

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN RANCANGAN ANALISIS**

#### **3.1. Gambaran Umum Perusahaan**

##### **3.1.1. Sejarah Singkat Hotel Grand Zuri Duri**

Awal mulanya perusahaan ini bergerak di bidang kontraktor dan developer, hingga akhirnya pada tahun 1996, diberikan kesempatan dan kepercayaan dari para investor untuk membangun satu hotel di Jalan Teuku Umar No.7 di Pekanbaru dan mengelola hotel itu sendiri. Dengan adanya krisis ekonomi pada tahun 1998, proyek pembangunan sempat terhenti, dan baru mulai kembali beroperasi pada tahun 2003. Setelah pembangunan selesai kemudian di tahun yang sama Hotel Grand Zuri pertama diresmikan di Pekanbaru, Riau. Hotel ini diawali dengan taraf bintang 3, dan kemudian beberapa tahun setelah beroperasi di-upgrade menjadi bintang empat dengan total 82 kamar. Pada tahun yang sama, manajemen juga membuka Hotel Pelangi sebagai bentuk mini hotel dari Hotel Grand Zuri yang juga terletak di Pekanbaru. Kemudian di tahun 2005 dibuka lagi Hotel Grand Zuri Duri yang merupakan salah satu kota penghasil minyak bumi terbesar di Indonesia dan sebagai salah satu jalur penghubung Riau-Melaka. Tahun 2006 dibuka Hotel Grand Zuri Dumai di daerah Dumai yang merupakan salah satu kota pelabuhan pengekspor minyak di Indonesia. Pada tahun 2007 sampai 2009, ZHM tidak melakukan ekspansi, namun pada tahun 2010,

manajemen membuka sekaligus tiga hotel yaitu Grand Zuri Jababeka, Grand Zuri Palembang, dan The PREMIERE. Sampai saat ini ZHM telah mampu merambah ke pulau Jawa, Kalimantan dan Sulawesi.

Hotel ini menempati area seluas 5000m<sup>2</sup> dan dengan luas bangunan kurang lebih 1885m<sup>2</sup> dan berlantai 3, namun salah satu bangunan ada yang berlantai 4 karena posisi tanah memaksa untuk membangun 4 lantai. Memiliki jumlah kamar sebanyak 82 kamar terdiri dari type Standard, Superior, Deluxe , Resort Pool View, Junior Suite, dan Villa. Dengan klasifikasi sebagai berikut, 26 kamar standard, 39 kamar superior, 6 kamar deluxe, 11 kamar Resort Pool View, 8 kamar Junior Suite, dan 2 unit Villa ( 3 kamar)

Design interior dan eksterior bangunan hotel yang moderen dan minimalis menjadi salah satu ciri khas dari Zuri Hospitality Management, serta didukung dengan beberapa fasilitas yang lengkap seperti coffee shop, swimming pool, health club, lounge, 24 hours room service, laundry dan dry cleaning service, shuttle service, ruang meeting, business centre, drug store, non smooking room, free access WiFi, Tv LCD 32 inchi, multi channel satelite LCD, electronic key card system, dan lain sebagainya. Seluruh unit hotel ZHM dilengkapi dengan Zuri Dream by King Koil dan seluruh sanitary menggunakan merek TOTO di setiap kamarnya.

### **3.1.2. Struktur Organisasi Hotel Grand Zuri Duri**

Setiap usaha yang dilakukan berbagai kegiatan yang saling berkaitan perlu adanya usaha koordinasi yang baik, agar yang menjadi tujuan organisasi dapat

tercapai secara efektif dan efisien. Untuk tujuan tersebut maka perlu disusun suatu struktur organisasi yang dapat memberikan suatu pembatasan terhadap tugas dan tanggung jawab masing-masing individu ataupun kelompok pelaksanaan dalam usaha mencapai tujuan yang di inginkan.

Hotel merupakan suatu organisasi yang memberikan fasilitas berupa jasa-jasa kepada para tamu, sehingga diperlukan banyak tenaga kerja manusia untuk menjalankan perusahaan itu. Untuk melancarkan pelaksanaan kegiatan pada Hotel Grandzuri Duri, maka perusahaan menyusun suatu struktur organisasi yang langsung dipimpin oleh seorang general manager (GM), dan masing masing bagian mempunyai tugas dan wewenang. Bagan lengkap struktur organisasi hotel dapat dilihat pada lampiran. Berikut adalah gambaran tugas dan wewenang masing-masing bagian:

a. General Manager

Merupakan pimpinan hotel yang mempunyai tugas, wewenang dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Tugas

1.1. Membuat perencanaan, pengkoordinasian, mengawasi pelaksanaan seluruh operasional hotel serta pembinaan sumber daya manusia.

