/prinsip akuntansi: LIFO(Last In First Out),FIFO(First In FirstOut), atau Moving Average Cost.

2. Teknik Penilaian Berdasarkan LIFO,FIFO dan Moving Average Cost.

Untuk menilai barang yang masuk dan keluar menjadi agak rumit bila dalam satu periode terdapat harga beli yang berbeda-beda, sehingga untuk menetukan berapa nilai barang yang terpakai diperlukan beberapa teknik penilaian. Dalam akuntansi

dikenal tiga cara yang telah diterima untuk menilai persediaan barang yang keluar,yaitu:

a. *First-In First-Out*(FIFO), artinya nilai(harga beli) barang yang pertama kali masuk dianggap yang pertama juga keluar
b. *Last-In Last-Out*(LIFO), artinya nilai (harga beli) barang yang terakhir masuk dianggap yang pertama keluar.
c. *Moving Average Unit Cost*, artinya setiap kali ada harga beli yang baru, maka terlebih dahulu dicari harga rata-rata yang baru, kemudian harga rata-rata ini yang dipakai untuk menilai barang yang keluar.

.

Berikut ini diberikan contoh pencatatan dan cara penilaian persediaan tersebut.

Transaksi pembelian dan pengeluaran soft drink coca cola pada bulan April 2007 adalah sebagi berikut:

Tgl	Transaksi	Unit	Harga/unit	Jumlah
1/4	Dibeli 100 kaleng coca cola	100	3.000	300.000
2/4	Dikeluarkan untuk restauran	50		
3/4	Dibeli 200 kaleng coca cola	200	3.100	620.000
4/4	Dikeluarkan untuk bar	100		

Gambar 10.18a Kartu Persediaan–Metode FIFO

Kelompok : soft drink
Jenis barang : cocacola- kaleng
Kode barang : 1001
Kode Akun : 1301

Tgl	Bukti	Uraian	Masuk			Keluar			Saldo		
			Q	@Rp	Total	Q	@Rp	Total	Q	@Rp	Total
1/4	xx	Beli	100	3000	300.000				100	3000	300.000
2/4	xx	Keluar				50	3000	150.000	50	3000	150.000
3/4	xx	Beli	200	3100	620.000				50	3000	150.000
									200	3100	620.000
									250		770.000
4/4	xx	Keluar				50	3000	150.000			
						50	3100	155.000	150	3100	465.000

Gambar 10.18b Kartu Persediaan–Metode LIFO

Kelompok : soft drink
Jenis barang : cocacola- kaleng
Kode barang : 1001
Kode Akun : 1301

Tgl	Bukti	Uraian	Masuk			Keluar			Saldo		
			Q	@ Rp	Total	Q	@ Rp	Total	Q	@ Rp	Total
1/4	xx	Beli	100	3000	300.000				100	3000	300.000
2/4	xx	Keluar				50	3000	150.000	50	3000	150.000
3/4	xx	Beli	200	3100	620.000				50	3000	150.000
									200	3100	620.000
									250		770.000
4/4	xx	Keluar				100	3100	310.000	50	3000	150.000
									100	3100	310.000
									150		460.000

Gambar 10.8c Kartu Persediaan–Metode MOVING AVERAGE

Kelompok : soft drink
Jenis barang : cocacola- kaleng
Kode barang : 1001
Kode Akun : 1301

Tgl	Bukti	Uraian	Masuk			Keluar			Saldo		
			Q	@ Rp	Total	Q	@ Rp	Total	Q	@ Rp	Total
¼	xx	Beli	100	3000	300.000				100	3000	300.000
2/4	xx	Keluar				50	3000	150.000	50	3000	150.000
¾	xx	Beli	200	3100	620.000				200	3100	620.000
									250	3080	770.000
4/4	xx	Keluar				100	3080	308.000	150	3080	462.000

10.10 Perhitungan Fisik Persediaan

Perhitungan fisik persediaan mini bar di kamar dilakukan setiap hari teristimewa menjelang tamu *check out*. Tujuannya untuk menetapkan beban pengambilan oleh tamu ke rekening Tamu. Perhitungan fisik untuk barang di gudang, atau di lokasi lain seperti di restoran, bar, laundry, room dansebagainya dilakukan secara periodik minimal pada akhir tahun buku. Perhitungan fisik ini biasanya dilakukan oleh tim yang terdiri dari: petugas bagian audit, bagian akuntansi dan bagian gudang. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kontrol atas persediaan yang ada sekaligus untuk merekonsiliasi dan mengkinikan catatan yang ada di gudang dengan yang ada di bagian akuntansi. Pelaksanaannya dibawah koordinasi bagian audit. Hasil perhitungan dicatat sementara pada lembar perhitungan fisik persediaan. Contoh lembar perhitungan fisik dapat dilihat pada gambar 10.19.

Gambar 10.19. Lembar Perhitungan Fisik Persediaan

Tanggal :

Kode	**Nama Barang**	**Jumlah menurut**		**Selisih**	**Keterangan**
		Fisik	**Akuntansi**		

Petugas Gudang **Petugas Akuntansi** **Petugas Audit**

(----------) (----------) (----------)

Tata cara pelaksanaan perhitungan fisik persediaan:

a. Pada saat ditentukan, manajemen membentuk tim perhitungan fisik persediaan yang anggotanya diambil dari petugas audit, akuntansi dan gudang dengan ketua tim nya dari bagian audit.
b. Petugas bagian gudang sebelumnya menyiapkan kerapihan tata letak barang, dan mengkinikan kartu gudang
c. Bagian gudang menyiapkan lembar perhitungan fisik persediaan yang telah tercetak kode dan nama barang namun kolom unit dikosongkan
d. Saat pelaksanaan, petugas gudang menunjukkan lokasi dan menghitung barang, petugas akuntansi mencatat hasil perhitungan ke dalam lembar perhitungan dan petugas audit menyaksikan
e. Setelah selesai semua anggota tim menandatangani hasil perhitungan tersebut.
f. Selanjutnya bagian akuntansi mengisi kolom menurut akuntansi dengan jumlah yang sesuai dengan catatan persediaan di bagian akuntansi. Pada kolom "Selisih" diisi perbedaan jumlah menurut perhitungan fisik dan menurut akuntansi
g. Diadakan pertemuan tiga pihak (akuntansi, gudang dan audit) untuk membahas selisih perhitungan dan menjelaskan penyebabnya pada kolom keterangan
h. Bagian akuntansi membuat laporan final hasil perhitungan fisik persediaan untuk dilaporkan kepada pihak-pihak yang berkepentingan(manajemen, bagian audit).

10.11. Manajemen Persediaan

1. Fungsi Manajemen Persediaan

Fungsi Persediaan(stok gudang) adalah untuk menjembatani perbedaan waktu (*time lag*) antara waktu pemakaian dengan waktu yang diperlukan untuk melakukan pembelian. Bila terlalu sedikit stok di gudang memang bisa menghemat biaya penyimpanan/pemilikan stok gudang(carrying cost), namun bahayanya bisa menimbulkan biaya akibat kehabisan stok(*cost of in adequate carrying*) sehingga mengganggu kelancaran operasional hotel yang berbuntut bisa menimbulkan keluhan pelanggan/tamu hotel.

Fungsi manajemen persediaan adalah melakukan perencanaan dan pengendalian yang matang terhadap persediaan barang dengan memperhatikan:

a. Kapan harus membeli barang (*timing*)
b. Berapa jumlah (*quantity*) yang harus dibeli
c. Berapa biaya persediaan tersebut.

2. Jumlah Pesanan Ekonomis (Economic Order Quantity/EOQ)

Jumlah pesanan ekonomi,atau *economic order quantity* yang lebih dikenal dengan singkatan"EOQ" adalah jumlah(*quantity*) persediaan yang harus dipesan yang dapat meminimalisasi biaya persediaan tahunan (*annual carrying cost*).Ada dua jenis biaya yang sifatnya saling berlawanan, yaitu: (a) biaya akibat pemilikan barang (*carrying cost*), dan biaya pemesanan barang (*ordering cost*).

Biaya pemilikan barang, antara lain:

a. beban bunga
b. beban asuransi
c. beban sewa gudang
d. beban gaji/upah staff gudang
e. beban kerusakan/keusangan barang, dll.

Biaya yang berhubungan dengan pemesanan barang(*ordering cost*):

a. biaya administrasi(pembuatan order pembelian, telepon,faks)
b. biaya diskon pembelian
c. biaya transportasi
d. biaya handling (menaikkan/menurunkan barang),dll.

Semakin banyak jumlah (kuantitas) barang yang diorder sekali pesan maka biaya pemesanan per order menjadi semakin murah, namun pada saat yang sama biaya pemilikannya justru meningkat karena stok barang di gudang bertambah. Sebaliknya bila jumlah (kuantitas) yang dipesan semakin sedikit maka biaya pemilikan barang akan semakin kecil tetapi biaya order per sekali pesan akan meningkat. Untuk dapat menekan biaya persediaan sampai tingkat yang paling ekonomis dapat dilakukan perencanaan pembelian dengan menggunakan model matematis sbb:

$$EOQ = \sqrt{\frac{2 \times RU \times CO}{CU \times CC}}$$

Dimana:

RU = annu*al required unit*, atau rencana kebutuhan barang selama satu tahun

CO= *cost per order*, ataubiaya pemesanan per order

CU= *cost per unit*, atau harga beli barang per unit

CC= *carrying cost*, atau biaya pemilikan barang yang biasanya telah dinyatakan dalam prosentase terhadap harga beli per unit(CC).

Misalnya untuk pembelian minuman softdrink coca cola,katakanlah kebutuhan setahun 10000 unit, harga beli per unit Rp.10, biaya pemilikan 20% dari harga beli dan biaya order Rp.4

Bila diterapkan ke dalam rumus di atas maka:

$$EOQ = \sqrt{\frac{2 \times 10000 \times 4}{10 \times 20\%}}$$

$$EOQ = \sqrt{\frac{80000}{2}}$$

EOQ = V 40000 = 200 UNIT.

3. Menentukan Saat Memesan Barang (Reorder Time)

Bila formula EOQ berguna untuk menetapkan jumlah (kuantitas) barang yang paling ekonomis untuk dipesan dengan memperhatikan biaya pemilikan dan sekaligus biaya order, maka kini perlu juga ditetapkan kapan saat yang tepat untuk memesan barang tersebut. Untuk melakukan perencanaan kapan harus pesan barang, paling tidak perlu diperhatikan tiga variabel, yaitu: (1) lama waktu pengiriman barang(*delivery time*) sejak penempatan order pembelian sampai barang tiba di gudang, (2) rata-rata tingkat penggunaan barang, dan (3) jumlah persediaan besi (*safety stock*).

Persediaan besi merupakan jumlah minimum stok yang harus selalu ada di gudang yang fungsinya adalah untuk berjaga-jaga, untuk menjamin kelancaran kegiatan operasi hotel. Jumlah maksimum stok adalah jumlah stok tertinggi, yaitu jumlah *safety stock* ditambah jumlah barang yang dipesan. Waktu tenggang (*lead time*) adalah waktu/lamanya proses pemesanan + waktu penggunaan *safety stock*.

Contoh:

Rata-rata kebutuhan harian softdrink adalah 100 unit

Waktu pemesanan	3 hari
Safety stock untuk kebutuhan 2 hari	200 unit (minimum stok)
EOQ	800 unit

Maka dapat ditentukan :

Maksimum stock adalah 800 + 200 = 1000 unit

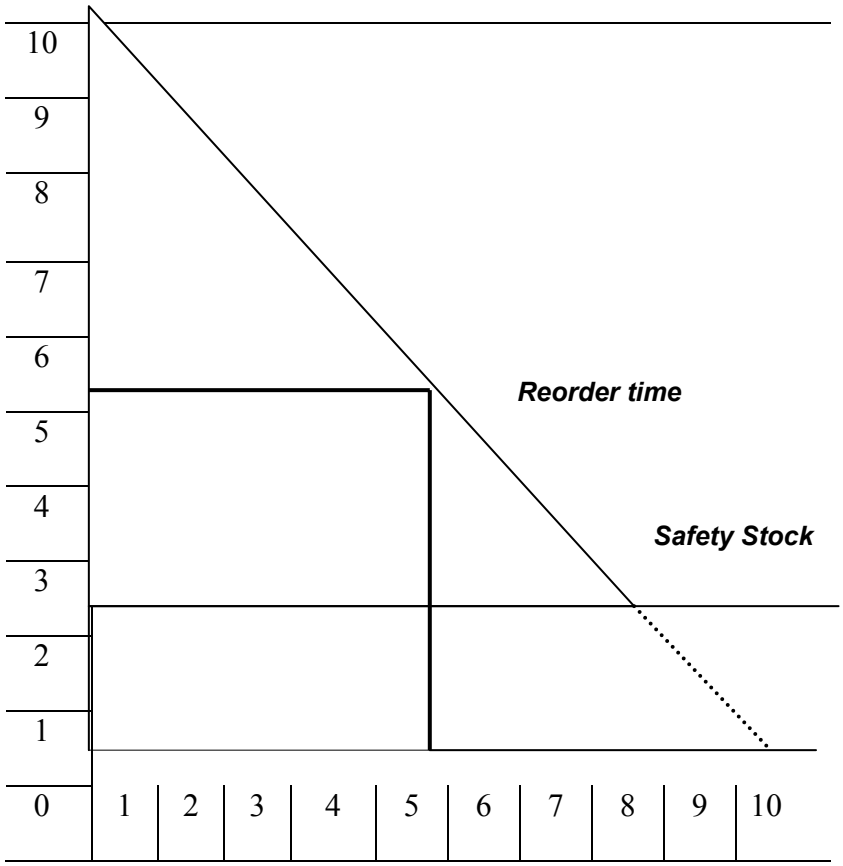
Lead time = waktu pemesanan + waktu *safety stock*

= 3+ 2 = 5 hari

Pemesanan barang sebanyak 800 unit sama dengan untuk kebutuhan selama 8 hari

Berarti pemesanan barang kembali (*reorder time*) sudah harus dilakukan pada hari ke 5.(8hari – 3 hari).

Gambar 10.20
Reorder Time, dan *Safety Stock*



10.12. Rangkuman

Berdasarkan uraian pada bab ini dapat dirangkum hal-hal sebagai berikut:

1. Departemen pembelian berfungsi untuk merencanakan, melaksanakan dan mengawasi agar kegiatan pembelian berjalan secara efektif dan efisien, dalam arti: tepat (murah) harga, tepat mutu, tepat jumlah dan tepat waktu.

2. Bagian gudang berfungsi untuk menjamin tertib administrasi gudang dan menjamin keamanan, kebersihan dan kerapian tata letak barang di gudang.

3. Dalam pelaksanaan kegiatan pembelian dan pergudangan perlu diperhatian prinsip-prinsip pengendalian internal,antara lain: pengendalian organisasi, pengendalian anggaran, pengendalian/seleksi pemasok, pengendalian pemesanan dan penerimaan barang, dan pengendalian keamanan stok gudang.

4. Sistem dan cara pengadaan barang bisa dilakukan melalui: pengadaan langsung, penujukkan langsung dan proses tender tegantung: kepentingan (urgensi), kerumitan spesifikasi teknis barang, kerutinan, nilai barang, dan ketersediaan calon pemasok.

5. Perusahaan perlu membuat pedoman(manual) sistem dan prosedur yang berkaitan dengan pembelian dan gudang. Pedoman yang diperlukan antara lain: prosedur pemesanan barang, prosedur penerimaan barang dari pemasok, dan prosedur keluar barang dari gudang.

6. Ada dua jenis kartu stok barang,yaitu: kartu stok gudang dan kartu persediaan barang di bagian akuntansi. Perbedaan kedua kartu ini adalah bahwa kartu stok gudang hanya berisi quantitas/satuan unit sedangkan di bagian akuntansi di samping satuan unit juga berisi satuan uang dan total nilai persediaan.

7. Penentapan nilai persediaan didasarkan atas salah satu dari tiga metode yang biasanya digunakan, yaitu: First-In First Out (FIFO), Last-In First-Out (LIFO), atau metode Moving Average.

8. Untuk meningkatkan kontrol, secara periodik misalnya pada akhir tahun harus dilakukan perhitungan fisik persediaan yang dilakukan oleh suatu tim yang debentuk oleh manajemen. Tim ini beranggotakan lintas fungsi antara lain: petugas gudang, petugas akuntansi dan bagian audit.

9. Dalam manajemen persediaan perlu diperhatikan dua hal:
   - Penetapan *economic order quantity* (EOQ)
   - Penetapan *reorder time*

     EOQ adalah jumlah kuantitas yang perlu dipesan dimana dicapai tingkat efisiensi biaya persediaan yang paling efisien dengan menyeimbangkan biaya pemilikan (*carrying cost)* dengan biaya pemesanan (*ordering cost).* Sedangkan *reorder time* adalah saat(waktu) dilakukan pemesanan kembali barang (*reorder time*) dengan mempertimbangkan rata-rata pemakaian harian persediaan, jumlah minimum stok(safety stock), lamanya waktu yang diperlukan sejak melakukan order pembelian sampai barang diterima di gudang, serta jumlah maksimum stok gudang.

10.13 Pertanyaan dan Soal.

10.13.1 Pertanyaan

1. Sebutkan fungsi pokok departemen pembelian dan gudang!
2. Coba anda gambarkan struktur organisasi Departemen Pembelian dan Gudang. Bila di Sekolah anda ada Koperasi/unit usaha coba jelaskan apakah ada struktur organisasi bagian pembelian dan gudang ini?
3. Coba anda jelaskan prinsip-prinsip pengendalian internal untuk aktivitas pembelian dan pergudangan tersebut
4. Apakah perbedaan antara kartu stok gudang dengan kartu persediaan yang ada di bagian akuntansi?
5. Mengapa secara periodik diperlukan untuk melakukan perhitungan fisik persediaan? Siapa saja anggotanya dan apa fungsi/tugas dari masing-masing anggota tersebut?
6. Dokumen/formulir apa saja yang diperlukan dalam prosedur pembelian dan penerimaan barang ?
7. Dokumen apa saja yang diperlukan dalam prosedur pengeluaran barang dari gudang?
8. Sebutkan dan jelaskan cara/sistem pengadaan barang yang anda ketahui?
9. Mengapa diperlukan proses seleksi pemasok dalam pembelian?
10. Jelaskan tatacara dalam pelaksanaan perhitungan fisik persediaan!

10.3.2 Soal latihan

Di suatu hotel, ada kecurigaan bahwa biaya pembelian barangnya sangat membengkak. Manajemen mengutus seorang petugas audit untuk melakukan pemeriksaan apakah benar sinyalemen/dugaan tersebut, dari hasil pemeriksaan diketahui bahwa:

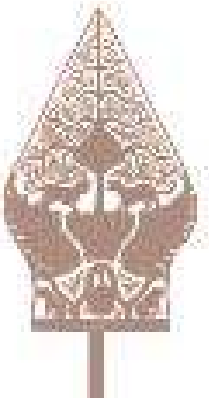
a. Petugas pembelian membeli barang dari rekanan(pemasok) yang ternyata pemasok tersebut masih ada hubungan kekeluargaan dengan petugas pembelian.
b. Selama tiga tahun terakhir bagian pembelian tidak pernah melakukan proses seleksi pemasok.
c. Dijumpai banyak barang rusak di gudang karena kesalahan tata penyimpanan barang
d. Dalam pemesanan barang hanya dilakukan melalui telepon dan tidak pernah mengirim order pembelian

Pertanyaan:

Diskusikan fakta temuan tersebut, apa kelemahannya, apa akibatnya dan apa saran anda untuk mengatasi kelemahan tersebut!

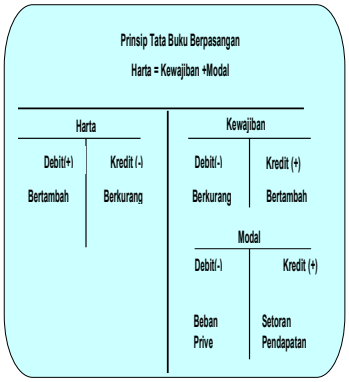
BAB 11
AKUNTANSI DAN KEUANGAN

BAB 11
AKUNTANSI DAN KEUANGAN



BAB 11 Akuntansi dan Keuangan

Materi	Kompetensi
11.1 Transaksi Keuangan 11.2 Siklus Akuntansi 11.3 Persamaan Akuntansi 11.4 Jurnal Transaksi 11.5 Buku Besar 11.6 Neraca Saldo 11.7 Laporan Keuangan 11.8 Mengenal Laporan Harian khas Hotel 11.9 Rangkuman 11.10 Pertanyaan dan Soal	PAR.HT03.013.01 MEMPROSES TRANSAKSI KEUANGAN PAR.HT03.014.01 MENYIMPAN CATATAN KEUANGAN PAR.HT03.016.01 MEMPERSIAPKAN LAPORAN KEUANGAN PAR.HT03.017.01 MENANGANI DAFTAR PEMBAYARAN



11.1 Tujuan

Setelah menyelesaikan Bab ini anda diharapkan mampu :

a. **Mengenal dan memahami transaksi keuangan hotel**
b. **Memahami dan mengenal berbagai jenis dokumen transaksi keuangan**
c. **Mencatat transaksi keuangan dengan model persamaan akuntansi**
d. **Mengenal sepintas model pencatatan transaksi ke dalam buku Jurnal dan Buku Besar**
e. **Menyusun Neraca Saldo dan membuat Laporan Keuangan (*Financial Statements*)**
f. **Mengenal beberapa jenis catatan dan Laporan khas Hotel:**
    - **Guest Accounts dan City Accounts**
    - **Laporan penjualan harian**
    - **Laporan Kas**
    - **Guest Folio**
    - **Laporan Penjualan**
    - **Laporan Arus Kas (Cash Flow)**

11.2. Transaksi Keuangan

Fungsi utama akuntansi adalah untuk merekam, menyimpan seluruh data transaksi keuangan hotel dan mengolah data transaksi keuangan untuk menghasilkan informasi keuangan. Dalam akuntansi informasi keuangan ini lebih dikenal dengan sebutan laporan keuangan. data adalah kumpulan fakta yang belum mempunyai arti sedangkan informasi adalah data yang telah diolah sehingga dapat bermanfaat bagi pemakai informasi terutama untuk melakukan fungsi perencanaan, pengendalian dan pengambilan keputusan bisnis.

Transaksi keuangan adalah seluruh peristiwa dan kegiatan hotel yang mempengaruhi keuangan perusahaan. Pengertian keuangan di sini bukan hanya berarti uang, atau kas saja tetapi juga mencakup keseluruhan harta*(assets*), kewajiban/utang(*liabilities),* modal (*capital*), pendapatan (*revenues*) dan beban (*expenses*).

Harta adalah sumberdaya yang dimiliki hotel yang diperlukan untuk menghasilkan pendapatan (*revenues),* contoh harta mencakup antara lain: uang kas, piutang tamu, persediaan barang, gedung hotel, perabot dan peralatan, kendaraan operasional, dan sebagainya.

Kewajiban adalah sumber dana yang diperoleh dari pihak ketiga seperti:utang usaha (utang kepada pemasok barang), dan pinjaman/kredit dari bank. Modal adalah sumber dana yang berasal dari pemilik hotel. Pendapatan(*revenues*) adalah hasil yang diperoleh dari kegiatan usaha hotel, seperti: pendapatan sewa kamar, penjualan makanan dan minuman, pendapatan laundry, pendapatan jasa dari *minor departement*(pusat kebugaran, kolam renang, pusat kegiatan bisnis).

Beban (*expenses*) adalah sumberdaya (uang,atau jenis harta bukan uang) yang terpakai dalam rangka untuk menciptakan pendapatan, contoh beban adalah: beban pemeliharaan kamar, perlengkapan kamar mandi (sabun, sampo, handuk), harga pokok makanan dan minuman, bahan kimia untuk kebersihan kolam renang, beban gaji karyawan, dan sebagainya.

Dilihat dari jenis transaksinya maka transaksi keuangan dapat dibedakan ke dalam 6 jenis transaksi: (a) transaksi penerimaan kas, (b) transaksi pengeluaran kas, (c) transaksi penjualan/pendapatan, (d) transaksi pembelian barang/jasa secara kredit, (e) transaksi pengeluaran/pemakaian barang gudang), dan (f) transaksi lainnya.

Tidak semua kegiatan, atau peristiwa yang ada di hotel dapat dikatagorikan sebagai transaksi. Peristiwa tamu hotel bermain tenis bukanlah transaksi, tetapi kalau tamu hotel menyewa fasilitas peralatan tenis dari hotel sehingga menambah pendapatan hotel, maka penyewaan peralatan tersebut baru dapat disebut transaksi keuangan hotel. Peristiwa adanya resepsi pernikahan di ruang resepsi (*ball room*) bukanlah transaksi, tetapi bila dengan resepsi

tersebut pihak keluarga mempelai membayar sewa ruang resepsi, membayar untuk jasa makanan dan minuman yang disediakan oleh pihak hotel maka sewa dan jasa ini dapat disebut transaksi.

11.3. Dokumen Transaksi Keuangan

Setiap transaksi keuangan harus dicatat oleh bagian akuntansi, namun agar transaksi bisa dicatat maka setiap transaksi harus direkam terlebih dahulu ke dalam suatu formulir,atau dokumen transaksi. Setiap jenis transaksi mempunyai nama, bentuk dan jenis dokumen tersendiri. Sebagian besar dari masing-masing jenis dokumen ini telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya.

Pada tabel 11.1 di bawah ini diberikan ringkasan contoh-contoh dokumen dari masing-masing kegiatan operasional hotel.

Tabel 11.1 Contoh-contoh Dokumen/Formulir Akuntansi

NO	KEGIATAN/BAGIAN	DOKUMEN
1	Kantor Depan	• Reservation Form • Registration Form • Guest Card • Guest's Accounts • Deposit Slip • Cash Receipt • Guest's Bill • Cashier's Report
2	Room & Laundry	• Room Rate • Room Count Sheet • Room Change • Laundry Sheet
3	Restauran & Bar	• Welcome Drink Voucher • Food & Beverage Order • Meal Coupon • Sales Summary • Daily Kitchen's Purchase Report

4	Minor Department	• Phone Charges • Cash Receipt/Voucher • Mischelenous Charges
5	Pembelian/Logistik/Store	• Purchase Recquesition • Material Recquestion • Purchase Order • Invoice • Receiving Report • Stock's Status Report
6	Bagian Teknik/Pemeliharaan	• Maintenance Report • Material Request • Purchase Request • Maintenance Contract • Cleaning Service Contract •
7	Bagian Personalia	• Salary's Slip • Payroll List • Attendance List/Clock
8	Bagian Akuntansi dan Keuangan	• Journal Voucher • Petty Cash Voucher • Cash Payment Voucher • Cash Receipt Voucher • Daily Cash Report

11.4. Proses Akuntansi

Fungsi bagian operasional adalah menjalankan kegiatan sesuai dengan fungsi masing-masing. Dalam setiap transaksi/kegiatan yang mempengaruhi keuangan perusahaan maka tanggung jawab dari setiap operasi adalah melakukan perekaman data transaksi dengan menggunakan jenis dokumen yang sesuai dengan jenis transaksi sebagai mana telah dijelaskan pada tabel 11.1 di atas. Selanjutnya tugas bagian akuntansi adalah melakukan proses akuntansi.

Proses akuntansi meliputi tahapan-tahapan: (1) perekaman data transaksi ke dalam dokumen transaksi, (2) pencatatan transaksi ke dalam: Jurnal, Buku Besar dan Buku Besar Pembantu, (3) pembuatan

Neraca Lajur (Worksheet), dan (4) penyusunan Laporan Keuangan. Skema proses akuntansi dapat dilihat pada Gambar 11.1

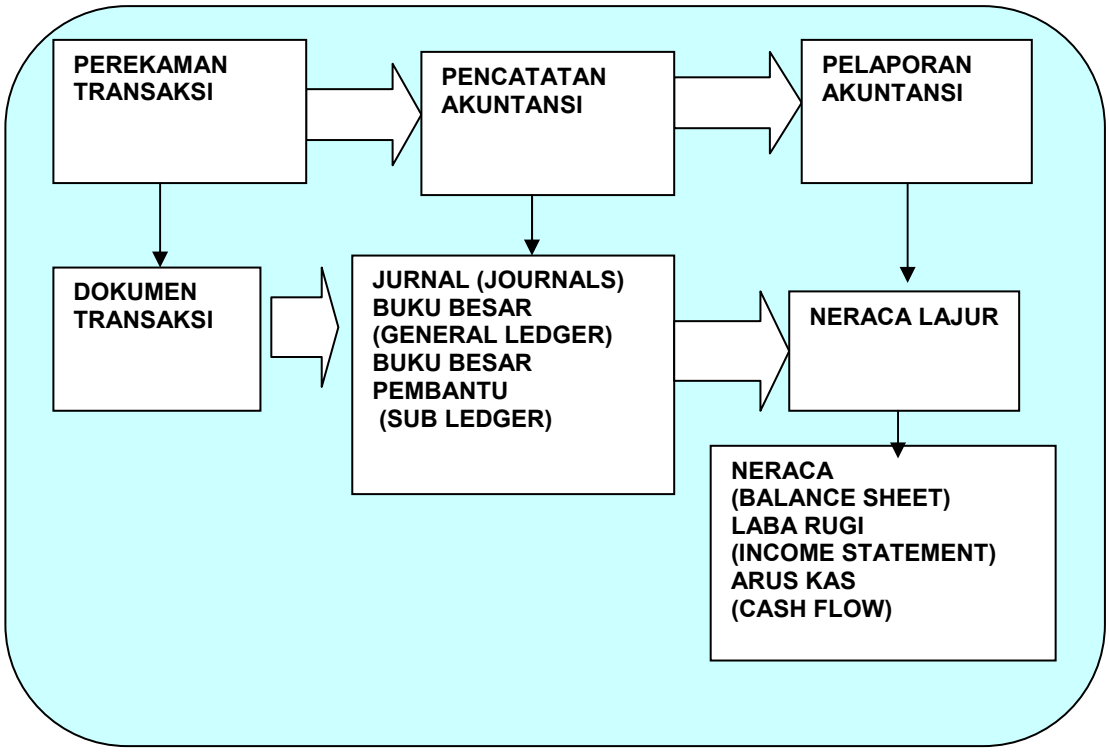
11.5. Persamaan Akuntansi

Model pencatatan akuntansi selalu didasarkan atas persamaan akuntansi sebagai berikut:

Sumber dana perusahaan selalu berasal dari dua kelompok utama,yaitu: dana yang bersumber dari pihak ke tiga yang disebut kewajiban (*liabilities*) seperti: utang pemasok dan kredit bank, dan dana yang bersumber dari pemilik perusahaan, yang disebut modal(*capital*). Oleh karena itu berdasarkan logika matematika maka: penggunaan dana selalu sama dengan sumber dana, atau harta selalu sama dengan kewajiban ditambah modal. Persamaan ini disebut persamaan akuntansi.

PENGGUNAAN DANA = SUMBER DANA
HARTA = KEWAJIBAN + MODAL

Gambar 11.1
Proses Akuntansi



Proses pencatatan akuntansi dengan menggunakan model persamaan akuntansi didasarkan atas pemahaman bahwa setiap transaksi selalu mempengaruhi dua sisi berlawanan, atau pada sisi yang sama, ada yang bertambah ada yang berkurang sehingga setiap transaksi selalu dicatat dua kali apakah pada sisi yang berlawanan, atau sisi yang sama.

Untuk memperjelas model ini, maka di bawah ini diberikan ilustrasi proses pencatatan transaksi dengan menggunakan persamaan akuntansi.

Misalnya, Tuan Ahmad mendirikan perusahaan jasa perhotelan di daerah Puncak Bogor, Jawa Barat dengan nama Hotel Puncak Mas. Untuk itu telah dilakukan beberapa transaksi usaha sebagai berikut:

a. Tuan Ahmad menyetor tunai sebagai modal awal perusahaan sebesar Rp.200.000.000
b. Dibeli tanah secara tunai didaerah Puncak dengan harga Rp. 50.000.000
c. Dibangun fasilitas bangunan hotel berbintang dengan biaya Rp.75.000.000
d. Dibeli berbagai jenis peralatan hotel dari pemasok PT Wisesa secara kredit 3 bulan dengan harga Rp.25.000.000
e. Dibeli berbagai jenis perlengkapan kebersihan kamar mandi(sabun,sampo,dsb) secara kredit 2 bulan dari Pemasok PT Aneka Rasa seharga Rp.5.000.000

Dengan menggunakan model persamaan akuntansi, maka transaksi di atas dapat dicatat sebagai berikut:

a. Setoran modal dari Tuan Ahmad dicatat pada sisi kiri (Harta) perusahaan di bawah kolom Kas(Uang Tunai) dan pada sisi kanan (Sumber Dana) pada kolom Modal. Ini berarti bahwa transaksi dicatat dua kali, satu pada sisi kiri dan satu lagi pada sisi kanan (sisi yang berlawanan).

HARTA =	SUMBER DANA
Kas	Modal Abdulah
a) + Rp.200.000.000	+ Rp. 200.000.000

b. Pembelian tanah secara tunai sebesar Rp.50.000.000, hanya dicatat pada satu sisi, yaitu sisi Harta, namun juga dicatat dua kali, yaitu satu pada kolom jenis harta yang bertambah berupa “Tanah”, satu lagi pada kolom jenis harta yang berkurang yaitu”Kas”.

HARTA =		SUMBER DANA
Kas	Tanah	
b) – Rp.50.000.000	+ Rp.50.000.000	

c. Pembangunan fasilitas Gedung Hotel juga dicatat pada satu sisi (Harta), Namun pencatatan juga dilakukan dua kali, yaitu pada kolom jenis harta bertambah dalam bentuk “Gedung” dan satu lagi pada

kolom jenis harta yang berkurang dalam bentuk “Kas” sebesar Rp.75.000.000

HARTA =	SUMBER DANA
Kas Gedung	
c)- Rp.75.000.000 + Rp.75.000.000	

d. Pembelian peralatan hotel dengan kredit sebesar Rp.25.000.000, berarti pencatatan dilakukan dua kali, yaitu satu pada sisi harta berupa kenaikan ”Peralatan”, dan satu lagi pada sisi kanan (sumber dana), pada sub judul kolom “Kewajiban”, berupa kenaikan Utang Pemasok.

