BAB III

PEMBAHASAN

A. Tinjauan Umum

1. Profil Sheraton Surabaya Hotel & Towers

Hotel sebagai usaha pelayanan jasa akomodasi bertujuan untuk mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya untuk mencapai tujuan itu hotel berusaha agar memberikan pelayanan sebaik-baiknya. Pada dasarnya, pelayanan yang disediakan dalam hotel berupa penginapan, minuman, hiburan, dan lain-lain. Semua itu harus disajikan kepada tamu dengan sebaik-baiknya sehingga tamu puas akan pelayanan yang diberikan *associate hotel.* Berbagai kebutuhan, tamu bisa dilayani/disajikan apabila dilaksanakan oleh orang-orang yang secara teratur bekerja dalam satu bagian fungsi dan tanggung jawab antara kelompok satu dengan yang lainnya yang saling berkaitan mereka tersusun dalam satu organisasi.

Bidang perhotelan pada abad ke-16 di Eropa dinamakan *Chalet* atau *Vila Taven* adalah rumah yang digunakan untuk menginap atau minum. Di Paris dinamakan *Cabaret* adalah tempat kecil/rumah kecil yang digunakan untuk menginap, hiburan dan segala akomodasi. Di Amerika dinamakan *Lodging 1*, yaitu rumah kecil untuk menginap, sedangkan sistem perhotelan dimulai sejak tahun 1947. Di Indonesia sendiri dimulai sejak tahun 1962 dengan berdirinya hotel di Indonesia.

Jadi definisi diatas dapat disimpulkan bahwa hotel adalah suatu usaha komersial yang terbuka untuk umum dan menyediakan fasilitas-fasilitas pelayanan makanan dan minuman, hiburan, penginapan serta pelayanan fasilitas

yang terdapat didalam satu bangunan tersebut.

Kriteria klasifikasi hotel di indonesia secara resmi dikeluarkan oleh dirjen pariwisata dengan SK KEP 22 / U/ VI / 78. Untuk mengklasifikasi sebuah hotel dapat ditinjau dari berbagai faktor yang satu sama lain ada kaitannya.

Faktor-faktorpengklasifikasian hotel tersebut antara lain :

a. Faktortingkatanpemakaian.
b. Faktorlokasi hotel.
c. Faktordayajualdanperencanaanpenggunaan.
d. Faktorjumlahkamar.
e. Faktorlamanyatamusetelahmenginap.

Sheraton Corporation didirikan pada tahun 1937 di *Springfield Massachussets* Amerika Serikat oleh Ernest Henderson dan Robert L Moore. Pada tahun 1998 Sheraton Corporation diakuisisi oleh Starwood Lodging yang berganti nama menjadi Starwood Hotel & Resort. Sehingga sepenuhnya dipegang oleh Starwood. Dan sampai saat ini selain mengakusisi Sheraton. Starwood juga telah membawahi hotel bertaraf internasional seperti : Westin, Four Point by Sheraton, The Luxury Collection, St.Regis, W hotels, Le Meredien, Sheraton, dan Aloft.

Sheraton Surabaya Hotel & Towers didirikan sejak tahun 1996 oleh Bapak Alex Tedja dan Ibu Melinda dibawah naungan PT PAKUWON DJATI dimana Bapak Alex Tedja adalah pemiliknya. Berikut ini sejarah berdirinya Sheraton Surabaya Hotel & Towers :

a. **1937** Sheraton didirikandandibuka di *Springfield Massachusett*soleh Ernest Henderson dan Robert Moore.Dalamwaktuduatahun, merekamembelitiga hotel di Boston danmemperluaskepemilikanmerekake property dari Maine

ke Florida.

b. **1947** Menjadijaringan hotel pertama yang terdaftar di New York *Stock Exchange.*

c. **1949** Sheraton menujuinternasional.

d. **1958**Meluncurkan "Program *(Reservasi)*," otomatispertama di sistempemesanan.

e. **1961** Sheraton pertama di Timur Tengah bersamaandenganpembukaan Sheraton Tel Aviv di Israel.

f. **1963** The Macuto Sheraton Hotel terbuka di Venezuela, menjadi hotel Sheraton pertama di Amerikalatin.

g. **1965** Hotel Sheraton ke-100 dibuka di Boston.

h. **1970** Jaringan Hotel Pertama dengan nomer 800 bebas pulsa untuk akses tamu langsung(1-800-325-3535) yang masih digunakan sampai sekarang.

i. **1985** Hotel internasional pertama di RRC.

j. **1998** Starword Hotel & Resort mengakuisisi Sheraton.

k. **2002** Sheraton menjanjikan pelayanan yang memuaskan di Amerika Utara.

l. **2004** Sheraton mengenalkan brand *"Sweet Sleeper Bed".*

m. **2006** Link@Sheraton bekerja sama dengan pihak Microsoft membuat 5 (lima) hotel diseluruh dunia.

n. **2008** Sheraton kebugaran di programi oleh Core Kinerja. Dibuat program dalam kemitraan dengan dunia terkenal ahli pribadi pelatihan Core Kinerja, program kebugaran dirancang untuk menjaga kebugaran setiap tamu.

o. **2012** pembukaan Sheraton Macao Hotel terdiri dari 3.896 kamar tamu. Sheraton Macao adalah hotel terbesar di portofolio Starwood.

p. **2013** Sheraton Hotels & Resorts membuka Sheraton Shantou di Cina. Sheraton Shantou menandai merek ke 100 hotel di Asia Pasifik dan merek hotel global terbesar di Cina.

q. **2015** Sheraton menawarkan portofolio lebih dari 435 hotel di 70 Negara, termasuk portofolio lebih dari 88 Resort menakjubkan diseluruh dunia.