1.2. Melimpahkan atau memberikan kuasa kepada manajer untuk menjalankan aktivitas perusahaan.

## 2. Tanggung jawab

2.1. Mengawasi pelaksanaan tugas dan wewenang yang telah digariskan pada manajer dengan karyawan lain.

2.2. Memberikan petunjuk dan pengarahan untuk pengembangan perusahaan.

## 3. Wewenang

3.1. Memberikan penghargaan, peringatan, sanksi dan pemutusan hubungan kerja dengan karyawan.

3.2. Memutuskan segala sesuatu yang berkaitan dengan masalah keuangan perusahaan.

## b. Duty Manager

Duty Manager mempunyai tugas, wewenang dan tanggung jawab sebagai berikut:

### 1. Tugas

1.1. Mengkoordinir tugas-tugas karyawan.

1.2. Membina hubungan baik dengan semua tamu termasuk pengunjung hotel.

1.3. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan atasan yang menyangkut kepentingan perusahaan.

## 2. Tanggung jawab

2.1. Melakukan permintaan, pengontrolan pada seluruh Departemen dalam melakukan pekerjaan.

2.2. Menjaga ketertiban, keamanan dan kelancaran kerja.

3. Wewenang

3.1. Mengambil keputusan secepatnya untuk setiap permasalahan yang menyangkut hotel.

3.2. Mengajukan rencana kegiatan ke General Manager.

c. Sales Marketing Manager

Sales Marketing Manager bagian ini mempunyai tugas, tanggung jawab dan wewenang sebagai berikut:

1. Tugas

1.1. Melaksanakan dan mengendalikan pemasaran semua produk yang dihasilkan secara efektif dan efisien.

2. Tanggung jawab

2.1. Mengkoordinir tugas tugas staf pemasaran.

2.2. Memberikan pengaran dan motivasi pada bawahan.

3. Wewenang

3.1. Bekerja sama dengan group perusahaan guna memperoleh data dan informasi yang aktual dalam hubungannya dengan kegiatan pemasaran.

3.2. Membina hubungan baik dengan asosiasi dan lembaga yang terkait.

d. Chief Accounting

Membawahi semua bagian yang berhubungan dengan keuangan hotel, yaitu accounting, payable, receiving, purchasing, income audit, general cash, cost controller. Tugas, tanggung jawab dan wewenangnya antara lain:

1. Tugas

1.1. Mengawasi semua arus dan saldo uang kertas dan giral dan surat-surat berharga lainnya.

1.2. Melaksanakan penagihan faktur penjualan yang jatuh tempo.

2. Tanggung jawab

2.1. Mengendalikan semua transaksi keuangan perusahaan.

2.2. Menganalisis, merencanakan, dan mengelola sumber atau penggunaan dana secara efektif dan efisien.

3. Wewenang

3.1. Bekerja sama dengan sales marketing dalam hal penentuan jangka waktu dan cara pelunasan faktur penjualan.

3.2. Membina hubungan baik dan kerja sama dengan pihak perbankan atau lembaga keuangan lainnya dalam upaya untuk memperoleh dan mengolah sumber atau penggunaan dana.

e. Chief Security

Chief Security mempunyai tugas, tanggung jawab dan wewenang sebagai berikut:

1. Tugas

Menjaga dan mengawasi keamanan hotel.

2. Tanggung jawab

Menjaga dan memelihara keadaan barang-barang hotel dari kerusakan dan kehilangan.

3. Wewenang

Memberikan teguran atau peringatan kepada tamu yang mencurigakan.

- f. Chief Engineering

Chief Engineering mempunyai tugas, tanggung jawab dan wewenang sebagai berikut:

1. Tugas

- 1.1. Merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan semua kegiatan-kegiatan mesin dan peralatan yang berada dibawah koordinasinya secara efektif dan efisien.

- 1.2. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan yang menyangkut kepentingan perusahaan.

2. Tanggung jawab

- 2.1. Meningkatkan dan mengembangkan produktivitas semua unit yang berada dibawah koordinasinya.

- 2.2. Melaksanakan pencegahan bahaya kebakaran baik yang disebabkan oleh api secara terbuka maupun tertutup.

2.3. Menjaga kebersihan, kerapian, dan keindahan gedung dan ruangan-ruangan didalamnya serta mencegah pencemaran lingkungan.

### 3. Wewenang

3.1. Mengendalikan penggunaan dana persediaan bahan-bahan perawatan dan pemeliharaan perlengkapan dan barang-barang keperluan lainnya.

