

BAB II

PELAKSANAAN MAGANG

2.1. Perencanaan magang

2.1.1 Tempat pelaksanaan Magang

Program magang dilakukan pada JW Marriott Hotel Surabaya yang terletak di Jalan Embong Malang No.85-89, Kedungdoro, Tegalsari, Surabaya. Kegiatan magang dilaksanakan di *department Sales and Marketing*.

2.1.2 Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan program magang dimulai tanggal 13 Juli 2020-13 Januari 2020 (6 Bulan). Program magang ini dilaksanakan Senin-Jumat, Pukul 08:30-17:30 dengan waktu istirahat selama 60 menit. Peran dan tanggung jawab mahasiswa magang di hotel JW Marriott Surabaya sama dengan karyawan yang telah bekerja di lokasi magang. Perencanaan waktu kegiatan telah disesuaikan dengan prosedur program Magang yang telah ditetapkan Universitas Ma Chung yang mensyaratkan jumlah kerja minimal selamat 720 jam atau 90 hari kerja Namun rencana kegiatan yang telah disusun bersifat fleksibel dan dapat disesuaikan.

<i>Take video band untuk charity</i>												
<i>Project</i>												

Sumber : Data diolah (2020)

2.2 Gambaran umum perusahaan

2.2.1 Sejarah Perusahaan

JW Marriott Surabaya merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang industri perhotelan. JW Marriott berdiri sejak tahun 10 Juni 1996 dengan nama Westin Hotel, Kemudian pada juni tahun 2002 hotel tersebut dioperasikan oleh Marriott. Hal tersebut dikarenakan pada 10 Juni 2002, PT Ramasari Surya Persada sebagai *owner company* bergabung dengan Marriott International didalam sistem kotrak manajemen.

JW Marriott Surabaya merupakan hotel bintang 5 yang ada di Kota Surabaya, dalam beberapa tahun terakhir JW Marriott Surabaya selalu mengisi posisi tiga besar hotel bintang 5 yang ada di Surabaya. JW Marriott Hotel Surabaya terletak di jalan Embong Malang No.85-89, Kedungdoro, Tegalsari, Surabaya. Hotel JW Marriot memiliki 25 lantai.

2.2.2 Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

JW Marriott dapat menjadi hotel yang tidak hanya mengerti akan keperluan tamu-tamu , tetapi dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan dari setiap individu para tamu.

b. Misi

Misi Hotel JW Marriott adalah untuk melampaui harapan konsumen dengan memperhatikan kepentingan semua pihak, mulai dari pemilik hotel, konsumen hotel, sampai staf.

2.2.3 Bidang Usaha Perusahaan

JW Marriott Surabaya adalah perusahaan yang bergerak di industri perhotelan. Selain itu JW Marriott Surabaya juga memiliki fasilitas pendukung lainnya dalam menjalankan bisnisnya di antaranya *restaurant, meeting room, ballroom, health club*, serta fasilitas penunjang lainnya. JW Marriott Surabaya memiliki konsep perusahaan sebagai *Luxury Brand*, hal tersebut juga di tuangkan di dalam logo perusahaan tersebut.



Gambar 1. Logo JW Marriott Surabaya
Sumber : JW Marriott Surabaya (2020)

Adapun makna yang terkandung dalam logo JW Marriott Surabaya adalah sebagai berikut

a. Konsep Umum

J.W. Marriott Surabaya memiliki logo burung griffin yakni sebuah ikon hewan yang memiliki kepala elang, sayap dan berbadan singa.

b. Konsep Bentuk

Logogram JW Marriott Surabaya dibentuk dengan sebuah *luxury brand*, di dalam konsep logo yang terkandung ini menggambarkan sebuah arti kekuatan dan keberanian seperti seekor singa, penglihatan dan kemampuan terbang seekor elang, pengawalan dan perlindungan, visi dalam menciptakan industri perhotelan berkelas dunia dengan kekuatan dan kekuasaan dari warisan J.W. Marriott.