HARTA =	SUMBER DANA
Peralatan Hotel	Kewajiban (Utang Pemasok)
d) + Rp.25.000.000	+ Rp. 25.000.000

e. Pembelian persediaan perlengkapan kamar (handuk,sabun,sampo,dsb) dengan kredit sebesar Rp.15.000.000, menimbulkan pencatatan dua kali, yaitu pada satu sisi kiri atau sisi ”Harta” pada sub judul kolom ”Persediaan Barang”, dan satu lagi pada sisi kanan Sumber Dana pada sub judul kolom ”Kewajiban/Utang Pemasok”.

HARTA =	SUMBER DANA
Persediaan Barang	Kewajiban (Utang Pemasok)
e) + Rp.15.000.000	+ Rp.15.000.000

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dibuat ringkasan persamaan akuntansi keseluruhan sebagai mana nampak pada Tabel 11.2. Sekarang posisi keuangan hotel, yang menggambarkan saldo harta, kewajiban dan modal Hotel Puncak Mas setelah dilakukan pencatatan atas ke lima transaksi di atas dapat disajikan dalam bentuk tabel sebagaimana terlihat pada tabel 11.3. Dalam akuntansi, tabel 11.3 disebut neraca (*balance sheet*).

Tabel 11.2. Persamaan Akuntansi ke-1

Persamaan Akuntansi ke-1
Hotel Puncak Mas
(angka-angka dalam jutaan rupiah)

HARTA						KEWA-JIBAN+	MODAL	KETERANG-AN
=								
Kas	Pers. Barang	Tanah	Gedung	Peralat-an				
+200							+200	Trans., a)
- 50		+ 50						Trans., b)
- 75			+ 75					Trans., c)
				+ 25		+ 25		Trans., d)
	+ 15					+ 15		Trans., e)
75	`15	50	75	25		40	200	Total

H = 240 K+M 240

Tabel 11.3. Neraca

Neraca
Hotel Puncak Mas
(dalam jutaan rupiah)

HARTA:		KEWAJIBAN:	
Kas	75	Utang Pemasok	40
Persediaan Barang	15		
Tanah	50	MODAL	
Gedung	75	Modal Tuan Ahmad	.200
Peralatan	25	.....------	
	-------	Total Kew + Modal	240
Total harta	240		

Setelah melakukan kegiatan transaksi keuangan dalam proses pembukaan Hotel seperti di atas, maka perusahaan telah lengkap mempunyai berbagai sarana dan prasarana. Langkah selanjutnya, mulai lah hotel melaksanakan kegiatan operasional dengan menerima tamu.

Berikut ini, transaksi yang berhubungan dengan penerimaan tamu tersebut selama satu bulan, misalnya pada bulan Mei 2007.

a. Diterima tamu rombongan ke-1 sebanyak 50 orang dengan rata-rata tarif kamar per kamar/per hari (setiap kamar diisi 2 orang) Rp.300.000. Tamu menginap selama 3 hari.
b. Paket makanan dan minuman per orang/per hari Rp. 125.000
c. Biaya bahan makanan dan minuman per orang/per hari Rp. 75.000
d. Diterima pembayaran dari tamu rombongan ke-1
e. Diterima tamu rombongan ke-2 sebanyak 60 orang dengan rata-rata tarif kamar per kamar/per hari (setiap kamar diisi 2 orang) Rp. 300.000.
   Tamu menginap selama 2 hari.
f. Paket makanan dan minuman per orang/per hari Rp. 125.000
g. Biaya bahan makanan dan minuman per orang/per hari Rp. 75.000
h. Beban gaji per bulan Rp.10.000.000
i. Beban listrik & air Rp.15.000.000
j. Beban pemakaian perlengkapan kamar mandi Rp. 5.000.000

Transaksi di atas dapat dicatat ke dalam persamaan akuntansi sebagai mana terlihat pada tabel 11.4

Tabel 11.4. Persamaan Akuntansi ke 2

Persamaan Akuntansi ke 2
Hotel Puncak Mas Selama bulan Mei 2007
(angka-angka dalam jutaan rupiah)

HARTA						= KEWAJIBAN +	MODAL	KETERANGAN
Kas	**Piutang Tamu**	**Pers. Barang**	**Tanah**	**Gedung**	**Perala tan**			
75		15	50	75	25	40	200	Neraca awal
	+ 22,5						+ 22,5	a.Pend. kamar
	+ 18,75						+ 18,75	b.Pend. Mkn. &Min.
-11,25							- 11,25	c.HPP. Mkn& Min.
+ 41,25	- 41,25							d.Terima pembayaran. tamu hotel
	+18						+ 18	e.Pend. kamar
	+15						+15	f.Pend. Mkn. &Min.
-9							-9	g.HPP. Mkn& Min.
-10							-10	h.Beban gaji
-15							-15	i. Beban Listrik & Air
		-5					-5	j. Beban Perlengkap an
71	33	10	50	75	25	40	224	Saldo akhir 31/7/2007

Harta 264 Kw+ Modal 264

11.6. Laporan Keuangan

Dari hasil pencatatan menggunakan persamaan akuntansi seperti pada Tabel 11.3 dan 11.4 di atas dapat disusun laporan keuangan hotel yang terdiri dari: neraca dan perhitungan laba rugi. neraca menggambarkan posisi/saldo-saldo akhir harta, kewajiban dan modal pada tanggal tertentu, biasanya akhir tahun, akhir semester, akhir triwulan,atau akhir bulan. Perhitungan laba rugi menggambarkan hasil usaha yang mencakup pendapatan: sewa kamar, makanan dan minuman, dan pendapatan lainnya serta beban-beban operasi: harga pokok penjualan/HPP makanan & minuman, beban gaji karyawan,beban listrik& air, beban perlengkapan kamar, dan sebagainya selama satu periode waktu(satu tahun,satu semester, satu triwulan,atau satu bulan). Pendapatan akan menambah modal sedangkan beban operasi akan mengurangi modal. Jika pendapatan lebih besar dari beban operasi maka selisihnya disebut pendapatan bersih operasi, sedangkan jika pendapatan lebih kecil dari beban operasi maka timbul rugi operasi.

Perhitungan laba rugi dapat dilihat pada Tabel 11.5 sedangkan Neraca dapat dilihat pada Tabel 11.6

Tabel 11.5 Laba-Rugi
Hotel Puncak Mas
Perhitungan Laba Rugi Untuk bulan Mei 2007
(dalam jutaan rupiah)

Pendapatan Operasi:	
Pendapatan Sewa Kamar	40,50
Pendapatan Makanan dan Minuman	33,75

Total Pendapatan	74,50
Beban Operasi:	
Harga Pokok Penjualan (HPP) Makanan & Minuman	20,50
Beban Gaji	10 ,00
Beban Listrik & Air	15,00
Beban Perlengkapan Kamar	5,00

Total Beban Operasi	50,50

Tabel 11.6 Neraca

Hotel Puncak Mas
Neraca
(dalam jutaan rupiah)
Per 31 Mei 2007

HARTA:		KEWAJIBAN:	
Kas	71	Utang Pemasok	40
Piutang Tamu	3		
Persediaan Barang		MODAL:	
10		Modal, 1/7/07	200
Tanah	50	Laba bersih	24
Gedung		Modal, 31/7/07	224
75			-----
Peralatan	25	Total Kew+Modal	264

Total harta	264		

11.7. Daftar Akun (*Chart of Accounts*)

Akun (rekening,account) berfungsi untuk menggolongkan setiap transaksi sesuai dengan jenis harta, kewajiban, modal, pendapatan dan beban yang dipengaruhi. Akun adalah suatu jenis tertentu dari harta, kewajiban, modal, pendapatan dan beban, misalnya akun-akun untuk harta adalah: Kas, Piutang Tamu, Persediaan Barang, Tanah, Gedung, Peralatan Dapur, dan sebagainya. Akun-akun untuk Kewajiban, misalnya:Utang Pemasok, Utang Bank, Utang Pajak, dan sebagainya. Akun untuk modal antara lain: Modal Tuan Abdullah, Prive,dan sebagainya. Akun untuk pendapatan,misalnya: Pendapatan Sewa Kamar, Penjualan Makanan & Minuman, Pendapatan Cucian (*laundry*), Pendapatan Telepon, dan sebagainya. Akun untuk beban,misalnya: Harga Pokok Penjualan Makanan & Minuman, beban gaji, beban perlengkapan kamar, beban listrik dan air, beban pemeliharaan gedung, dan sebagainya.

Daftar akun (*chart of accounts*) adalah daftar lengkap seluruh akun-akun yang ada di hotel yang berisi: kode akun, dan nama akun yang bersangkutan. Semua transaksi akan dicatat dan digolongkan menurut akun-akun yang telah ditetapkan oleh perusahaan, contoh lengkap

Daftar Akun dapat dilihat pada Tabel 11.7.

Tabel 11.7. Daftar Akun

Daftar Akun (Chart of Accounts)

Kode Akun			**Nama Akun**
Gol	**Sub Gol**	**Item**	
1	0	0	Harta(Assets)
1	1	0	Kas dan Bank
1	1	1	Kas (Cash on hand)
1	1	2	Bank (Bank)
1	1	3	Kas Kecil (Petty Cash)
1	1	7	Ayat Silang (Crossing Account)
1	2	0	Piutang (Accountc Receivable)
1	2	1	Piutang Tamu (Guest Account Receivable)
1	2	2	Piutang City Ledger(City Ledger)
1	3	0	Persediaan (Inventory)
1	3	1	Persediaan Makanan& Minuman(Food & Beverage Inventory)
1	3	2	Persediaan Linen(Linen Inventory)
1	3	3	Persediaan Glassware, Silverware
1	3	4	Persediaan Perlengkapan Kebersihan (Cleaning Supplies)
1	4	0	Beban dibayar dimuka(Prepaid Expenses)
1	4	1	Perlengkapan Kantor (OfficeSupply)
1	4	2	Premi Asuransi(Prepaid Insurance)
1	5	0	Aktiva Tidak Lancar(Non Current Assets)
1	5	1	Tanah(Land)
1	5	2	Gedung(Building)
1	5	3	Peralatan(Equipment)
1	5	4	Kendaraan (Vehicle)
2	0	0	Kewajiban(Liabilities)
2	1	0	Kewajiban Jangka Pendek(Current Liability)
2	1	1	Utang Usaha (Trade Payable)
2	1	2	Utang Pajak Pembangunan (Development Tax Payable)

2	2	0	Kewajiban Jangka Panjang(Long Term Liablity)
2	2	1	Pinjaman Bank (Bank Loan)
3	0	0	Modal(Capital)
3	1	0	Modal Tuan Abdullah(Abdullah's Capital)
3	1	1	Prive Abdullah(Abdullah's Drawings)
3	3	0	Ikhtisar Laba-Rugi(Profit & Loss Summary)
4	0	0	Pendapatan(Revenues)
4	1	0	Pendapatan Sewa Kamar (Room Sales)
4	2	0	Pendapatan Makanan & Minuman(Food & Beverage Sales)
4	3	0	Pendapatan Cucian(Laundry Fees)
4	4	0	Pendapatan Operasi Samping(Minor Department Revenues)
5	0	0	Beban Langsung Operasi(Direct Operating Expenses
5	1	0	Harga Pokok Penjualan Makanan & Minuman(Cost of Sales)
5	2	0	Beban Gaji & Upah (Wages and Salary Expenses)
5	3	0	Beban Perlengkapan(Supply Expenses)
5	4	0	China, Glassware,Linen
5	5	0	Beban Listrik, Air,Telepon (Utility Expenses)
6	0	0	Beban Operasi Tidak Langsung(Indirect Operating Expenses)
6	2	0	Beban Marketing(Marketing Expenses)
6	2	1	Beban Gaji(Salary Expenses)
6	2	2	Beban Iklan dan Promosi (Promotion & Advertishment Expenses)
6	2	3	Barang Cetakan (Printed Advertishment)
6	4	0	Beban Administrasi (Administrative Expenses)
6	4	1	Beban Gaji(Salary Expenses)
6	4	2	Beban Pemeliharaan(Maintenance Expenses)
6	4	3	Beban Asuransi (Insurance Expenses)
6	4	4	Beban Perlengkapan (Supply Expenses)
6	4	5	Beban Listrik,Air,Telepon(Utility Expenses)

6	4	7	Beban Depresiasi Peralatan (Depreciation of Equipment)
6	4	8	Beban Depresiasi Kendaraan(Vehecle Depreciation Expenses)
6	4	9	Beban Depresiasi Gedung (Building Depreciation Expenses)
7	0	0	Beban/Pendapatan Lain-lain
7	1	0	Pendapatan Lain-lain(Other Income)
7	5	0	Beban Lain-lain(Other Expenses)

11.8. Buku Jurnal(*Journal*)

Model pencatatan berdasarkan persamaan akuntansi seperti contoh di atas dapat dilakukan bila transaksi hotel tidak terlalu banyak. Dalam kenyataannya jenis dan frekuensi transaksi keuangan hotel sangat besar dan sering terjadi, sehingga model persamaan akuntansi seperti di atas tidak praktis lagi bila dipakai untuk mencatat transaksi keuangan.
Dalam akuntansi, untuk pencatatan sehari-hari digunakan proses pencatatan alternatif melalui buku jurnal (*journal*) dan buku besar *(ledger*). Prinsip pencatatannya juga menggunakan dasar persamaan akuntansi yang diperluas dengan teknik tatabuku berpasangan(*double entry bookeping*), seperti terlihat pada Gambar 11.2. Teknik pencatatan ini diajarkan pada Sekolah Menengah Kejuruan bidang akuntansi, sedangkan untuk Sekolah Menengah Kejuruan selain bidang Akuntansi cukup mengenal prinsip dasar dengan ilustrasi sederhana.

Berdasarkan model persamaan akuntansi di atas dapat diketahui bahwa setiap transaksi selalu mempengaruhi dua sisi yang berlawanan (sisi harta, dan sisi kewajiban atau modal) atau di dalam satu sisi yang sama misalnya sisi harta, ada jenis harta tertentu bertambah(+) tetapi jenis harta lainnya berkurang(-), jadi tetap dicatat dua kali. Dari contoh di atas, pada hasil akhirnya, selalu total harta akan sama dengan Kewajiban ditambah Modal.

Sekarang dapat dibuat model persamaan matematis yang menjadi prinsip pencatatan akuntansi berdasarkan model tatabuku berpasangan (*double entry bookkeeping*).

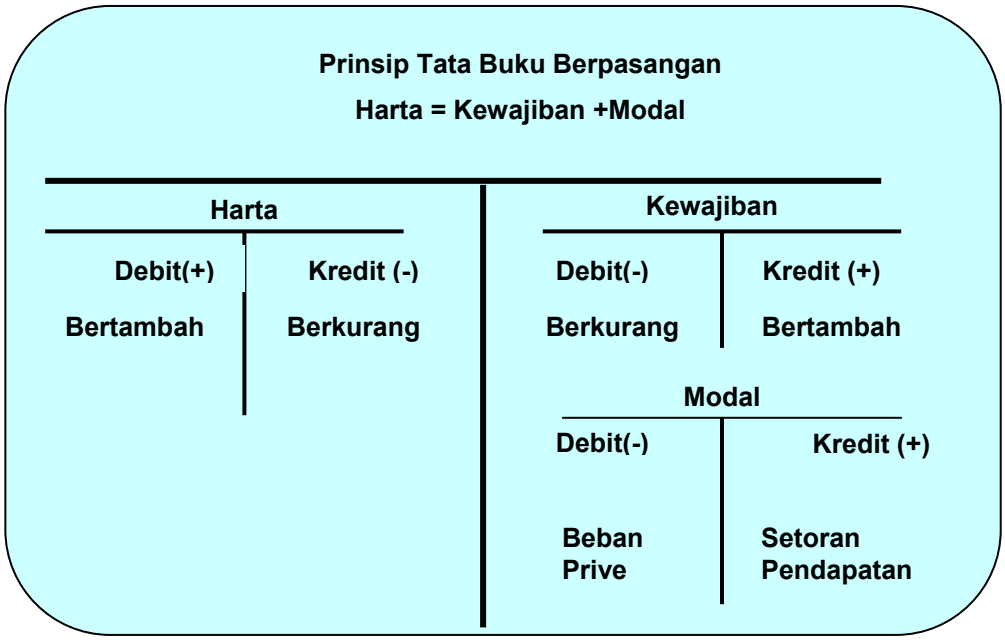
Dari Gambar 11.2 di atas dapat dibuat Rumus Pencatatan berdasarkan prinsip Tata Buku Berpasangan sbb:

1) Jika jenis harta tertentu bertambah (+) maka pada saat yang sama akan timbul:

   a) Modal bertambah (+), atau Kewajiban bertambah (+)
   b) Jenis harta lainnya berkurang (-)

2) Jika jenis harta tertentu berkurang maka pada saat yang sama akan timbal:
   a) Modal berkurang (-), atau Kewajiban berkurang (-)
   b) Jenis harta lainnya bertambah (+)

Gambar 11.2 Prinsip Tata Buku Berpasangan



atau menurut kebiasaan dalam akuntansi digunakan istilah Debit (Dr) dan Kredit (Kr) sebagai berikut:

1) Untuk perubahan Harta,
   a) Harta bertambah disebut Debit (Dr)
   b) Harta berkurang disebut Kredit (Kr),
2) Untuk perubahan Kewajiban
   a) Kewajiban bertambah disebut Kredit (Kr)
   b) Kewajiban berkurang disebut Debit (Dr)
3) Untuk perubahan Modal
   a) Modal bertambah disebut Kredit (Kr)
   b) Modal berkurang disebut Debit (Dr).
   4) Untuk pendapatan
      a) Pendapatan bertambah selalu Kredit (Kr)
      b) Pendapatan berkurang selalu Debit (Dr)
   5) Untuk beban
      a) Beban bertambah selalu Debit (Dr)
      b) Beban berkurang selalu Kredit (Kr)

Seluruh transaksi dapat dikelompokkan sedikitnya ke dalam salah satu dari 5 golongan sebagai berikut:

a. Transaksi Penjualan/Pendapatan
b. Transaksi Penerimaan Kas

c. Transaksi Pembelian
d. Transaksi Pengeluaran Kas
e. Transaksi lainnya

Oleh karena itu dapat dibuat 6 jenis Jurnal(Journals) sebagai berikut:

a. Jurnal Pendapatan(*Income/Sales Journal*)
b. Jurnla Penerimaan Kas(*Cash Receipt Journal*)
c. Jurnal Pembelian(*Purchase Journal)*
d. Jurnal Pengeluaran Kas(*Cash Payment Journal*)
e. Jurnal Umum, (*General Journal*)

11.8.1 Income/Sales Journal

Dalam kegiatan Hotel pendapatan utama diperoleh dari Tamu dalam bentuk sea kamar, pendapatan makanan dan minuman, cucian dan pendapatan lainnya yang dibebankan ke tamu. Tamu baru akan membayar pada saat *check out*. Selama belum *check-out*, seluruh tagihan dibebankan dulu ke dalam akun Piutang Tamu. Jadi menurut prinsip tatabuku berpasangan, makaharta dalam bentuk Piutang tamu bertambah disebut Debit (Dr) sedangkan segala jenis pendapatan yang dibebankan ke tamu bertambah maka disebut Kredit (Kr). Untuk setiap akun yang sering terjadi dibuatkan kolom tersendiri.

Atas dasar ini maka format buku Jurnal Pendapatan(Income/Sales Journal) dapat dirancang seperti pada Tabel 11.8

Tabel 11.8. Jurnal Pendapatan

Jurnal Pendapatan

Tgl	No Bukti	Uraian	Debit (Dr)	Kredit (Kr)				
			Piutang Tamu (121)	Pend.Kamar (410)	Pend. Makan &Minum (420)	Pend. Cu Cian (430)	Minor Dept Kode	Jumlah
1/6	R01	Romb. Depdiknas	10.000	10.000				
	S01	Sda.	5.000		5.000			
	L01	Sda.	2.500			2.500		
	M01	Sda.	1.000				441	1.000
2/6	R02	Romb. PT ABC	12.500	12.500				

	S02	Sda.	10.000		10.000			
	L02	Sda.	5.000			5.000		
	M02	Sda.	2.000				441	2.000
			250.000	120.000	90.000	30.000		10.000

Penjelasan Jurnal:
Tanggal : diisi tanggal transaksi berdasarkan bukti/dokumen
No. Bukti : Nomor dari Jenis dokumen transaksi: misalnya untuk rekening kamar diberi kode R(room), penjualan makanan & minuman diberi kode
Ringkasan dari Sales Journal, selama bulan Juni 2007, misalnya akan nampak sebagai berikut:

Akun	Kode	Debit	Kredit
Piutang Tamu	121	250.000	
Pend.Kamar	410		120.000
Pend.Makan &Minum	420		90.000
Pend. Cucian	430		30.000
Pend.Minor Dept. (Telepon)	441		10.000
Total		250.000	250.000

11.8.2 Jurnal Penerimaan Kas (Cash Receipt Journal)

Penerimaan kas yang utama akan diperoleh dari rekening tamu pada saat tamu melakukan check out. Semua beban tamu seperti sewa kamar, makan dan minum dan yang lainnya akan dicatat terlebih dahulu ke dalam akun piutang tamu dan saat tamu *check out* Kasir akan mencetak faktur tamu (*guest bill*) dilengkapi dengan bukti penerimaan kas (*cash receipt/strook cash register*). Ada juga penerimaan kas lain, misalnya melalui penjualan tunai.

Atas dasar ciri ini maka dapat dirancang format buku jurnal penerimaan kas (*cash receipt journal*) seperti Tabel 11.9

Tabel 11.9. Buku Jurnal Penerimaan Kas

Buku Jurnal Penerimaan Kas

Tgl	No.Bukti	Uraian	Debit (Dr)	Kredit (Kr)		
			Kas (111)	Piutang Tamu (121)	Kode	Jumlah
2/6	CR01	Romb.Depdiknas	10.000	10.000		
3/6	CR02	Romb.PT ABC	12.500	12.500		
	CR03	Penj.tunai Restauran	5.000		420	5.000
4/6	CR04	Romb. PT Tunas	15.000	15.000		
5/6	CR05	Penj.Tunai Bar	5.000		443	5.000
30/6	CR75	Bunga/jasa giro	2.000		711	2.000
			200.000	145.000		55.000

Penjelasan Jurnal:
Tanggal : diisi tanggal transaksi berdasarkan bukti/dokumen
No. Bukti : Nomor dari bukti penerimaan kas (*cash receipt/CR*)
Untuk penjualan tunai yang tidak dibebankan ke rekening tamu dicatat langsung pada *cash receipt journal*
Ringkasan dari jurnal penerimaan kas, selama bulan Juni 2007, misalnya akan nampak sbb:

Akun	Kode	Debit	Kredit
Kas	111	200.000	
Piutang Tamu	121		145.000
Pend.Makan &Minum	420		35.000
Pend. Bunga	711		2.000
Pend.Minor Dept. (Business Center)	443		18.000
Total		200.000	200.000

11.8.3. Jurnal Pembelian

Transaksi pembelian yang sering terjadi untuk hotel,antara lain untuk pembelian persediaan barang seperti: linen, glassware & silverware, bahan makanan dan Minuman, Perlengkapan Kebersihan Kamar mandi dan cucian, serta barang-barang operasional lainnya. Pembelian yang jarang terjadi misalnya pembelian peralatan, kendaraan dan sebagainya. Kebanyakan pembelian dilakukan melalui pemasok yang sudah menjadi langganan perusahaan. Oleh karena itu pembeliannya dilakukan secara kredit dan pembayarannya biasanya dilakukan setelah beberapa lama kemudian,misalnya 1 bulan atau lebih.

Dengan ciri seperti tersebut maka dapat dirancang format buku jurnal pembelian seperti Tabel 11.10

Tabel 11.10. Jurnal Pembelian

Jurnal Pembelian

Tgl	**No. Bukti**	**Uraian**	**Debit (DR)** Persediaan Barang (130)					**Kredit (KR)**
			Mkn & Min (131)	**Linen (132)**	**Glasware, Silverware (133)**	**Lain nya Kode**	**Jumlah**	**Utang Usaha (211)**
1/6	CV11	PT Abas	2.500					2.500
	CV12	PT Sinar		3.000				3.000
2/6	CV13	PT GMU			5.000			5.000
3/6	CV14	PT Ayu				134	1.500	1.500
4/6	CV15	PT Toyota				154	150.000	150.000
							.	
29/6	CV35	PT Abas	5.000					5.000
		Total	125.000	30.000	15.000		160.000	330.000

Penjelasan Jurnal:
Tanggal: diisi tanggal transaksi berdasarkan tanggal voucher(CV) dilampiri bukti pendukung seperti:faktur pemasok
No. Bukti : nomor dari voucher

Ringkasan dari jurnal pembelian, selama bulan Juni 2007, misalnya akan nampak sbb:

Akun	Kode	Debit	Kredit
Persediaan Makan & Minum	131	125.000	
Persediaan Linen	132	30.000	
Persediaan Glassware,Silverware	133	15.000	
Pers. Perlengkapan Kebersihan	134	10.000	
Kendaraan Operasi	154	150.000	
Utang Usaha	211		330.000
Total		330.000	330.000

11.8.4. Jurnal Pembayaran Kas (Cash Payement Journal)

Jurnal pembayaran kas digunakan untuk mencatat semua transaksi pembayaran melalui kas/bank. Ada beberapa jenis pembayaran, pembayaran rutin: (a) pembayaran utang pemasok, (b) pembayaran beban operasi seperti: listrik, air, gaji & upah, beban pemeliharaan, beban promosi dan sebagainya,dan pembayaran tidak rutin, seperti pembayaran pinjaman bank (jika perusahaan mempunyai pinjaman bank).Dalam merancang jurnal pembayaran kas maka untuk pengeluaran yang sering terjadi disediakan kolom terpisah, sedangkan yang jarang terjadi dimasukkan ke dalam satu kolom.

Pada saat pembayaran, yang di kredit adalah harta berupa ”kas”(kas berkurang), sedangkan yang di debit yaitu kewajiban/utang (utang berkurang) dan beban operasi (beban bertambah). jurnal pembayaran kas dapat dilihat pada Tabel 11.11

Tabel 11.11 Jurnal Pembayaran Kas

Jurnal Pembayaran Kas

Tgl	Vou Cher	Check	Uraian	Debit (Dr)			Kredit(Kr)
				Utang Usaha(211)	Kode	Jumlah	Bank 112
2/6	CV o1	C01	PT Abas	2.500			2.500
3/6	CV.02	C02	PT Tunas	4.000			4.000
5/6	CV03	C03	PT GMU	3.500			3.005
6/6	CV04	C04	PLN		550	1.000	1.000
7/6	CV05	C05	PT Aneka		622	1.500.	1.500

26/6	CV24	C24	Cicilan PT Toyota	10.000			10.000
27/6	CV25	C25	Gaji		520	5.000	5.000
					621	7.500	7.500
			Total	55.000		20.000	75.000

Catatan: CV adalah Cash Payment Voucher, C adalah Check.
Ringkasan dari jurnal pembayaran kas , selama bulan Juni 2007, misalnya akan nampak sbb:

Akun	Kode	Debit	Kredit
Utang Usaha	211	55.000	
Beban Gaji Marketing	520	5.000	
Beban Gaji Administrasi	621	7.500	
Beban Listrik, Air	550	2.000	
Beban Iklan dan Promosi	622	1.500.	
Beban Pemeliharaan	642	1.500	
Beban Asuransi	643	2.500	
Bank	112		75.000

11.8.5. Jurnal Umum (General Journal)

Transaksi di luar pendapatandan penerimaan kas, pembelian dan pengeluaran kas dicatat pada buku jurnal umum(*general journal*). Misalnya transaksi pengeluaran barang gudang, beban penyusutan gedung dan peralatan, dan sebagainya, jurnal umum dapat dilihat pada Tabel 11.12.

Tabel 11.12. Jurnal Umum

Jurnal Umum

Tgl	No. Bukti	Uraian	Kode	Debit	Kredit
3/6	MR 01	Beban Perlengkapan	530	2.500	
		Persediaan Perlengkapan	134		2.500
4/6	MR0 2	Glassware,Silverware	540	3.000	
		Pers. Glassware,Silverware	133		3.000
30/6	GV0 1	Beban Depresiasi Peralatan	647	1.500	
		Peralatan	153		1.500
30/6	GV0 2	Beban Depresiasi Kendaraan	648	2.000	
		Kendaraan	154		2.000
30/6	GV0 3	Beban Depresiasi Gedung	649	2.000	
		Gedung	152		2.000
30/6	GV0 4	HPP Makanan& Minuman	510	90.000	
		Pers. Makan & Minum	131		90.000
		Total		101.000	101.000

Catatan: Setiap transaksi dibuat jurnal tersendiri
MR adalah Material Requisition, GV adalah General Voucher

11.9. Buku Besar (*General Ledger*)

Setelah transaksi dicatat ke dalam buku jurnal yang sesuai, maka pada setiap periode misalnya pada akhir bulan, rekapitulasi akun-akun dari buku jurnal dipindahbukukan (posted) ke buku besar. Buku besar adalah kumpulan dari semua akun-akun sesuai dengan daftar akun (charts of accounts) perusahaan. Fungsi buku besar adalah untuk mencatat mutasi, dan saldo dari setiap akun.Contoh format buku besar dapat dilihat pada table 11.13.

Tabel 11.13
Contoh Format Buku Besar

Nama Akun:
Kode Akun :

Tgl	Uraian	P/R	Debit	Kredit	Saldo

Penjelasan format:
Tanggal : diisi tanggal saat posting ke bukubesar dari jurnal
Uraian : penjelasan singkat asal (jurnal) untuk *posting*
P/R, singkatan: pos/reference. Kode dan halaman jurnal darimana angka diposting:
Misalnya : SJ-1 adalah sales journal halaman 1
CR-1 adalah *cash receipt journal* halaman 1
CP-1 adalah *cash payment journal* halaman 1
JP-1 adalah jurnal pembelian halaman 1
JU-1 adalah jurnal umum halaman 1
Saldo akun debit dipindahkan ke kolom debit
Saldo akun kreditdipindahkan ke kolom kredit
Saldo(akhir) adalah saldo sebelumnya ditambah/atau dikurangi kolom mutasi debit/kredit bulan tersebut.