3.2. Mengendalikan dan menekankan biaya operasional yang berada dibawah koordinasinya.

3.3. Merencanakan, mengatur dan melaksanakan kegiatan pemanfaatan bangunan dan lainnya.

### g. Personal Manager

Personal Manager mempunyai tugas, tanggung jawab dan wewenang sebagai berikut:

#### 1. Tugas

1.1. Menerima lamaran pekerjaan dan memanggil pelamar kerja setelah ada permintaan dari departemen yang memerlukan.

1.2. Membuat dan menyiapkan dokumen pengangkatan, pemutaran, pemberhentian dan surat-surat keterangan lainnya yang menyangkut ketenagakerjaan selengkapnya.

1.3. Mengurus segala perjanjian yang menyangkut pekerjaan.



## 2. Tanggung jawab

2.1. Mengurus, mengatur dan mengawasi sarana kesejahteraan tenaga kerja berupa: poliklinik, koperasi, fasilitas olahraga, hiburan dan lain sebagainya.

2.2. Mengurus dan menyelesaikan JAMSOSTEK.

## 3. Wewenang

3.1. Membina hubungan baik dengan instansi tenaga kerja dan instansi lain yang terkait.

3.2. Membina hubungan baik dengan lembaga pendidikan formal atau informal dan instansi yang terkait.

3.3. Mengikuti perkembangan peraturan dibidang tenaga kerja dan mendistribusikan kepada kepala Departemen yang memerlukan.

## h. Front Office Manager

Front Office Manager mempunyai tugas, tanggung jawab dan wewenang sebagai berikut:

### 1. Tugas

1.1. Menyimpan dan memberikan informasi dan keperluan lain yang dibutuhkan oleh semua pengunjung jasa hotel.

1.2. Membuat dan menyimpan dokumen yang diperlukan dari tamu-tamu yang menginap di hotel.

1.3. Menerima dan menghimpun segala informasi dari setiap tamu-tamu hotel untuk disiapkan kepada Departemen terkait.

## 2. Tanggung jawab

Melaksanakan dan mengendalikan kegiatan semua unit yang berada dibawahnya.

## 3. Wewenang

Bekerja sama dengan Departemen Sales Marketing and Accounting dalam hal pelunasan faktur penjualan.

### i. Food and Beverage Manager

Food and Beverage Manager mempunyai tugas, tanggung jawab, dan wewenang sebagai berikut:

#### 1. Tugas

1.1. Merencanakan dan mengendalikan kegiatan produksi semua unit Food and beverages yang berada dalam koordinasinya.

1.2. Merencanakan atau mengendalikan penggunaan dan persediaan bahan-bahan lainnya yang berada dibawah koordinasinya.

## 2. Tanggung jawab

2.1. Mencapai tujuan, sasaran dan target yang ditetapkan perusahaan.

2.2. Mengendalikan dan menekankan biaya operasional.

2.3. Melaksanakan pencegahan bahaya kebakaran yang disebabkan api secara terbuka maupun api tertutup.

2.4. Meningkatkan dan mengembangkan produktivitas semua unit food beverage.

### 3. Wewenang

3.1. Meneliti dan melakukan upaya pengembangan sesuai dengan selera konsumen.

3.2. Bekerja sama dengan accounting departement dalam perencanaan persediaan bahan baku.

#### j. House Keeping Manager

House Keeping Manager mempunyai tugas, tanggung jawab, dan wewenang sebagai berikut:

##### 1. Tugas

1.1. Membersihkan setiap ruang atau kamar di dalam hotel.

1.2. Mengatur, merawat dan memperbaiki peralatan dan perlengkapan kamar hotel, tempat kerja dan lainnya.

##### 2. Tanggung jawab

2.1. Melaksanakan pencegahan bahaya kebakaran yang disebabkan api secara terbuka maupun api tertutup.

2.2. Menjaga kebersihan dan kerapian setiap ruangan dan sarana untuk umum serta mengatasi pencemaran lingkungan.

2.3. Mencapai tujuan, sasaran dan target yang ditetapkan perusahaan.

### 3. Wewenang

3.1. Merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan semua unit House Keeping yang berada dibawah koordinasinya secara efektif dan efisien.

3.2. Meningkatkan dan mengembangkan produktivitas semua unit House Keeping yang berada dibawah koordinasinya.

k. Laundry

Laundry mempunyai tugas, tanggung jawab, dan wewenang sebagai berikut:

1. Tugas

Mencuci dan menyetrika perlengkapan kamar hotel

2. Tanggung jawab.

Menjaga kebersihan, kerapian dan keindahan gedung dan ruangan-ruangan di dalamnya serta mencegah pencemaran lingkungan.

3. Wewenang

Mengajukan rencana tentang cara pencucian yang baik kepada House Keeping Manager.