2. Fasilitas Yang Dimiliki Sheraton Surabaya Hotel & Towers Yaitu

a. *Lobby*utama

Yangluasdanlengkapdengan*" Reception"*dan*" Concierge"*untukmelayani 24 jam.

Sumber : Sheraton Surabaya Hotel & Towers (2016)

Gambar 3.1*Lobby* Hotel

b. *Lung Yuan Chinese Restaurant*

Bukapadaharisenin-sabtu

Pukul : 11.30-14.30 : *lunch*

18.00-22.30 :*dinner*

Minggu

Pukul : 09.00-14.30 : *lunch*

18.00-22.30 :*dinner*

Sumber : Sheraton Surabaya Hotel & Towers (2016)

Gambar 3.2 ***Lung Yuan Chinese Restaurant***

c. ***Kawi Lounge***

Bukapadaharisenin-minggu

Pukul : 10.30-00.30

Sumber : Sheraton Surabaya Hotel & Towers (2016)

Gambar 3.3***Kawi Lounge***

d. **Kafe Bromo**

Buka pada hari Senin-Minggu

Pukul : 06.30-10.30 : Breakfast

12.00-15.00 : Lunch

18.00-22.30 : Dinner

Sumber : Sheraton Surabaya Hotel &Towers (2016)

Gambar 3.4 KafeBromo

e. ***Link@Sheraton***

Buka pada hari senin-minggu

Pukul : 10.00-23.00

f. ***La Patisserie***

Bukapadaharisenin-minggu

Pukul : 08.00-22.00

Diskon : 50% *(bakery)*mulaipukul 18.00

50% *(whole cake)*

g. ***Room Service***

Akan melayaniandauntuk*foodand beverage*selama 24 jam.

h. **Sheraton Club**

Sumber : Sheraton Surabaya Hotel & Towers (2016)

Gambar 3.5Sheraton Club

i. Sheraton *Fitness*

Buka pada hari sabtu-minggu

Pukul : 05.30-20.00

Dilengkapi dengan pusat kebugaran, ruang *aerobic*, lintasan lari, perawatan spa, sauna, *body treatment* dengan layanan pijat tersedia di Bazebo di isi kolam renang tradisional *message*. *Aeromatic foot massege* dan Bazebo *treatment* serta lapangan tennis dan kolam renang.

Sumber : Sheraton Surabaya Hotel & Towers (2016)

Gambar 3.6Sheraton *Fitness*

j. *Meeting Room*

Ruang *meeting* yang dilengkapi dengan *air condition*, *full audio visual* dengan pintu akses ke *pool* dan *ballroom.* Dilengkapi dengan *projector* yang berkualitas tinggi.

Sumber : Sheraton Surabaya Hotel & Towers (2016)

Gambar 3.7 *Meeting Room*

1. *Meeting&Function Room*

Kahuripan : 80

Singasari : 100

Jenggala : 60

Daha : 40

Sriwijaya : 20

2. Banquet Sheraton Ballroom : 1000

Sheraton I : 250

Sheraton II : 250

Sheraton II : 250

Terrace : 200

k. Layanan *Business Centre*

Buka pada hari senin-jum'at 07.00-20.00

Sabtu-minggu dan hari libur 08.00-18.00

Lengkap dengan layanan fotocopy, layanan pengiriman dan pos, penyewaan *computer*, *printing* ruang rapat, pemesanan rekonformasi perubahan tiket, *facsimile*, pemakaian telp, perangko dan materai.

l. *Guest Service Centre*

Layanan dapat dinikmati oleh tamu di *guest service centre* yaitu pelayanan yang dilakukan oleh operator atas permintaan tamu yang tujuannya untuk membangunkan tamu pada waktu yang diminta.

m. *Screen Call*

Layanan yang diminta tamu untuk menyaring dan memeriksa tiap telepon yang diterima operator, bisa penyaringan atau pemberitahuan terlebih

dahulu. “Tamu menerima untuk menerima semua telepon dan meminta agar tamu kehadiran mereka dirahasiakan.”

n. Layanan Valet 24 Jam

o. Penyewan Mobil “*Rent Car*“

p. *Laundry Express Service*

Layananlaundry secara express sekitar 24 jam tergantungjumlahpemakaian yang di laundrykan, makinbanyakakansemakin lama, harganya 50% lebihmahaldariharga normal.

q. Kamar

Sheraton Hotel & Towers memiliki 306 kamar yang terbagidalam :

1. *Serviced apartments* 52 kamarterdiridari : 8 single badroom type A, 15 single badroom type B, 18 two-badroom type C, 7 two badroom type D dan 4 three badroom type E.
2. Main hotel : 254 kamar-164 deluxe king rooms & 78 deluxe twin rooms.
3. Towers : 52 room-12 suites & 40 tower rooms.