c. Konsep Warna

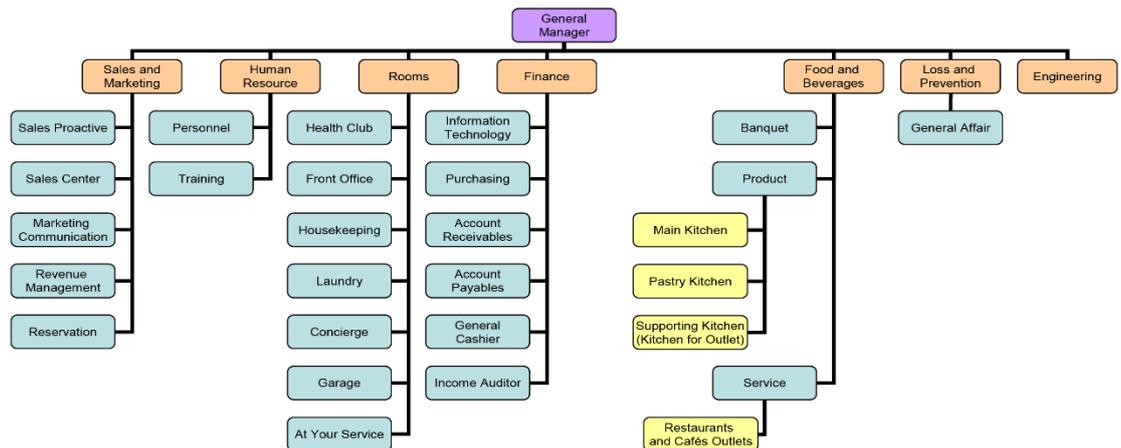
JW Marriott Surabaya merupakan perusahaan di bidang *hospitality*, dimana untuk mewakili kesan keramah tamahan dalam industri tersebut digunakan warna-warna yang hangat. Adapun yang menjadi warna utama dari logo JW Marriott Surabaya yaitu warna *grey*, namun untuk menyesuaikan dengan kondisi warna dimana logo tersebut di tempatkan terdapat beberapa pilihan warna seperti warna *cream, pink, taipe*. Selain untuk mewakili kesan keramah tamahan kepada konsumen, warna tersebut juga untuk mewakili konsep Marriott Core Values dimana terdapat konsep *warm, intentional, natural, uplifting*.

d. Konsep *Font Type*

Jenis font yang digunakan untuk mewakili kesan *luxury brand* dalam logo JW Marriott Surabaya adalah perpaduan antara jenis *font serif dan sans-serif*. Dimana untuk huruf JW menggunakan font sans-serif dengan nama font Domain, Untuk kata Marriott Surabaya menggunakan font Serif dengan nama font Gotham.

2.2.4 Struktur Organisasi Perusahaan

Departemen yang ada di JW Marriott Surabaya terbagi dalam beberapa bagian, adapun struktur organisai beserta deskripsi tugas dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut :



Gambar 2. Struktur Organisasi JW Marriott Surabaya

Sumber : JW Marriott Surabaya (2020)

2.2.5 Jobs Description Organisasi JW Marriott Surabaya

A. *Jobs Description* Secara umum JW Marriott Surabaya

- *General Manager*
 1. Mengambil keputusan tertinggi tentang kepentingan perusahaan.
 2. Memimpin perusahaan dengan membuat kebijakan-kebijakan perusahaan.
 3. Menetapkan target *revenue* bulanan atau tahunan.

4. Memutuskan kerjasama dengan pihak yang terkait yang bertujuan untuk operasional perusahaan.
 5. Menandatangani segala kebijakan sebagai bukti tertulis bahwa ikut bertanggung jawab terhadap kebijakan yang di terapkan.
 6. Menyetujui anggaran tahunan perusahaan dan melakukan pertanggung jawaban laporan.
 7. Koordinator dan pengawas seluruh kegiatan perusahaan mulai bidang administrasi, kepegawaian hingga pengadaan barang.
 8. Mengangkat dan memberhentikan karyawan perusahaan.
 9. Merancang strategi-strategi yang strategis untuk mencapai visi dan misi perusahaan.
- Tanggung Jawab *General Manager*
 1. Mengontrol operasional harian perusahaan agar terciptanya iklim kerja yang harmonis.
 2. Bekerja dengan loyalitas tinggi dan professional yang relevan dengan bidang kerjanya.
 3. Menganalisis data semua karyawan sebagai bahan acuan untuk memperbaiki kinerja di masa mendatang.
 4. Bekerja sesuai dengan visi dan misi perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan.
 - Tugas Departemen Pemasaran
 1. Departemen *Marketing* memiliki tugas untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas setinggi mungkin.

2. Membuat perencanaan dan kepemimpinan untuk departemen pemasaran dan memastikan bahwa ada struktur, sistem, kompetensi, dan terdapat nilai yang tepat serta dikembangkan untuk dapat mencapai dan melampaui tujuan dari rencana pemasaran.
 3. Merancang pengembangan rencana pemasaran tahunan bagi perusahaan seperti perencanaan pasar strategis, program riset pasar, kegiatan kekuatan lapangan, dan pengendalian anggaran pemasaran.
 4. Membangun sistem laporan dan komunikasi untuk semua informasi, *feedback* dan permintaan dari tim pemasaran untuk tim penjualan.
 5. Melakukan pengembangan produk baru dengan menganalisa statistik tentang pengembangan pasar, memperoleh dan menganalisis data dan konsultasi dengan sumber internal dan eksternal.
 6. Memelihara *database* konsumen dengan mengidentifikasi dan pengumpulan informasi pemasaran.
- Tanggung Jawab departemen pemasaran
 1. Bertanggung jawab terhadap strategi pemasaran yang telah disusun.
 2. Bertanggung jawab atas efisiensi dan efektivitas kerja di Departemen Marketing.
 3. Bertanggung jawab atas konsistensi pelaksanaan prosedur yang berlaku di Bagian Marketing dan melakukan analisa atas efisiensi prosedur tersebut.