Untuk memberikan ilustrasi cara pemindahbukuan dari jurnal ke buku besar di bawah ini diberikan Neraca Pembukaan Hotel Puncak Mas per 1 Juni 2007

Tabel 11.14. Pemindahabukuan

Hotel Puncak Mas
Neraca
(dalam jutaan rupiah)
Per 1 Juni 2007

HARTA:		KEWAJIBAN:	
Kas	71	UtangUsaha	40
Piutang Tamu	33		
Persediaan Barang Linen	10	MODAL:	
Tanah	50	Modal,TuanAhmad	224
Gedung	75		
Peralatan	25		
	-----		-----
Total harta	264	Total Kew + Modal	264

Dari transaksi yang dicatat ke dalam buku Jurnal selama bulan Juni 2007 seperti contoh di atas dibuat rekapitulasinya pada akhir bulan Juni 2007 sbb:

Ringkasan dari *sales journal*, selama bulan Juni 2007, misalnya akan nampak sbb:

Akun	Kode	Debit	Kredit
Piutang Tamu	121	250.000	
Pend.Kamar	410		120.000
Pend.Makan &Minum	420		90.000
Pend. Cucian	430		30.000
Pend.Minor Dept. (Telepon)	441		10.000
Total		250.000	250.000

Ringkasan dari jurnal penerimaan kas, selama bulan Juni 2007, misalnya akan nampak sbb:

Akun	Kode	Debit	Kredit
Bank	112	200.000	
Piutang Tamu	121		145.000
Pend.Makan &Minum	420		35.000

Pend. Bunga	711		2.000
Pend.Minor Dept. (Business Center)	443		18.000
Total		200.000	200.000

Ringkasan dari jurnal pembelian, selama bulan Juni 2007, misalnya akan nampak sbb:

Akun	Kode	Debit	Kredit
Persediaan Makan & Minum	131	125.000	
Persediaan Linen	132	30.000	
Persediaan Glassware,Silverware	133	15.000	
Pers. Perlengkapan Kebersihan	134	10.000	
Kendaraan Operasi	154	150.000	
Utang Usaha	211		330.000
Total		330.000	330.000

Ringkasan dari jurnal pembayaran kas, selama bulan Juni 2007, misalnya akan nampak sbb:

Akun	Kode	Debit	Kredit
Utang Usaha	211	55.000	
Beban Gaji Marketing	520	5.000	
Beban Gaji Administrasi	621	7.500	
Beban Listrik, Air	550	2.000	
Beban Iklan dan Promosi	622	1.500.	
Beban Pemeliharaan	642	1.500	
Beban Asuransi	643	2.500	
Bank	112		75.000
Total		75.000	75.000

Jurnal Umum

Tgl	No.Bukti	Uraian	Kode	Debit	Kredit
3/6	MR 01	Beban Perlengkapan	530	2.500	
		Persediaan Linen	134		2.500
4/6	MR02	Glassware,Silverware	540	3.000	
		Pers. Glassware,Silverware	133		3.000
30/6	GV01	Beban Depresiasi Peralatan	647	1.500	
		Peralatan	153		1.500
30/6	GV03	Beban Depresiasi Kendaraan	648	2.000	
		Kendaraan	154		2.000
30/6	GV02	Beban Depresiasi Gedung	649	2.000	
		Gedung	152		2.000
30/6	GV04	HPP. Makan & Minum	510	90.000	
		Persediaan Makanan. & Minuman	131		90.000
		Total		101.000	101.000

Berdasarkan Neraca awal per 1 Juni 2007 dan jurnal transaksi selama bulan Juni 2007 dapat dibuat pemindahbukuan ke buku besar sebagaimana terlihat pada Tabel 11.15

Tabel 11.15 Ilustrasi Buku Besar

Hotel Puncak Mas

Untuk bulan Juni 2007

Nama Akun: Bank

Kode Akun : 112

Tgl	Uraian	P/R	Debit	Kredit	Saldo
1/6	Saldo awal		71.000		71.000
30/6	Jurnal penerimaan kas	CR-1	200.000		271.000
30/6	Jurnal pembayaran kas	CP-1		75.000	196.000

Nama Akun:Piutang Tamu

Kode Akun : 121

Tgl	Uraian	P/R	Debit	Kredit	Saldo
1/6	Saldo awal		33.000		33.000
30/6		SJ-1	250.000		283.000
30/6	Jurnal kas	CR-1		145.000	138.000

Nama Akun:Pers. Makan & Minum

Kode Akun : 131

Tgl	Uraian	P/R	Debit	Kredit	Saldo
30/6	Jurnal pembelian	JP-1	125.000		125.000
30/6	Jurnal umum	JU-1		90.000	35.000

Nama Akun:Pers. Linen

Kode Akun : 132

Tgl	Uraian	P/R	Debit	Kredit	Saldo
1/6	Saldo awal		10.000		10.000
30/6	Jurnal pembelian	JP-1	30.000		40.000

Nama Akun: Pers. Glassware, Silverware
Kode Akun : 133

Tgl	Uraian	P/R	Debit	Kredit	Saldo
30/6	Jurnal pembelian	JP-1	15.000		15.000
30/6	Jurnal umum	JU-1		3.000	12.000

Nama Akun: Pers. Perlengkapan
Kode Akun : 134

Tgl	Uraian	P/R	Debit	Kredit	Saldo
30/6	Jurnal pembelian	JP-1	10.000		10.000
30/6	Jurnal umum	JU-1		2.500	7.500

Nama Akun: Tanah
Kode Akun : 151

Tgl	Uraian	P/R	Debit	Kredit	Saldo
1/6	Saldo awal		50.000		50.000

Nama Akun: Gedung
Kode Akun : 152

Tgl	Uraian	P/R	Debit	Kredit	Saldo
1/6	Saldo awal		75.000		75.000
30/6	Jurnal umum	JU-1		2.000	73.000

Nama Akun: Peralatan
Kode Akun : 153

Tgl	Uraian	P/R	Debit	Kredit	Saldo
1/6	Saldo awal		25.000		25.000
30/6	Jurnal umum	JU-1		1.500	23.500

Nama Akun: Kendaraan
Kode Akun : 154

Tgl	Uraian	P/R	Debit	Kredit	Saldo
30/6	Jurnal pembelian	JP-1	150.000		150.000
30/6	Jurnal umum	JU-1		2.000	148.000

Nama Akun:Utang Usaha
Kode Akun : 211

Tgl	Uraian	P/R	Debit	Kredit	Saldo
1/6	Saldo awal			40.000	40.000
30/6	Jurnal pembelian	JP-1		330.000	370.000
30/6	Jurnal pembay.kas	CP-1	55.000		315.000

Nama Akun: Modal Tuan Ahmad
Kode Akun : 311

Tgl	Uraian	P/R	Debit	Kredit	Saldo
1/6	Saldo aal			200.000	224.000

Nama Akun:Pendapatan Kamar
Kode Akun : 410

Tgl	Uraian	P/R	Debit	Kredit	Saldo
30/6	Jurnal penjualan	SJ-1		120.000	120.000

Nama Akun: Pendapatan Makan & Minum
Kode Akun : 420

Tgl	Uraian	P/R	Debit	Kredit	Saldo
30/6	Jurnal penjualan	SJ-1		90.000	90.000
30/6	Jurnal kas	CR-1		35.000	125.000

Nama Akun:Pendapatan Cucian
Kode Akun : 430

Tgl	Uraian	P/R	Debit	Kredit	Saldo
30/6	Jurnal penjualan	SJ-1		30.000	30.000

Nama Akun:Pendapatan. Minor Dept-Telepon
Kode Akun : 441

Tgl	Uraian	P/R	Debit	Kredit	Saldo
30/6	Jurnal penjualan	SJ-1		10.000	10.000

Nama Akun:Pendapatan. Minor Dept-Business Centre
Kode Akun : 443

Tgl	Uraian	P/R	Debit	Kredit	Saldo
30/6	Jurnal kas	CR-1		18.000	18.000

Nama Akun:Harga Pokok Penjualan Makan & Minum
Kode Akun : 510

Tgl	Uraian	P/R	Debit	Kredit	Saldo
30/6	Jurnal umum	JU-1	90.000		90.000

Nama Akun: Beban Gaji Marketing
Kode Akun : 520

Tgl	Uraian	P/R	Debit	Kredit	Saldo
30/6	Jurnal pembay. Kas	CP-1	5.000		5.000

Nama Akun:Beban Perlengkapan
Kode Akun : 530

Tgl	Uraian	P/R	Debit	Kredit	Saldo
30/6	Jurnal umum	JU-1	2.500		2.500

Nama Akun: Beban Glassware,Silverware
Kode Akun : 540

Tgl	Uraian	P/R	Debit	Kredit	Saldo
30/6	Jurnal umum	JU-1	3.000		3.000

Nama Akun: Beban Listrik,Air, Telepon
Kode Akun : 550

Tgl	Uraian	P/R	Debit	Kredit	Saldo
30/6	Jurnal pembay. Kas	CP-1	2.000		2.000

Nama Akun: Beban Gaji Administrasi
Kode Akun : 621

Tgl	Uraian	P/R	Debit	Kredit	Saldo
30/6	Jurnal pembay. Kas	CP-1	7.500		7.500

Nama Akun: Beban Iklan & Promosi
Kode Akun : 622

Tgl	Uraian	P/R	Debit	Kredit	Saldo
30/6	Jurnal pembay.kas	CP-1	1.500		1.500

Nama Akun: Beban Pemeliharaan
Kode Akun : 642

Tgl	Uraian	P/R	Debit	Kredit	Saldo
30/6	Jurnal Pembay. Kas	CP-1	1.500		1.500

Nama Akun: Beban Asuransi
Kode Akun : 643

Tgl	Uraian	P/R	Debit	Kredit	Saldo
30/6	Jurnal pembay. Kas	CP-1	2.500		2.500

Nama Akun: Beban Depresiasi Peralatan
Kode Akun : 647

Tgl	Uraian	P/R	Debit	Kredit	Saldo
30/6	Jurnal umum	JU-1	1.500		1.500

Nama Akun: Beban Depresiasi Kendaraan
Kode Akun : 648

Tgl	Uraian	P/R	Debit	Kredit	Saldo
30/6	Jurnal umum	JU-1	2.000		2.000

Nama Akun: Beban Depresiasi Gedung
Kode Akun : 649

Tgl	Uraian	P/R	Debit	Kredit	Saldo
30/6	Jurnal umum	JU-1	2.000		2.000

Nama Akun: Pendapatan Bunga
Kode Akun : 711

Tgl	Uraian	P/R	Debit	Kredit	Saldo
30/6	Jurnal kas	CR-1		2.000	2.000

11.10. Neraca Saldo dan Laporan Keuangan

Setelah semua Jurnal dipindahbukukan ke buku besar, maka pada akhir periode (akhir bulan, akhir tahun) dibuatlah neraca saldo. Neraca saldo adalah neraca yang akun-akun dan saldo-saldonya diambil dari akun dan saldo akhir yang terlihat di buku besar. Contoh neraca saldo Hotel Puncak Mas pada akhir bulan Juni 2007 yang diambil dari saldo akun-akun buku besar di atas akan nampak seperti Tabel 11.16

Tabel 11.16
Hotel Puncak Mas
Neraca Saldo
30 Juni 2007
(dalam ribuan rupiah)

Kode	Nama Akun	Debit	Kredit
112	Bank	196.000	
121	Piutang Tamu	138.000	
131	Persediaan Makanan & Minuman	35.000	
132	Persediaan Linen	40.000	
133	Persediaan Glassware,Silverware	12.000	
134	Persediaan Perlengkapan	7.500	
151	Tanah	50.000	
152	Gedung	73.000	
153	Peralatan	23.500	
154	Kendaraan	148.000	
211	Utang Usaha		315.000
311	Modal Tuan Ahmad		224.000
410	Pendapatan Kamar		120.000
420	Pendapatan Makanan & Minuman		125.000
430	Pendapatan Cucian		30.000
441	Pendapatan Minor Dept-Telepon		10.000

443	Pendapatan Minor Dept-Business Centre		18.000
510	HPP. Makanan & Minuman	90.000	
520	Beban Gaji Marketing	5.000	
530	Beban Perlengkapan	2.500	
540	Beban Glassware, Silverware	3.000	
550	Beban Listrik,Air, Telepon	2.000	
621	Beban Gaji Administrasi	7.500	
622	Beban Iklan	1.500	
642	Beban Pemeliharaan	1.500	
643	Beban Asuransi	2.500	
647	Beban Depresiasi Peralatan	1.500	
648	Beban Depresiasi Kendaraan	2.000	
648	Beban Depresiasi Gedung	2.000	
711	Pendapatan Bunga		2.000
	Total	844.000	844.000

11.10.1. Laporan Keuangan

Dari Neraca Saldo di atas sekarang dapat dibuat Laporan Keuangan (Neraca dan Perhitungan Laba Rugi) lengkap per 30 Juni 2007. Pertama dibuat dulu Perhitungan Laba Rugi untuk bulan Juni 2007, setelah itu baru dibuat Neraca per 30 Juni 2007.Perhitungan Laba Rugi diambil dari akun-akun pendapatan dan beban dari neraca saldo dengan kode golongan akun 400, 500, 600 dan 700. Sedangkan untuk menyusun neraca diambil dari akun-akun harta, keajiban dan modal dengan kode golongan akun 100, 200 dan 300.

Untuk menghitung Modal akhir dipakai rumus:

Modal akhir = Modal awal + laba(rugi) + prive (pengambilan oleh pemilik)

= Modal awal +pendapatan – beban – prive.

Laporan keuangan lengkap dapat dilihat pada Tabel 11.17 dan Tabel 11.18

Tabel 11.17
Hotel Puncak Mas
Perhitungan Laba Rugi
Untuk bulan Juni 2007
(dalam ribuan rupiah)

Pendapatan :		
Kamar		Rp. 120.000
Makanan dan Minuman		125.000
Cucian		30.000
Minor Department:		
Telepon	Rp.10.000	
Business Centre	18.000	
	----------	28.000
Pendapatan bunga		2.000
Total pendapatan		---------- Rp.305.000
Beban Operasi Langsung:		
Harga pokok penjualan Makanan &Minum.	Rp. 90.000	
Beban Gaji Operasi	5.000	
Beban Perlengkapan	2.500	
Glassware,Silverware	3.000	
Beban Listrik, Air,Telepon	2.000	
Sub total	----------	102.500
Beban Operasi Tidak Langsung:		
Beban Gaji Administrasi	Rp. 7.500	
Beban Iklan	1.500	
Beban Pemeliharaan	1.500	
Beban Asuransi	2.500	
Beban Depresiasi	5.500	
Sub total	----------	18.500
Total Beban	…….	---------- Rp.121.000

Laba bersih operasi		Rp.184.000
		========

Tabel 11.18
Hotel Puncak Mas
Neraca
Per 30 Juni 2007
(dalam ribuan rupiah)

Harta			Kewajiban + Modal	
Harta Lancar:			Kewajiban Lancar:	
Bank		Rp. 196.000	Utang Usaha	Rp. 315.000
Piutang Tamu		138.000		
Persediaan:			Modal:	
Makan&Minum	Rp.35.000		Awal	Rp.224.000
Linen	40.000		Laba	184.000
Glassware,Silverare	12.000			---
Perlengkapan	7.500		Akhir	Rp. 408.000
	---	Rp. 94.500		

Sub total		Rp. 428.500		

Harta Tak Lancar:				
Tanah		Rp. 50.000		
Gedung		73.000		
Peralatan		23.500		
Kendaraan		148.000		

Sub total		Rp.294.500		
		---		---
Total harta		Rp.723.000	otal Kew.+Modal	Rp. 723.000
		========		========

Penjelasan:
Harta lancar adalah harta yang dapat digunakan, atau dijual,atau diuangkan menjadi kas dalam waktu kurang dari satu tahun.
Harta tak lancar adalah harta yang dapat digunakan lebih dari satu tahun.

Kewajiban lancar adalah kewajiban yang jatuh tempo pembayarannya kurang dari satu tahun.

11.11. Akuntansi Tamu Hotel

Dalam memahami akuntansi untuk tamu hotel, harus terlebih dahulu dipahami elemen-elemen di bawah ini:

1. Siklus tamu
2. *Guest accounts* dan *city accounts*
3. Dokumen pendukung rekening tamu(*source documents*)
4. Laporan harian
5. Organisasi akuntansi tamu

11.11.1 Siklus Tamu

Siklus tamu menggambarkan suatu proses sejak adanya reservasi, pembayaran uang muka(*prepayment),* tamu datang ke hotel (*check in*), tamu tinggal di hotel sampai dengan tamu meninggalkan hotel (*check out*). Gambar 11.3. menunjukkan siklus tamu tersebut.

Gambar 11. 3. Siklus Tamu

PRE-SALE	POINT OF SALE	POST SALE
Reservation	Assignment of room	Statement of guest's account
Prepayment	Occupancy	Reconciliation of account
Initialization of Guest account	Purchasing of goods and services	Zeroing out balances
Arrival Registration	Charges posted to Guest's account	Check out

Sumber: Kassavana,Hotel Information System.

Siklus tamu dimulai dengan reservasi/pemesanan kamar oleh calon tamu baik langsung oleh tamu yang bersangkutan, atau melalui perusahaan mereka bekerja, atau melalui biro berjalanan. Pemesanan kamar bisa juga diikuti dengan pembayaran uang muka, yang biasanya dilakukan oleh perusahaan atau biro perjalanan. Bila telah ada konfirmasi

kedatangan tamu, maka bagian *front office* mulai membuka rekening tamu. Saat kedatangan (*check in*), tamu mengisi formulir registrasi dan memperoleh kartu tamu(*guest's card*). Selanjutnya mulailah tamu menempati kamar yang telah dipesan. Selama tinggal di hotel akan ada pembebanan tamu(*charges*) atas transaksi hotel dengan tamu seperti sewa kamar, pembebanan makanan dan minuman, cucian dan beban-beban atas fasilitas lain yang diberikan. Saat tamu akan check out akan disiapkan rekening tamu (*guest's bill*) yang berisi mutasi debit (pembebanan tamu), mutasi kredit (seperti potongan,pembayaran) dan saldo rekening. Sebelum rekening diserahkan ke tamu harus dilakukan rekonsiliasi dan pengecekan terlebih dahulu untuk memastikan bahwa rekening tamu tersebut telah cermat dan tidak ada yang lupa dibebankan.Saat tamu check out, tamu melakukan pembayaran,atau rekening tamu dibebankan ke perusahaan tamu atau ke biro perjalanan tamu yang bersangkutan. Rekening tamu ditutup dan saldonya di"nol"kan saat pembayaran, atau dipindahkan ke *city ledger* (saat tamu belum bayar dan rekeningnya minta ditagihkan melalui perusahaan/biro perjalanan).

11.11.2. Guest Accounts dan City Accounts

1. Pengertian

Rekening tamu (*guest accounts*) adalah kumpulan dari seluruh rekening tamu untuk tamu yang masih tinggal di hotel. Seringkali juga sebagai *guest ledger*. Setiap rekening dipergunakan untuk mencatat semua transaksi hotel dengan tamu secara kronologis yang mencakup semua pembebanan/pendebitan (charges) dan pengkreditan. *City accounts* adalah kumpulan dari seluruh rekening dengan pelanggan bukan tamu hotel (non guest account). Yang dimaksud dengan pelanggan bukan tamu hotel adalah pelanggan yang tidak menginap/tidak tinggal di hotel tetapi melakukan transaksi dengan hotel, atau tamu yang sudah *check out* tetapi belum melakukan pembayaran dimana pembayarannya dimintakan melalui perusahaan/atau biro perjalanan yang menjamin beban tamu tersebut.

Rekening tamu harus dapat menyediakan data secara tepat dan akurat oleh karenanya semua pembebanan (penjualan kredit) yang terjadi harus dicek seteliti mungkin untuk menghindari kesalahan. Juga tidak kalah pentingnya adalah pencatatan penjualan kredit harus dilakukan sesegera mungkin. Hal tersebut untuk menghindari penumpukan yang akan mengurangi akurasi pencatatan. Alasan lain adalah untuk menghindari *late charge*, atau tamu sudah *check-out* padahal belum membayar semua yang telah dikonsumsi. Sedangkan hal terakhir yang juga sangat penting dengan mencatat penjualan kredit secepat mungkin di rekening tamu adalah untuk menghindari ketidak teraturan tanggal transaksi. Dengan akurat dan cepat maka kelihatan bahwa apa yang disiapkan di hotel itu benar benar profesional.

2. Format/bentuk Rekening Tamu

Bentuk dan format suatu rekening tamu sangat bervariasi, tidak sama antara yang ada di hotel satu dengan yang lain. Yang jelas bentuk dasar suatu rekening tamu akan sangat tergantung pada:

a. jenis penjualan yang ada di hotel (jenis dan tipe outlet) hotel
b. besar kecilnya suatu hotel
c. peralatan dan perlengkapan yang dimiliki oleh hotel
d. informasi yang diperlukan.

3. Jenis Rekening Tamu

Jenis rekening ditentukan oleh cara pembayaran tagihan tamu ke hotel, antara lain: (1) *personal account* atau tamu yang menginap, langsung membayar sendiri semua transaksinya, (2) *company account* yaitu seluruh pengeluaran tamu selama di hotel ditagihkan ke perusahaan/biro perjalanan yang mengirimkan tamu tersebut, dan (3) sebagian di tagihkan ke perusahaan, antara lain biaya akomodasi, makanan pagi, siang dan malam serta laundry; hal itu tergantung dari perjanjian (*deal)* antara tamu dengan perusahaan atau perusahaan dengan pihak hotel, dan sebagian lagi berupa pengeluaran pribadi dibayar langsung oleh tamu pada saat *check-out*, antara lain: biaya telepon, minuman di bar, roti dan cakes dari Bakery cakes shop, salon, rokok dan lain lain. Penerimaan tagihan dari tamu bisa langsung dilakukan dengan cara: tunai (*cash*), kartu kredit (*credit card*), dan *traveller cheque*. Sedangkan *personal cheque* atau giro bilyet pada umumnya tidak diterima di hotel.

4. Membuka Rekening Tamu:

Rekening tamu biasanya dibuka oleh *receptionist*, dengan mengisi bagian kepala dari pada rekening tamu, berdasarkan data yang terdapat dalam kartu pendaftaran (*registration card*) seperti :

a. nama tamu
b. alamat
c. nomor kamar
d. jumlah orang
e. tanggal kedatangan dan keberangkatan
f. harga kamar
g. nomor folio

Contoh rekening tamu dapat dilihat pada Gambar 11.4

5. Mencatat Transaksi

Bagian-bagian utama dari rekening tamu yang ditulis secara aktif atau di sesuaikan dengan kondisi adalah sebagai berikut:

a. Bagian kepala / *heading*, tetapi ada juga hotel yang menuliskan itu di blangko yang sudah patent, artinya sudah di buat di percetakan.

b. Bagian untuk mencatat transaksi-transaksi yang terjadi, seperti:
    - Tanggal
    - Keterangan
    - Debit (pembebanan)
    - Credit
    - Saldo/sisa.

c. Keterangan (*remarks*), untuk mencatat informasikan informasi tambahan yang mungkin diperlukan

d. Transaksi debet

Transaksi debet(*charges*) adalah tergantung dari sumber-sumber penjualan hotel atau fasilitas yang disediakan hotel kepada tamu, terutama yang memberikan *income* atau penjualan dari tamu ke hotel, misalnya :

- Kamar (akomodasi)
- *Meeting room*/ banquet
- *Restaurant*
- Bar
- *Room service*
- *Laundry* dan *dry cleaning*
- *Business center*
- Telepon
- Aromatherapy
- Internet
- dan sebagainya.

e. Transaksi kredit (credit)

Mencatat transaksi kredit berarti bahwa mencatat semua transaksi yang mengakibatkan berkurangnya transaksi atau mengurangi tagihan ke tamu, yaitu meliputi hal hal sebagai berikut :

- Pembayaran dari tamu
- Pindahan kebagian piutang
- Pindahan ke uang muka pemesanan kamar
- Pindahan kredit/ transfer kredit
- Potongan-potongan atau penyesuaian.

f. Balance, yaitu saldo kumultif yang diperoleh dengan rumus: saldo sebelumnya + transaksi debit – transaksi kredit. Pada saat tamu bayar, atau dipindahkan ke *city ledger* maka saldo ini menjadi nol

5. Penyimpanan Rekening Tamu

Rekening-rekening tamu dan voucher penjualan biasanya di simpan di dalam kotak penyimpanan, dipisahkan sedemikian rupa, dan berurutan sesuai dengan nomor kamar. Sehingga akan mudah untuk mencari dan menemukan kembali. Cara penyimpanan itu umumnya masuk kedalam *bill docket*. Untuk hotel dengan penggunaan sistem kunci manual, akan ada rak kunci yang diatasnya terdapat rak untuk menyimpan bill, tetapi keduanya masih berada dalam satu nomor kamar

yang sama. Maka semua rekening tamu tersebut disimpan di rak tersebut dari hari ke hari sampai tamu *check-out*. Namun untuk pencatatan yang telah menggunakan system computer maka rekening tamu masih tersimpan dalam file computer dan baru dicetak pada saat tamu melakukan *check out*.

6. Pembayaran Rekening Tamu

Saat tamu akan melakukan *check out*, tamu akan memberitahukannya ke petugas *front office.* Langkah-langkah yang harus dilakukan oleh petugas *front office* yang bertugas membina rekening tamu tersebut adalah sebagai berikut :

a. Mencatat dan mengakumulasikan semua nota penjualan yang telah diterima
b. Memperhatikan jumlah yang harus dibayar oleh tamu
c. Memberitahukan kepada tamu tentang angka atau jumlah yang harus dibayar
d. Menerima pembayaran baik secara tunai atau kartu kredit.
e. Menyiapkan rekening master(*master folio)* untuk tamu serta kwitansi jika dikehendaki tamu
f. Mencatat pembayaran tamu tersebut dalam rekening tamu
g. Memberikan folio/ rekening tamu, dokumen pendukung dan kwitansi yang asli kepada tamu hotel.
h. Mengucapkan terimakasih kepada tamu.

Gambar 11.4
Contoh Rekening Tamu (Guest Folio)

Mutiara Hotel
Jalan Raya Pasar Baru No.10
Jakarta, Telp.

Name : No…….
Room No :
Arrival Date :
Departure Date : Rate :

Date	Description	Charges	Credit	Balance
		Total		Rp.

Amount in word:

Remark:	Charged to

7. Pemindahan rekening tamu ke bagian piutang (*city accounts/city ledger*)

Rekening Tamu yang tidak dibayar tunai pada saat tamu meninggalkan hotel (*check-out*) akan dipindahkan kebagian piutang atau *city ledger*. Dalam proses pemindahan ini rekening tamu tersebut hendaknya disertai dengan beberapa dokumen pendukung seperti :

a. Surat jaminan/ voucher dari biro perjalanan
b. Nota-nota penjualan dari outlet tertentu.

Rekening tamu yang asli beserta tindasannya, demikian juga nota dari *travel agent*, dan nota-nota penjualan lainnya, semuanya harus dikirim ke bagian Accounting.

11.11.3 Dokumen Pendukung Rekening Tamu

Semua transaksi hotel dengan tamu yang dicatat ke dalam rekening tamu dan jurnal transaksi harus didasarkan atas bukti-bukti transaksi, atau lebih dikenal dengan sebutan dokumen transaksi.

1. Bukti Transaksi Debit
   Bukti transaksi debit berhubungan dengan dokumen transaksi hotel dengan tamu yang berupa tagihan hotel kepada tamu atas penggunaan fasilitas hotel (kamar, laundry, kolam renang, *fitness centre*,dsb.) serta penjualan kepada tamu (makanan, minuman, *drug store*, dsb.).
2. BuktiTransaksi Kredit
   Bukti transaksi kredit mencakup, antara lain: penerimaan pembayaran dari rekening tamu, penerimaan uang muka dari tamu, adanya potongan yang diberikan kepada tamu.

Pada tabel 11.19 diberikan nama dan jenis dokumen transaksi yang berhubungan dengan transaksi tamu hotel.

Pada tabel 11.19 Daftar Dokumen Transaksi dengan Tamu

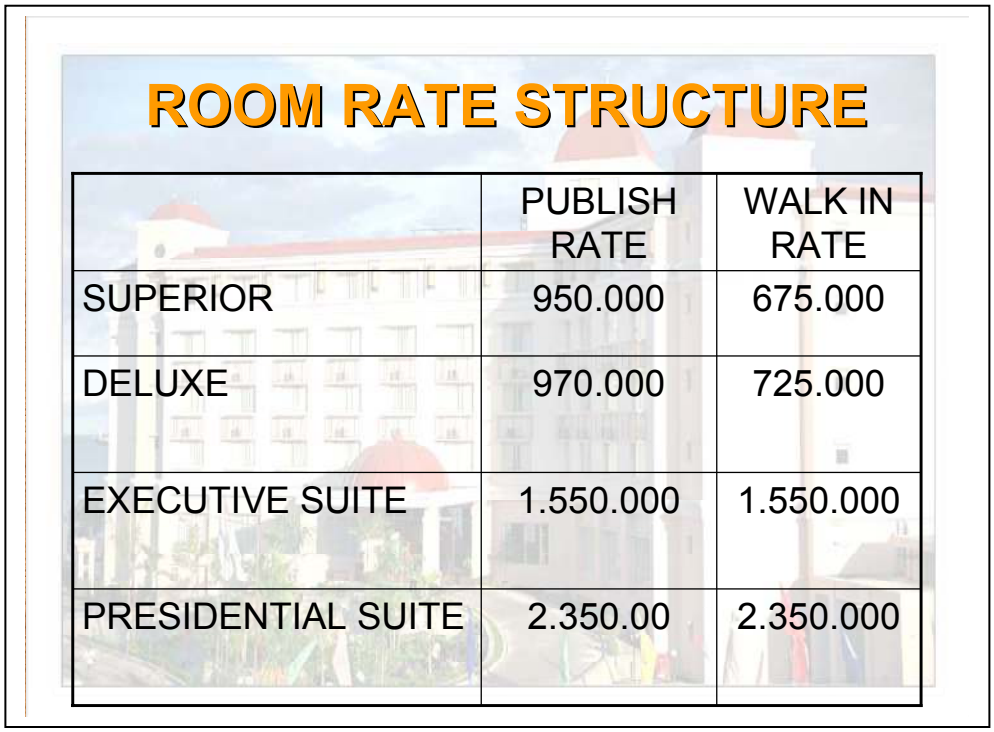
No	Transaksi Debit	Nama Dokuman
1	Sewa Kamar	• Tarip kamar • Room (housekeeping) Status Report
2	Food & Beverage	• Sales Voucher/Meal Coupon
3	Laundry	• Laundry Voucher
4	Minor Departement	• Sales Voucher • Miscellaneous Charges

5	Peminjaman/Pengambilan uang oleh tamu	• Paid Out
	Transaksi Kredit	
6	Penerimaan Uang muka tamu	• Receipt/Kwitansi
7	Potongan	• Rebate/Allowance
8	Tagihan Tamu	• Rekening Tamu (Guest's bill) • Receipt • Supporting documents

Beberapa contoh dokumen transaksi dapat dilihat pada Gambar 11.5 di bawah ini

1. *Room rate structure*, gambar 11.5a

Gambar 11.5a Room Rate



2. Voucher Penjualan/sales voucher

Untuk mencetak fasilitas-fasilitas hotel yang dipergunakan oleh tamu kedalam rekening tamu, sudah tentu didasarkan atas voucher penjualan yang diterima di kasir kantor depan. Voucher penjualan bisa berupa bill restoran, receipt dari drugstore, bukti pembayaran ke swimming pool, pemakaian fasilitas *business center*, dan sebagainya.

Gambar 11.5b Sales Voucher-Bar

REDTOP HOTEL

No. 03228

MINI BAR

Your Mini Bar is restocked daily, and the consumption billed directly to your account

Mini Bar anda akan diperiksa setiap hari dan akan dilengkapi sesuai dengan jumlah yang anda konsumsi dan apa yang anda konsumsi akan masuk dalam lembar penagihan anda.

	Waiter	Room	Date		Time
No	Item	Unit Price	Stock	Consumed	Total Rp.
1	Vodka	87.000	1		
2	Scotch	87.000	1		
3	Premium Scotch	87.000	1		
4	Cognac	87.000	1		
1	Bintang Beer	32.000	4		
2	Sprite	19.000	1		
3	Coke	19.000	1		
4	Seoksu Mineral Water	17.500	2		
5	Mineral Water	17.500	4		
6	Pocari Sweat	19.000	1		
7	Orange Juice	19.000	1		
8	Tea Drink	19.000	1		
9	Coffee Drink	19.000	1		
10	Milk Drink	19.000	1		
11	Healthy Drink	19.000	1		
12	Energy Drink	19.000	1		
1	Potato Chip's	17.000	1		
2	Chocolate	14.000	1		
3	Roasted Peanut	17.000	2		
4	Cheetos Snack	17.000	1		
5	Wafer Bar	17.000	1		
6	Biscuit	17.000	1		
				Sub Total	
				21% Service Charge and Government Tax	
				Total Rp.	

Guest Name	Room No.	

For your favorite drinks which is not listed above, please call our Room Service (Ext. 4).

Untuk minuman yang tidak tercantum dalam daftar diatas silahkan hubungi layanan kamar kami (pesawat 4).

REDTOP HOTEL

BREAKFAST COUPON

Name : Ki Wayan

Room No. : 603

Valid on : 26/9-07

This voucher is valid for one buffet breakfast only in the Gallery Restaurant. Valid only for the indicated date and is non refundable or transferable.
Breakfast time : 6.00 - 10.30 am

3. Laundry service,

Gambar 11.5c Laundry/Dry Cleaning Price List

REDTOP HOTEL

LAUNDRY/DRY CLEANING/PRESSING LIST

No. 019068

For your items to be picked up, please place the door sign LAUNDRY/DRY CLEANING FOR COLLECTION on the corridor side your room door while leaving your laundry inside the room near the door - or please contact Housekeeping (Touch5)

Untuk pengambilan cucian, mohon gantungkan tanda PAKAIAN UNTUK DICUCI (LAUNDRY)/DRY CLEAN di sisi koridor kamar Anda, dan tinggalkan cucian di dalam kamar mandi dekat pintu atau hubungi Housekeeping. (tekan5)

Name / Nama	Room No. / Kamar No.
Date / Tanggal	Departure Date

NOTICE :
Unless quantity is specified Hotel count must be accepted as correct. We can't be responsible for shrinkage or fastness of colour and for valuables left in or on garment. Any claim concerning the finished articles must be reported with this list with 24 hours. Our liabilities for either loss or damage will not exceed the amounth of 10 times the cost of cleaning the item in question.

PERHATIAN :
Bila jumlah pakaian tidak tertulis dengan tepat, maka jumlah yang kami hitung dianggap benar. Kami tidak dapat bertanggung jawab apabila susut/ luntur atau adanya barang berharga yang tertinggal di pakaian. Pengaduan atau permintaan ganti rugi mengenai pakaian yang sudah dicuci harus dilaporkan dengan melampirkan bon ini dalam waktu 24 jam. Tanggung jawab kami atas kerusakan atau kehilangan tidak dapat melebihi 10 kali ongkos pencucian yang rusak/hilang.

ITEM	FOLDED	ON HANGER	STARCH	LAUNDRY Rp.	LAUNDRY Guest Count	LAUNDRY Hotel Count	DRY CLEANING Rp.	DRY CLEANING Guest Count	DRY CLEANING Hotel Count	PRESSING Rp.	PRESSING Guest Count	PRESSING Hotel Count
Dress				22.000			32.000			20.000		
Shirt/Blouse/Batik				20.000			24.000			17.000		
Trousers				22.000			28.000			18.000		
Skirt				18.000			26.000			15.000		
Jacket				23.000			28.000			20.000		
Suit (2Pcs)				32.000			45.000			27.000		
Vest							15.000			12.000		
T-Shirt				16.000						13.000		
Shortpants				19.000								
Underpants				10.000								
Undershirts				10.000								
Shock (per pair)				8.000								
Handkerchief				7.000						5.000		
Longcoat							32.000			23.000		
Pijamas				17.000			21.000					
Sarong				15.000			18.000			13.000		
Sweater							23.000			17.000		
Neck - Tie							19.000			12.000		
Scarf							15.000			12.000		

LAUNDRY SERVICE :
Daily collection time : 07.00 - 09.00
Delivery time : 17.00 - 20.00
Laundry collected after 09.00 hours, delivered on the following day
Express service on request at 100% extra
Articles picked up after 9 am but before noon Will be returned on the same day at 50% surcharge.

PELAYANAN LAUNDRY
- Waktu Pengambilan : 07.00 - 09.00
- Waktu Pengantaran : 17.00 - 20.00
- Cucian yang diambil setelah jam 09.00 diantar hari berikutnya
- Pelayanan cepat atas permintaan ditambah 100% dari harga
- Pelayanan setelah jam 09.00 akan dikembalikan pada hari yang sama ditambah 50% dari harga

Total	
Surcharge	
Sub Total	
21% Tax & Svc	
Grand Total	

We will not be held responsible for articles which are not claimed after 30 days. All articles will be donated to charity

Pakaian yang tidak diambil dalam waktu 30 hari tidak lagi menjadi tanggung jawab kami dan selanjutnya pakaian tersebut akan kami sumbangkan ke Yayasan sosial.