   Tipe room sheraton :*deluxe room, premium deluxe room, club room, junior suite, deluxe suite, executive suite, royal suite, presidential suite.*

Sumber : Sheraton Surabaya Hotel & Towers (2016)

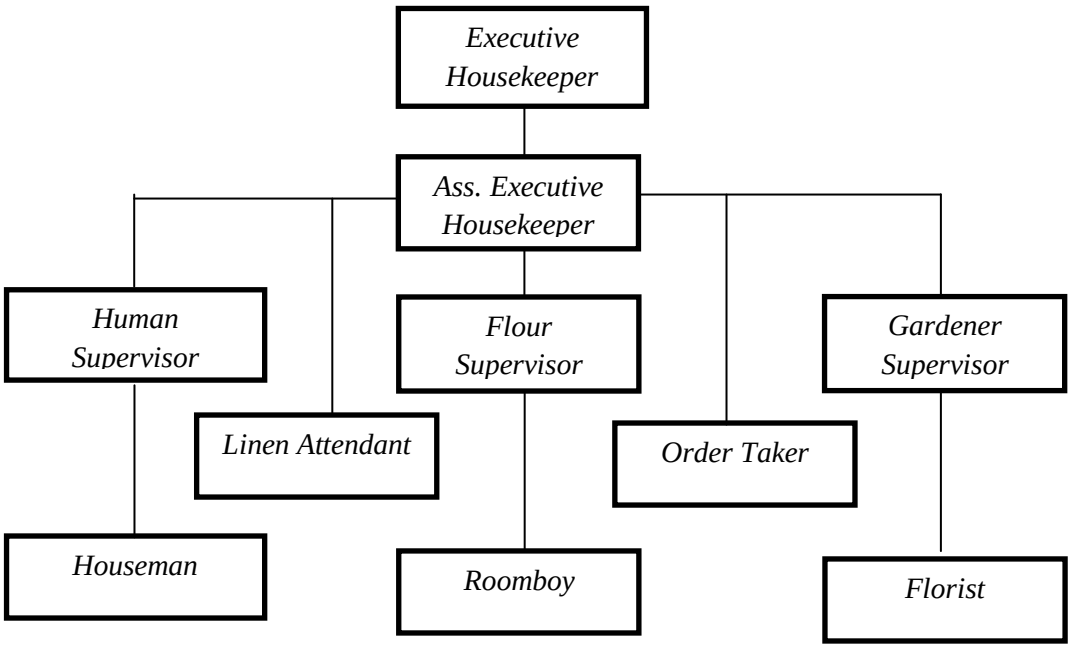
Gambar 3.8*Deluxe Room*

r. *Swimming pool*&Kendedes Pool bar

Sumber : Sheraton Surabaya Hotel & Towers (2016)

Gambar 3.9*Swimming Pool*

3. StrukturdanSusunanOrganisasi " *HousekeepingDepartment* "



Sumber : Sheraton Surabaya Hotel & Towers (2016)

Gambar 3.10 Struktur Organisasi *Housekeeping Department*

Uraian Tugas

Dalam melakukan fungsi dan tugasnya, setiap departement dalam hotel membagi tugas-tugas kerjanya dalam beberapa unit kerja yang disebut *section* atau *outlet*. Setiap bagian diberikan batas-batas wewenang dan tanggung jawab masing-masing sesuai dengan kebutuhan bagian tersebut. Setiap section merupakan kelompok kerja *(teamwork)* yang terdiri dari beberapa tenaga kerja yang jumlahnya disesuaikan dengan kebutuhan dan beban kerja pada unit kerja tersebut, tentunya ada yang banyak dan ada pula yang sedikit.

Berikut adalah penjelasan mengenai tugas dan tanggung jawab bagian-bagian di Housekeeping Departement Hotel Sheraton Surabaya dan Towers sesuai dengan bagan struktur organisasi di atas.

a. *Executive Housekeeper*

Seorang pimpinan tertinggi di *housekeeping departement,* didalam menjalankan tugasnya dibantu oleh seluruh staf yang ada di *housekeeping departement* dan bertanggung jawab penuh terhadap kebersihan, kerapian, baik didalam area gedung hotel ataupun diluar area gedung hotel. Bertanggung jawab terhadap kelengkapan fasilitas tamu yang ada didalam kamar yang seharusnya didapatkan oleh tamu yang menginap, sehingga seorang *housekeeping* diharapkan bisa menjamin kenyamanan para tamu yang menginap di hotel.

b. *Assistant Executive Housekeeper*

Tugasnyamembantu*executivehousekeeper*danmenggantikanposisinyaapabila yang bersangkutanberhalanganhadiratauadatugasdiluar hotel, karenausaha hotel adalahmemberikan*service*kepadatamuselama 24 jam penuh, yang artinyasetiap*section*harussiapkapansajabilaadatamu yang memerlukan

bantuankita. Makauntukhari-haribiasa*assistantexecutivehousekeeper* di Hotel Sheraton Surabaya dan Towers bertugaspada*shift* yang keduaataubiasadisebut*eveningshift*, untukmenjagaoperasional hotel

c. *Floor Supervisor*

Bertanggung jawab langsung kepada *housekeeper* dan membawahi dari *roomboy* yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap perlengkapan kamar sehingga *floor supervisor* bisa memastikan bahwa suatu kamar siap untuk di jual atau tidak melaporkannya kepada order taker untuk selanjutnya dilaporkan kepada *front officedepartment* mengenai status suatu kamar. Selain itu bertugas mengawasi barang-barang tamu yang ada didalam kamar dan ikut menjaga mengenai keamanannya. *Floor supervisor* harus tanggap terhadap keluhan tamu ataupun keluhan dari bawahan mengenai kelengkapan yang diperlukan serta mampu menyelesaikan setiap permasalahan yang terjadi baik permasalahan tamu ataupun permasalahan bawahan yang berhubungan dengan pekerjaannya.

d. *Roomboy*

Bertanggung jawab kepada *floor supervisor* bertugas membersihkan kamar melengkapi keperluan kamar dan memberikan rasa aman serta rasa nyaman kepada tamu yang menginap, serta menjaga kebersihan *floor area* yang meliputi *coridoor* dan *roomboy section.Roomboy* harus selalu siap bila mana setiap saat tamu memerlukan pertolongan sehingga dalam aktifitas kerjanya *roomboy* selalu melakukan komunikasi dengan *supervisor* dan *order taker* baik secara langsung ataupun melalui telepon.