- Tugas *Sales proactive*
 1. Mengembangkan dan menerapkan *product knowledge* rencana perusahaan yang *team work* untuk menghasilkan produk pemasaran yang dapat bekerja dengan semua departemen untuk pelaksanaannya.
 2. Melakukan riset pasar yang berfungsi untuk mengidentifikasi kebutuhan pasar dalam produk-produk saat ini dan masa depan.
 3. Manajer Pemasaran memiliki analisis hubungan mitra potensial untuk produk lini.
 4. Untuk mengelola siklus hidup produk secara berkelanjutan dan menentukan promosi terbaru.
 5. Mendapat respon positif atau maksud dari pemasaran sampai ke konsumen dengan baik di media cetak, sosial media, televisi, dan siaran radio.
- Tanggung jawab *sales proactive*
 1. Bertanggung jawab untuk produk pemasaran.
 2. Mengevaluasi data pesaing dan pelanggan, meneliti kondisi pasar, dan menerapkan *product knowledge* perubahan rencana pemasaran sebagai diperlukan.
 3. Bertanggung jawab untuk mengembangkan dan memelihara pemasaran strategi untuk memenuhi tujuan perusahaan.
 4. Menjaga hubungan internal dan eksternal secara profesional yang memenuhi nilai-nilai inti perusahaan.

5. Proaktif membangun dan memelihara hubungan tim kerja yang efektif dengan semua departemen dukungan.
- Tugas *Sales center*
 1. Membuat *action plan* terhadap calon konsumen sehingga dapat melakukan transaksi.
 2. Melakukan komunikasi terhadap pelanggan dalam bentuk *loyalty program* maupun promosi penjualan.
 3. Menjadi bagian yang menjadi konsultan bagi pelanggan terhadap produk jasa yang ditawarkan.
 - Tanggung Jawab *Sales center*
 1. Bertanggung jawab atas segala semua *database* calon pelanggan sehingga dapat terjadi transaksi.
 2. Melakukan komunikasi secara aktif dan berkala terhadap pelanggan maupun mitra kerja.
 3. Bertanggung jawab melakukan konsultasi terhadap pelanggan yang akan melakukan transaksi.
 - Tugas *Marketing communication*
 1. Menjadi bagian penghubung antar bagian internal dan juga eksternal perusahaan.
 2. Memiliki tugas menentukan strategi promosi dan media yang akan digunakan.
 3. Membuat citra persepsi yang baik kepada pelanggan tentang produk yang ditawarkan dalam perusahaan.

4. Melakukan evaluasi sesuai segmen pasar yang berguna untuk digunakan target ke depan.
 5. Tanggap terhadap segala permasalahan perusahaan, hal itu berkaitan karena akan menjadi bagian yang akan dituju jika terjadi persoalan terkait perusahaan.
- Tanggung Jawab *Marketing communication*
 1. Mampu menjaga citra perusahaan karena menjadi bagian penghubung antara pihak internal dan eksternal.
 2. Mampu memahami keunikan terhadap produk dalam perusahaan. Hal tersebut bertujuan agar memudahkan dalam melakukan strategi pemasaran.
 3. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik.
 4. Tanggap dan mampu berkoordinasi dengan semua departemen jika terjadi segala permasalahan dalam perusahaan agar dapat menyelesaikan masalah yang ada.
 - Tugas *Revenue Management*
 1. Melakukan strategi pengolahan pendapatan bagi perusahaan
 2. Memberi masukan kepada top level management terhadap strategi perubahan terhadap perusahaan.
 3. Memprediksi keinginan pelanggan / pasar
 4. Mengoptimalkan pendapatan saat terjadi tingginya permintaan dan menghindari persaingan harga saat kondisi permintaan menurun.

- Tanggung Jawab *Revenue Management*
 1. Penanggung jawab terhadap pendapatan perusahaan disaat permintaan tinggi atau rendah.
 2. Mampu mengidentifikasi terhadap permintaan pasar dan keinginan pelanggan.
 3. Mempunyai tanggung jawab menghasilkan strategi perubahan yang diberikan *level top management*.