Special Instructions :
Shirt will be returned on hanger unless otherwise stated above

CHECKED BY :

GUEST SIGNATURE :

4. Rebate, gambar 11.5d

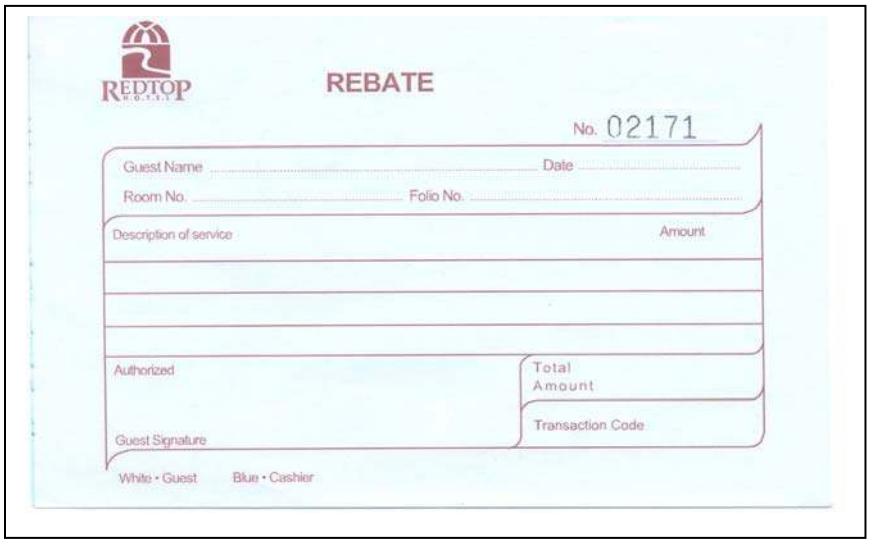
Rebate adalah pemotongan atau penyesuaian biasanya dipakai kalau pihak manajemen hotel akan memberikan potongan kepada tamu. Kasus lain yang bisa timbul pemotongan adalah koreksi, semula ada perjanjian setiap tamu rombongan perusahaan tertentu dapat potongan diskon 15 % untuk laundry, misalnya. Ketika pihak receptionist men-*charge* tamu dengan harga penuh maka dilakukan koreksi pada saat melakukan transaksi akhir. Potongan / penyesuaian ini adalah merupakan transaksi kredit yang nantinya akan mengurangi jumlah/ transaksi debet. Hal itu umumnya berupa prosentase diskon untuk kamar atau makanan/ minuman, dan pemotongan bisa melalui *rebate form* maupun dikenakan diskon langsung ketika belum di *posting* di *master folio*. Potongan lain yang umumnya diberikan kepada tamu adalah:

a. Hubungan telepon secara lokal
b. Potongan harga kamar pada periode tertentu
c. Potongan untuk makanan dan minuman di outlet tertentu.
d. Potongan kalau terjadi pembebanan lebih
e. Potongan untuk *service* yang tidak memuaskan.
f. Koreksi *over-chrage*
g. Koreksi *double-charge*

Sekali lagi, potongan harga itu hanya dilakukan jika ada momen khusus, seperti promosi, koreksi, maintain relationship jika ada layanan yang mengecewakan tamu serta sedang dalam campaign atau kampanye untuk program khusus di hotel.

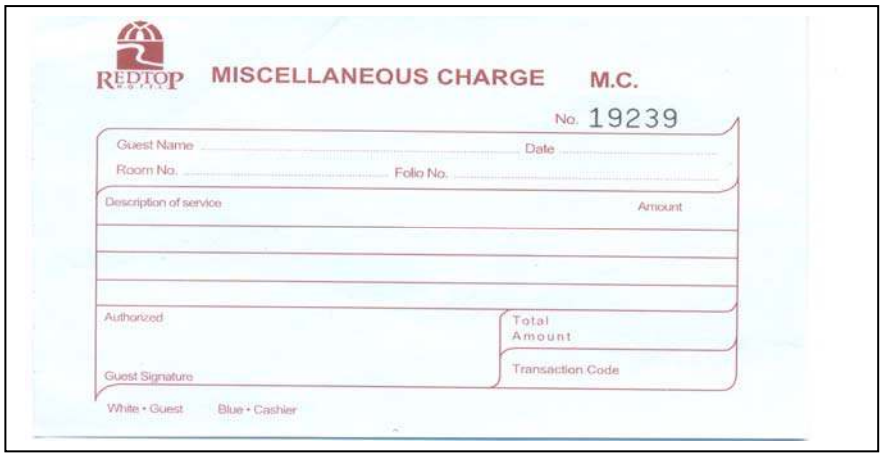
Nota potongan atau penyesuaian ini biasanya disiapkan oleh petugas kasir kantor depan , dan harus disetujui atasannya atau orang yang diberikan wewenang untuk itu. Potongan untuk harga kamar biasanya dihitung dari jumlah dari harga kamar bersih (sebelum ditambah *service charge* dan pajak).

Gambar 11.5d Rebate



5. Miscellaneous Charges, gambar 11.5e

Gambar 11.5e Miscellaneous Charges



6. Official receipt/Kwitansi, gambar 11.5f

Officer Receipt/Kwitansi merupakan tanda terima resmi untuk tamu hotel, dari manajemen. Bentuk ini yang sering dipakai dalam berbagai transaksi, mulai dari pembayaran deposit atau uang muka oleh tamu, transaksi total keseluruhan, atau sebagian transaksi misalnya untuk periode menginap satu minggu, satu bulan, sepuluh hari dan sebagainya.

Gambar 11.5f

Official Receipt/Kwitansi

No.

CASH RECEIPT

KWITANSI

Received

from:_____

Terima dari

Amount of :_____

Sejumlah

_____

Rp.

Payment for : _____

Untuk pembayaran

----------20--

(----------

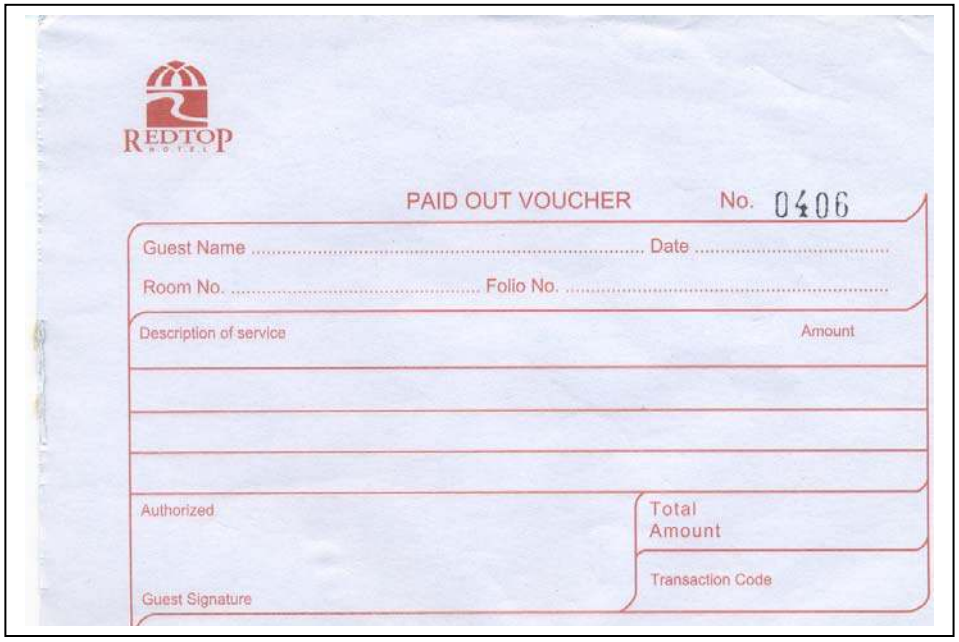
)

7. Paid Out

Kadang-kadang Tamu memerlukan uang rupiah dan minta agar hotel membayarkan terlebih dahulu untuk dibebankan ke rekening tamu.Pembayaran seperti ini akan dicatat pada formulir *paid out* seperti gambar 11.5g

Gambar 11.15g

Paid Out



11.11.4 Laporan Harian Hotel

Transaksi yang paling besar dan paling sering terjadi di hotel adalah transaksi yang berhubungan dengan tamu hotel, baik yang menyangkut transaksi penjualan/pendapatan maupun transaksi kas (uang masuk dan uang keluar). Oleh karena itu setidaknya diperlukan dua jenis laporan harian, yaitu laporan kas dan laporan penjualan/pendapatan.
Ada beberapa jenis laporan harian penting yang harus disiapkan oleh petugas/kasir, yaitu:

a. *Room status report*, laporan *housekeeper* yang berisi status kamar setiap harinya
b. *Room count sheet*, laporan perhitungan pendapatan sewa kamar harian yang didasarkan atas *room status report* tersebut.
c. Laporan penerimaan kas, yang disiapkan oleh kasir *front office* yang berisi rekapitulasi penerimaan dan penyetoran kas ke bank.
d. Laporan kas, yang berisi rekapitulasi uang masuk dan uang keluar serta saldo kas yang disiapkan oleh kasir *front office*.
e. Laporan penjualan, dibuat oleh kasir restauran dan bar, dan kasir outlet lainnya

Contoh dari Laporan harian ini dapat dilihat pada Gambar 11.6 di bawah ini.

Gambar 11.6a
Room Status Report

Housekeeper's Report

A.M.

Date :

P.M.

Room Number	Status	Room Number	Status	Room Number	Status	Room Number	Status
101		201		301		401	
102		202		302		402	
103		203		303		403	
104		204		304		404	
125		225		325		425	

Remark:

Legend V = occupied

OOO = out of order

--- = vacant

B = slept out, baggage still in room

X = occupied no baggage

CO= slept in but check out early A.M

EA = early arrival

Housekeeper's Sigature

Gambar 11.6b
Room Count Sheet

No. :

Mutiara Hotel

Jalan Raya Pasar Baru No.10

Jakarta, Telp.

Room Count Sheet

Day:

Date:

Fist Floor			Second Floor			Third Floor		
Room Number	Number of Guest	Amount	Room Number	Number of Guest	Amount	Room Number	Number of Guest	Amount
101			201			301		
102			202			302		
103			203			303		
104			204			304		
125			225			325		
Sub Total			Sub Total			Sub Total		
Total Room Icome								

Night Audit/Receptionist

( )

Gambar 11.6c
Laporan Penerimaan Kas

No.

DAILY CASH RECEIPT

Day/Date:

Front Office Cashier :

Hour : to

No	Description	Debit(D)/ Credit(C)	Amount	Remark
1	Guest Receivables	C		
	• Guest Accounts • City Accounts			
	Deduct: Advance Receipt	D		
	Sub total			
2	Advance Receipt	C		
3	Cash Sales:(incl.tax & service) • Bar • Restaurant • Minor Dept.	C		
4	Other Receipt:	C		
5	Other deduction:	D		
	Total Cash Receipt			
	Bank Deposit			

Approved by Cashier

( ) ( )

Gambar 11.6d
Remittance of Fund

No.

REMITTANCE OF FUND

Unit: Section:

Cashier:

Shift : from AM/PM to AM/PM

Received	
Paid Out	
Net	
Overage or (Shortage) in Cash	
Amount to remit	
Contents of this Envelope:	
Bill Rp.100.000	
50.000	
20.000	
10.000	
5.000	
1.000	
500	
Coin 1.000	
500	
200	
100	
Cheques:	
Sub total	
Foreign Currency	
Total Enclosed	

REDTOP
H.O.T.E.L

CASHIER REMITTANCE ENVELOPE

Department | Date

Shift From | To

Name | Signature

Beginning Balance		
Receipts		
Paid Out		
Over / Short		
End Balance		

Float No.

Actual Float Count at Close of Day

100.000	x	
50.000	x	
20.000	x	
10.000	x	
5.000	x	
1.000	x	
500	x	
100	x	
50	x	
25	x	

Due From Gen. Cashier

Total Float

Contens of Envelope

Notes	100.000	x	
	50.000	x	
	20.000	x	
	10.000	x	
	5.000	x	
	1.000	x	
	500	x	
	100	x	
Coins	1000	x	
	500	x	
	100	x	
	50	x	
	25	x	
Cheques			
Vouchers			
Foreign Currency			
Credit Cards			

Total Amount Enclosed		
Net Amount Due		
Due Back		
Difference (Short - Red, Over - Black)		

Certied Correct _____

General Cashier

No.

.

DAILY SALES REPORT

Day : Date :

BAR/RESTAURANT :----------

Voucher No.	No. of Person	Food	Beverage		Tax	Extra Service	Cash	Charges	Remark

Cashier :

Selain pendapatan yang ditulis dalam “income harian” atau daily revenue record ada juga jenis pelaporan pendapatan hotel yang lain. Ada yang bersifat menyeluruh, artinya melibatkan semua departemen penghasil income di hotel, ada juga yang berdasarkan departemen atau outlet yang ada di hotel. Gambar 11.6f adalah salah satu contoh format pelaporan tersebut.

Gambar 11.6f

Pendapatan Berdasarkan Outlet

Dalam ribuan rupiah (Rp 000)

Khusus Makanan (Food)

.	Oktober 2005				Oktober 2004
	Actual		**Budget**		**Actual**
	Pendapatan	**Cover**	**Pendapatan**	**Cover**	
Betta Café	300.442	7.423	289.987	6.343	286.931
"EX" Resto	478.003	6.828	500.223	7.146	477,876
Terrace Bar	-	-	-	-	-
Matta Service	76.565	1.530	85.900	1.719	81.228
Big Lounge	36.788	-	46.005		
37.112					
Yes shop	100,345	-	90.660	-	85.990
Zink	87.349	2.467	80.677	2.304	76.409
Board room	239.944	3.995	150.576	2.509	144,300
Total	1.319.463	22.243	1.244.028	20.021	1.189.849

Khusus Minuman (Beverage)

	Oktober 2005			Oktober 2004	
	Actual			**Budget**	
Actual					
	Pendapatan		**Cover**	**Pendapatan**	**Cover**
Bettai Café	78.558	3.571	70.456	3.202	66.900
"EX" Resto	88.434	3.216	86.255	3.210	85.767
Terrace Bar	56.600	1.617	50.500	1.442	36.776
Matta Service	34.650	1.924	35.008	1.930	24.600
Big Lounge	16.700	668	18.550	672	14.400
Yes shop	-		-	-	-
Zink	12.339	1.027	10.223	1.002	9.780
Board room	98.555	8.213	65.345	5.790	60,776
Total	385.836	20.236	336.337	17.248	298.999

11.11.5. Manajemen Keuangan

1. Laporan Arus Kas (Cash Flow)

Laporan arus kas adalah laporan yang berisi saldo awal kas, mutasi uang masuk dan uang keluar serta saldo akhir kas. laporan arus kas biasanya dibuat untuk periode satu tahun, namun sekaligus periodenya dipecah-pecah ke dalam periode bulanan atau triwulanan.

a. Sumber penerimaan kas (uang masuk)

Ada sedikitnya 4 jenis sumber penerimaan uang untuk Hotel:

1) Penerimaan operasional, yang bisa lagi dikelompokkan:
   a) Uang muka pemesanan kamar (*advance reservation deposit*) adalah pembayaran yang dilakukan oleh tamu/ *travel agent* pada saat melakukan pemesanan kamar.
   b) *Down payment* atau uang muka, yaitu penerimaan dari tamu sesaat setelah *check-in* atau pada saat melakukan registrasi di counter depan suatu hotel.
   c) Pembayaran pendahuluan (*pre-payment*): adalah penerimaan pembayaran yang dilakukan oleh tamu setelah/ selama tinggal di hotel dan sebelum *check-out*/ berangkat.
   d) Penerimaan pembayaran rekening tamu (*guest bill payment*)

e) Penerimaan pembayaran yang dilakukan oleh tamu pada waktu menyelesaikan rekeningnya atau pada saat menjelang meninggalkan hotel, atau *check-out time*.
f) Penerimaan penjualan tunai (cash sales payment)
g) Penerimaan pembayaran yang dari tamu pada saat selesai mempergunakan fasilitas hotel.
h) Penerimaan pembayaran piutang city (*city ledger payment*)
Rekening tamu yang tidak dibayar pada waktu tamu *check-out* kemudian dikirimkan ke
bagian piutang untuk diproses dan ditagihkan kepada orang atau badan yang menjamin
setelah tagihan ini di bayar, maka pembayaran tersebut disebut dengan *city ledger*
payment.

2) Penerimaan non operasional, misalnya: penjualan aktiva tetap, penerimaan kredit bank dan
setoran pemegang saham

b. Jenis Pengeluaran (cash outflow)

Jenis-jenis pengeluaran hotel sangat banyak ragamnya. Jenis dan pengelompokan pengeluaran ini sebaiknya mengikuti pedoman daftar akun (*chart of accounts*) yang biasanya telah dibuat oleh bagian akuntansi. Keseragaman dan kesamaan ini untuk memudahkan penyusunan anggaran kas dan realisasi arus kas nya.
Pengelompokan pengeluaran, antara lain:

1) Pengeluaran operasional
   a) Pembayaran Utang Pemasok
   b) Pembelian Barang Tunai
   c) Pengeluaran beban operasi, yang bisa dibagi lagi: beban operasi langsung,beban marketing dan beban administrsi.
   d) Pinjaman sementara tamu hotel(*paid-out*)
2) Pengeluaran non operasional
   a) Pinjaman/cicilan bank
   b) Beban bunga pinjaman
   c) Pembelian aktiva tetap

2. Fasilitas Kredit

Fasilitas kredit biasanya diberikan untuk *corporate*, *travel agent* dan *group* tertentu yang dianggap bisa dipercaya oleh pihak hotel. Dengan fasilitas kredit tersebut, berarti, suatu perusahaan bisa mengirimkan tamunya ke hotel, dan menagihkan semua biaya transaksi tersebut ke perusahaan pengirim tamu. Ini yang disebut dengan *company account* atau *account to company*. Tamu yang datang dan menginap di hotel, cukup membawa tanda bukti dari perusahaan pengirim (*guarantee letter*/ GL) dan tidak usah membayar lagi pada waktu *check-out* dari hotel.

Tamu hanya menandatangani sejumlah transaksi yang telah diposting oleh bagian *front office* di hotel. Selanjutnya pihak *front office* mengirimkan semua *bill* dan dokumen transaksi lain yang sudah ditandatangani tamu ke bagian *accounting.* Kemudian pihak *accounting/account receivable* mengirimkan tagihan (*invoice*) ke perusahaan pengirim tamu tersebut. Secara official, pembayaran bisa dilakukan dalam waktu 20 hari sampai satu bulan.

Fasilitas kredit diberikan untuk perusahaan yang terbukti produktif, jelas identitasnya serta credible untuk diberi fasilitas kredit. Secara teknis dua belah pihak akan menandatangani perjanjian yang berisi harga kamar yang disepakati, masa kontrak, teknis pembayaran dan berakhirnya,atau perpanjangan perjanjian.

Fasilitas kredit diberikan oleh pihak hotel kepada klien yang sudah jelas. Kejelasan klien umumnya berupa *corporate* atau *travel agent. Corporate* adalah perusahaan yang telah rutin mengirim tamunya ke hotel. Kredibilitasnya telah teruji dan terpercaya. Pengiriman tamunya dan pemakaian fasilitas di hotel juga terbilang rutin, maka pihak hotel menyetujui untuk memberikan fasilitas kredit. Demikian juga dengan *travel agent*, yang telah memberikan kontribusi cukup banyak. *Travel agent* yang prooduktif, dan mempunyai kredibilitas di bidang keuangan dan bisnis, bisa disetujui pihak hotel untuk mendapatkan fasilitas kredit.

Contoh Laporan Arus Kas(Cash Flow) dapat dilihat pada gambar 11.7

Gambar 11.7
Cash Flow

Description	**Ref**	**1st quarter**	**2nd quarter**	**3rd quarter**	**4th quarter**
I. Beginning balance					
II. Operating Activities:					
Cash In:					
Cash Out:					
Over/(under)					

III. Non Operating Activities:					
Cash In					
Cash Out					
Over/(Under)					
IV. Ending balance					

3. Voucher Travel agent

Hotel sering bekerjasama dengan perusahaan biro perjalanan, dimana perusahaan biro perjalanan dapat menjual voucher untuk menginap di suatu hotel tertentu. Keuntungan bagi tamu membeli voucher, antara lain lebih efisien karena seorang tamu yang tinggal di Jakarta ingin menginap di Surabaya, dia tidak perlu datang jauh jauh ke suatu hotel tanpa kepastian, atau tidak harus mengeluarkan biaya interlokal ke Surabaya.Juga harga/tarip yang diberikan oleh *travel agent* bisa lebih murah bila dibandingkan datang langsung ke hotel.

4. Guarantee Letter

Guarantee letter, akan di lampirkan dalam suatu tagihan ke perusahaan pengirim sebgai bukti autentik pengiriman tamu, baik itu dilakukan oleh travel agent atau perusahaan/ *corporate* yang mempunyai ikatan kontrak sebelumnya dengan pihak hotel. Dari sisi *accounting* hotel, akan dijadikan surat bukti tagihan.

Contoh guarantee letter seperti terlihat pada gambar 11.8

Gambar 11.8
Guarantee letter

PT British Petroleum

Jl. M H Thamrin no 65 Jakarta Pusat

Hal: Surat Garansi

Kepada:
Yth. Manager Hotel Nikko
Jl. M H Thamrin no 51
Jakarta Pusat

Dengan hormat,

Bersama ini kami dari PT British Petroleum akan mengirimkan tamu kami, atas nama:

1. King Cobra, Mr/s
2. Crocodile Dundee , Mr
3. White Horse, Mr.
4. Black Panther, Mr./s

4 (empat) kamar suite, *check-in*: 22 Desember 07; *check out*: 29 Desember 07. Pihak perusahaan kami akan membayar akomodasi dan makan mereka selama periode diatas; pengeluaran lain-lain silakan langsung *charge* ke mereka.

Seperti biasa, kami akan membayar 1 (satu) bulan setelah invoice kami terima.

Atas perhatiannya, terimakasih

Jakarta, 14 Desember 2007

Hormat kami,

Solomon Big

Office Manager

---

5. Complimentary

Complimentary adalah pemberian fasilitas komersil di hotel secara gratis. Ketentuan pemberian kamar atau makanan gratis ini biasanya diberikan kepada tamu hotel yang potensial atau mempunyai jasa dimasa lampau atau untuk kepentingan di masa mendatang, bagi usaha hotel yang bersangkutan. Ketentuan lainnya, biasanya diperuntukkan bagi orang orang yang berada di jajaran *owning company,* baik sebagai *Walk-in Guest (FIT)* maupun sebagai tamu yang melakukan reservasi terlebih dahulu.

Dalam pencatatan secara akuntansi, maka *guest type* atau tipe tamu yang dalam kelompok *complimentary* dimasukkan dalam kelompok catatan khusus. Untuk keperluan laporan dan statistik/ strategi bisnis, maka setiap ada *complimentary* memang tidak ada biaya yang dibebankan ke tamu atau transaksi masuk ke hotel (ada juga yang tidak termasuk makan atau minuman beralkohol), tetapi akan ditotal diakhir bulan sebagai *month-to-date potential revenue.*

Dalam setiap laporan bulanan akan terlihat rekor kenaikan atau penurunan. Jika ada kenaikan rekor komplimentari 5 % dan bisnis dari yang terkait dengan *complimentary* tersebut naik dengan 35 % maka, komplimenatari akan mebawa hotel ke arah bisnis yang bagus. Strategi komplimentari, dalam hal ini berhasil. Hanya saja jika ada data sebaliknya, komplimentari naik 5 % tetapi bisnis tidak ada trend naik maka komplimentari tidak memberikan hasil langsung.

Bisa jadi itu akan berdampak ke depan, sebagai *potential guests* yang akan mengirim tamunya dikemudian hari, hanya saja analisis yang lebih cermat masih perlu diperhatikan lagi. Dalam hal kasus diatas, jika *complimentary* diberikan ke relasi seperti orang berpengaruh di perusahaan yang produktif (sering mengirim tamu ke hotel), *travel agent* potential dan individual yang punya akses untuk menyebarkan bisnis ke orang lain lagi sehingga akan memberi dampak positif bagi hotel dalam waktu singkat maupun jangka panjang.

11.11.5. Organisasi Akuntansi Tamu

1. Organisasi yang terkait dengan akuntansi tamu, antara lain:
   a. Kasir Front Office
   b. Kasir Bar & Restaurant
   c. Night Auditor
   d. Bagian Akuntansi-Back Office

Kasir Front Office

Tugas pokok kasir *front office* adalah membina rekening tamu (*guest accounts/guest ledger*), mencatat semua tagihan/pembebanan ke rekening tamu, menerima semua dokumen pendukung rekening tamu dari semua kasir bar & restoran dan outlet-outlet lainnya,menerima pembayaran dan mencatat pembayaran tersebut ke rekening tamu. Kasir

front office juga bertanggung jawab untuk membuat laporan harian kas yang berisi antara lain kas masuk,kas keluar dan saldo akhir kas.

Kasir Bar & Restaurant
Bertanggung jawab untuk mencatat dan membuat laporan penjualan harian yang ada di bar atau restauran yang bersangkutan. Laporan harian ini disertai uang dan dokumen pendukung (F&B Order/Voucher) setiap hari sesuai shift dilaporkan/diserahkan ke kasir pusat(kasir *front office*).

Night Auditor
Fungsi utama dari *night auditor* adalah melakukan verifikasi,dan rekonsiliasi atas semua pendapatan/penjualan hotel selama satu hari. Oleh karena pekerjaannya umumnya dilakukan di malam hari maka disebut *night auditor*.
Secara organisasi Night Auditor melapor ke Night Audit Supervisor, Night Audit Supervisor melapor ke Duty Manager dan Duty Manager melapor ke Front Office Manager.
Uraian tugas seorang Night Auditor, antara lain:

a. Menerima dan merangkum semua penerimaan hotel dari *Food and Beverage*.
b. Menerima dan merangkum semua penerimaan hotel dari penjualan kamar hotel.
c. Menerima dan merangkum semua penerimaan hotel dari *minor operating department*, seperti: laundry, telepon dan drugstore.
d. Menerima dan merangkum semua penerimaan hotel dari pendapatan lain lain.
e. Membuat laporan pendapatan hotel pada hari itu.
f. Menyusun dan menjumlahkan pedapatan setelah diakumulasikan selama beberapa hari dalam satu bulan (*Month-to-date*).
g. Menyusun dan menjumlahkan semua pendapatan sampai hari itu dalam tahun berjalan (*Year-to-date*)

Bagian Akuntansi-*Back Office*
Bertanggung jawab untuk membina *city ledger*, *general ledger* dan menyusun laporan keuangan (Neraca dan Perhitungan Laba Rugi) secara periodik.

2. Tempat dan Peralatan Kerja Kasir Front Office
Tempat bekerja seorang Kasir Kantor Depan adalah sebagai berikut:

a. Untuk hotel-hotel kecil, *receptionist* biasanya juga merangkap sebagai kasir kantor depan, oleh karena itu, meja/ *counter* dari *receptionist* adalah juga meja/ counter dari kasir kantor depan.
b. Untuk hotel-hotel menengah dan besar, meja/ counter kasir kantor depan terpisah dengan receptionist.
c. Di jaman sekarang ada istilah *front office agent* atau *front desk agent* yang mempunyai fungsi ganda, karena adanya trend penguasaan multi skilling, yaitu bisa sebagai receptionist,

information, cashier dan sekaligus menangani transaksi *money changer*. Jadi tempatnya kembali lagi seperti format *front office* di hotel kecil yaitu jadi satu di counter *front desk*. Bedanya adalah yang terakhir lebih canggih dan kemampuan staff yang lebih lengkap.

Adapun perlengkapan yang dipakai untuk bekerja bagi seorang yang menjalankan fungsinya sebagai kasir di kantor depan adalah:

a. Mesin hitung/ calculator
b. Cash register (untuk hotel tertentu)
c. Safe deposit Boxes/ tempat penitipan barang
d. Time stamp/ mesin pencatat waktu
e. Komputer dengan sistem yang sudah link atau tersambung dengan semua outlet yang ada di hotel (*point of sales*)
f. Printer

Keterangan:

a. Mesin hitung/ calculator gunanya adalah untuk menghitung, mengkalkulasi semua biaya transaksi, walaupun sudah ada mesin lain yang lebih canggih yang bisa secara otomatis menjumlahkan semuanya (all sum) tetapi ada banyak hal yang perlu dihitung ulang secara semi manual.
b. Cash register, alat ini hanya dipakai di hotel tertentu, terutama yang belum menggunakan sistem komputerisasi, atau sistem yang dipakai baru dalam tahap semi manual. *cash register* akan memasukkan data transaksi tamu dari semua outlet tetapi tidak interface atau terhubung dengan bagian penjualan yang lain seperti di restoran, laundry, telepon dan lain lain. Semua data harus dimasukkan secara manual. Hanya saja alat ini selangkah lebih maju dari pada manual murni, yakni bisa menghitung secara otomatis sampai menemukan total balance pembayaran. Mencetak di suatu kertas folio untuk tanda terima tamu.
c. *Safe deposit boxes*/ tempat penitipan barang adalah untuk setiap benda benda penting baik yang dijaminkan tamu maupun khusus untuk menyimpan bill tamu yang terpending karena harus ditagihkan ke kantor yang mengirim tamu tersebut. Ada juga hotel yang menggunakan sistem *safe deposit* ini untuk menyimpan semua jaminan tamu seperti passpor, KTP, hasil imprint sementara kartu kredit tamu dan sebagainya, untuk diberikan kembali ke tamu pada saat tamu check-out dan telah melunasi semua nilai transaksinya sekaligus juga menyimpan folio tamu per kamar. Sistem terakhir ini biasanya untuk hotel yang memakai cara semi manual dalam mengeksekusi transaksi.

d. Time Stamp/ mesin pencatat waktu berguna untuk menandai transaksi akhir pada saat *check-out*, biasanya di gabungkan dangan cap telah lunas terbayar oleh tamu. Dengan tanggal yang dibubuhkan di folio tamu maka akan tertera saat yang tepat ketika tamu melakukan transaksi, dan *time stamp* ini di beberapa hotel juga dimodifikasi dengan jam. Kegunaan yang nyata adalah apabila di kemudian hari ada klaim dari berbagai pihak maka tanggal dan waktu yang tertera disitu akan menguatkan suatu fakta. Selain itu juga sebagai laporan internal untuk masuk di jurnal yang di himpun oleh bagian *income auditor* di *accounting department*.
e. Komputer dengan sistem yang sudah *link* atau tersambung dengan semua outlet yang ada di hotel (*point of sales*) merupakan sarana tercanggih sampai saat ini. Sedangkan versi system dan typenya itu berbeda beda, tidak sama antara yang dipakai di hotel yang satu dengan lainnya. Dengan adanya komputerisasi, maka tidak lagi diperlukan rak atau lemari dan barang lainyang secara fisik untuk menyimpan semua transaksi tamu dari waktu ke waktu, dari hari ke hari selama tamu menginap di hotel. Semuanya telah tersimpan dan terakumulatif di dalam komputer. Memang untuk *supporting bill* masih diperlukan tempat khusus, tetapi tidak terlalu ribet seperti pada system manual atau semi manual.
f. Printer adalah alat untuk menunjukkan total transaksi, penambahan tax and service serta keterangan terinci mengenai tanggal dan outlet tempat tamu melakukan transaksi. Dengan folio yang sudah di print maka secara fisual dan fiscal tamu bisa melihat langsung bahkan membawanya pulang sebagai alat bukti telah membayar. Yang nantinya bisa dipakai untuk catatan pribadi tamu maupun sebagai bahan laporan dinas ke perusahaan yang mengirim tamu.

11.12. Rangkuman

1. Transaksi keuangan adalah kejadian atau peristiwa yang mempengeruhi struktur keuangan hotel.Sedikitnya ada 5 jenis transaksi,yaitu: penjualan kredit, penerimaan kas, pembelian kredit, pengeluaran kas dan transaksi lainnya.
2. Dokumen/formulir adalah bukti/rekaman atas terjadinya suatu transaksi. Ada bukti pokok dan ada pula bukti pendukung. Dokumen adalah dasar pencatatan transaksi ke dalam catatan akuntansi (Journals).

3. Persamaan akuntansi adalah model pencatatan dengan menggunakan persamaan sbb:
   Harta = Kewajiban + Modal, dimana harta adalah penggunaan dana sedangkan kewajiban dan modal adalah sumber dana. Dengan demikian penggunaan dana akan selalu sama dengan sumber dana, sehingga disebut persamaan akuntansi.
4. Jurnal (Journal) adalah buku untuk mencatat transaksi sekaligus menggolongkan transaksi ke dalam akun-akun harta, kewajiban, modal, pendapatan dan beban yang dipengaruhi.
5. Buku besar adalah buku yang berfungsi untuk menampung saldo-awal, mutasi debit dan kredit, serta saldo akhir dari semua akun-akun sesuai dengan Daftar Akun (Chart of Accounts) yang ada.Mutasi debit dan kredit berasal dari posting buku Jurnal yang dilakukan secara periodik.
6. Neraca Saldo adalah Neraca yang berisi saldo akhir dari semua akun-akun yang ada di dalam buku besar. Neraca Saldo biasanya dibuat akhir tahun atau pada saat akan menyiapkan laporan keuangan.
7. Laporan keuangan adalah laporan akuntansi yang terdiri dari Neraca, Perhitungan Laba Rugi dan Arus kas. Neraca menggambarkan posisi harta, kewajiban dan modal pada akhir periode,misalnya akhir tahun,akhir triwulan atau akhir bulan. Perhitungan Laba Rugi menggambarkan hasil usaha perusahaan selama satu periode, misalnya satu tahun, tiga bulan atau satu bulan.Hasil usaha mencakup: penjualan/pendapatan, beban-beban operasi, laba/atau rugi perusahaan. Laporan Arus Kas menggambarkan saldo awal kas, mutasi uang masuk dan uang keluar selama satu periode,serta saldo akhir kas.
8. Rekening tamu adalah rekening (*bill*) untuk mencatat semua tagihan tamu yang berasal dari penggunaan fasilitas dan outlet hotel(misalnya: sewa kamar, penjualan makanan dan minuman, cucian dll), serta penerimaan pembayaran tamu selama tamu tinggal di hotel. Rekening tamu disertai dokumen pendukung akan diserahkan pada tamu saat tamu mau membayar ketika melakukan *check out*.
9. Laporan harian penjualan adalah laporan yang dibuat oleh masing-masing kasir (*front office*, *bar & restaurant*) yang merupakan ringkasan penjualan selama satu hari.
10. *Night Auditor* adalah petugas yang melakukan verifikasi dan pembuatan ringkasan pendapatan hotel selama satu hari dimulai dari jam 24.00 s/d jam 24.00 berikutnya.