e. *Order Taker*

Adalah pusat informasi di *housekeeping department* karena kebanyakan informasi baik *order* dari kamar atau komunikasi antar departemen yang berhubungan dengan *housekeeping* melalui *order taker*. Jadi peranan seorang *Order taker* adalah sangat penting yaitu menerima dan menyampaikan informasi dalam menjalankan tugasnya bertanggung jawab langsung kepada *housekeeper.*

f. *Houseman Supervisor*

Bertugas mengawasi dan membantu pekerjaan *houseman* bertanggung jawab terhadap kebersihan area hotel selain didalam kamar yang meliputi area *restaurant, lobby reception desk.* Serta seluruh *office* yang ada di Sheraton Hotel dan Towers. *Supervisor* juga harus bisa menjadwalkan untuk melakukan *General Cleaning(GC)* untuk area tertentu yang mana tempat tersebut tidak bisa di lakukan setiap saat atau hari.

g. *Houseman*

Bertanggung jawab langsung kapada *houseman supervisor* yang tugasnya adalah menjaga kebersihan area hotel secara keseluruhan yang meliputi area kamar tapi masih didalam gedung hotel.

h. *Linen Attendent*

Bertugas mempersiapkan kebutuhan *linen* baik untuk kamar maupun untuk bagian lain, dalam menjalankan tugas sehari-hari *linen runner* selalu mengirimkam *linen* yang kotor ke *laundry* dan mengambil *linen* yang bersih untuk didistribusikan ke *floor* atau ke *linen office.*

i. *Flourist*

Bertugas mempersiapkan rangkaian-rangkaian bunga untuk kamar serta membuat dekorasi yang berupa *mini garden* untuk *meeting room* atau membuat dekorasi di *function hall* bila ada *event* yang memerlukan rangkaian-rangkaian bunga.

j. *Gardener*

Bertanggung jawab terhadap taman baik dari kesuburan tanaman, penyiraman tanaman, serta kebersihan area tanaman dan halaman hotel.

B. Pembahasan

Dalam penelitian ini untuk mendapatkan data-data yang diperlukan penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi

Teknik pengumpulan data yang diperoleh dari pengamatan secara langsung pada *housekeeping department* di Sheraton Surabaya Hotel dan Towers.

2. Interview

Metode pengumpulan data secara langsung dengan mengadakan tanya jawab kepada *runner* (Hari) *housekeeping department* dan *purchasing* (Indra).

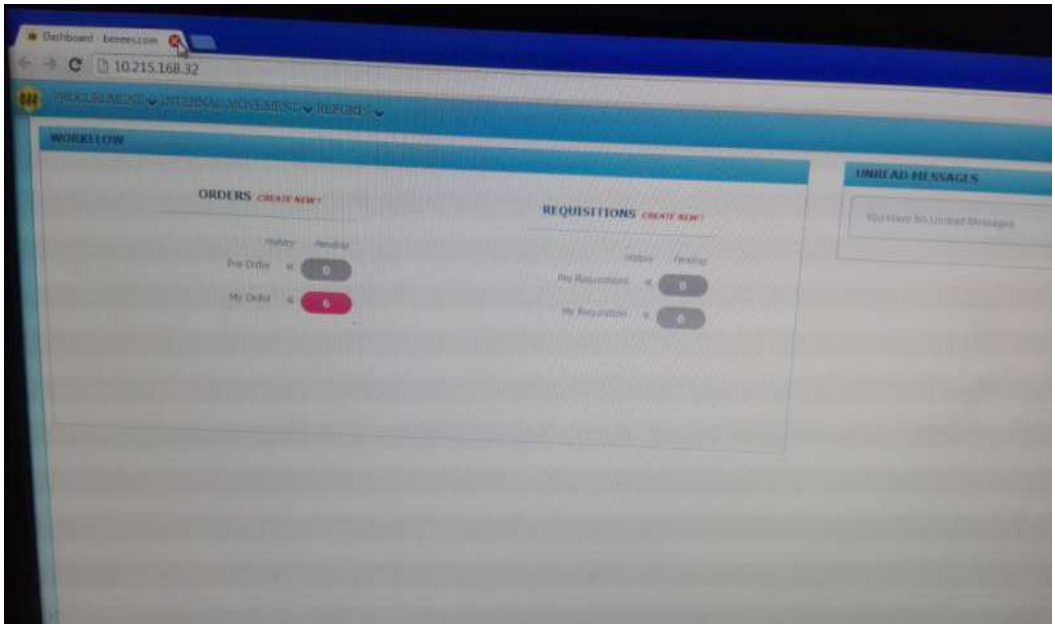
3. Dokumentasi

Pengumpulan data dengan cara membaca *literature* yang berupa buku-buku dan karya orang lain.