1. Chief Cook (Executive Chef)

Mempunyai tugas, dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Mengelola dapur

2. Menyusun menu

3. Membuat standard recipe beserta food costnya

4. Membuat purchase order

5. Membuat peramalan (forecast) yang akan dicapai

6. Memimpin staff dan bawahannya

7. Mengawasi jalannya operasional kitchen terutama pada saat hotel atau restaurant sedang beroperasi.

Adapun wewenang Chief Cook adalah mengajukan menu favorit yang sering di order kepada bagian Food&Beverage agar dapat menjadi bahan pertimbangan untuk memaksimalkan menu tersebut sebagai usaha untuk memaksimalkan pendapatan.

### **3.2. Rancangan Analisis**

Rancangan analisis disini akan menguraikan beberapa aspek yang meliputi : pendekatan penelitian, objek penelitian, jenis data yang digunakan, , metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

Kelima aspek analisis tersebut meliputi :

#### **1. Pendekatan penelitian**

Ditinjau dari jenis datanya, pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Adapun yang dimaksud dengan penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata – kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2007:6)

Adapun jenis pendekatan penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data – data.

## 2. Objek penelitian

Objek penelitian ini adalah aktivitas – aktivitas yang dilakukan oleh karyawan di divisi *room* pada Hotel Grand Zuri Duri.

## 3. Jenis data yang digunakan

- Data kualitatif

Data kualitatif yang digunakan meliputi : gambaran umum perusahaan, sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi perusahaan, *job description*, dan fasilitas hotel.

- Data kuantitatif

Data kuantitatif yang digunakan adalah laporan biaya yang dikeluarkan di dalam divisi *room* di hotel Grand Zuri selama tahun 2014.

## 4. Metode pengumpulan data

- Wawancara

Wawancara yaitu teknik pengumpulan data secara lisan dengan menanyakan secara langsung kepada pihak manajemen perusahaan untuk memperoleh data yang diperlukan yang akan digunakan dalam proses penelitian dan analisis data.

- Observasi

Observasi yaitu metode pengumpulan data dengan cara melakukan observasi atau pengamatan secara langsung terhadap kondisi riil hotel atau perusahaan.

- Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mengintip secara langsung data yang diperlukan dari arsip atau dokumen yang ada di perusahaan, atas izin dari pemilik perusahaan.

#### 5. Teknik analisis data

Teknik analisis data yang dipakai pada penelitian ini yaitu menggunakan analisis deskriptif dimana data perusahaan yang telah terkumpul akan disusun, diolah, kemudian dianalisis dan dibandingkan dengan teori – teori yang ada. Dari hasil perbandingan itu, kemudian akan ditarik kesimpulan. Langkah – langkah yang akan dilakukan dalam menganalisis data – data yang diperoleh adalah sebagai berikut

##### a. Mengidentifikasi seluruh aktivitas yang dilakukan di divisi *room* Hotel Grand Zuri Duri, yang meliputi :

- Unit aktivitas administrasi

- Administrasi *check in, check out, dan payment.*
- *Deposit reservation*
- *Room number block.*
- *Reservation call book and blocking.*
- *Reservation confirmation.*

- *Arrangement room occupied.*
  - Menangani tiket perjalanan tamu .
  - Unit aktivitas *Concierge*
    - Membukakan pintu mobil dan pintu hotel.
    - Membawakan tas tamu dan mengantar tamu.
    - Melayani tamu dari dan ke bandara atau stasiun.
  - Unit aktivitas *Housekeeping* dan *Laundry*
    - Mempersiapkan dan membersihkan kamar sebelum ditempati oleh tamu.
    - Membersihkan area yang terletak di sekitar kamar.
    - Melayani pencucian pakaian tamu.
    - Menangani pencucian linen.
    - Inspeksi kamar.
- b. Menentukan standar biaya menggunakan *Time Driven Activity Based Costing*.
- c. Melakukan analisis aktivitas untuk menentukan apakah aktivitas yang terjadi tergolong aktivitas bernilai tambah (*value added activity*) atau aktivitas tak bernilai tambah (*non value added activity*) dengan menggunakan indikator tiga kondisi yang harus dipenuhi secara simultan oleh aktivitas bernilai tambah yaitu :
- Aktivitas tersebut menghasilkan suatu perubahan.
  - Perubahan tersebut tidak dapat dicapai oleh aktivitas yang sebelumnya.



- Aktivitas tersebut memungkinkan aktivitas lain untuk dilakukan.
- d. Menentukan alternatif apa saja yang dapat dilakukan untuk mereduksi atau bahkan mengeleminasi aktivitas tak bernilai tambah tersebut.
- e. Menarik kesimpulan dari analisis yang telah dilakukan dan memberikan saran yang nantinya mampu memberikan manfaat kepada perusahaan.

### **3.3. Kebijakan yang Berkaitan dengan Aktivitas**

Pada proses operasional di *room division*, manajemen perusahaan belum mempunyai standar waktu untuk tiap – tiap aktivitas. Sehingga tidak adanya kebijakan yang berkaitan dengan aktivitas.