11.13. Pertanyaan dan Soal

11.13.1 Pertanyaan

1. Jelaskan apa yang dimaksud dengan transaksi keuangan, berikan contohnya.
2. Jelaskan ada berapa jenis transaksi keuangan yang anda kenal, berikan contoh peristiwa yang tidak dapat disebut sebagai transaksi?
3. Apa yang dimaksud dengan jurnal transaksi? Ada berapa jenis jurnal yang anda kenal?
4. Apa yang anda ketahui dengan daftar akun? Apa fungsi dari daftar akun tersebut?
5. Apa yang dimaksud dengan rekening tamu? Apa saja yang dicatat dalam hotel Nusa Raya rekening tamu tersebut dan siapa yang bertugas membuat rekening tamu tersebut?
6. Apa yang dimaksud dengan persamaan akuntansi?
7. Dalam akuntansi sering menggunakan istilah debit dan kredit, jelaskan penggunaan istilah tersebut!
8. Apa yang dimaksud dengan neraca saldo? Darimana angka-angka neraca saldo tersebut dibuat?
9. Jelaskan 3 jenis laporan keuangan yang biasanya dibuat oleh setiap perusahan!
10. Jelaskan paling sedikit 5 jenis dokumen akuntansi yang anda ketahui dan tunjukkan (cari di buku) format atas dokumen tersebut!.

11.13.2 Soal

Berikut ini, transaksi Hotel Nusa Raya yang berhubungan dengan penerimaan tamu tersebut dalam minggu ke-1 bulan Agustus 2007.

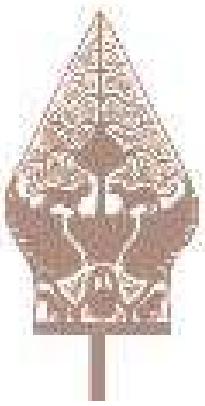
1/8 Diterima tamu rombongan ke-1 sebanyak 60 orang dari
Departemen Kebudayaan dan Pariwisata dengan rata-rata tarif kamar per kamar/per hari (setiap kamar diisi 2 orang) Rp. 350.000
Tamu menginap selama 3 hari.
1/8 Tarip paket makanan dan minuman per orang/per hari Rp. 130.000
1/8 Pembelian bahan makanan dan minuman per orang/per hari Rp. 90.000
2/8 Dibebankan ke tamu rekening cucian (5 orang) Rp. 50.000
4/8 Diterima pembayaran dari tamu rombongan ke-1
4/8 Diterima tamu rombongan ke-2 sebanyak 50 orang dari PT ABC dengan rata-rata tarif kamar per kamar/per hari
(setiap kamar diisi 2 orang) Rp. 325.000.
Tamu menginap selama 2 hari.
4/8 Tarip paket makanan dan minuman per orang/per hari Rp. 125.000
4/8 Pembelian bahan makanan dan minuman per orang/per hari
Rp. 85.000

6/8 Dibayar beban listrik & air	Rp.18.000.000
7/8 Pembelian secara kredit perlengkapan kamar mandi	Rp. 6.000.000
7/8 Penggunaan peralatan kamar mandi	Rp. 4.000.000

Pertanyaan:

1. Anda diminta mencatat transaksi di atas dalam bentuk persamaan akuntansi
2. Beri tanda kemana transaksi di atas dicatat ke dalam salah satu jenis jurnal yang anda kenal.Misalnya, untuk jurnal penerimaan kas diberi tanda ”CR”, untuk pembayaran kas diberi tanda ”CP”, untuk pembelian kredit diberi tanda ”JP”, untuk penjualan kredit diberi tanda ”RJ” dan untuk jurnal umum diberi tanda ”JU”.
3. Catatlah pada Rekening Tamu untuk Rombongan ke-1 sampai check out. Untuk jasa laundry merupakan beban pribadi setiap tamu sedangkan untuk tarip kamar dan makanan & minuman menjadi beban perusahaan.

BAB 12
Penunjang Operasional lainnya
(Informasi Teknologi, Tehnik & Keamanan)



Materi	Kompetensi
12.1 Tujuan 12.2 Departemen Tehnologi Informasi 12.3 Bagian Tehnik 12.4 Departemen Keamanan 12.5 Rangkuman 12.6 Pertanyaan dan Soal Latihan (Study Kasus)	PAR.HT3.019.01 Membuat Dokumen Di Dalam Komputer PAR.HT03.020.01 Merancang Dan Mengembangkan Dokumen, Laporan Dan Lembar Kerja Pada Komputer PAR.HT02.032.01 Menentukan Dan Menggunakan Petugas Keamanan Yang Memadai Untuk Mengawasi, Akses Menuju Dan Keluar Lokasi PAR.HT02.033.01 Menjaga Keselamatan Lokasi Dan Personil

12.1 .Tujuan

Setelah menyelesaikan Bab ini anda diharapkan mampu :

a. **Menjelaskan fungsi Bagian Teknologi Informasi**

b. **Menjelaskan manfaat dan dampak kemajuan technology pada industry jasa perhotelan**

c. **Menerangkan berbagai jenis program komputerisasi yang dipergunakan di industri perhotelan**

d. **Menjelaskan ruang lingkup dan tanggung jawab bagian IT**

e. **Mengenal tugas dan fungsi Bagian Tehnik**

f. **Memahami fungsi Departemen Keamanan**

12.2 Departemen Teknologi Informasi

1. Fungsi IT

Dalam era globalisasi ini, penggunaan komputer bukan lagi menjadi sesuatu hal yang istimewa bahkan saat ini sudah menjadi kebutuhan dasar yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan guna mencapai berbagai keuntungan yang lebih besar, baik dalam segi waktu maupun secara financial. Dengan menggunakan sistem komputerisasi yang terintegrasi maka banyak pekerjaan yang dapat dilakukan dengan lebih effisien dan lebih efektif baik mengakses data yang diperlukan, membuat laporan ataupun berkomunikasi dengan data dan antar pengguna computer di dalam suatu perusahaan. Bahkan, jaringan komputerisasi dapat diperluas dengan menggunakan network sehingga dapat terintegrasi dengan lebih dari satu kantor, di berbagai kota dalam suatu negara maupun secara mendunia yang lebih luas (worldwide).

Bagian yang mengendalikan sistem komputer yang dipakai oleh sebuah hotel disebut dengan IT (Information Technology) atau juga dikenal sebagai EDP (Electonic Data Processoring) atau juga MIS (Management Information System) yang semuanya mempunyai arti, tujuan, fungsi dan tanggung jawab yang sama

Saat ini banyak sekali program komputer (software) yang dipakai oleh banyak hotel untuk memberikan kesempatan kepada para karyawan/wati untuk melakukan pekerjaan dengan lebih mudah, lebih cepat dan lebih terarah sehingga para pekerjanya bisa memberikan perhatian yang lebih kepada kebutuhan para tamu dan dapat lebih fokus dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para tamunya. Bahkan di beberapa hotel yang menjadi bagian dari sebuah rantai jaringan Hotel Internasional mempunyai program komputer yang dihubungkan secara internasional dengan kantor pusat mereka yang berada di luar negeri sehingga memudahkan untuk mengirimkan data dan laporan yang dibutuhkan dengan memakan waktu dalam hitungan menit atau bahkan detik.

Program komputer yang saat ini populer dan dipakai dibanyak hotel antara lain:

- Fidelio-Micros (digunakan oleh Shangri-La Hotel, Le-Grandeur Hotel, Mulia Hotel, Grand Melia Hotel, REDTOP Hotel, Nikko Hotel, Peninsula Hotel, Santika Hotels Group, Prime Plaza Hotels Group, dll.)

Gambar 12.1 Software Fidelio-Micros

- Realta (digunakan oleh The Sultan group, Grand Mahakan Hotel, dll)
- Mayoh (digunakan oleh Alila Hotel)
- Visual 1/Epitome (digunakan oleh Ciputra Hotel Group)
- Galaxy (digunakan oleh Sheraton Hotels Group)
- CLS – Computer Lodging System (digunakan oleh Sari Pan Pacific Hotel, Sahid Hotels Group, dll)
- Dan masih banyak jenis program elative lainnya

Disamping program *elative* seperti tersebut diatas, perkembangan bisnis membutuhkan tambahan alat komunikasi yang cepat efisien dan dapat menghubungkan antar lokasi kerja dimanapun diseluruh dunia ini pelaku bisnis tersebut berada. Sehingga sejak 15 tahun terakhir di Indonesia mulai berkembang fasilitas surat elektronik atau biasa disebut *e-mail* yang berbasis internet. Internet sendiri adalah suatu teknologi pengembangan komputerisasi yang memungkinkan para *netter*; sebutan bagi pengguna internet untuk berkelana di dunia maya baik untuk mencari informasi terkini dari berbagai sumber website juga untuk membuat blog atau website pribadi bahkan menjadi anggota dari suatu komuniti internet tertentu.

Saat ini elati semua hotel baik elative maupun international mempunyai fasilitas internet dan email yang dapat menghasilkan tambahan pendapatan untuk hotel tersebut, dan ini termasuk menjadi tugas dan tanggung jawab bagian EDP untuk mengoperasikan dan memelihara kelangsung kinerja fasilitas tersebut.

Bagian IT atau EDP (Electonic Data Processoring) atau MIS (Management Information System) adalah bagian yang berfungsi sebagai pengendali dan pemelihara yang dipergunakan disuatu hotel untuk menciptakan suatu alur laporan baik keuangan ataupun operasional lainnya secara terintegrasi, sehingga memungkinkan terjadinya efisiensi dan effektivitas dalam perkejaan pengelolaan hotel dan berkomunikasi melalui penggunaan system jaringan relative yang terpadu.

Dengan menggunakan elati komputerisasi maka pekerja hotel terhindar dari berbagai pekerjaan administrasi dan pembukuan yang biasanya memakan waktu yang tidak sedikit sehingga mereka mempunyai pekerjaan yang lebih praktis dan relative lebih hemat waktu. Diharapkan dengan mengurangi beban pekerjaan administrasi tersebut maka pekerja hotel lebih banyak mempunyai waktu dan kesempatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka terhadap tamu menuju ke titik kepuasan tamu yang diharapkan oleh manajemen pengelola hotel tersebut.

Sistem jaringan Komputerisasi yang banyak dipergunakan dalam operasional hotel biasanya mencakup beberapa area pekerjaan sebagai berikut:

a. *Sistem komputerisasi Kantor Depan (Front Office)*

Sistem jaringan komputerisasi yang dipakai untuk melaksanakan pekerjaan terpadu dan berkomunikasi antar seluruh lini kantor depan termasuk didalamnya: bagian penerima tamu (Front Desk), kasir (Cashier), pemesanan kamar (Reservation), operator telepon (Telephone Operator), pramu hotel (Bellboy), pusat bisnis (Business Center), Tata Graha (Housekeeping), binatu (Laundry), penjualan (Sales), auditor (Night Audit) dan Akunting (Accounting).

Sistem jaringan komputerisasi ini dipergunakan untuk pekerjaan membuat profile tamu (Guest-profile), membuat & merubah pemesanan kamar (Reservation), mencatat transaksi tamu selama tamu tersebut menginap dihotel tersebut (Billing-system), mencetak nota tagihan (Guest-folio), mencatat dan menerima pembayaran dari tamu (Billing-settlement), membuat daftar tamu yang menginap (Guest In-House List), membuat daftar tamu yang akan datang (Expected Arrival List), melihat status kamar (Room-status), prosedur mendaftar & meninggalkan hotel (Check-in & Check-out), membuat daftar tamu yang kurang bayar (Overdue-list), proses kasir (Cashiering), membuat laporan akhir giliran kerja (End Shift report), membuat perkiraan tingkat hunian (Occupancy Forecast) dan berbagai proses lainnya.

Gambar 12.2 Aktivitas dan peralatan di *front office*

b. *Sistem komputerisasi PABX (Jaringan Telepon)*

Sistem jaringan komputerisasi yang dipakai untuk mencatat pemakaian telepon oleh tamu dan seluruh bagian operasional di hotel baik dari pesawat didalam kamar tamu maupun pesawat dikantor dan diseluruh fasilitas hotel, serta secara interface dapat mencetak biaya pemakaian tilpon kedalam folio tamu

Sistem jaringan komputerisasi ini digunakan untuk mencatat pemakaian telepon baik dari kamar tamu maupun dari pesawat diberbagai kantor dan gerai fasilitas yang ada dihotel, kemudian menentukan harga pemakaian telepon tersebut sesuai dengan kebijakan daripada manajemen hotel tersebut kemudian mencatat dan mencetaknya kedalam nota tagihan tamu secara interface dengan sistem komputerisasi Kantor Depan.

Gambar 12.3 Operator dan peralatan *PABX*

c. *Sistem komputerisasi Kantor Belakang (Back Office)*

Sistem jaringan komputerisasi yang dipakai untuk mencatat transaksi keuangan (pembayaran dan penerimaan) diseluruh bagian system akuntansi dibagian akunting seperti bagian Audit pendapatan (Income Audit), pembayaran (Account Payable), penerimaan uang (Account Receivable), penerimaan barang (Receiving), pengendali biaya (Cost Control) dan Kepala Kasir (General Cashier).

Sistem jaringan komputerisasi ini dipergunakan untuk pekerjaan membuat laporan keuangan untung-rugi (Profit & Lost), mencatat berbagai transaksi keuangan yang berhubungan dengan pencatatan dan membuat laporan pembelanjaan (Purchasing), Penerimaan barang (Receiving), pembayaran tagihan dari supplier (Account-Payable), penerimaan dan pencatatan pembayaran baik dari tamu maupun dari bank untuk kartu kredit (Account-Payable), membuat nota penagihan sesuai dengan perintah dari sistem jaringan computer Kantor Depan (Invoicing) dan beberapa pekerjaan laporan administrasi dan pembukuan akuntansi lainnya.

Gambar 12.4 Aktifitas di back office

d. *Sistem komputerisasi Pemasaran dan Penjualan (Sales & Marketing)*

Sistem jaringan komputerisasi yang dipakai untuk melakukan pekerjaan dalam bentuk berbagai proses administrasi pemasaran dan penjualan terutama untuk pesta, fasilitas ruang pertemuan dan seminar (Meeting rooms) serta aktifitas harian penjualan: baik kunjungan (Sales-call) ataupun melalui telepon (Telemarketing)

Sistem jaringan komputerisasi ini dipergunakan untuk membuat profile klien (Company Profile), mencatat pemesanan ruangan pesta, pertemuan atau seminar (Banquet reservation), pengalokasian ruangan sesuai tanggal acara (Venue blocking), status pemesanan ruangan (Tentative/Definite), mencatat laposan tanggal dan hasil kunjungan keperusahaan/instansi (Sales Call Report), membuat perkiraan penggunaan dan pendapatan sewa ruangan (Banquet Revenue Forecast), mencetak database dan pekerjaan administrasi lainnya.

e. *Sistem komputerisasi Pengendalian Materi (Material Control)*

Sistem jaringan komputerisasi yang dipakai untuk melakukan berbagai pekerjaan yang bersangkut-paut dengan permintaan pembelian barang sampai barang datang, penyimpanan dan pendistribusian barang ke departemen yang membutuhkan, menghitung serta mengontrol biaya (Cost control).

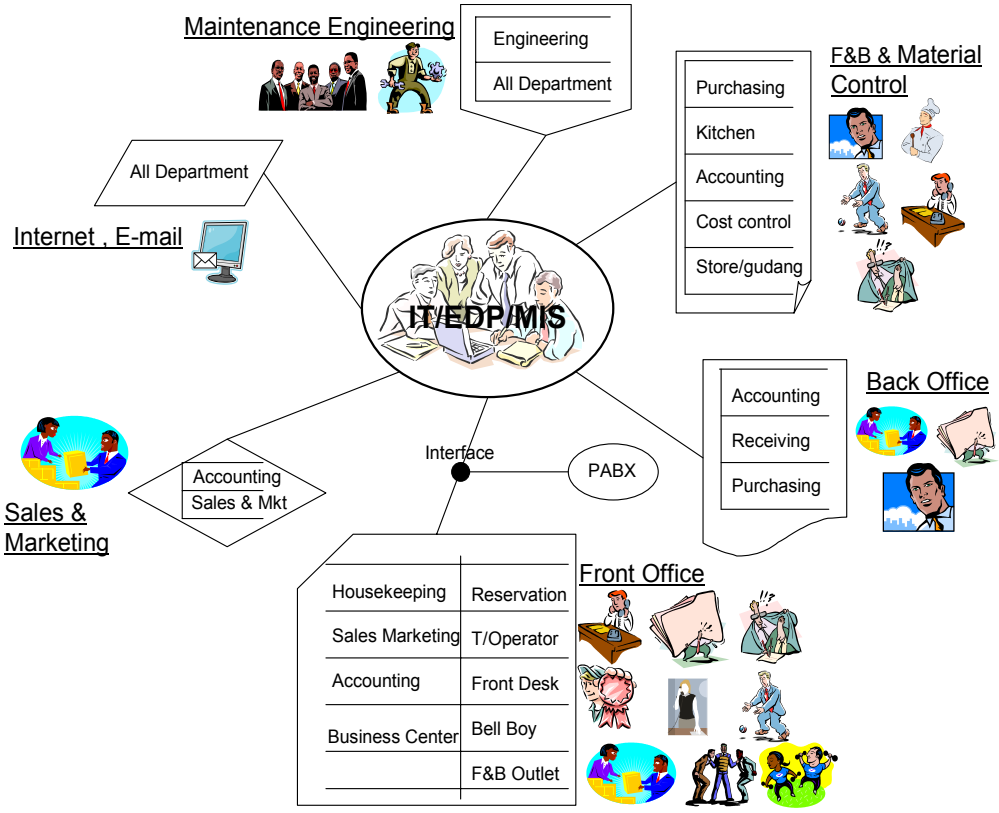
Sistem jaringan komputerisasi ini dipergunakan untuk membuat permintaan pembelian (Purchase Request), membuat order pembelian (Purchase Order), mencatat barang datang (Receiving), proses penyimpanan di gudang (General Store), mencatat permintaan barang dari gudang (Store Room Requisition), dasar resep dari berbagai masakan (Recipe), memperhitungkan biaya (Cost calculating) dan berbagai perkejaan lainnya yang berhubungan dengan pengontrolan biaya (Cost Control)

f. *Sistem komputerisasi Engineering (Maintenance)*

Sistem jaringan komputerisasi yang dipakai untuk melakukan pekerjaan koordinasi segala bentuk perbaikan dan pemeliharaan baik terhadap kondisi gedung secara menyeluruh juga terhadap berbagai mesin berat dan ringan yang dipergunakan diseluruh area hotel.

Sistem jaringan komputerisasi ini dapat dipergunakan untuk mengajukan permintaan perbaikan dan mencatat penyelesaian dari perbaikan tersebut (Maintenance Request System) baik untuk pekerjaan perbaikan gedung (Civil), perkayuan (Carpenter), system pemipaan (Plumbing), alat-alat atau mesin2 yang bersifat mekanikal (Mechanic), alat-alat berat seperti chiller, Boiler, Gen-set (Heavy Equipment), listrik arus kuat (Electric) maupun alat-lat electronic (Electronik) dan melakukan pemeliharaan berkala (Preventive Maince) serta mencatat sejarah perbaikan dan pemeliharaan daripada seluruh alat-alat tersebut (Maintenance History)

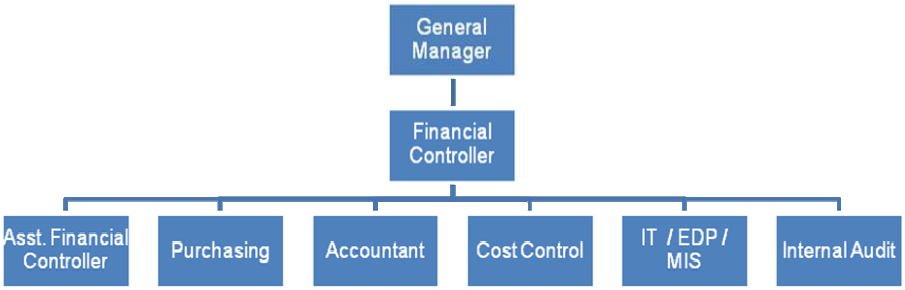
Gambar 12.5 Peta jaringan komputerisasi hotel



2. Organisasi Bagian IT

Dibeberapa hotel, bagian IT ini berada di dalam bagan organisasi dari Departemen Akunting (seperti bagan organisasi yang tertera dibawah ini). Namun ada juga dibeberapa hotel yang menjadi bagian dari mata-rantai jaringan hotel International dimana bagian IT merupakan departemen yang berdiri sendiri dan bertanggung jawab langsung kepada General Manager untuk masalah operasional sistem jaringan komputer didalam hotel tersebut, namun juga bertanggung jawab secara langsung kepada Kantor Pusat jaringan international Hotel tersebut. Hal ini disebabkan oleh faktor skala opersional jaringan hotel tersebut yang menggunakan jaringan skala dunia (Worldwide) yang terintegrasi langsung dalam suatu sistem jaringan komputerisasi terpadu dengan semua hotel dalam jaringan hotel international yang sama dan juga dengan beberapa Kantor Pusat, Kantor Cabang dan Pusat Layanan Reservasi diberbagai belahan dunia (Worldwide Reservation Center).

Gambar 12.6 Bagan organisasi hotel



3. Ruang Lingkup Dan Tanggung Jawab Bagian IT

Ruang lingkup pekerjaan dan tanggung jawab bagian IT mencakup segala sesuatu yang berhubungan dengan perencanaan, penggunaan perangkat keras (hardware) maupun perangkat lunak (software) komputer sebagai berikut:

- Perencanaan pemakaian dan pembelian perangkat keras dan lunak (hardware&software)
- Melakukan inventarisasi unit komputer yang ada dihotel
- Melakukan perbaikan apabila terjadi kerusakan, dalam hal ini bekerja sama dengan pemasok (supplier) dan vendor (pemilik software)
- Merencanakan dan melakukan *up-grading* dari versi perangkat keras dan lunak yang dipakai (hardware dan software)

- Melakukan pelatihan berkala kepada seluruh pengguna komputer (operator)
- Melakukan perawatan berkala (Preventive Maintenance)
- Melakukan tindakan pencegahan untuk melindungi seluruh unit komputer dari potensi kerusakan yang disebabkan oleh virus komputer, perubahan tegangan arus listrik ataupun pemutusan arus listrik dan sebab-sebab lainnya
- Melakukan audit terhadap kinerja komputer dan seluruh program yang dipakai sehingga tetap bekerja secara maksimal

Gambar 12.7 Aktifitas bagian IT

Tugas dan tanggung jawab bagian IT ini sangatlah penting terutama apabila suatu hotel tersebut telah menggunakan system jaringan komputerisasi secara penuh sehingga instalasi unit komputer dan jaringan komputerisasinya tersebar diseluruh bagian hotel yang system kabelnya cukup rumit. Hal ini cukup merepotkan bagian IT dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya, sehingga diperlukan dukungan dan kerja sama yang baik dengan seluruh departemen lain dimana unit komputer tersebut berada diseluruh hotel tersebut, mengingat bahwa

- Jam operasional hotel yang secara terus menerus selama 24 jam
- Setiap unit komputer kemungkinan dipakai oleh beberapa orang secara bergantian
- Tidak semua pengguna komputer memahami benar cara pemeliharaan unit dibawah tanggung jawab mereka masing-masing
- Seringnya terjadi potensi gangguan pasokan listrik dan sebab-sebab lain yang tak terduga, yang bisa merusak komputer

12.3. Bagian Tehnik

1. Tujuan

Setelah mempelajari bagian ini, diharapkan anda mampu untuk :

a. Menjelaskan fungsi Bagian Tehnik
b. Menjelaskan bagan organisasi dalam bagian tehnik
c. Menjelaskan ruang lingkup dan tanggung jawab bagian Tehnik

2. Fungsi Bagian Tehnik

Dalam operasional suatu hotel, kualitas pelayan yang prima akan memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada para pelanggan yang menggunakan fasilitas dihotel tersebut. Selain kualitas yang baik dari sikap dan mental karyawan yang memberikan pelayanan kepada tamu secara langsung, maka diperlukan juga faktor lain untuk menunjang tingkat kepuasa tamu yang tinggi tersebut, misalnya: semua peralatan penunjang operasional bekerja dengan baik dan kondisi gedung bagian luar dan dalam dalam kondisi yang terpelihara dengan baik. Untuk itu diperlukan suatu bagian yang dapat memastikan dan mengendalikan seluruh peralatan penunjang operasional, kondisi gedung bagian luar dan dalam serta seluruh fasilitas yang ada dihotel tersebut dalam kondisi yang maksimal dan dapat bekerja dengan baik sehingga *dapat menciptakan tingkat kepuasan tamu yang tinggi (Guest Satisfaction Level).*

Selain itu seluruh fasilitas , peralatan penunjang operasional dan mesin-mesin yang ada didalam suatu hotel dapat di kelola dengan suatu sistem manajemen fasilitas (Facilities Management) yang baik sehingga tidak akan terganggu jalan kerjanya karena terjadi kerusakan dan akhirnya berakibat pada *berkurangnya perolehan pendapatan dikarenakan kerusakan (Guarantee Revenue)* pada salah satu fasilitas atau peralatan penunjang operasional maupun mesin-mesin besar yang ada dihotel tersebut.

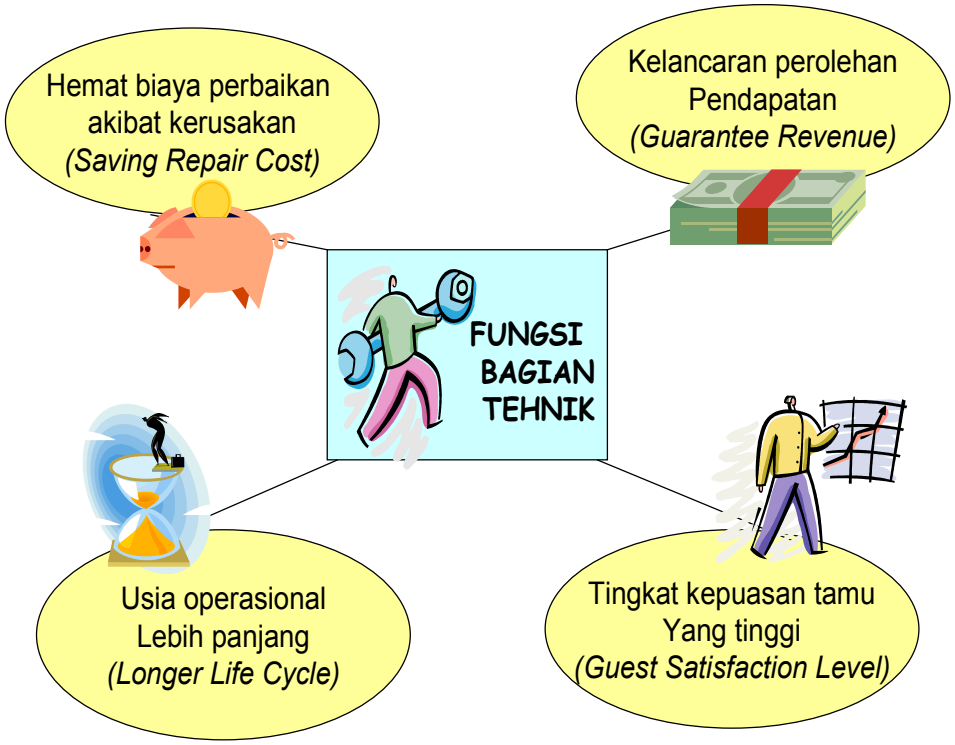
Dengan manajemen fasilitas yang terprogram dengan baik dan terpadu, maka perusahaan *dapat terhindar dari biaya yang tidak terduga diakibatkan karena timbulnya biaya perbaikan (Saving Repari cost)*fasilitas, peralatan penunjang operasional maupun mesin-mesin, sekaligus dapat *memperpanjang usia (Longer Life Cycle)* dari fasilitas atau peralatan penunjang operasional maupun mesin-mesin besar yang dipunyai oleh hotel tersebut.

Bagian Tehnik atau biasa disebut dengan Engineering adalah departemen yang mempunyai fungsi yang sangat penting mengingat bahwa banyak sekali mesin-mesin berat yang berfungsi vital sebagai jantung operasional suatu hotel seperti: pengawasan, pengoperasionalan, pengendalian keamanannya dan pemeliharaan berada dalam tanggung jawab departemen ini. Seperti contohnya: system cadangan listrik (Generator-set), Capasitor Bank, system pemanas air (Water Boiler), system pendingin udara (Chiller), system

suplai air baik dari PAM ataupun dari pemanfatan sumber tanah (Deep-well), dan mesin-mesin penunjang operasional lainnya seperti :mesin pencuci binatu (Laundry), mesin pencucian kering (Dry Clean), mesin uap untuk laundry (Steam boiler), berbagai peralatan masak seperti: Salamander, Oven, Grill, Steam dan banyak lagi yang lainnya.

Selain itu, pemeliharaan dan perawatan gedung hotel beserta seluruh isinya menjadi tanggung jawab bagian Tehnik juga seperti: penampilan gedung tampak luar (Exterior), penampilan dekorasi dalam gedung (Interior), perabot (Furniture), sistem pemipaan distribusi air bersih dan air kotor (Plumbing system), Sistem pengelolaan limbah cair (Seawage Treatment Plan/STP), sistem distribusi listrik (Electrical system), sistem pengelolaan air kolam renang (Swimming-pool water treatment) dan lain-lainnya.

Gambar 12.8 Fungsi bagian teknik



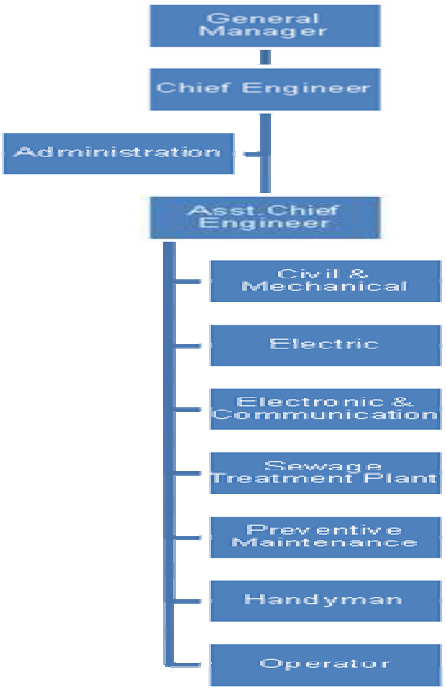
Tidak hanya itu, Bagian Tehnik dibantu oleh bagian-bagian lainnya didalam suatu hotel menjadi pemrakarsa 2(dua) unit penggalang pekerjaan lainnya yang tidak kalah pentingnya yaitu:

- ***Brigade Pemadam Kebarakan (Fire Brigade)***, Panitia yang berada dibawah pimpinan Kepala Bagian Tehnik (Chief Engineering) yang anggotanya terdiri dari utusan dari berbagai departemen yang bertanggung jawab untuk bversama-sama dengan seluruh karyawan yang bertugas untuk melakukan tindakan dini pemadaman kebakaran, melakukan tindakan evakuasi dan tindakan penyelamatan lainnya yang diperlukan dalam situasi darurat terjadinya kebakaran dilingkungan kerja.
- ***Panitia Pembentukan Keamanan & Keselamatan Kerja (P2 K3)***, panitia yang dipimpin oleh Kepala Bagian Tehnik (Chief Engineering) dimana anggotanya terdiri dari berbagai utusan dari berbagai departemen yang bertugas untuk menciptakan suasana kerja yang aman dan nyaman sehingga terhindar dan bahkan menihilkan terjadinya kecelakan kerja dilingkungan kerja.

3. Organisasi Bagian Tehnik

Organisasi bagian tehnik agak sedikit rumit dikarenakan banyaknya jenis pekerjaan yang membutuhkan tenaga kerja dengan kompetensi khusus seperti terlihat dalam bagan organisasi dibawah ini.

Gambar 12.9 Bagan organisasi bagian teknik



4. Ruang Lingkup Dan Tanggung Jawab Bagian Tehnik

Bagian Tehnik atau *Engineering* mempunyai ruang lingkup dan tanggung jawab yang sangat penting dan luas dalam pengelolaan sebuah hotel sehubungan dengan berbagai pekerjaan dan pemeliharaan mesin-mesin berat dan ringan, peralatan penunjang operasi baik besar maupun kecil, kondisi bagunan bagian luar dan dalam (Exterior & Interior) yang lokasinya tersebar disetiap jengkal dari bangunan hotel itu sendiri. Untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara maksimal diperlukan suatu sistem kerja yang baik dan teratur serta dukungan dari seluruh departemen yang lainnya sehingga seluruh tugas dan tanggung jawab bagian tehnik ini dapat terlaksana dengan baik dan maksimal.