Adapunprosedurpengendalianpersediaan*guestsupplies*pada *housekeepingdepartment* di Sheraton Surabaya Hotel dan Towers yaitu :

1. Permintaanbarang

Dalam prosedur permintaan barang dari *runner* ke pihak *purchasing* yaitu *runner* mengecek barang persediaan *guest supplies*, jika persediaan *guest supplies* contohnya : *Guest SuppliesBody Lotion* habis, maka *runner* meminta pemesanan dan pembelian barang ke *purchasing.Housekeeping department* menggunakan sistem *bee*. Sistem *bee* yaitu sistem yang sudah terhubung dari *order taker, excecutive housekeeper, room devision manager, accounting controller manager, general manager, purchasing* dan *receiving.Runner* mengajukan pembelian barang lewat sistem *bee* untuk persetujuan pembelian barang. Pembelian barang tersebut harus dapat persetujuan dari *excecutive housekeeper, room devision manager, accounting controller manager, general manager, purchasing* dan *receiving.* Dari pihak *purchasing* akan memesan barang ke *supplier* untuk membeli barang yang dibutuhkan *housekeeping department.*

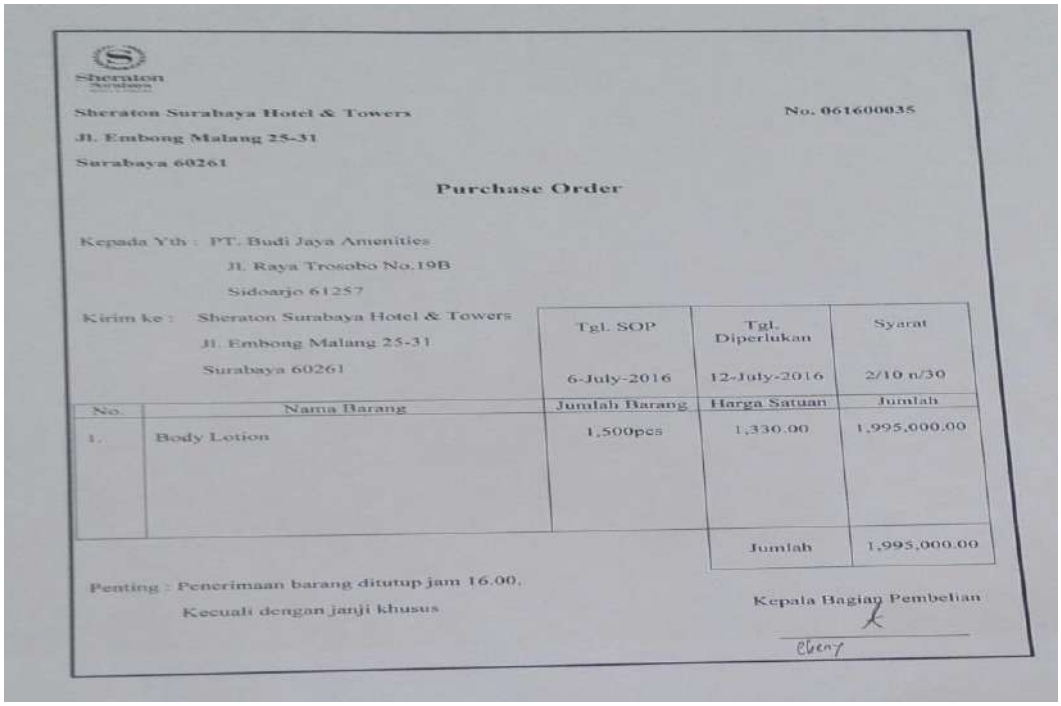


Sumber : Sheraton Surabaya Hotel & Towers (2016)

Gambar 3.11Sistem *Bee*

2. Pembelianbarang

Dalam pembelian barang dari bagian *purchasing* ke *supplier*, *purchasing* mengirim surat *order* pembelian barang dan permintaan penawaran harga untuk memperoleh informasi mengenai harga barang ataupun syarat pembelian yang lain kepada *purchasing department*. Setelah itu *purchasing* memberitahukan ke *supplier* barang apa saja yang akan dibeli.



Sheraton Surabaya Hotel & Towers
Jl. Embong Malang 25-31
Surabaya 60261

No. 061600035

Purchase Order

Kepada Yth : PT. Budi Jaya Amenities
Jl. Raya Trosobo No.19B
Sidoarjo 61257

Kirim ke : Sheraton Surabaya Hotel & Towers
Jl. Embong Malang 25-31
Surabaya 60261

Tgl. SOP	Tgl. Diperlukan	Syarat
6-July-2016	12-July-2016	2/10 n/30

No.	Nama Barang	Jumlah Barang	Harga Satuan	Jumlah
1.	Body Lotion	1,500pcs	1,330.00	1,995,000.00
			Jumlah	1,995,000.00