Tanggung jawab pokok dariipada bagian Tehnik adalah:

- Memastikan telah tercipta dan terlaksana suatu program pemeliharaan berkala (Preventive Maintenance Program) dengan baik, untuk setiap mesin, peralatan kerja maupun kondisi bangunan dalam dan luar (Interior & Exterior) baik dilakukan sendiri maupun dengan pihak luar apabila diperlukan (Maintenance Contract)
- Melakukan perbaikan atas permintaan dari berbagai bagian lain untuk kerusakan peralatan baik mekanikal, elektrik ataupun elektronik yang bisa diperbaiki sendiri didalam hotel secara tepat waktu
- Melakukan koordinasi dengan pihak luar untuk melakukan perbaikan secara tepat waktu apabila tidak dapat dilakukan sendiri
- Melakukan pekerjaan dengan skala prioritas mengutamakan area untuk tamu
- Memastikan terjadinya suatu situasi kerja yang aman untuk para karyawan/wait
- Memastikan kualitas pelayanan dan keamanan tamu dan karyawan hotel terjaga dengan baik dalam kondisi darurat seperti: terjadi kebakaran, banjir dan lain lain
- Merencanakan dan melaksanakan program penghematan enerji (gas, listrik, air) mengingat makin mahalnya biaya enerji yang dibutuhkan dalam suatu operasional sebuah hotel
- Melakukan audit untuk kinerja masing-masing mesin berat dan system yang berlaku disuatu hotel secara berkala

12.4. Bagian Keamanan

1. Tujuan

Setelah mempelajari bagian ini, diharapkan anda mampu untuk:

a. Menjelaskan fungsi Bagian Keamanan

b. Menjelaskan dampak resiko keamanan terhadap operasional industri perhotelan
c. Menjelaskan ruang lingkup dan tanggung jawab bagian Keamanan

2. Fungsi Bagian Keamanan

Didalam “Sapta Pesona”, faktor aman menempati peringkat pertama sehingga penting sekali setiap pelaku industri perhotelan memperhatikan dengan baik faktor kemanan dilokasi hotel mereka. Rasa aman memiliki dampak psikologi yang luar biasa dimana faktor ini dapat menentukan terwujud atau tidaknya keinginan tamu untuk menggunakan fasilitas dihotel yang dituju. Bahkan sudah sering faktor keamanan ini menjadi gangguan yang sangat terasa bukan saja disatu hotel namun bisa berdampak disuatu tujuan wisata, seperti peristiwa tragis yang banyak menelan korban jiwa, yang mungkin tidak akan pernah terlupakan selama hidup kita pada waktu terjadi ledakan “BOM BALI” pertama dipusat pariwisata Kuta-Bali pada tanggal 12 Oktober 2002 yang lalu dimana peristiwa yang dikutuk oleh seluruh umat beragama dimuka bumi tersebut berdampak sangat fatal dan negative terhadap dunia pariwisata di Bali khususnya dan dunia pariwisata Indonesia pada umumnya. Banyak Negara memberlakukan “travel-warning” terhadap tujuan Indonesia secara keseluruhan sehingga terjadi penurunan drastis pada jumlah wisatawan ke Bali yang membutuhkan waktu sangat lama kurang lebih 4 tahun untuk pulih kembali namun tetap meninggalkan suatu trauma yang berkepanjangan.

Didalam suatu industri perhotelan, bagian keaman mengambil peran yang sangat penting dalam penciptakan rasa aman sekaligus nyaman. Hal ini sangat sulitmengingat bahwa selama ini setiap tindakan yang bersifat keamanan selalu tidak memiliki fleksibilitas dan selalu identik dengan ketegasan dan keuatan.Namun didalam dunia industri pariwisata terjadi suatu hal yang unik dimana pelaku industri jasa diharuskan untuk menggabungkan dua hal yang sangat berbeda: *Keamanan dan Kenyamanan,* sehingga hal ini memerlukan perhatian khusus dalam membina sumber daya manusia yang khusus sebagai petugas keamanan

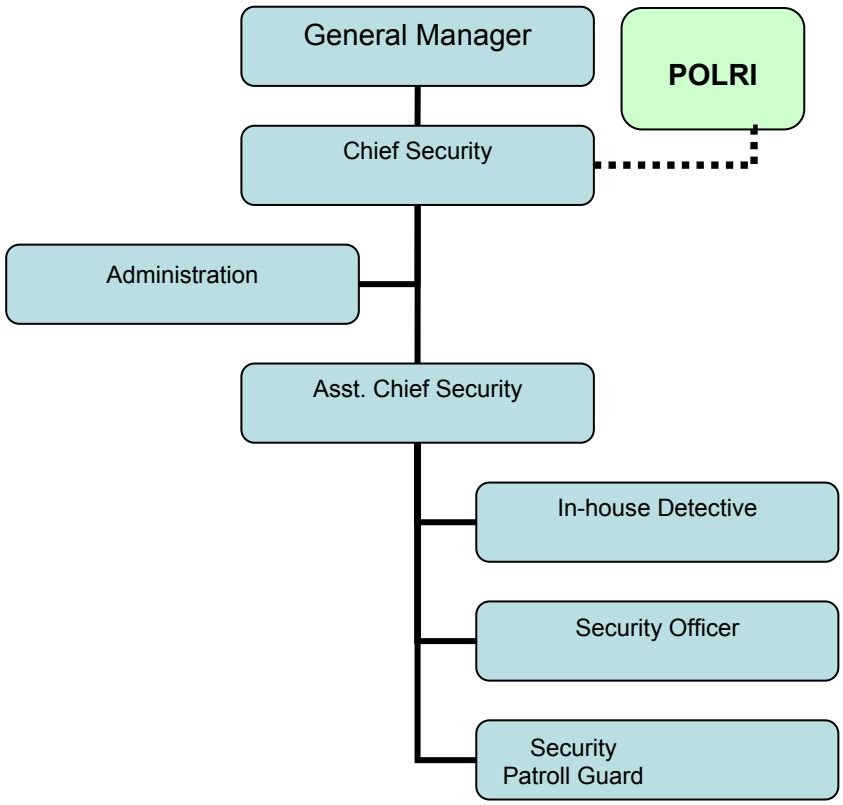
Fungsi Bagian Keamanan dalam suatu hotel adalah untuk :

1. Menciptakan rasa aman untuk meningkatkan rasa nyaman bagi tamu
2. Melindungi dan mengamankan Tamu, Karyawan dan asset perusahaan dari setiap gangguan keamanan
3. Melindungi dan mengamankan linkungan/ kawasan kerjanya dari setiap gangguan keamanan dan ketertiban serta pelanggaran hukum (yang umumnya bersifat preventif)

3. Organisasi Dari Bagian Keamanan

Bagian keamanan biasanya lebih dikenal dengan sebutan *Satpam* atau *Security* adalah satuan pengaman atau kelompok tugas yang dibentuk oleh instansi/proyej/badan usaha untuk melaksanakan pengamanan fisik dalam rangka menyelenggarakan keamanan swaskarsa-swadaya dan swasembada dilingkungan/ kawasan kerjanya. Dalam operasional sehari hari dipimpin oleh seorang pimpinan yang biasanya disebut dengan Chief Security yang bertanggung jawab secara langsung kepada General Manager. Dalam bidang pembinaan, Bagian Keamanan atau Satpam atau Security ini diawasi langsung oleh POLRI seperti disebutkan dalam *pasal 3, UU No.2 Tahun 2002*, seperti terlihat dalam bagan organisasi dibawah ini:

Gambar 12.10 Bagan bagian Keamanan



Sejalan dengan perkembangan teknologi khususnya dibidang keamanan yang dipacu juga oleh makin meningkatnya angka krimialitas secara umum maupun yang terjadi dalam lingkungan usaha pariwisata dan perhotelan, dalam melaksanakan tugas-tugas Bagian Keamanan diperlukan alat Bantu yang cukup canggih sebagai berikut:

1. ***Watchman Clock***, alat Bantu yang dipergunakan untuk berpatroli diarea tertentu sekitar hotel dimana dititik area tersebut telah dipasang kunci untuk dimasukan dalam Watch-man-clock tersebut sehingga tidak ada area yang terlewatkan. Data didalamnya dapat di cetak untuk diarsipkan.

Gambar 12.11
Seorang petugas satpam sedang melakukan patroli menggunakan watch-man clock.
Terlihat alat watch-man clock dan mesin pencetaknya

2. ***CCTV,*** kamera TV yang dipasang disetiap sudut lokasi yang tersebar diseluruh area hotel yang dapat menampilkan gambar gerak dilokasi tersebut yang dipantau secara khusus oleh seorang security officer di posko. Alat ini dapat merekam gambar gerak yang kemudian dapat disimpan dalam kurun waktu tertentu. Hal ini penting sekali dan dapat dipergunakan sebagai bukti *(prove of evidence)* apabila diperlukan dikemudian hari kalau terjadi suatu tindakan yang melawan hukum.

Gambar 12.12 Kamera CCTV

3. ***Walk-through Detector***, gerbang detektor dimana biasanya dipergunakan untuk melakukan pemeriksaan otomatis dipintu utama dimana setiap orang harus berjalan melewatinya untuk mendeteksi alat elektronik ataupun benda-benda logam.

Gambar 12.13 Walk-through Detector

4. ***Hand-held Detector,*** alat detector genggam yang cara pakainya didekatkan dan digeserkan ketubuh orang atau tas bawaan seseorang untuk mendeteksi adanya alat elektronik ataupun logam.

Gambar 12.14 Pemeriksaan tamu menggunakan hand held detector

5. ***Handy Talkie,*** sebagai alat komunikasi

Gambar 12.15 Handy talkie

6. ***Peralatan Satpam lainnya,*** seperti: Tongkat, borgol, toya dll.

4. Ruang Lingkup Dan Tanggung Jawab Bagian Keamanan

Ruang lingkup pekerjaan Bagian Keamanan mencakup internal dan eksternal yang mempunyai tugas pokok **"TURJAWALI"** dalam istilah POLRI yaitu: *menga**TUR**, men**JA**ga, menga**WA**l dan patro**LI***. Secara internal tanggung jawab dari Bagian Keamanan adalah sebagai berikut:

- Melakukan penjagaan untuk menjaga keamanan dan menegakkan ketertiban dikawasan kerja, seperti pengaturan tanda pengenal, pengaturan parker, penerimaan tamu dlsbnya.
- Mengatur dan mengawasi keluar masuknya karyawan/wati, orang lain ataupun barang
- Melaksanakan perondaan (patroli) dan pengamanan dilingkungan/kawasan kerjanya
- Melakukan tugas selayaknya polisi ketertiban untuk menegakkan disiplin karyawan/wati dilingkungan kerja sesuai dengan Peraturan Perusahaan
- Melakukan investigasi khusus untuk setiap laporan yang perlu ditindak lanjuti, seperti: kehilangan dll.
- Melakukan pemeriksaan terhadap mobil, barang bawaan dan para tamu yang memasuki area hotel dari setiap akses yang ada dilingkungan hotel
- Memberikan pelayanan kepada para tamu untuk meningkatkan kenyamanan

Adapun secara eksternal, tanggung jawab dari bagian Keamanan adalah:

- Membantu Polisi dalam pembinaan keamanan dan ketertiban terutama di lingkungan sekitar kawasan kerjanya, baik secara preventif maupun represif
- Membantu perangkat desa dan aparat pemerintahan sekitarnya dalam menyelenggarakan keamanan dan ketertiban masyarakat sekitar kawasan kerjanya
- Bekerja sama dengan lingkungan sekitarnya dalam menangani situasi yang mengencam keaman umum seperti misalnya: kerusuhan, demo dll.

12.5. RANGKUMAN

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dirangkumkan sebagai berikut :

1. Ketiga bagian yang merupakan bagian penunjang operasional seperti tersebut diatas merupakan bagian yang tidak kalah pentingnya dengan bagian lainnya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pelanggan dihotel.
2. Era komputerisasi dapat membantu meringankan beban pekerjaan namun tetap saja tidak bisa menggantikan tenaga manusia mengingat bisnis perhotelan mempunyai konsep: manusia melayani manusia (people serving people) atau lebih mendalam lagi karakter melayani karakter (Character serving character) sehingga tenaga manusia merupakan peran pokok untuk melayani manusia lainnya yaitu pelanggan
3. Perkembangan teknologi dan kebutuhan akan kualitas pelayanan yang cepat dan berkualitas, membutuhkan bagian IT untuk menanganinya dengan lebih baik dan terpadu
4. Dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya, bagian tehnik perlu mengimplementasikan sistem manajemen fasilitas (Facilities Management) yang berfungsi untuk:
    a. Menjamin tingkat kepuasan tamu yang tinggi
    b. Meningkatkan perolehan pendapatan
    c. Menghemat biaya perbaikan untuk kerusakan fasilitas
    d. Memerikan usia operasional fasilitas lebih panjang
5. Bagian tehnik juga menjadi pemrakarsa 2 unit penggalang pekerjaan yaitu :
    a. Brigade Pemadan Kebakaran (Fire Brigade)
    b. Panitia Pembentukan Keaman & Keslamatan Kerja (P2K3)
6. Pentingnya rasa aman dan nyaman untuk para pelanggan yang memungkinkan menjadikan mereka pelanggan yang mempunyai loyalita yang tinggi
7. Dalam melaksanakan tugasnya, Bagian Keamanan memerlukan alat Bantu yang berteknologi demi tercapainya keberhasilan menciptakan rasa aman dan nyaman untk selurh pengunjung hotel
8. Ruang lingkup tugas pokok Bagian Keamanan sesuai dengan istilah POLRI adalah “TURJAWALI” yang berarti : *mengaTUR, menJAga, mengaWAl dan patroLI*

12.6 Pertanyaan dan Soal Latihan

12.6.1.PERTANYAAN

1. Sebutkan program komputer yang anda tahu saat ini banyak dipakai dihotel-hotel
2. Jelaskan menurut anda apakah fungsi bagian IT ?
3. Mengapa dalam melaksanakan tanggung jawabnya Bagian IT memerlukan kerja sama dan dukungan dari seluruh bagian pengguna komputer disuatu hotel?
4. Apakah yang dimaksud dengan e-mail?
5. Apakah fungsi dari Bagian Tehnik?
6. Menurut anda, perlukan suatu Program Pemeliharaan Berkala (Preventive Maintenance Program) dijalankan? Jelaskan, apakah manfaatnya?
7. Jelaskan fungsi dari Bagian Keamanan
8. Jelaskan apakah yang dimaksud dengan TURJAWALI?

12.6.2. SOAL LATIHAN

PARIWISATA BALI ANJLOK AKIBAT BOM BALI I

Gubernur Bali Dewa Made Beratha membenarkan kondisi perekonomian Bali hingga saat ini masih lumpuh, jumlah wisatawan mancanegara yang datang ke Bali per hari hanya sekitar 1.000 orang.

Jumlah ini sangat menurun drastis dibandingkan sebelum ada peledakan bom di Legian, Kuta, pada 12 Oktober 2002 yang dilakukan kelompok teroris Amrozi dkk. Pada saat itu, lanjut Beratha, jumlah turis mancanegara yang bertandang ke Bali mencapai 6.000 orang per hari.

Tingkat hunian hotel di Bali kini juga tidak lebih dari 30 persen, baik hotel berbintang lima maupun kelas melati. Karena sepi penghuni, banyak karyawan hotel akhirnya terpaksa menerima nasib pemutusan hubungan kerja (PHK). “Kondisi perekonomian Bali masih memprihatinkan karena sangat bergantung dari pariwisata ,”imbuh Beratha.

Kamis (12/10) ini merupakan hari yang penuh kenangan pahit bagi masyarakat di Bali. Lima tahun lalu, bom berbobot sekitar satu ton diledakkan kelompok teroris asal Lamongan, Jawa Timur, yakni

Amrozi dkk, di Sari Club dan Paddy's Cafe, dua pub paling ramai di kawasan Legian, Kuta.

Sebanyak 202 nyawa melayang dan ratusan lainnya luka-luka, belum lagi kerusakan bangunan. Banyak orang yang kehilangan kerabat maupun temannya. Bali yang sebelumnya menjadi surga pariwisata paling nyaman, aman, dan damai di dunia, tiba-tiba berubah menjadi tempat wisata yang paling menakutkan bagi wisatawan mancanegara maupun domestik. Tragedi kemanusiaan itu tidak akan pernah terlupakan. "Saya tidak akan pernah lupa dengan peristiwa peledakan bom 12 Oktober 2002," kata Ni Luh Erniati (32), salah seorang janda korban bom Bali I.

Erniati bersama lima janda korban bom Bali I lainnya kini bernaung di Yayasan Adopta Co.op. Mereka menekuni pembuatan benda kerajinan seperti tas dan pakaian untuk dijual. Namun, menurut Erniati, jumlah pesanan masih sepi seiring dengan sepinya wisatawan ke Bali.

Perintah:

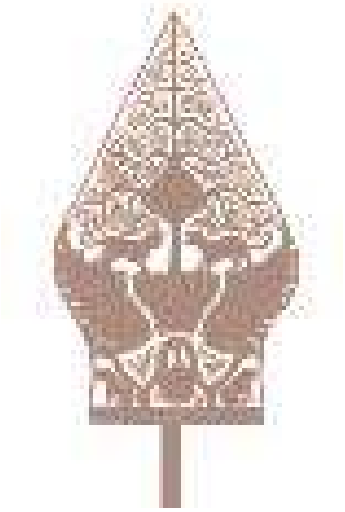
Bentuklah kelompok dengan teman anda terdiri dari minimal 3 orang dan bahaslah soal latihan diatas, kemudian berdasarkan diskusi dengan seluruh anggota regu anda masing-masing jawablah soal dibawah ini

Soal:

1. Apakah dampak dari peristiwa tragis BOM Bali I tersebut baik secara ekonomi, fisik maupun psikologi terhadap masyarakat Bali pada umumnya

2. Susunlah sebuah rekomendasi: apa yang harus dilakukan oleh pemerintah untuk mengembalikan kondisi pariwisata Bali kepada puncak kejayaannya?

DAFTAR PUSTAKA



Daftar Pustaka

.

Abbey, James R.,1989, *Hospitality Management Library*, Minchigan: the Educational
Institute of the American Hotel & Motel Association.

Abbott Peter,Lewry Sue,2002, Front Office Procedure,Social Skills,Yield and Management,……..

Ardana, I Cenik; Ni Wayan Suwithi,2004, *Mencatat Transaksi Keuangan Hotel*, Bagian I dan II, Jakarta:Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan Bidang Bisnis dan Pariwisata, Departemen Pendidikan Nasional

Australia National Training Authority(ANTA), 1997, *General Cleaning Procedures, Trainee books*, Australia.

Coffman, C.Dewitt,1980, *Hospitality for Sale, Techniques of Promoting Business for Hospitality Establishments,* Minchigan: the Educational Institute of the American Hotel & Motel Association

Casado, Matt A., 2000, *Housekeeping Management*, New York:John Wiley & Sons, Inc.

Dick,Garry,1991, *Accounting Introductory for the Hospitality Industry*, Melbourne:Hospitality Press.

Departemen Kebudayaan dan Pariwisata,2003, *Buku Pegangan Penatar dan Penyuluh Kepariwisataan Indonesia,*Jakarta.

----------,2003, *Standar Keterampilan Kerja Bidang Pariwisata*, Jakarta:Asia Pasific Economic Cooperation Tourism Working Group.

----------,1996, *Undang Undang Republik Indonesia tentang Kepariwisataan dan Peraturan Pelaksanaannya,* Jakarta.

Fidelio, 1995, *Front Office Training Mannual*.

Holroyd, Alan dkk.,2005, *Customer Relations and Communication, Student Learning Guide*, Regency International Centre for Hospitality, Leasure and Food Studies.

Hayter, Roy,1998, *Housekeeping Service in Hotels*, London:Hospitality Training Foundation and Macmillan Press.

Ign. Haryadi, *Standard Operations Procedure, Hotel Santika*, tidak dipublikasikan.

Khan, Mahmood; Michael Olsen; Turgut Var, 1993, *VNR's Encyclopedia of Hospitality and Tourism*, New York:Van Nostrand Reinhold.

Kasavana, Michael L.,1978, *Hotel Information Systems, A Contemporary Approach to Front Office Procedures*, New York:Van Nostrand Reinhold Company.

Kasavana, Michael L..; Richard M.,Brooks,1991, *Managing Front Office Oparations*, 3rd edition, Minchigan:the Educational Institute of the American Hotel & Motel Association.

Lennon, John; Mark Peet,1990, *Hospitality Management*,
Lupiyoadi Rambat, Hamdani A.,2006,Manajemen Pemasaran Jasa,Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Mangkuwerdoyo,Sudiarto,1999, *Pengantar Industri Akomodasi & Restoran*,Jakarta:
Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Macaulay,Steve; Sarah Cook,1997, *How to Improve Your Customer Service*, Jakarta:Penerbit Gramedia.

Martin,Robert J., & Thomas J.A,Jones,1992, *Hosekeeping Operations*, New York: John Willey & Son,Inc.

----------, *Professional Housekeeping*, New York: John Wiley & Son,Inc.

Perhimpunan Hotel dan Restauran Indonesia, 2003, *Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia*,Jakarta.

Rutherford, Denney G.(editor),1995, *Hotel Management and Operations*, New York:John Wiley & Son, Inc.

Rumekso,2001,*Housekeeping Hotel*, Yogyakarta:Penerbit Andi.

Roberts,John, 1993, *Marketing for the Hospitality Industry*, London:Hodder & Stoughton.

Republik Federasi Jerman, *Perhotelan, Keamanan Kerja dan Pencegahan Kecelakaan*, tidak dipublikasikan.

Ruijs, Susanne,1998, The Art of Houskeeping, Southbank Institute of TAFE, College of Tourism
and Hospitality.

Sugiarto, Endar; Sri Sulartiningrum,1996, *Pengantar Akomodasi dan Restoran*, Jakarta:Penerbit PT Ikrar Mandiriabadi .

Sulastiyono, Agus,1999, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Bandung:Penerbit Alfabeta.

Suwithi, Ni Wayan, 2006, *Bekerja dengan Kolega*, Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan Bidang Bisnis dan Pariwisata, Jakarta:Departemen Pendidikan Nasional.

Soenarno, Adi,2006, *Front Office Management*, Yogyakarta:Penerbit Andi:

Sri Perwani,Yayuk, , *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademi Perhotelan,tidak dipublikasikan.*

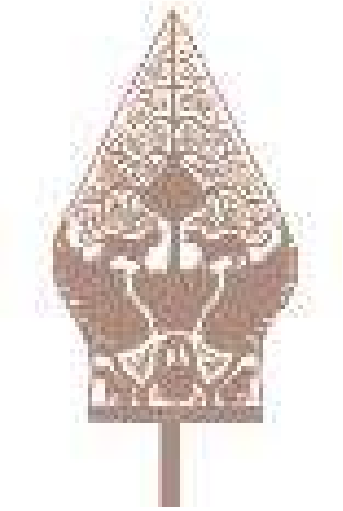
Tucker Georgina,Schneider Madelin,1975, Professional Housekeeper, by Cahnere Publishing Company,Inc United State Of America.

Van Der Wagen,Lynn,1996, *Professional Hospitality, An Introduction*, Victoria,Australia:Hospitality Press.

Winda, I Gusti Nyoman; I Wayan Suardana,1997, *Tatagraha*, Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.

Yoeti, Oka A.,2001, *Strategi Pemasaran Hotel*, Jakarta:Penerbit Gramedia:

DAFTAR ISTILAH
(GLOSERI)



Gloseri

A

ability	Kemampuan, kecakapan
above average hotel	Hotel yang mempunyai jumlah kamar antara 100 sampai 299 kamar
accommodation	Akomodasi atau sarana penginapan, sarana penyediaan tempat bermalam,seperti hotel, losmen
account	Kegiatan mencatat aktivitas keuangan dalam kurun waktu tertentu, seperti pembayaran, pengirimaan dan hutang *Company account:* pembayaran oleh pihak perusahaan terhadap biaya yang dikeluarkan oleh staff / orang lain yang melakukan bisnis bagi perusahaan tersebut
account number	Nomor yang digunakan untuk mengakses *account* atau menyelesaikan account/rekening tamu lainnya (contohnya: kemana beban biaya akan ditempatkan) yang juga dikenal sebagi nomor folio
account settlements	Pembayaran atas tagihan yang belum dibayar oleh tamu atau buku besar tamu
accruals	Pengakuan kejadian dan kondisi menurut saat timbulnya, bukan pada saat penerimaan atau pembayarannya. Jumlah yang masih harus dibayar
achievements	Tingkat mutu pencapaian
additional cleaning	Pembersihan tambahan
additional charge	Penambahan biaya terhadap harga kamar yang dibebankan kepada tamu karena melebihi batas waktu check-out (lebih dari dua jam) atau adanya tambahan penghuni kamar
advance	Sejumlah uang muka untuk pembayaran

reservation deposit	yang diterima oleh hotel dari tamu atau travel agent atas pemesanan kamar, besarnya uang muka biasanya minimal harga satu malam kamar ditambah dengan pajak dan pelayanan
advance deposit	Sejumlah uang yang dibayarkan sebagai jaminan pemesanan reservasi kamar. Dapat dibaya sebagian dari harga kamar
advanced payment	Pembayaran dimuka atas gaji, upah, komisi sebelum pekerjaan diselesaikan
airlines rates	Harga khusus untuk awak pesawat serta staf penerbangan komersial diberikan tarif kamar khusus yang biasanya berupa potongan harga kamar sebesar 25% sampai 50% dari tarif normal/biasa
airlines voucher	Sebuah kertas berharga dapat digunakan oleh tamu untuk melakukan *check-in* pada hotel tertentu sesuai dengan yang ditunjuk oleh pihak perusahaan penerbangan
airport limousine	Pelayanan penjemputan tamu dari bandara ke hotel maupun sebaliknya, biasanya pelayanan limousine ini menggunakan mobil khusus, seperti Volvo, BWM dan lainnya
allotment	Suatu alokasi permintaan dari biro perjalanan terhadap hotel untuk diberikan beberapa kamar setiap hari dalam jangka waktu tertentu, sehingga pihak biro perjalanan bisa menjual bebas dalam jumlah tertentu tanpa mengadakan permintaan atau menghubungi pihak hotel terlebih dahulu
amendments	Orang yang pernah memesan kamar akan tetapi terjadi suatu perubahan kedatangannya, lama tinggal, perubahan nama tamu yang akan tinggal/menginap
american plan (AP)	Satuan harga kamar yang sudah termasuk makan,lebih lanjut dibeda-bedakan menjadi

	4 (empat) jenis termasuk : Full american plan (FAP), modifed american plan (MAP), continental plan, bermuda plan (BP)
AMEX (American Express)	Salah satu jenis kartu kredit yang dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi bisnis
an affiliate reservation network system	Sebuah jaringan pemesanan kamar untuk hotel yang memiliki mata rantai bisnis Seperti; Sheraton Hotel, Hilton Hotel, Hyatt Hotel, The Ritz Carlton Hotel ,Inter Continental Hotel dan lain-lain
a non-affiliate reservation network system	Jaringan pemesanan kamar yang tidak terikat pada mata rantai hotel
approval Number	Nomor persetujuan yang diberikan oleh bank, jika tamu mengunakan kartu kredit sebagai cara pembayaran
arrival	Tanggal kedatangan tamu tiba *(check-in)* di hotel baik tamu reservasi maupun tamu *walk-in*
assets	Aktiva/Harta, data seluruh kekayaan perusahaan yang terdapat pada neraca perusahaan
audit	Pemeriksaan laporan keuangan atau pemeriksaan lainnya mengenai kebenaran bukti formil maupun bukti materil atas suatu transaksi yang bersangkutan
average occupancy	Rata-rata tingkat hunian kamar pada suatu periode tertentu, dengan cara membandingkan antara jumlah kamar yang terjual dibandingkan dengan jumlah kamar yang tersedia
average room rate	Rata-rata harga per kamar, dengan cara membandingkan antara pendapatan yang

	diperoleh dari kamar dengan jumlah kamar yang terjual
B	
back-up	Membuat salinan dan tidak dapat digunakan sebelum direstore
bad debts journal	Buku harian yang digunakan untuk mencatat suatu jenis piutang yang dianggap tidak dapat ditagih
bain – marie	Alat untuk memanaskan/menghangatkan makanan yang menggunakan listrik dengan perantara air panas
Bed and Breakfast Plan	Penetapan harga kamar yang sudah termasuk makan pagi
Blocking Card/Slip	Sebuah tanda yang ditempat pada rak kamar sebagai bukti bahwa kamar-kamar yang telah diberi tanda/kode sudah dipesan (reservasi) oleh tamu
blocking rooms	Mengalokasikan kamar-kamar pada rak kamar dengan suatu tanda/slip, bahwa kamar tersebut tidak dapat dijual kepada orang lain sampai pada batas waktu tertentu
booking/reservation	Reservasi kamar yang dilakukan oleh calon tamu beberapa waktu sebelum kedatangannya, dengan cara, lewat telpon, faksimile, e-mail, ataupun datang langsung
barquette	Kue berbentuk seperti perahu yang tebuat dari adonan
bath tub	Bak untuk mandi berendam
bathroom amenities	Perlengkapan yang dibutuhkan oleh tamu di dalam kamar mandi, seperti: sabun sikat dan pasta gigi, shampoo, *shower cup,* dll)

bathroom equipment	Perlengkapan kamar mandi, seperti: *bath tub, toiled bowl, shower, washbasin, dll*
bathroom supplies	Perlengkapan yang dibutuhkan oleh tamu dalam kamar mandi, seperti*: face towel, bath towel, hand towel, bath mat*
beaujolais	Arak anggur merah ringan, berasal dari daerah Burgundy di Perancis
beer	Minuman yang terbuat dari biji-bijian (malt) yang difermentasi dan distilasi (suling)
behaviour	Setiap tindakan manusia yang dapat dilihat/tingkah laku, tindakan yang dilakukan berulang kali dan berpola
bell desk	Salah satu outlet/session pada kantor depan yang bertugas memberikan pelayanan barang/transportasi tamu
binding	Penjilidan/kegiatan menjilid suatu buku atau dokumen
Blending	Mencampur bahan yang cair dengan yang keras
block (noun)	Sejumlah kamar yang dipesan terutama untuk grup khusus/tertentu
block (verb)	Proses menetapkan suatu kamar kepada seorang tamu
BOH	Back of the house: area suatu hotel yang sedikit atau tidak berhubungan langsung dengan tamu. contohnya: bagian dapur(kitchen), pemeliharaan& perawatan tehnik(engineering)
bon go	Obat untuk menghilangkan noda makanan
booking	Penjualan atau pemesanan kamar sebelum waktunya
brasseries	Restoran khusus

briefing	Proses memberikan pengarahan, instruksi dan informasi tentang sesuatu hal yang harus dilaksanakan oleh seseorang maupun kelompok
bed and breakfast plan	Penetapan harga kamar yang sudah termasuk makan pagi
blocking card/slip	Sebuah tanda yang ditempat pada rak kamar sebagai bukti bahwa kamar-kamar yang telah diberi tanda/kode sudah dipesan (reservasi) oleh tamu
blocking rooms	Mengalokasikan kamar-kamar pada rak kamar dengan suatu tanda/slip, bahwa kamar tersebut tidak dapat dijual kepada orang lain sampai pada batas waktu tertentu
booking/reservation	Reservasi kamar yang dilakukan oleh calon tamu beberapa waktu sebelum kedatangannya, dengan cara, lewat telpon, faksimile, e-mail, ataupun datang langsung
BYO	Bring your own, istilah yang ada pada liquor, dimana konsumen dapat membawa minuman sendiri dari luar
C	
cancellation	Pembatalan yang dilakukan oleh pihak pemesan, bahwa mereka tidak jadi mempergunakan fasilitas hotel, hal tersebut dilakukan sebelum waktu *check-in* tiba, biasanya hal ini akan dikenakan biaya dengan jumlah tertentu
cancellation number	Nomer/kode pembatalan pemesanan yang diberikan oleh pihak hotel kepada pihak pemesan
canning	Proses pengawetan makanan dalam kaleng
check out time	Batas waktu yang ditentukan oleh hotel agar tamu berangkat atau meninggalkan hotel, biasanya kebijakan waktu *check-out* antara hotel satu dengan yang lainnya berbeda.