Penting : Penerimaan barang ditutup jam 16.00,
Kecuali dengan janji khusus

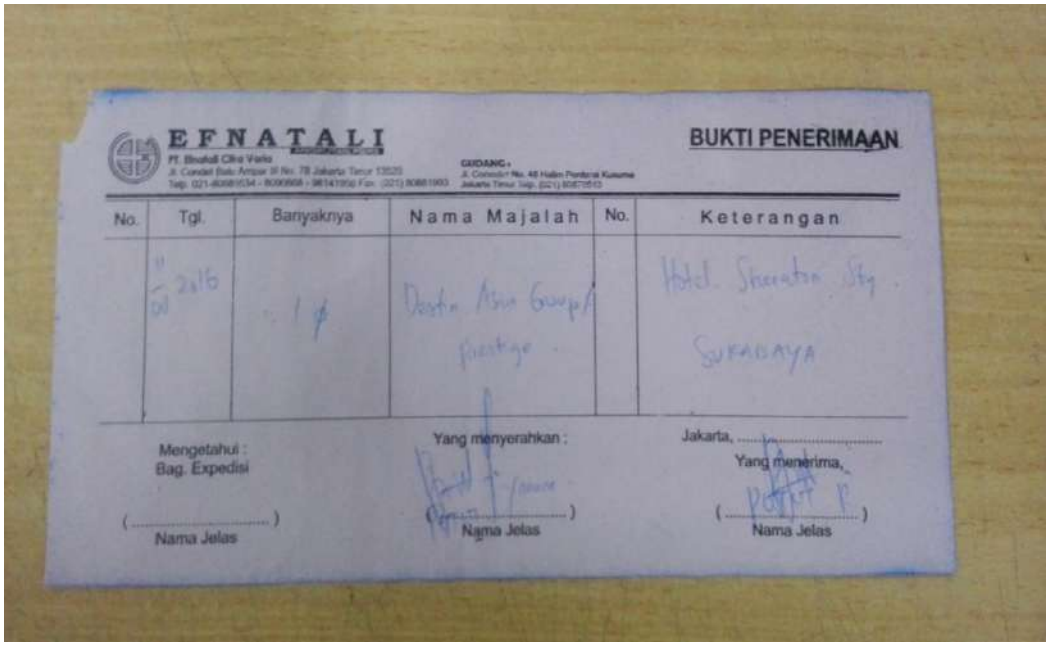
Kepala Bagian Pembelian

Sumber : Sheraton Surabaya Hotel & Towers (2016)

Gambar 3.12 Surat *Order* Pembelian

3. Penerimaanbarang

Dalam penerimaan barang dari *supplier*, *receiving* memeriksa jenis, kuantitas, dan mutu barang yang diterima dari *supplier*, setelah itu *receiving* memberitahukan ke *(runner) housekeeping department* jika barang yang dibeli sudah datang. Selanjutnya *supplier* mengirim barang yang dibeli oleh *houseekping department* dan memberi bukti penerimaan barang.



EFNATALI

BUKTI PENERIMAAN

No.	Tgl.	Banyaknya	Nama Majalah	No.	Keterangan
	2016	1			Hotel Sheraton Sby. SURABAYA

Mengetahui : Bag. Expedisi

(.....)
Nama Jelas

Yang menyerahkan :

(.....)
Nama Jelas

Jakarta, ...
Yang menerima,

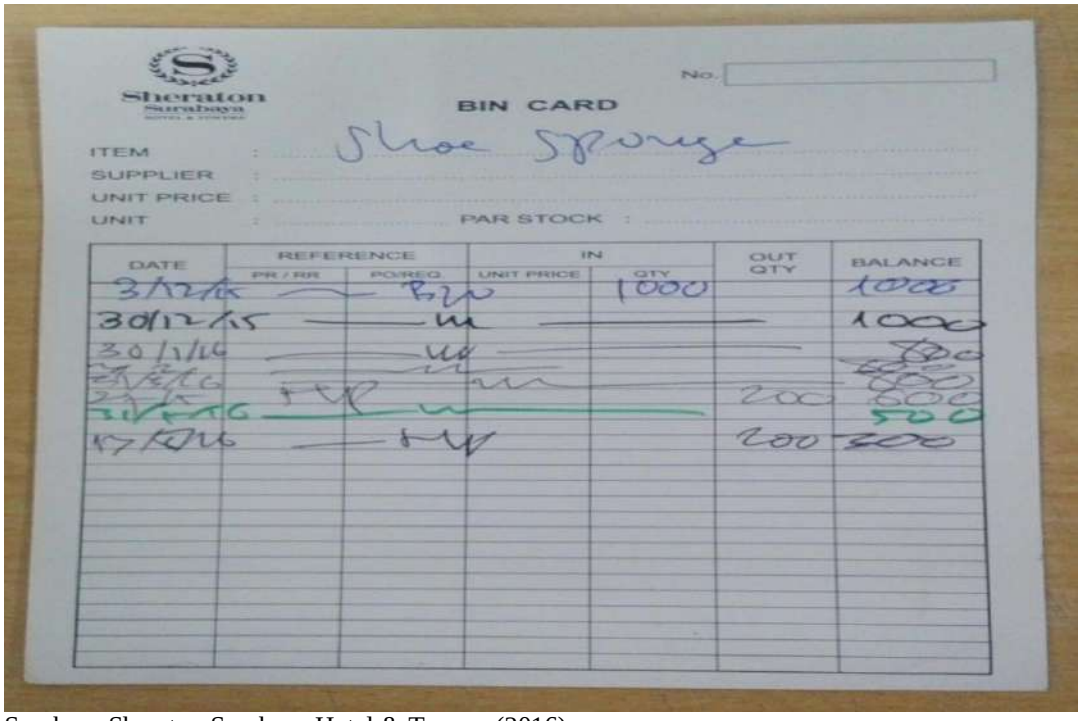
(.....)
Nama Jelas

Sumber : Sheraton Surabaya Hotel & Towers (2016)

Gambar 3.13 Bukti Penerimaan

4. Pencatatan barang

Dalam *housekeeping department* pencatatan barang menggunakan metode perpetual. Dalam metode perpetual transaksi-transaksi pembelian akan dicatat dalam pembukuan, biasanya pembelian barang dicatat dengan mendebet rekening persediaan, bukan rekening pembelian. Kartu *stock* adalah catatan akuntansi yang digunakan pada prosedur perhitungan fisik sebagai bukti inputan barang yang telah dihitung sebelumnya. Didalam kartu persediaan terdiri dari tanggal beli atau tanggal jual, pembelian (*in*) terdiri dari harga pembelian dan jumlah barang, penjualan (*out*) terdiri dari harga penjualan dan jumlah barang. Yang terakhir saldo neraca.



Sumber : Sheraton Surabaya Hotel & Towers (2016)

Gambar 3.14KartuPersediaan

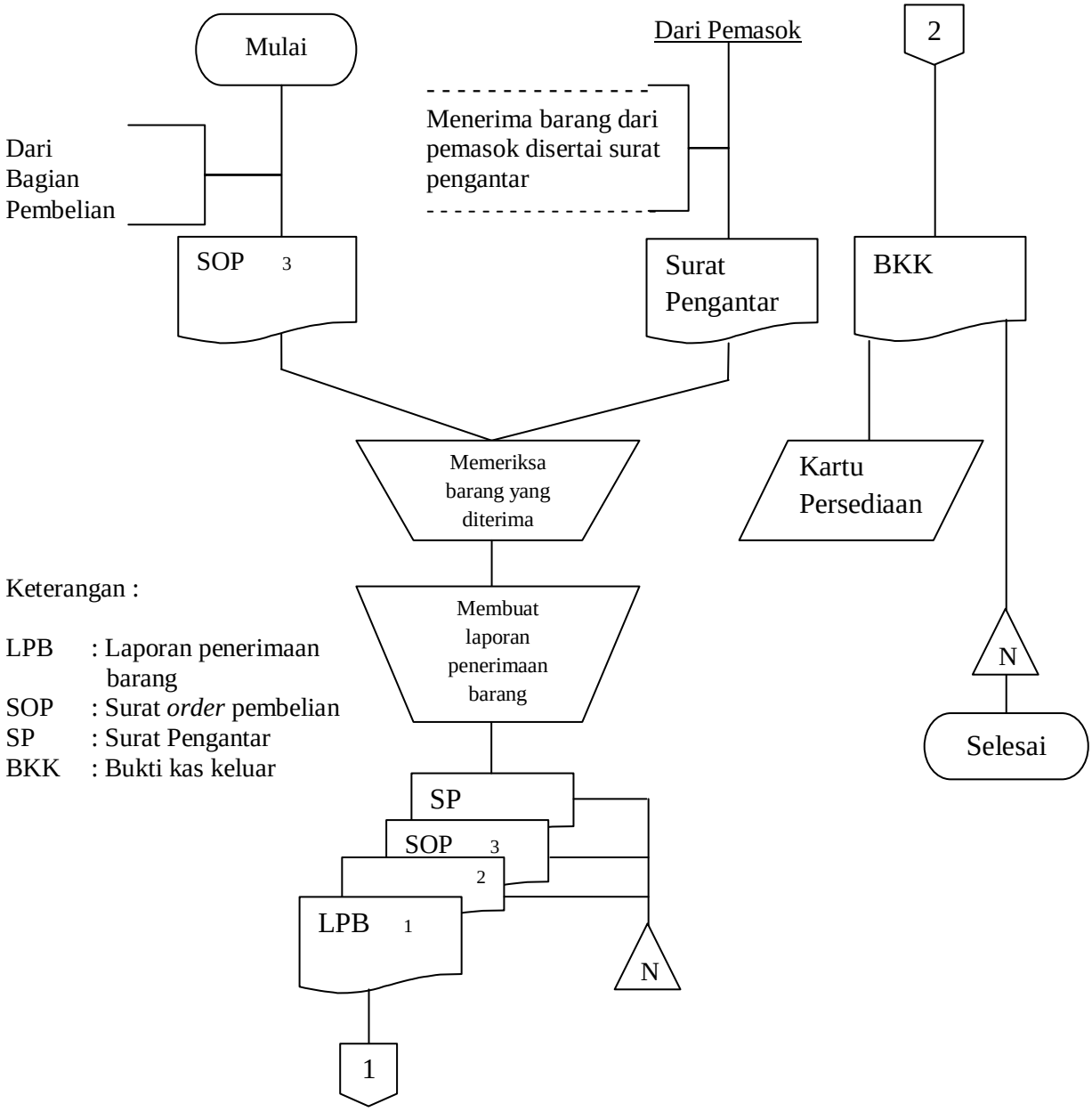
5. Penyimpananbarang

Dalam penyimpanan barang di *housekeeping department*untuk menyimpan barang yang akan diterima dengan memperhatikan sifat barang (mudah rusak, tahan lama, dan sebagainya). Kegiatan ini dilakukan setelah menerima tembusan surat order pembelian dari bagian pembelian. Menyimpan barang dengan penataan yang baik dan dengan memperhatikan urutan keluar masuknya barang.

Sumber : Sheraton Surabaya Hotel & Towers (2016)