	Akan tetapi umumnya antara 12.00 WIB sampai dengan jam 13.00 WIB
cash float	Sejumlah uang tunai yang tidak terlalu banyak yang diberikan kepada kasir baik di Bar, Restoran atau Outlet sebagai pengisi kas sesaat untuk keperluan pengeluaran yang relatif kecil dan mendadak misalnya: untuk uang kembalian
cash receipt	Nota atau tanda terima pembayaran tunai
cash received	Penerimaan kas/uang tunai yang diterima
cash sales	Penjualan yang dilakukan secara tunai
city ledger	Kumpulan rekening tamu/guest bill yang tidak menginap di hotel
cellar	Gudang tempat penyimpanan anggur
company rates	Harga kamar khusus yang diberikan kepada karyawan-karyawan perusahaan yang secara terus menerus mengirimkan karyawan/tamunya dan menggunakan hotel tersebut
charging & billing	Biaya dan tagihan
check – in	Kedatangan tamu
check – out	Keberangkatan tamu
chef	Kepala juru masak/Kepala koki
cheques	Cek, adalah alat tertulis yang ditandatangani oleh nasabah bank, yang memerintahkan kepada bank untuk membayar sejumlah uang tertentu yang tertulis pada cek tersebut
classic menu	Daftar menu peninggalan jaman kuno/ dahulu yang bisa digunakan
cleaning agent	Peralatan penunjang dalam proses pencucian

cocktail	Minuman: campuran minuman beralkohol Makanan: campuran dari beberapa macam buah yang diberi air gula atau campuran dari beberapa makanan/hidangan hasil laut yang diberi saos
coffee shop	Kedai kopi
coffee table	Meja kecil yang ditempatkan dikamar dan dilengkapi dengan dua kursi dan digunakan untuk meletakkan makanan dan minuman
collateral matters	Sarana pelengkap laundry
commercial rate	Harga special yang disetujui oleh perusahaan dan peralatan untuk tamu yang sering datang
commission earnings	Uang komisi
common	Hal yang bersifat umum menyangkut masalah kesehatan, keselamatan & penampilan
complimentary	Pemberian cuma – cuma sebagai hadiah
condiments	Penyedap makanan seperti garam, merica, sambal, kecap, saos tomat, makanan pendamping (contohnya: soto, bubur dll), bumbu penyerta untuk makan
conference	Sekelompok besar orang yang berkumpul untuk membicarakan sebuah permasalahan
confirmed reservation	Pemesanan kamar yang sudah dikonfirmasikan
connecting rooms	Kamar yang berdekatan satu dengan yang lain dengan sebuah pintu sebagai penghubungnya
consumer show	Penyelenggaraan pameran yang ditujukan bagi para target konsumen tertentu, seperti: pameran alat rumah tangga, dsb
contaminate	Tercemar oleh bakteri atau virus

continental breakfast	Sarapan pagi yang ringan, yang berisi jus atau buah, roti serta kopi
convention	Pertemuan besar dari sebuah asosiasi atau partai politik
conveyor belt	Sabuk yang dipakai pada ban berjalan pada Flat Work Ironer
copy	Menyalin teks, gambar atau file
corkage	Biaya yang dikenakan pada tamu apabila tamu membawa makanan dan minuman dari luar hotel
credit cards	Kartu kredit, yang biasa dipakai untuk melakukan transaksi dan pengambilan uang tunai ke bank tertentu sesuai dengan jenis kartunya dan perjanjian antara pemilik kartu dengan perusahaan yang mengeluarkannya
crockery	Peralatan yang terbuat dari tembikar/tanah liat
cross culture	Kondisi dan situasi yang berbeda dikarenakan oleh adanya faktor budaya, adat, tradisi dari suatu tempat
cross-culture	Lintas budaya (bertemunya dua kebudayaan atau lebih yang berbeda
cross-training	Pelatihan antar department atau antar bagian dalam satu departemen
cuff	Manset pada bagian lengan kemeja tangan panjang
currency	Uang logam atau kertas yang berlaku dinegara tersebut, *foreign currency:* mata uang asing
curring	Proses pengawetan untuk daging dan ikan
customer	Siapa saja yang memperoleh manfaat dari

	keahlian seseorang lainnya, seseorang yang berminat membeli produk/jasa
customer service	Pemberian pelayanan kepada pemakai jasa atau hasil produksi
cutlery	Alat makan seperti pisau, sendok dan garpu
cutting	Pemotongan bahan
D	
daily	Per-harian; *daily report:* laporan yang dibuat setiap hari; *daily flight*: penerbangan setiap hari; *daily newspaper:* koran yang terbit setiap hari
daily inventory	Inventarisasi harian yang dilaksanakan di seksi kamar (room section) atau linen room
daily transaction and report	Laporan transaksi harian
database	Kumpulan data yang belum diolah
day use	Kamar dengan harga special untuk kurang dari 1 malam
day tag / arma day tag	Alat yang terbuat dari campuran kain dan kertas untuk menempelkan code / tanda pada pakaian
DD card	Don't Disturb Card Kartu yang menandakan bahwa tamu tidak mau diganggu. Tanda ini digantungkan pada pegangan pintu bagian luar
demi glace	Saos yang dibuat dari *Brown Sauce* yang dipanaskan hingga kandungan/kadar airnya berkurang/menyusut
deposit	Uang muka yang diberikan oleh tamu berkaitan dengan aktifitas yang akan dilaksanakan di Hotel tersebut

depreciation	Merupakan penyusutan atas aktiva tetap yang dimiliki oleh Perusahaan
dessert	Hidangan penutup
destination	Daerah tujuan wisata/objek wisata yang memiliki daya tarik khusus
dicing	Memotong makanan menjadi bentuk lebih kecil dan teratur
discoloration	Kelunturan oleh warna lain
display	Menampilkan, memperlihatkan produk yang dijual
double occupancy	Kamar yang dihuni oleh 2 orang
double lock	Cara mengunci kamar dua kali sehingga tidak dapat dibuka dengan menggunakan kunci kamar biasa dari luar
double room	Kamar yang biasa dihuni oleh 2 orang
draft	Catatan kasar sebelum surat dibuat
draught beer	Bir yang disajikan langsung dari tong bir bukan dari botol / gelas
drip dry	Dicuci, digantung, untuk dikeringkan

E

express service	Pelayanan cepat dengan biaya tambahan
external assistance	Bantuan yang berasal dari luar
extras – add ons	Permintaan-permintaan khusus dengan harga khusus pula. Dalam rangka kepuasan pelanggan

F

faded	Keadaan pakaian manjadi kusam

family rate	Harga kamar khusus untuk orang tua dan anak didalam satu kamar
financial report	Laporan keuangan yang meliputi neraca, laporan rugi laba serta laporan lainnya dari suatu perusahaan
flambee	Proses memasak secara langsung di depan tamu dengan memakai minuman alkohol (brandy)
flat dry	Dicuci, digelar ditempat yang rata untuk dikeringkan
flute	Salah satu jenis gelas yang berkaki untuk menyajikan *Sparkling Wine* (champagne)
FOC	Free of Charge/Gratis
frappe	Jenis makanan yang disajikan diatas es serut dan bisa juga jenis minuman cocktail yang atasnya ditaburi dengan es serut
freezing	Proses pembekuan makanan
frying	Proses memasak makanan didalam minyak panas
functions	Kegiatan-kegiatan yang melibatkan atau mengundang banyak orang yang diselenggarakan di suatu tempat/ball room besar, seperti: pesta, seminar, dsb

G

gateaux	Jenis kue
glassware	Peralatan makan dan minum terbuat dari bahan gelas
grand master key	Kunci yang dapat digunakan untuk membuka seluruh kamar-kamar di hotel, yang umumnya dipegang oleh *General Manager*

greek coffee	Jenis kopi, bisa manis, pekat, dan berkadar tinggi yang disajikan dengan memakai cangkir kecil beserta tatakannya
groom	Merapikan penampilan; *personal grooming:* penampilan diri yang seusai dengan standar yang berlaku ditempat kerja
gueridon	Kereta dorong yang dipakai untuk mempersiapkan makanan di restoran atau di *dining room*
gueridon service	Pelayanan di restoran/*dining room* dengan memakai kereta dorong untuk menyajikan makanan & minuman kepada tamu
guide tape for flat work ironer	Pita yang dipakai untuk mesin khusus untuk memeriksa sprei, sarung bantal, taplak, meja, napkin, dll

H

hand caddy	Alat yang dipergunakan untuk membawa perlengkapan pembersih kamar mandi
handicap room	Kamar khusus untuk tamu cacat(*disable room*)
hold back	Cucian yang ditangguhkan pengantarnya kepada pelanggan atas permintaannya
hollandaise	Saos yang dibuat dari campuran kuning telor, mentega, jus lemon, cuka atau White Wine
hospitality	Keramahtamahan
hospitality industry	Industri perhotelan dan restoran
housekeeping	Tata Graha
housekeeping department	Salah satu bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan,

	kerapihan dan kenyamanan kamar, ruangan umum, restoran, bar dan outlet lainnya
housekeeping report	Laporan tata graha yang melaporkan tentang status kamar
hygiene	Ilmu yang mempelajari cara menghindari (mencegah) penyakit dengan cara memelihara kebersihan pribadi dan kebersihan lingkungan, keadaan yang bersih dan sehat *Personal hygiene:* kebersihan dan kesehatan diri (dengan selalu mandi, mencuci tangan dan rambut secara teratur, dan menjaga kebersihan)

I

ice bucket	Termos es
In-house promotion	Kegiatan promosi yang dilakukan secara internal dalam suatu perusahaan
ink go	Obat untuk menghilangkan noda tinta
inking ribbon polymark	Pita tinta yang dipakai pada polymark marking machine
internal customer	Pelanggan internal yang berada dalam suatu lingkungan organisasi/perusahaan, contoh: karyawan, stockholder, dsb
invoice	Tagihan-tagihan
irish coffee	Kopi yang dibuat dengan menggunakan *Irish Whisky* ditambah dengan *Whipped Cream* & atasnya ditaburi dengan gula merah
irregularity	Hal – hal janggal
italian dressing	Saos untuk salad yang terbuat dari campuran minyak, cuka dan bumbu

J

joining room	Kamar yang bersebelahan tanap adanya pintu diantara tersebut. Lain kaata kamar dapat bersebeleahan tanpa dibatasi pintu
journal	Buku harian yang mencatat setiap transaksi yang bersifat keuangan dalam suatu perusahaan
journal entry	Ayat jurnal, daftar yang disiapkan untuk mencatat dalam buku harian

K

kilpatrick	Saos yang berisi hidangan Kerang *(oyster).* Saos yang terbuat dari campuran daging babi asap, saos tomat, *Worcestershire* saos/ L + B disajikan panas diatasnya
king size bed	Tempat tidur kira-kira 78 inci sampai 80 inci

L

laksa	Macam-macam sop dari Asia Tenggara berisi hidangan laut atau ayam, mie, beras dan berbumbu kunyit
lanai	Kamar dengan teras atau emper terbuka dibelakang rumah, mengarah ke kolam atau kebun
laundry department	Bagian yang bertanggung jawab terhadap pencucian linen, pakaian tamu dan seragam
laundry list	Daftar isian yang dipergunakan untuk mencatat jenis dan jumlah cucian tamu.
linen	Taplak meja dan serbet makan yang terbuat dari kain (kain lena), kain – kain rumah tangga, contoh: sprei, taplak meja
linen attendant	Petugas yang menangani pencucian linen kotor dan menyiapkan linen bersih dari atau ke binatu.

linen control sheet	Formulir untuk mengontrol peredaran linen.
liqueurs	Minuman beralkohol kadar rendah, rasanya cenderung manis dan beraroma buah dan rumput
lost and found	Pelayanan untuk masalah kehilangan dan penemuan barang-barang milik tamu, baik di kamar maupun di area hotel
luggage rack	Rak untuk menyimpan tas milik tamu di kamar

M

malt whisky	Salah satu jenis *Scotch Whisky* yang terbuat dari *Malt Barley* dan di suling dalam pot penyulingan
market place trend	Suatu kondisi pasar tertentu yang menjadi sangat potensial untuk diikuti mengingat konsumen sangat menyukainya. Sehingga para produsen pun harus jeli untuk mengembangkan strategi khusus meraih minat konsumen
market trend	Kecenderungan pasar
master key	Kunci yang dapat membuka seluruh kamar tamu. Kunci ini dipegang oleh Floor Supervisor
menu	Daftar makanan dan minuman yang telah ditetapkan dan dijual kepada tamu
menu degustation	Daftar makanan & minuman dalam porsi kecil yang telah ditentukan dan disiapkan untuk contoh atau percobaan
mise-en-place	Persiapan yang harus dilakukan sebelum pelayanan di restoran atau proses memasak di dapur
moctail	Salah satu jenis minuman tidak beralkohol dan merupakan minuman campuran/cocktail

N

nachos	Keripik jagung yang disajikan dengan kacang merah digiling, tomat potongan kecil, keju parut dan diatasnya diberi krim asam kental dan alpukat. Makanan ini khas dari Mexico
no show guest	Tamu yang sudah melakukan pemasanan kamar reservasi tapi tidak datang pada waktu yang telah ditentukan

O

occupancy	Tingkat hunian
on the job/workplace	Di tempat kerja, pelaksanaan kerja yang diawasi langsung

P

pantry	Tempat/ruangan untuk menyimpan alat-alat tembikar atau ruangan mempersiapkan hidangan pembuka atau hidangan dingin, dapur kecil yang multifungsi setiap hari
pass key	Kunci kamar yang digunakan oleh Room Attendant untuk membuka kamar-kamar yang akan dibersihkan
perchloroethylene solvent	Bahan baku untuk dry cleaning
petit four	Kue atau biskuit kecil-kecil yang disajikan untuk hidangan pembuka atau disajikan pada saat rehat kopi
petty cash	Sejumlah uang tunai yang disediakan untuk membayar pengeluaran yang jumlahnya relatif kecil
pizza	Makanan yang terbuat dari adonan roti yang berbentuk seperti piring sebagai dasarnya dan bagian atasnya ditaburi dengan tomat, keju dan rempah-rempah dan macam-macam daging, sosis, sayur dan hidangan laut

polimark solvent	Solvent untuk mesin polymark
polyester padding	Bantalan terbuat dari polyester untuk mesin press
polymark solvent	Solvent untuk mesin polymark
polymark tape	Pita untuk memberikan code/tanda pada pakaian dengan mempergunakan polymark machine
porter	Petugas pembawa barang
pre payments	Pembayaran dimuka atas barang atau jasa yang akan diterima
prespotting	Dihilangkan nodanya terlebih dahulu sebelum pakaian dicuci
presentation sales	Ketrampilan menyampaikan informasi suatu produk kepadapelanggan dengan tujuan menstimulasi minat mereka terhadap produk tersebut
print preview	Melihat hasil cetakan dilayar monitor
profit & loss	Uraian pendapatan dan pengeluaran produksi
profit and loss statement	Laporan laba rugi yang dibuat oleh perusahaan pada periode tertentu
pyratex	Obat untuk menghilangkan noda minyak, oli, tinta foto coy, cat rambut dll
Q	
quality assurance	Semua jenis pekerjaan (tahapan kerja) harus terencana dan sistematik yang diimplementasikan dan didemonstrasikan guna memberikan kepercayaan yang cukup bahwa produk yang dihasilkan akan memenuhi persyaratan kualitas tertentu
queen bed	Tempat tidur kira-kira 60 inci sampai 80 inci

quick go	Obat untuk menghilangkan noda darah

R

reconciliation	Menentukan item mana saja yang menyebabkan perbedaan dari suatu perkiraan berdasarkan pencocokan dari dua sumber yang berbeda (mis: buku catatan bank dan buku catatan perusahaan)
register	Mendaftar secara resmi dengan mengisi formulir; *cash register:* mesin dengan kotak uang kas yang memperlihatkan transaksi penjualan
reimburse	Mengganti pengeluaran kepada seseorang yang telah membayarkan terlebih dahulu
resort	Tempat berlibur; *resort hotel:* hotel yang terletak di daerah tempat orang berlibur
return inwards journal	Buku harian yang digunakan untuk mencatat penerimaan kembali atas barang-barang yang telah dijual
return outwards journal	Buku harian yang digunakan untuk mencatat setiap pengembalian atas barang-barang yang telah dibeli
revenue	Pendapatan/perolehan yang dihasilkan dari penjualan produk atau jasa
rewash	Dicuci ulang
room rack	Rak status kamar yang berfungsi untuk melihat status kamar setiap saat
room attendant	Petugas yang bertanggung jawab membersihkan kamar
room attendant control sheet /room boy sheet	Formulir untuk mencatat pemakaian alat, perlengkapan tamu dan linen yang dipergunakan/dipakai oleh room attendant saat membersihkan kamar

room section	Bagian yang bertanggung jawab pada pembersihan kamar
room service	Bagian yang melayani pemesanan makanan dan minuman dikamar
room suplies	Perlengkapan untuk tamu yang disediakan dalam kamar, seperti: tempat tidur, sofa, dll
room rack slip	Slip status kamar, yang berfungsi untuk mencatat data tamu yang menempati suatu kamar, rak ini disimpan pada room rack
RSVP	Respondes S'il Vous Plai (tolong dibalas / jawab). suatu kode keprotokoleran yang ditujukan bagi tamu-tamu istimewa yang diundang dalam suatu acara, dimana mereka harus memberikan konfirmasi tentang kedatangannya
rust go	Obat untuk menghilangkan noda karat

S

safe deposit box	Tempat menyimpan uang dan barang berharga lainnya (*safety deposit)*
safety regulation	Undang-undang /peraturan kesehatan
skipper	Tamu yang menginap di hotel dengan alasan atau tanpa alasan tertentu mencoba menghindar untuk membayar biaya penginapan dan lain-lain selama menginap
sales call	Proses menjajaki pelanggan potensial yang dapat dijadikan target dalam melakukan sales untuk periode tertentu
stay over	Tamu yang memperpanjang masa tinggalnya di hotel
same day service	Pelayanan laundry selesai pada hari itu

	yang sama
sell merchandise	Penjualan seperangkat barang/produk yang dikemas sedemikian rupa sebagai perusahaan, dapat pula bertujuan sebagai promosi
service charge	Sejumlah uang yang ditambahkan sebagi pembayaran atas jasa / pekerjaan yang diberikan
set menu	Daftar makanan & minuman dari hidangan pembuka sampai hidangan penutup dalam satu harga dan tidak ada pilihan
sewing kit	Alat-alat untuk menjahit, yang terdiri dari benang, jarum tangan, kancing, jarum pentul dan peniti
shirt band	Pengikat kemeja yang dilipat
shirt board	Pelengkap tambahan untuk kemeja yang dilipat
side table	Meja yang dipakai meletakkan piring dan gelas dan uga untuk meletakkan piring dan gelas dan juga untuk meletakkan sementara makanan dan minuman sebelum disajikan ke tamu
silk hanger	Gantungan untuk pakaian terbuat dari sutera
silver service	Tipe pelayanan yang menggunakan piring oval (perabotan dari perak), langsung disajikan langsung disajikan di depan tamu atau diatas meja
single room	Kamar yang dihuni oleh satu orang
single bed	Tempat tidur berukuran kira-kira 36 inci sampai 75 inci
sirloin	Bagian daging sapi yang paling empuk, yang diambil dari bagian has luar untuk

	hidangan steak
skipper	Tamu yang meninggalkan hotel tanpa membayar seluruh tagihannya
sleep out	Tamu yang tidak tidur di hotel meski kamar sudah dibayar
sliperry guard/ grippo guard	Pengaman pada gantungan pakaian agar pakaian tidak jatuh
sommelier	Pramusaji yang ahli dalam menjual dan melayani Wine (minuman anggur) di restoran atau di dining room
sous chef	Asisten dari kepala juru masak
spaghetti	Hidangan sejenis mie dari Italy yang bentuknya panjang bulat
spice	Rempah-rempah yang beraroma dan dipakai untuk penyedap makanan
spirit	Minuman yang mengandung/berkadar alkohol tinggi
stain card	Kartu pemberitahuan bahwa noda tidak bisa dihilangkan
stationery folder	Map untuk menempatkan alat tulis menulis dan informasi yang disediakan untuk tamu dikamar
steam presses	Seterika dengan aliran uap panas
studio	Kamar yang mempunyai 1 atau 2 dipan yang dapat dirubah kedalam tempat tidur
sugar work	Dekorasi yang terbuat dari larutan gula
suite	Kamar yang terdiri dari kamar tidurt dan kamat tamu yang terpisah
surcharge	Bayaran tambahan

sweet dough	Adonan manis

T

table d'hote	Daftar makanan & minuman dari hidangan pembuka sampai hidangan penutup, yang terdiri dari 2 s/d 3 pilihan hidangan untuk tiap jenisnya dengan 1 harga
table-linen	Taplak meja yang terbuat dari bahan kain
table-napkin	Serbet makan yang terbuat dari bahan kain yang dipakai oleh tamu di restoran
table-wine	Arak anggur (putih dan merah) yang murah untuk diminum atau masak
today arrival list	Daftar tamu tamu yang datang/check in di hotel pada hari ini
today departure list	Daftar tamu yang berangkat/check out pada hari ini
travel agent	Perusahaan yang khusus mengatur dan menyelenggarakan perjalanan wisata dalam negeri maupun luar negeri
traveller cheque	Sebuah kertas berharga yang menunjukan sejumlah uang untuk orang-orang yang suka berpergian jauh agar mudah dibawa dan mudah membayar dalam jumlah besar
under stay	Tamu yang mempersingkat masa tinggalnya dari waktu yang telah ditentukan
up grade	Diberikannya kamar yang lebih baik dengan membayar harga kamar tipe yang lebih rendah
voucher	Sebuah surat yang dikeluarkan oleh pihak biro perjalanan/perusahaan penerbangan yang mempunyai nilai tertentu yang dapat dipakai untuk menginap di hotel
walk in guest	Tamu yang menginap di hotel tanpa pemesanan kamar sebelumnya

tenderloin	Bagian daging sapi yang paling empuk yang diambil dari bagian has dalam untuk hidangan steak
teppanyaki	Proses memasak daging, ikan, sayuran langsung di depan tamu dengan memakai meja grill
thermopach tape	Pita untuk memberikan coda/tanda pada pakaian dengan mempergunakan *thermopach machine*
tonic water	Jenis air mineral rasanya kina, tidak beralkohol yang dipakai sebagai campuran minuman cocktail
torten	Kue yang dibuat dari potongan-potongan kue yang dilapisi oleh coklat, buah-buahan atau kacang-kacangan
tortillas	Sejenis pancake yang terbuat dari jagung yang diisi dengan daging sapi atau ayam dan bawang bombay yang disajikan dengan dengan selada, alpukat, salsa dan krim asam
trade show	Penyelenggaraan pameran perdagangan skala besar yang terdiri dari berbagai perusahaan yang bermaksud meluncurkan maupun menjual produk yang dihasilkan
travellers cheques	Kertas berharga pengganti uang
trend marketing	Kondisi/situasi pasar yang menyebabkan perencanaan pembuatan strategi marketing khusus
tumbler	Jenis gelas tidak berkaki untuk menyajikan minuman ringan
tureen	Tempat untuk memanaskan atau menghangat hidangan sup dan dipakai pada saat jamuan prasmanan

turkish coffee	Jenis kopi pekat dan berkadar tinggi terkenal dari Turki
turn down service	Pelayanan yang dilakukan oleh *Room Attendant* untuk membuka tempat tidur dan merapikan kamar yang disewa oleh tamu. Aktivitas ini dilakukan pada sore hari
twin bedroom	Kamar tidur dengan 2 tempat tidur
twin bed	Tempat tidur kira-kira 39 inci samapi 75 inci

U

updating	Penyesuaian terhadap data yang telah dicatat sebelumnya sampai dengan waktu tertentu

V

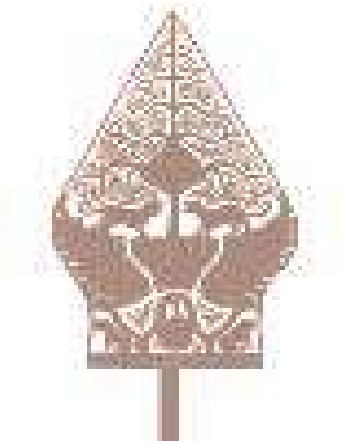
valet butler	Petugas yang memberikan pelayanan khusus kepada tamu
valet laundry	Petugas binatu yang mengambil maupun mengantar cucian tamu dari / ke kamar
valet parking	Petugas yang membawa, memasukkan kendaraan
vodka	Jenis minuman keras yang terbuat dari biji-bijian atau kentang dari Uni Soviet atau Eropa Utara
vouchers	Kertas berharga bukan pengganti uang, biasanya untuk mendapatkan barang

W

waiter	Orang yang menyajikan makaan / minuman dirumah makan / pramusaji
waiting list	Daftar tunggu untuk memperoleh atau

	mengerjakan sesuatu
waiting lounge	Tempat tunggu
wake up call	Dering telephone dari *switchboard* untuk membangunkan tamu
walk in guest	Tamu yang menginap di hotel tanpa memesan terlebih dahulu
wardrobes	Lemari pakaian yang disediakan untuk tamu di dalam kamar
whirlpool	Bak air dimana airnya bergerak dengan cepat dan berputar
whisky	Jenis minuman keras yang terbuat dari fermentasi tanaman biji-bijian seperti: jagung, gandum
wine	Minuman beralkohol yang terbuat dari hasil fermentasi buah anggur dan distilasi buah anggur
wine list	Daftar minuman anggur
wok	Wajan
yellow go	Obat untuk menghilangkan noda kelunturan
yield	Jumlah *revenue* dibagi dengan jumlah kamar yang tersedia
yum-cha	Jenis makanan kecil seperti *Dim Sum*, ada yang digoreng atau direbus
Z	
zuppa	Jenis sop dari Italy dengan rasa asin atau manis

LAMPIRAN



Lampiran-1

Contoh RKKJ berdasarkan SKK APEC

CONTOH RKKKJ BERDASARKAN SKK APEC (3)

DEPARTEMEN : TATA GRAHA
JABATAN : ROOM ATTENDANT
JENJANG : KETRAMPILAN / SKILL LEVEL

NO	KODE UNIT	NAMA UNIT	FUNGSI
01	101.01.03	Bekerjasama dengan Kolega	P
02	101.05.03	Menjadi Tuan Rumah Yang Mempesona	P
03	101. 08.03	Berkomunikasi Melalui Telpon	R
04	101. 09.03	Melaksanakan Prosedur Kerja Juru Tulis	R
05	103.01.03	Mengoperasikan Komputer	R
06	103.03.03	Mencetak Dokumen dari Komputer	P
07	104.01.03	Berbicara dan Mengerti Bahasa Inggris Tingkat Operasional Dasar	P
08	104.02.03	Membaca Bahasa Inggris Tingkat Operasional Dasar	P
09	104.03.03	Menulis Bahasa Inggris Tingkat Operasional Dasar	P
10	201.01.03	Mempromosikan Produk dan Layanan	P
11	304.01.03	Menyediakan Layanan Tata Graha	R
12	304.02.03	Membersihkan Lokasi dan Peralatan	R
13	304.03.03	Menyiapkan Kamar untuk Tamu	R
14	304.08.03	Menyediakan Layanan Butler / Valet	P
15	304.09.03	Membersihkan dan Merapikan Kamar Mandi Umum	R
16	304.10.03	Membersihkan Lokasi Umum	R
17	304.11.03	Menyiapkan Tumbuhan untuk Lokasi Umum	R
18	304.15.03	Menggunakan Bahan Kimia dan Bahan Pembersih Lain	R

- **jumlah dari unit tergantung dari kebijakan perusahaan/organisasi**
- **fungsi dari unit tergantung dari nama dan jenjang jabatan**

ASIA - PACIFIC ECONOMIC COOPERATIC TOURISM WORKING GRC

CONTOH RKKKJ BERDASARKAN SKK APEC (2)

DEPARTEMEN : FOOD & BEVERAGE SERVICE
JABATAN : RESTAURANT ATTENDANT
JENJANG : KETRAMPILAN / SKILL LEVEL

NO	KODE UNIT	NAMA UNIT	FUNGSI
01	101.01.03	Bekerjasama dengan Kolega	P
02	101.05.03	Menjadi Tuan Rumah Yang Mempesona	R
03	101.08.03	Berkomunikasi Melalui Telpon	P
04	101.09.03	Melaksanakan Prosedur Kerja Juru Tulis	P
05	103.01.03	Mengoperasikan Komputer	P
06	103.02.03	Mengakses dan Memanggil Data dari Komputer	P
07	104.01.03	Berbicara dan Mengerti Bahasa Inggris Tingkat Operasional Dasar	R
08	104.02.03	Membaca Bahasa Inggris Tingkat Operasional Dasar	P
09	201.01.03	Mempromosikan Produk dan Layanan	P
10	201.11.03	Menjual Produk dan Layanan	R
11	202.01.03	Memroses Transaksi Keuangan	R
12	202.03.03	Melaksanakan Hubungan antara Dapur dan Restoran	R
13	302.04.03	Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman	R
14	302.05.03	Menyediakan Layanan Minuman Beralkohol	M
15	302.06.03	Memberikan Layanan Takeaway dan Counter	P
16	302.09.03	Memberikan Layanan Makan & Minum di Kamar	R
17	302.10/.03	Menyediakan Layanan Minuman Beralkohol yg Bertanggung Jawab	R
18	302.11.03	Menyiapkan dan Menyajikan Minuman Non-Alkohol	P
19	302.16.03	Menyediakan Layanan Gueridon	P
20	302.17.03	Menyediakan Layanan Silver Service	P
21	303.01.03	Menerima dan Memroses Reservasi / Pemesanan	R
22	303.09.03	Memroses Transaksi POS (Point of Sales)	R
23	304.02.03	Membersihkan Lokasi dan Peralatan	R

- **jumlah dari unit tergantung dari kebijakan perusahaan/organisasi**
- **fungsi dari unit tergantung dari nama dan jenjang jabatan**

C3

CONTOH RKKKJ BERDASARKAN SKK APEC (4)

DEPARTEMEN : BAR
JABATAN : BARTENDER
JENJANG : KETRAMPILAN / SKILL LEVEL

NO	KODE UNIT	NAMA UNIT	FUNGSI
01	101.01.03	Bekerjasama dengan Kolega	P
02	101.05.03	Menjadi Tuan Rumah Yang Mempesona	P
03	101. 08.03	Berkomunikasi Melalui Telpon	P
04	101. 09.03	Melaksanakan Prosedur Kerja Juru Tulis	P
05	103.01.03	Mengoperasikan Komputer	P
06	103.03.03	Mencetak Dokumen dari Komputer	P
07	104.01.03	Berbicara dan Mengerti Bahasa Inggris Tingkat Operasional Dasar	R
08	104.02.03	Membaca Bahasa Inggris Tingkat Operasional Dasar	P
09	104.03.03	Menulis Bahasa Inggris Tingkat Operasional Dasar	P
10	201.01.03	Mempromosikan Produk dan Layanan	R
11	201.11.03	Menjual Produk dan Layanan	R
12	202.01.03	Memroses Transaksi Keuangan	R
13	302.01.03	Membersihkan dan Merapikan Area Bar	R
14	302.02.03	Mengoperasikan Bar	R
15	302.07.03	Mengoperasikan Gudang Minuman alkohol	R
16	302.08.03	Melaksanakan Penjualan Eceran Minuman Beralkohol	R
17	302.10.03	Menyediakan Layanan Minuman Beralkohol yg Bertanggung Jawab	P
18	302.11.03	Menyiapkan dan Menyajikan Minuman Non-Alkohol	R
19	302.14.03	Memberikan Layanan Ahli Minuman Anggur	P
20	302.15.03	Menyiapkan dan Menyajikan Minuman Cocktail	R
21	303.01.03	Menerima dan Memroses Reservasi / Pemesanan	P
22	303.09.03	Memroses Transaksi POS (Point of Sales)	R
23	304.02.03	Membersihkan Lokasi dan Peralatan	R

- **jumlah dari unit tergantung dari kebijakan perusahaan/organisasi**
- **fungsi dari unit tergantung dari nama dan jenjang jabatan**

Contoh RKKJ berdasarkan SKK APEC

CONTOH RKKKJ BERDASARKAN SKK APEC (1)

DEPARTEMEN : FRONT OFFICE
JABATAN : FRONT DESK ASSISTANT
JENJANG : KETRAMPILAN / SKILL LEVEL

NO	KODE UNIT	NAMA UNIT	FUNGSI
01	101.01.03	Bekerjasama dengan Kolega	P
02	101.05..03	Menjadi Tuan Rumah Yang Mempesona	R
03	101. 08.03	Berkomunikasi Melalui Telpon	R
04	101. 09.03	Melaksanakan Prosedur Kerja Juru Tulis	R
05	103.01.03	Mengoperasikan Komputer	R
06	103.02.03	Mengakses dan Memanggil Data dari Komputer	R
07	103.03.03	Mencetak Dokumen dari Komputer	R
08	103.05.03	Mengoperasikan Sistem Informasi	R
09	103.07.03	Mengoperasikan Sistem Reservasi Komputer	R
10	104.01.03	Berbicara dan Mengerti Bahasa Inggris Tingkat Operasional Dasar	R
11	104.02.03	Membaca Bahasa Inggris Tingkat Operasional Dasar	P
12	104.03.03	Menulis Bahasa Inggris Tingkat Operasional Dasar	P
13	201.01.03	Mempromosikan Produk dan Layanan	R
14	201.11.03	Menjual Produk dan Layanan	R
15	202.01.03	Memroses Transaksi Keuangan	R
16	202.02.03	Memelihara Pembukuan Keuangan	R
17	303.01.03	Menerima dan Memroses Reservasi / Pemesanan	R
18	303.02.03	Menyediakan Layanan Resepsi Akomodasi	R
19	303.09.03	Memroses Transaksi POS (Point of Sales)	R
20	303.11.03	Memberikan Layanan Penagihan Khusus	P
21	304.02.03	Membersihkan Lokasi dan Peralatan	R

- **jumlah dari unit tergantung dari kebijakan perusahaan/organisasi**
- **fungsi dari unit tergantung dari nama dan jenjang jabatan**

ASIA - PACIFIC ECONOMIC CO TOURISM WOR

Lampiran-2

MENTERI TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN MENTERI TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
REPUBLIK INDONESIA

NOMOR: PER. 21/MEN/X/2005

TENTANG

PENYELENGGARAAN PROGRAM PEMAGANGAN
MENTERI TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI R.I,

Menimbang :
a. bahwa pemagangan merupakan bagian dari sistem pelatihan kerja yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi tenaga kerja;

b. bahwa guna tercapainya tujuan pemagangan sebagaimana dimaksud pada huruf a perlu diatur penyelenggaraan program pemagangan dengan Peraturan Menteri.

Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor : 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2003 Nomor 39, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4279);

2. Peraturan Pemerintah Nomor 23 tahun 2003 tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4408);

3. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 187/M Tahun 2004 tentang pembentukan Kabinet Indonesia Bersatu;

4. Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor : KEP-227/MEN2003 Tentang Tata cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia;

5. Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor KEP-229/MEN/2003 Tentang Tata Cara Perijinan
dan Pendaftaran Lembaga Pelatihan Kerja;
6. Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor : KEP-69/MEN/V/2004 tentang Perubahan Lampiran Keputusan

Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor : KEP-227/MEN/2003 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia;

7. Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor : KEP-221/MEN/X/2004 tentang Pedoman Penerbitan Sertifikat Kompetensi.

Memperhatikan :
Hasil rapat pleno Dewan Latihan Kerja Nasional – Dewan Latihan Kerja Daerah (DLKN-DLKD) tanggal 15 Desember 2004;

MEMUTUSKAN :

Menetapan :
PERATURAN MENTERI TENAGA KERJA DAN TARNSMIGRASI TENTANG PENYELENGGARAAN PROGRAM PEMAGANGAN,

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

1. Program Pemagangan adalah bagian dari sistem pelatihan kerja yang diselenggarakan secara terpadu antara pelatihan di lembaga pelatihan dengan bekerja secara langsung dibawah bimbingan dan pengawasan instruktur atau oekerja/buruh yang lebih berpengalaman, dalam proses produksi barang dan/atau jasa di perusahaan, dalam rangka menguasai keterampilan atau keahlian tertentu,

2. Perusahaan adalah :

a. setiap bentuk usaha yang berbadan hukum atau tidak, milik orang perseorangan, milik persekutuan, atau milik badan hukum, baik milik swasta maupun milik negara yang memperkerjakan pekerja/buruh dengan membayar upah atau imbalan dalam bentuk lain;
b. Usaha-usaha Sosial dan usaha-usaha lain yang mempunyai pengurus dan memperkerjakan orang lain dengan membayar upah atau imbalan dalam bentuk lain,

3. Lembaga Pelatihan Kerja adalah instansi pemerintah, badan hukum atau perseorangan yang memenuhi persyaratan untuk menyelenggarakan pelatihan kerja.

4. Peserta Program Pemagangan adalah setiap pencari kerja dan atau pekerja/buruh yang telah memenuhi persyaratan sebagai peserta program pemagangan.

5. Standar Kompetensi Kerja Nasional yang selanjutnya disingkat SKKNI adalah rumusan kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan/atau keahlian serta sikap kerja yang relevan dengan pelaksanaan tugas dan syarat jabatan yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan-perundangan yang berlaku.

6. Standar Kompetensi Kerja Khusus adalah standar kompetensi yang tidak berdasarkan pada Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia melainkan berdasarkan pada kebutuhan khusus lembaga, perusahaan atau kelompok masyarakat tertentu.

7. Perjanjian pemagangan adalah perjanjian antara peserta program pemagangan dengan penyelenggara program pemagangan yang dibuat secara tertulis dan memuat hak dan kewajiban serta jangka waktu program pemagangan.

8. Instruktur pemagangan adalah instruktur dari lembaga pelatihan kerja yang memenuhi persyaratan serta ditunjuk oleh penyeleng gara program pemagangan untuk bertindak sebagai instruktur program pemagangan di lembaga pelatihan kerja.

9. Pembimbing teknis adalah supervisor atau pekerja/buruh yang lebih berpenglaman yang ditunjuk oleh penyelenggara program pemagangan untuk bertindak sebagai tenaga pembimbing dan pengawas peserta program pemagangan di perusahaan.

10. Praktek laboratorium adalah kegiatan pembuktian teori/praktek dan percobaan-percobaan meliputi pengukuran, pengujian dan analisa serta pemecahan masalah yang dihadapi dalam pekerjaan.

11. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal Pembinaan Pelatihan dan Produktivitas.

BAB II
PROGRAM PEMAGANGAN

Pasal 2

(1) Program pemagangan meliputi :
a. kurikulum dan silabus;

b. metode;
c. instruktur dan pembimbing teknis;
d. sarana dan prasarana.

(2) Program pemagangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus mengacu pada :
a. Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI); atau
b. Standar Kompetensi Kerja Khusus.

(3) Standar Kompetensi kerja khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b pada :
a. Perusahaan ;
b. Persahaan bersama dengan lembaga pelatihan kerja ; atau
c. Perusahaan, lembaga pelatihan kerja dan asosiasi profesi.

Pasal 3

Kurikulum dan silabus program pemagangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dapat disusun oleh :

a. perusahaan;
b. perusahaan bersama dengan lembaga perlatihan kerja; atau
c. perusahaan, lembaga pelatihan kerja dan asosiasi profesi.

Pasal 4

(1) Metode pemagangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf b dilaksankaan dengan pelatihan teori, simulasi/praktek termasuk prkatek laboratorium, dan bekerja secara langsung di tempat kerja.

(2) Bekerja secara langsung di tempat kerja sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat dilaksanakan di perusahaan sendiri atau perusahaan lain untuk memenuhi tuntutan standar kompetensi.

(3) Proporsi bekerja secara langsung di tempat kerja dan simulasi/ praktek termasuk praktek laboratorium sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus lebih besar dari proporsi pelatihan teori.

Pasal 5

(1) Instruktur sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (1) huruf c harus memiliki kompetensi teknis dan metodologis di bidang kejuruan atau bidang pekerjaan sesuai dengan program pemagangan yang diselenggarakan.

(2) Pembimbing teknis sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (1)

huruf c harus memiliki kompetensi teknis atau berpengalaman sekurang-kurangnya 2 (dua) tahun pada bidang yang sesuai dengan kurikulum program pemagangan yang diselenggarakan.

(3) Dalam hal penyelengara program pemagangan belum atau tidak memiliki instruktur, penyelenggara program pemagangan dapat bekerja sama dengan instruktur dari lembaga pelatihan kerja lain.

Pasal 6

(1) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (1) huruf d harus memenuhi kebutuhan pelaksanaan :
a. pelatihan teori
b. simulasi/praktek termasuk praktek laboratorium;
c. bekerja secara langsung di tempat kerja.

(2) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) harus sesuai dengan kurikulum dan silabus prgram pemagangan.

(3) Dalam hal perusahaan tidak memiliki sarana dan prasarana untuk kegiatan simulasi/praktek termasuk praktek laboratorium maka dapat menggunakan sarana dan prasarana di lembaga pelatihan kerja atau perusahaan lain.

Pasal 7

(1) Peserta program pemagangan terdiri dari :
a. pencari kerja ;
b. pekerja/buruh.

(2) Pekerja/buruh sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b terdiri dari pekerja/buruh pada perusahaan penyelenggara program pemagangan dan atau pekerja/buruh pada perusahaan lain.

(3) Peserta program pemagangan sekurang-kurangnya harus memenuhi persyaratan :
a. usia minimal 15 (lima belas) tahun;
b. Sehat jasmani dan rohani;
c. menandatangi perjanjain pemagangan;
d. memiliki bakat dan minat yang sesuai dengan program;
e. bagi peserta yang berstatus pekerja/buruh harus memiliki surat, rekomendasi dari atasannya;
f. lulus seleksi bagi pencari kerja.

BAB III
PENYELENGARA PROGRAM PEMAGANGAN

Pasal 8

(1) Penyelenggara program pemagangan adalah :
a. lembaga pelatihan kerja;
b. perusahaan;

(2) Penyelenggara program pemagangan dilaksankan atas dasar perjanjian pemagangan

Pasal 9

Perjanjian pemagangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 ayat (2) dibuat secara tertulis antara peserta dengan penyelenggara program pemagangan

Pasal 10

Perjanjian pemagangans ebagaimana dimaksud dalam pasal 9, sekurang-kurangnya memuat :
a. hak dan kewajiban penyelenggara program;
b. hak dan kewajiban peserta;
c. bidang kejuruan;
d. jangka waktu.

Pasal 11

(1). Hak penyelenggara program pemagangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 huruf a sekurang-kurangnya :
a. memperoleh hasil kerja peserta pemagangan;
b. memberlakukan tata tertib, peraturan perusahaan, atau perjanjian kerja bersama yang berkaitan dengan program pemagangan di perusahan tersebut.
c. Memberhentikan pserta pemagangan yang tidak memenuhi kewajiban peserta sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 huruf b;
d. Melakukan evaluasi peserta program pemagngan.
(2). Kewajiban penyelenggara program pemagangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 huruf a sekurang-kurangnya :
a. melaksanakan program pemagangan sesuai dengan perjanjian pemagngan ;
b. memenuhi hak peserta pemagangan sesuai dengan perjanjian pemagngan ;
c. menyediakan sarana dan prasarana pelaksanaan program pemagangan ;
d. menyediakan uang saku dan/atau uang tranport peserta ;

e. menyediakan alat pelindung diri sesuai dengan persyaratan keselamatan dan kesejahteraan (K3) ;
f. menyediakan instruktur dan pembimbing teknis : dan
g. menerbitkan sertifikat pemagangan bagi peserta yang dinyatakan lulus.

Pasal 12

(1) Hak peserta program pemagangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 huruf b yaitu :
a. memperoleh jaminan kecelakaan kerja dari program Jaminan Sosial Tanaga Kerja sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku ;
b. memperoleh uang saku dan/atau uang transport : dan
c. memperoleh sertifikat pemagangan.

(2) Kewajiban peserta program pemagangan sebagimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf b yaitu :
a. mengikuti program pemagangan sampai selesai sesuai dengan perjanjian pemagangan ;
b. mematuhi tata tertib ; dan
c. mematuhi hal-hal yang disepakati dalam perjanjian pemagangan,

Pasal 13

Peserta pemagangan yang telah memiliki sertifikat pemagangan berhak mengikuti sertifikasi kompetensi melalui lembaga sertifikasi profesi yang terakreditasi oleh Badan Nasional sertifikasi Profesi (BNSP),

Pasal 14

(1) penyelenggara program pemagangan harus melakukan evaluasi terhadap program yang dilaksanakan dan melaporkannya kepada instansi yang bertanggung jawab di bidang ketenaga kerjaan Kabupaten/Kota setempat dengan tembusan kepada instansi yang bertanggung jawab dibidang ketenaga kerjaan Propinsi dan Direktur Jenderal.
(2) Tata cara pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan keputusan Direktur Jenderal,

BAB IV
PEMBINAAN

Pasal 15

(1) Instansi yang bertanggung jawab dibidang ketenaga kerjaan di Kabupaten/Kota melakukan bimbingan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan program pemagangan.

(2) Bimbingan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap kurikulum dan silabus, metode, instruktur dan pembimbing teknis serta sarana dan prasarana.

BAB V
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 16
Program pemagangan yang diselenggarakan berdasarkan ketentuan sebelum ditetapkannya Peraturan Menteri ini tetap berlaku sampai selesainya program pemagngan tersebut.

BAB VI
KETENTUAN PUNUTUP

Pasal 17
Dengan ditetapkanya Peraturan Menteri ini, maka Mentri Tenaga Kerja Nomor : KEP-285/MEN/1991 tentang Pelaksanaan
Pemagangan Nasional dinyatakan tidak berlaku lagi.

Pasal 18
Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di jakarta
Pada tanggal 31 Oktober 2005

MENTERI
TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
REPUBLIK INDONESIA

TTD.

FAHMI IDRIS

Salinan sesuai denagn aslinya
Kepala Biro Hukum

Myra M. Hanartini

NIP. 160025858

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta Pikiran tentang Keterkaitan Berbagai Unsur dalam Industri Pariwisata
Gambar 1.2. Pengelompokan Perjalan Wisata
Gambar 1.3. Berbagai Fasilitas Transportasi
Gambar 1.4 Contoh Biro Perjalanan Klasik
Gambar 1.5 Sumber Daya Alam dan Keberagaman Adat
Gambar 1.6 Alam yang Segar dan Adat yang Unik
Gambar 1.7 Sapta Pesona
Gambar 2.1 Beberapa Gambar Bangunan Hotel
Gambar 2.2 Sarana Penunjang Hotel
Gambar 2.3 The Tremont House
Gambar 2.4 Hotel Des Indes
Gambar 2.5 Samudra Beach Hotel Bali
Gambar 2.6 Tiga Contoh Produk Nyata Hotel
Gambar 2.7 Beberapa Contoh Hotel Berbintang Di Jakarta
Gambar 2.8 Contoh Kamar Hotel
Gambar 2.9 Contoh R*esort* M*ountain Hotel*
Gambar 2.10 Contoh R*esort Beach Hotel*
Gambar 2.11 Inna Parapat Hotel
Gambar 2.12 *Forest* Hotel
Gambar 2.13 Peta Lokasi Hotel
Gambar 2.14 Perlengkapan dan Fasilitas Kamar
Gambar 2.15 Pelayanan
Gambar 2.16 Jaringan Hotel
Gambar 2.17 Struktur Organisasi Hotel Kecil
Gambar 2.18 Struktur Organisasi Hotel
Gambar 2.19 Struktur Hotel Besar
Gambar 2.20 Siklus Kesan Tamu
Gambar 3.1 Fungsi Kantor Depan Hotel
Gambar 3.2 Peranan Kantor Depan Hotel
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Kantor Depan
Gambar 3.4 Front Office Counter
Gambar 3.5 Room Rack
Gambar 3.6 Key & Mail Rack
Gambar 3.7 Hotel Sistem
Gambar 3.8 Bill Rack
Gambar 3.9 General Safe Deposit Box
Gambar 3.10 In Rom Safe
Gambar 3.11 Paging Board
Gambar 3.12 Pigeon Hole
Gambar 3.13 Mesin Fax
Gambar 3.14 PABX System
Gambar 3.15 Luggage Trolley

Gambar 3.16 Key Encoder Machine
Gambar 3.17 Credit Card Imprinter
Gambar 3.18 EDC (Electronic Data Capture) Machine
Gambar 3.19 Penanganan Pemesanan Kamar Melalui Telepon
Gambar 3.20 *Basic Reservation Activities*
Gambar 3.21 Sistem Dokumkentasi
Gambar 3.22 Skema Proses Pemesanan Kamar
Gambar 3.23 Harga Paket Bulan Madu(*honey moon package*)
Gambar 3.24 Harga Publish Rate
Gambar 3.25 Kunci Kamar Tamu
Gambar 3.26 *Do Not Disturb Sign*
Gambar 3.27 Penyambutan Tamu oleh Doorman
Gambar 3.28 Penanganan Barang dari Kendaraan
Gambar 3.29 Skema Proses Penerimaan Tamu
Gambar 3.30 Struktur Organisasi Concierge
Gambar 3.21 *Trunk*
Gambar 3.22 *Handbag*
Gambar 3.33 *Hard Suitcase*
Gambar 3.34 *Cosmetic Bag*
Gambar 3.35 Stacking pada Hand Trolley
Gambar 3.36 Stacking pada Bellhop
Gambar 3.37 Penyambutan Tamu oleh Doorman
Gambar 3.38 Tehnik Mengeluarkan Barang Tamu dari Kendaraan
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Housekeeping Hotel di atas 500 kamar.
Gambar 4.2 Staff Housekeeping
Gambar 4.3 Room Attendant Trolley Cart
Gambar 4.4 Public Area Attendant Trolley Cart
Gambar 4.5 Beberapa Peralatan Lainnya
Gambar 4.6 Pentingnya Pemeriksaan Alat
Gambar 4.7 Petugas Lengkap dengan Alat Pelindung
Gambar 4.8 Sumber-sumber Pengotor
Gambar 4.9 Pemilihan dan Penggunaan Bahan Pembersih
Gambar 4.10 Contoh Solvent:
Gambar 4.11 Hati-hati dengan Bahan Kimia
Gambar 4.12 Prosedur Pembersihan Area Umum
Gambar 4.13 Contoh Kantor Depan
Gambar 4.14 Contoh Ballroom
Gambar 4.15 Prosedur Pelaporan Barang Rusak
Gambar 4.16a Contoh: Laporan Kerusakan
Gambar 4.16b Tugas kerja
Gambar 4.16c Public Area Observation Check List
Gambar 4.17 Skema/Proses Pembersihan Kamar Tamu
Gambar 4.18 Kamar Tamu Hotel
Gambar 4.19 Standar Grooming Room Attendant terlihat seluruh badan
Gambar 4.20 Standar Grooming Room Attendant terlihat dari samping
Gambar 4.21 Sebelum Menata Perlengkapan Trolley harus di dusting

Gambar 4.22 Menata Perlengkapan
Gambar 4.23 Peralatan & bahan Pembersih yang digunakan untuk membersihkan kamar Tamu
Gambar 4.24 Room Attendant Trolley Cart
Gambar 4.25 Kode atau Simbol (Istilah Status Kamar)
Gambar 4.26 Housekeeping Extra item
Gambar 4.27 Petugas Mengetuk Pintu
Gambar 4.28 Pemeriksaan
Gambar 4.29 Petugas memasuki Kamar
Gambar 4.30 Petugas memeriksa Gorden
Gambar 4.31.Membuang sampah
Gambar 4.32 Jenis-jenis Tempat Tidur
Gambar 4.33 Bagian-bagian Tempat Tidur
Gambar 4.34 Merapikan Selimut dan Bantal
Gambar 4.35 Stripping the bed
Gambar 4.36 Stripping the bathroom
Gambar 4.37 Memasang bed cover
Gambar 4.38 Melakukan proses Dusting
Gambar 4.39 Dry dusting
Gambar 4.40 Melengkapi Guest
Gambar 4.41 Penanganan Kehilangan
Gambar 4.42 Sedot WC
Gambar 4.43 Cara membersihkan kaca
Gambar 4.44 Membersihkan wash basin dan wash basin table
Gambar 4.45 Cara membersihkan bath tub
Gambar 4.46 Bersihkan Tirai
Gambar 4.47 Membersihkan Bagian Dalam Jamban
Gambar 4.48 Menggosok bagian Jamban
Gambar 4.49 Melengkapi Guest Supplies di Kamar Mandi
Gambar 4.50 Cara Memasang/Melipat Toilet Paper
Gambar 4.51 Membersihkan Lantai Kamar Mandi
Gambar 4.52 Membersihkan Lantai Kamar Tidur
Gambar 4.53 Membesihkan Lantai dengan Vacuum Cleaner
Gambar 4.54 Menyapu Lantai
Gambar 4.55 Pengecekan Terakhir
Gambar 4.56 Melakukan Pencatatan
Gambar 4.57a Kamar dengan Single bed room
Gambar 4.57b Kamar dengan Double bed room
Gambar 4.57c Kamar dengan Suite bed room
Gambar 4.57d Kamar Deluxe Bed Room
Gambar 4.57e Kamar Suite Bed dengan Living Room
Gambar 4.58 Peralatan Layanan Houskeeping
Gambar 4.59 Housekeeping Information
Gambar 4.60 Order Taker Log Books
Gambar 4.61 Housekeeping Key Book
Gambar 4.62 Denah Ruang Housekeeping

Gambar 4.63 Log Book
Gambar 4.64 Formulir Permintaan Tamu
Gambar 4.66 Prosedur Menyiapkan Kamar Tamu
Gambar 4.67 Alur Penanganan Kamar DND
Gambar 4.68 Contoh D&D Sign 1
Gambar 4.69a Denah Penempatan Extra Bed pada Kamar Double
Gambar 4.69b Denah Penempatan Extra Bed pada Kamar TWIN
Gambar 4.70 Double Bed and Baby Coat
Gambar 4.71 Double Bed dan Flower (On Coffee Table/TV Cabinet)
Gambar 4.72 Double Bed dan Flower (on Writing Table or TV Cabinet)
Gambar 4.73 Mesin Setrika Otomatis
Gambar.4.74 Linen Flow Cart
Gambar.4.75 Marker Machine
Gambar.4.76 Washing Machine
Gambar.4.77 Step-step proses pencucian di laundry
Gambar 4.78 Tumbler/Mesin pengering
Gambar 5.1 Salah Satu Outlet Makanan dan Minuman
Gambar 5.2.Outdoor Coffee Shop
Gambar 5.3. Speciality Restaurant China
Gambar 5.4. Supper Club
Gambar 5.5.Public Bar
Gambar 5.6. Function Room Untuk Acara Pesta Pernikahan
Gambar.5.7. Struktur Organisasi
Gambar 5.8 Karpet yang Longgar
Gambar 5.9.Tanda Keselamatan yang Tidak Benar
Gambar 5.10 Peralatan Silverware
Gambar 5.11a. Peralatan Glassware
Gambar 5.11b. Peralatan Glassware
Gambar 5.12. Peralatan Chinaware
Gambar 5.13. Menu Banquet
Gambar 5.14. Menu Buffet
Gambar 5.15.Table Service
Gambar 5.16.Self Service
Gambar 5.17a. Side Board
Gambar 5.17b. Side Stand
Gambar 5.19. Alur Pelayanan
Gambar 5.20. Pramusaji Mengetuk Pintu Kamar
Gambar 5.21. Persiapan Meja Makan
Gambar 5.22. Brosur Meeting Package
Gambar 5.23. Alur Jaringan Kerja Layanan
Gambar 6.1a Struktur Organisasi Laundry- Variasi **1**
Gambar 6.1b Struktur Organisasi Laundry-Variasi 2
Gambar 6.1c Struktur Organisasi Laundry-Variasi 3
Gambar 6.2. Washing Machine
Gambar 6.3. Extractor machine
Gambar 6.4. Mesin Pengering

Gambar 6.5. Electric Iron/Hand Iron
Gambar 6.6. Multipurpose Press
Gambar 6.7. Hand Iron Steam
Gambar 6.9. Flat work Ironer/Mangler
Gambar 6.10 Spoting Board Machine
Gambar 6.11. Polimark Machine
Gambar 6.12. Dry Cleaning Machine
Gambar 6.13. Laundry Machine Lay out
Gambar 6.14. Linen Laundry Operation Flow
Gambar 6.15. Guest Laundry Flow Cart
Gambar 6.16. Mesin untuk memberi tanda pada cucian
Gambar 6.17. Washing Machine
Gambar 6.19. Tumbler /Mesin Pengering
Gambar 7.1. Pusat Bisnis
Gambar 7.2 .Meeting Room
Gambar 7.3. Lay Out Banquet dan Meeting Room
Gambar 7.4 .Indoor Swimming Pool
Gambar 7.5 .Outdoor Swimming Poo
Gambar 7.6. Fitness Centre
Gambar 7.7. Brosur Salon dan Spa
Gambar 7.8. Spa Room
Gambar 7.9. Airlines dan Travel Agents
Gambar 7.10. Souvenir Shop
Gambar 7.12. Money Changer
Gambar 7.13 Contoh Hasil Kreasi Parcel
Gambar 7.14 Contoh Hasil Kreasi Florist
Gambar 7.15. Contoh Drug Store dan Produk-Produknya:
Gambar 7.16. Dokter On Call:
Gambar 7.17. Hair dan Beauty Salon
Gambar 7.18. Transportation dan Limousine Service
Gambar 7.19. Valet Parking
Gambar 8.1. Perbandingan Tingkat Layanan Antar Berbagai Jenis Perusahaan.
Gambar 8.2. Organisasi Departemen SDM
Gambar 8.3. Dimensi Kompetensi Menurut SKNI
Gambar 8.4. Tingkat Pekerjaan di Industri
Gambar 8.5. Struktur Standar Kompetensi Nasional
Gambar 8.6a. KKNI I-Room Division
Gambar 8.6b. Persyaratan Kerja
Gambar 8.7. Petugas Sedang Melayani Tamu
Gambar 8.8. Model Kualitas Pelayanan
Gambar 8.9. Calon Karyawan Sedang Diwawancara
Gambar 8.10. Standard Operating Procedures (SOP) Rekrutmen Karyawan
Gambar 8.11 Instruksi Kerja(IK) Pelaksanaan Diklat/ Training
Gambar 8.12. Proses Komunikasi

Gambar 8.13. Model Dasar Komunikasi
Gambar 8.14. Komunikasi Cluster Chain
Gambar 8.15. Hubungan Komunikasi Formal, Non Formal dan Informal
Gambar 8.16. Contoh Suasana Kerja Tim
Gambar 8.17. Partisipasi Kerja Kelompok
Gambar 8.18. Tim Sinergi
Gambar 8.19. Sistem Pengembangan Budaya
Gambar 8.20. Perbedaan Budaya
Gambar. 9.1. Kategori Tugas Dalam Organisasi
Gambar. 9.2. Struktur Organisasi Bagian Pemasaran dan Penjualan pada properti hotel kecil:
Gambar 9.3 Struktur Organisasi Bagian Pemasaran dan Penjualan Pada Properti Hotel Besar (berbintang)
Gambar 9.4. Perbedaan Pemasaran dan Penjualan
Gambar 9.5. Bauran Pemasaran
Gambar 9.6 Siklus Perencanaan Pemasaran (Marketing Plan Cycle)
Gambar 9.7 Season Level of Business
Gambar 9.8. Kepribadian Pembeli
Gambar 10.1 Struktur Organisasi Departemen Pembelian dan Gudang
Gambar 10.2. Bahan Makanan dan Minuman
Gambar 10.3. Perlengkapan Kantor
Gambar 10.4. Pemadam Kebakaran
Gambar 10.5. Mebel
Gambar 10.6. Barang Ferishable
Gambar 10.7. Barang Non Ferishable
Gambar 10.8. Barang Berwujud
Gambar 10.9a Furniture,Fixture and Equipment-Housekeeping
Gambar 10.9b Harta Lancar (Operating Assets)
Gambar 10.10. Prosedur Pembelian Barang Untuk Stock Gudang
Gambar 10.11a Contoh Purchase Requisition(PR)
Gambar 10.11b Contoh Purchase Order(PO)
Gambar 10.12. Prosedur Terima Barang Untuk Stock Gudang
Gambar 10.13. Contoh Receiving Report (RR)
Gambar 10.14 Prosedur Keluar Barang Dari Gudang
Gambar 10.15a Contoh Store Requisition(SR)
Gambar 10.15b Contoh Store Issuance
Gambar 10.16 Contoh Kartu Stok - Gudang
Gambar 10.17 Contoh Kartu Persediaan Barang – Bagian Akuntansi
Gambar 10.18a Kartu Persediaan–Metode FIFO
Gambar 10.18b Kartu Persediaan–Metode LIFO
Gambar 10.18c Kartu Persediaan–Metode MOVING AVERAGE
Gambar 10.19 Lembar Perhitungan Fisik Persediaan
Gambar 10.20 Reorder Time, dan Safety Stock
Gambar 11.1 Proses Akuntansi
Gambar 11.2 Prinsip Tata Buku Berpasangan
Gambar 11. 3. Siklus Tamu

Gambar 11.4 Contoh Rekening Tamu (Guest Folio)
Gambar 11.5a Room Rate
Gambar 11.5b Sales Voucher- Bar
Gambar 11.5c Laundry/Dry Cleaning Price List
Gambar 11.5d Rebate
Gambar 11.5e Miscellaneous Charges
Gambar 11.5f Official Receipt/Kwitansi
Gambar 11.5g Paid Out
Gambar 11.6a Room Status Report
Gambar 11.6b Room Count Sheet
Gambar 11.6c Laporan Penerimaan Kas
Gambar 11.6d Remittance of Fund
Gambar 11.6f Pendapatan Berdasarkan Outlet
Gambar 11.7 Cash Flow
Gambar 11.8 Guarantee Letter
Gambar 12.1 Software Fidelio-Micros
Gambar 12.2 Aktivitas Dan Peralatan Di Front Office
Gambar 12.3 Operator Dan Peralatan Pabx
Gambar 12.4 Aktifitas Di Back Office
Gambar 12.5 Peta Jaringan Komputerisasi Hotel
Gambar 12.6 Bagan Organisasi Hotel
Gambar 12.7 Aktifitas Bagian IT
Gambar 12.8 Fungsi Bagian Teknik
Gambar 12.9 Bagan Organisasi Bagian Teknik

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Skema Industri Pariwisata
Tabel 1.2 Manfaat dan Dampak Negative Pengembangan Sektor Industri Pariwisata
Tabel 2.1 Tipe Hotel Berdasarkan Berbagai Klasifikasi
Tabel 2.2 Klasifikasi Hotel Berdasarkan bintang
Tabel 3.1 Informasi yang diperlukan dalam pembuatan reservasi
Tabel 3.2 Data keadaan kamar yang akan datang
Tabel 3.3 Tabel pemesanan kamar model conventional chart
Tabel 3.4 Tabel density chart
Tabel 3.5 Computerized room availability report
Tabel 3.6 Tata cara penulisan nama tamu
Tabel 3.7 Tata cara penulisan nama tamu dengan awalan di depan nama akhir
Tabel 3.8 Penggolongan tamu VIP
Tabel 3.9 Tanda-tanda tehnik pengangkatan barang
Tabel 4.1. Tata cara Merawat dan Menyimpan Barang
Tabel 11.1 Contoh-contoh Dokumen/Formulir Akuntansi
Tabel 11.2. Persamaan Akuntansi ke-1
Tabel 11.3. Neraca
Tabel 11.4. Persamaan Akuntansi ke 2
Tabel 11.5 Laba-Rugi
Tabel 11.6 Neraca
Tabel 11.7. Daftar Akun
Tabel 11.8. Jurnal Pendapatan
Tabel 11.9. Buku Jurnal Penerimaan Kas
Tabel 11.10. Jurnal Pembelian
Tabel 11.11 Jurnal Pembayaran Kas
Tabel 11.12. Jurnal Umum
Tabel 11.13 Contoh Format Buku Besar
Tabel 11.14. Pemindahabukuan
Tabel 11.15 Ilustrasi Buku Besar
Tabel 11.16 Hotel Puncak Mas Neraca Saldo
Tabel 11.17 Hotel Puncak Mas Perhitungan Laba Rugi
Tabel 11.18 Hotel Puncak Mas Neraca
Tabel 11.19 Daftar Dokumen Transaksi dengan Tamu

DAFTAR FORMAT

Format 3.1 Reservation confirmation letter
Format 3.2 Room reservation form
Format 3.3 Reservation slip
Format 3.4 Group reservation form
Format 3.5 Group cancellation form
Format 3.6 Room reservation cancellation/change form
Format 3.7 Credit card slip untuk imprinter credit card
Format 3.8 Slip EDC machine
Format 3.9 Travel agent voucher
Format 3.10 Guest slip
Format 3.11 Blocking OOO room
Format 3.12 Room blocking slip
Format 3.13 Expected arrival list
Format 3.14 Guest history card
Format 3.15 Additional VIP
Format 3.16 Registration form
Format 3.17 Cash all department form
Format 3.18 Official receipt
Format 3.19 Guest card
Format 3.20 Guest key & guest card envelope
Format 3.21 Welcome drink card
Format 3.22 Meal coupon
Format 3.23 VIP change
Format 3.24 Sleep out
Format 3.25 Safe deposit box card opening
Format 3.26 Safe deposit box card closing
Format 3.27 Luggage claim check
Format 3.28 Bellboy errand card
Format 3.29 Bellboy control sheet
Format 3.30 Errand control sheet
Format 3.31 Baggage claim check
Format 3.32 Luggage room control
Format 3.33 Group activities list
Format 3.34 Mail forwarding card
Format 3.35 Valet parking card
Format 3.36. Guest Account
Format 3.37 Paid out form
Format 3.38 Rebate credit
Format 3.39 Miscellaneous charge
Format 3.40 Third guarantee form
Format 3.41 Guarantee letter
Format 3.42 Refund deposit
Format 3.43 Remittances of fund envelope
Format 3.44 Express check out

TENTANG PENULIS

Ni Wayan Suwithi,lahir di Bali, 20 Mei 1959. Menyelesaikan pendidikan Sarjana (S1) dari Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan (IKIP) Jakarta pada tahun 1981 dan menyelesaikan pendidikan Magister Manajemen pada tahun 1998 dari Universitas Indonusa Esa Unggul Jakarta.

Di samping itu pernah mengikuti pendidikan Perhotelan di BPLP Bali 1984,dan tentang Patiseri di BPLP Bandung 1986, pendidikan di luar negeri, antara lain tentang: *Curriculum Development* di Howthon Institute dan belajar Pastry and Bakery di William Angliss College Melbourne Australia(1985), *Technologies of Continuing Education* di Philipina(1994), Juga mengikuti berbagai seminar di dalam dan luar negeri. Beberapa seminar di luar negeri, antara lain: tentang *Skill Development for Poverty Alleviation for Rural Area* di Bangkok(1996), dan pendidikan *Certification IV in Assessment and Workplace Training*, William Angliss Institute of Tafe, Australia, 2002. *Gender Equality for Vocational Technical Education and Training* di Brunai Darussalam(2003). Pengalaman kerja antara lain: sebagai Widyaiswara di Pusat Pengembangan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PPPPTK) Bisnis dan Pariwisata Departemen Pendidikan Nasional sejak tahun 1982. Di samping itu menduduki berbagai jabatan dan tugas antara lain: Sebagai Tenaga Teknis Ahli (Konsultan) untuk bidang Hotel Training pada subdit Program Dit. PSMK, (2007) sebagai Koordinator Program Sekolah Bertaraf Internasional di PPPPTK Bisnis dan Pariwisata (2007) Kepala Instalasi Boga (1993-2000), General Manager Hotel Nusa Raya(1997-2002), Konsultan Pendamping VOCTEC PROJECT Australia(1997-1999), IIRT –World Bank (1998-1999), Kepala Jurusan Hotel dan Penanggungjawab program Community College (2004-sekarang). Sebagai Widyaiswara banyak terlibat dalam pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan di seluruh Indonesia. Sebagai pemegang Certificate IV, aktif membantu asosiasi Perhimpunan Hotel dan Restauran Indonesia (PHRI) untuk melatih para Assessor.

Telah menulis buku dan modul yang berkaitan dengan Hotel dan Pariwisata, antara lain: Menerima dan memproses reservasi, Berkomunikasi melalui Telepon, Memproses transaksi keuangan, Membersihkan Lokasi area dan Peralatan (2004), Bekerja dengan Kolega dan Pelanggan (2005) dan beberapa modul yang diterbitkan oleh Direktorat, Puff Pastry, Garnish, Pengetahuan kue dan Roti, (2000)diterbitkan oleh IAPSD , Menu Control , dan Catering Service, (1999).

TENTANG PENULIS

Cecil Erwin Jr. Boham

Saat ini adalah General Manager, Hotel REDTOP Jakarta jabatan ini disandang sejak tahun 2004 sampai sekarang Hotel Red-Top

Merupakan Hotel berbintang 4 dengan 390 kamar (rooms). Sebelum menjadi GM di Hotel Redtop, berbagai jabatan pada bidang perhotelan telah melengkapi pengalaman beliau di Hotel Nikko Jakarta, sebagai *Assistant General Manager* (EAM) 1 Juni 2003 s.d 31Mei 2004. Nikko Bali Resort & Spa, Nusa Dua Bali5 star hotel, 390 rooms *Resident Manager,* Agustus 2001 s.d 31 Mei 2003 Sheraton Bandara Hotel, Jakarta 5 star hotel, 220 rooms *Executive Assistant Manager, Assistant Manager* Oktober 2000 s.d Agustus 2001 dan masih banyak lagi, Lahir di Surabaya 14 April 1959, penulis telah mengenyam pendidikan di Academy of Medical Analysis, University of Airlangga, Surabaya(Dropped out on 3rd Semester),Pendidikan dasar dan menengah dilakoninya di Sidoarjo Jawa timur, serta mengikuti Elmi hotel training Center selama 6 bulan dan training lainnya dibidang perhotelan menyukai musik dan jalan-jalan, mengajar, berenang dan aktifitas lainnya

ISBN 978-602-8320-04-7
ISBN 978-602-8320-07-8

Buku ini telah dinilai oleh Badan Standar Nasional Pendidikan (BSNP) dan telah dinyatakan layak sebagai buku teks pelajaran berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 45 Tahun 2008 tanggal 15 Agustus 2008 tentang Penetapan Buku Teks Pelajaran yang Memenuhi Syarat Kelayakan untuk digunakan dalam Proses Pembelajaran.