Gambar 3.15*Store Housekeeping Department*

Bagian Gudang



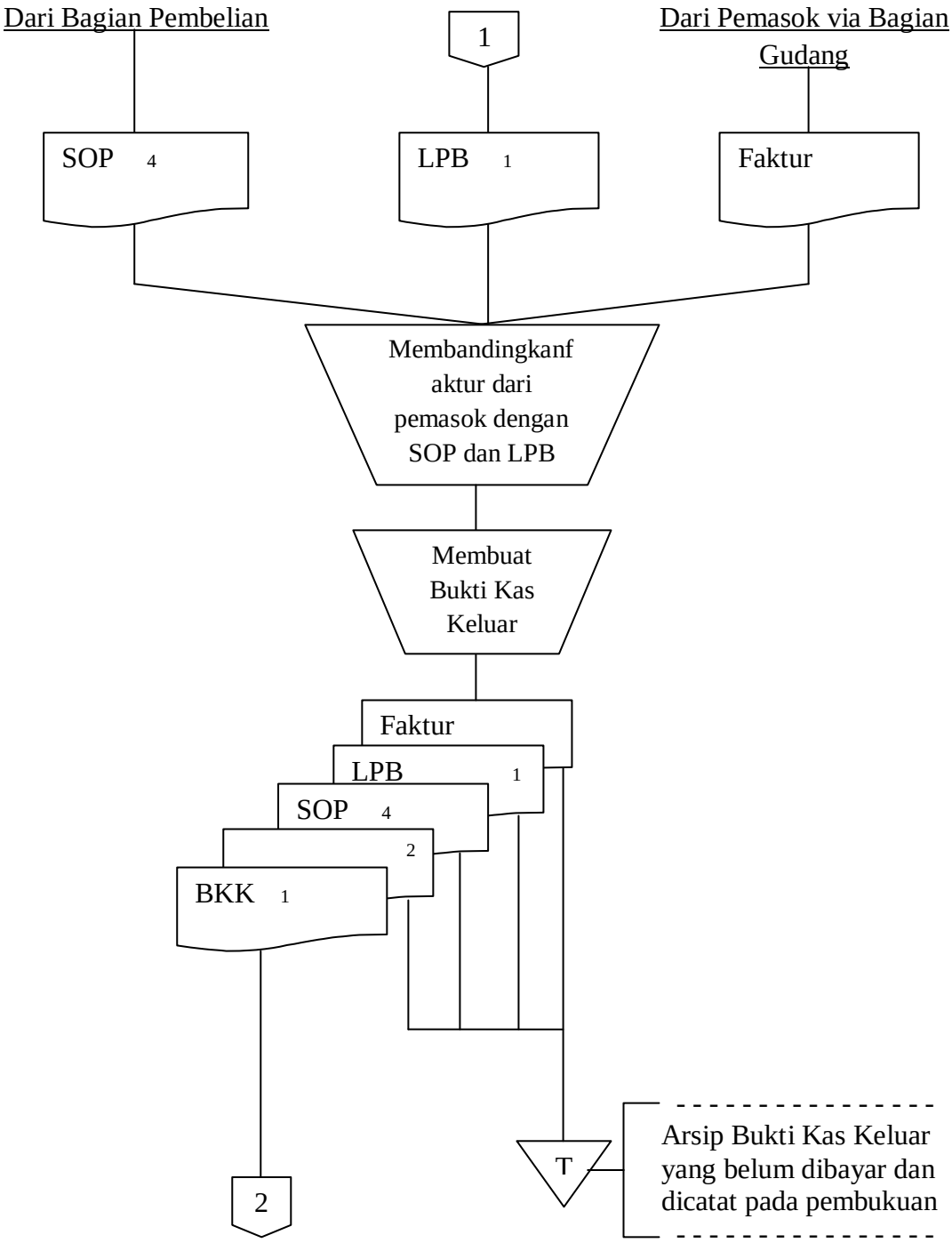
Keterangan :

LPB : Laporan penerimaan barang
SOP : Surat *order* pembelian
SP : Surat Pengantar
BKK : Bukti kas keluar

Sumber : Sheraton Surabaya Hotel & Towers (2016)

Gambar 3.16Alur Pencatatan Harga Pokok Persediaan

Bagian Akuntansi



Sumber : Sheraton Surabaya Hotel & Towers (2016)

Gambar 3.17Alur Pencatatan Harga Pokok Persediaan (Lanjutan)

Berdasarkan pembahasan tersebut, maka sistem pengendalian persediaan *guest supplies* pada *housekeeping department* di hotel Sheraton Surabaya Hotel dan Towers tidak sesuai dengan teori Mulyadi (2008:417) yang terdiri dari :

1. Permintaanbarang
2. Pembelianbarang
3. Penerimaanbarang
4. Pencatatanbarang
5. Pengeluaran barang
6. Penyimpananbarang

Sedangkan di *housekeeping department*tidakadapembelianbarang, karenapembelianbarangberada di bagian*purchasing.*Yang bertanggung jawab dalam sistem pengendalian persediaan *guest* supplies di *housekeeping department* adalah *excecutive housekeeper, room devision manager, accounting controller manager, general manager, purchasing* dan *receiving.*

Fungsi yang terkait dalam sistem pengendalian persediaan *guest supplies* pada *housekeeping department* hanya ada 2 yaitu fungsi gudang dan fungsi akuntansi. Sedangkan menurut Mulyadi (2008:579) fungsi yang terkait dalam sistem pengendalian persediaan barang terdiri dari :

1. Fungsi pembelian
2. Fungsi akuntansi
3. Fungsi gudang
4. Fungsi penerimaan

Dokumen yang digunakan dalam sistem pengendalian persediaan *guest supplies* pada *housekeeping department* hanya ada 2 yaitu dokumen bukti penerimaan barang dan laporan perhitungan fisik. Sedangkan menurut Mulyadi (2008:569) dokumen yang digunakan pada prosedur pencatatan harga pokok persediaan yang dibeli terdiri dari :

1. Laporan penerimaan barang
2. Bukti kas keluar.

Adapunpermasalahan yang terjadipadaprosedurpengendalianpada*housekeeping department* di Sheraton Surabaya Hotel dan Towers adalahsebagaiberikut:

1. Perangkapan jabatan ini sangatlah riskan terjadi kecurangan dan penyelewengan wewenang, karena *staffrunner (linen)* pada *housekeeping department* di Sheraton Surabaya Hotel dan Towers, ini juga berperan sebagai *staff* gudang dan penjualan.
2. Sistem pencatatan barang yang dilakukan masih secara manual, padahal item-item *guest supplies* tersebut sangat banyak. Sehingga dibutuhkan waktu lebih lama dalam pencatatan.