- Tugas Reservasi
 1. Membaca log book dan melakukan tindak lanjut terhadap masalah pemesanan pelanggan.
 2. Menghitung persediaan kamar terhadap kamar yang sudah terjual atau kamar yang tersedia untuk dijual.
 3. Menerima pesanan kamar secara offline, telepon, email, maupun melalui aplikasi.
 4. Membuat formulir pemesanan.
 5. Melakukan pengecekan terhadap pelanggan yang tidak datang dan membatalkan pemesanan.

- Tanggung jawab reservasi
 1. Bertanggung jawab memiliki data yang akurat terhadap waktu kedatangan dan keberangkatan tamu, keberadaan kamar, dan fasilitas-fasilitas lainnya.

2. Mampu mengenal dan mengetahui segala tipe kamar dan harga tipe kamar. Hal tersebut digunakan untuk menjelaskan jika terdapat pertanyaan dari pelanggan.
 3. Mempersiapkan segala perlengkapan registrasi yang diperlukan dalam pelayanan pemesanan kamar.
- Tugas Departemen HRD
 1. Membuat perencanaan, pengembangan dan implementasi strategi pada bidang pengelolaan dan juga pengembangan Sumber Daya Manusia, seperti perekrutan karyawan, kebijakan, kontrak kerja, konsultasi, penggajian, peraturan, pelatihan, membangun motivasi, evaluasi dan lain-lain.
 2. Penetapan dan pemeliharaan sistem yang ada dengan tujuan untuk mengukur aspek penting dari pengembangan sumberdaya manusia.
 3. Mengendalikan anggaran belanja SDM setiap *departement* yang disesuaikan dengan anggaran yang telah disepakati dan disetujui.
 4. Melakukan seleksi, promosi, *transferring* dan demosi pada karyawan yang dianggap perlu.
 5. Mempunyai tugas mengevaluasi dan memberi penilaian terhadap kinerja para karyawan.
 6. Melakukan pengendalian anggaran belanja *departemen* SDM
 - Tanggung Jawab Departemen HRD
 1. Bertanggung jawab dalam pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia dalam perusahaan.

2. Bertanggung jawab penuh dalam proses rekrutmen karyawan, mulai dari mencari calon karyawan, wawancara hingga seleksi.
 3. Bertanggung jawab terhadap kegiatan yang berhubungan dengan rekapitulasi absensi karyawan, perhitungan gaji, tunjangan dan bonus.
- Tugas Personnel HRD
 1. Mengelola dan pengajuan barang-barang yang diperlukan setiap departemen.
 2. Membuat kontrak kerja karyawan serta memperbaharui masa berlakunya kontrak kerja.
 3. Melakukan tindakan disipliner pada karyawan yang melanggar peraturan atau kebijakan perusahaan.
 - Tanggung Jawab Personnel HRD
 1. Bertanggung jawab mengelola dan mengembangkan sumber daya manusia. Dalam hal ini termasuk perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan sumber daya manusia dan pengembangan kualitas sumber daya manusia.
 2. Bertanggung jawab pada hal yang berhubungan dengan absensi karyawan, perhitungan gaji, bonus dan tunjangan.
 - Tugas *Training HRD*
 1. Membuat sistem HR yang efektif dan efisien, misalnya dengan membuat *SOP, job description, training and development system* .

2. Melakukan seleksi, promosi, transferring dan demosi pada karyawan yang dianggap perlu.
 3. Melakukan kegiatan pembinaan, pelatihan dan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pengembangan kemampuan, potensi, mental, keterampilan dan pengetahuan karyawan yang sesuai dengan standar perusahaan.
- Tanggung Jawab *Training HRD*
 1. Bertanggung jawab penuh dalam proses rekrutmen karyawan, mulai dari mencari calon karyawan, wawancara hingga seleksi.
 2. Memberi pemberitahuan kepada seluruh karyawan tentang semua program *training* yang harus diikuti.
 - Tugas *Rooms Departement*
 1. Menerapkan prosedur dan sistem dasar yang berhubungan dengan sistem operasional mulai dari *front office* hingga *housekeeping* agar sesuai dengan standar.
 2. Melakukan pengawasan sistem dasar yang diterapkan di semua bagian operasional sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan produktivitas.
 3. Membuat teamwork yang baik di semua bagian operasional.
 4. Memastikan bahwa program pendukung dari jaringan property dengan departemen *sales & marketing* diterapkan dengan tepat.

- Tanggung Jawab *Rooms Departement*
 1. Memastikan peran dan fungsi bagian operasional berjalan dengan baik dan memaksimalkan seluruh karyawan sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi syarat kepuasan tamu.
 2. Mempunyai tanggung jawab pada aturan dan kebijakan hotel untuk menciptakan sikap professional karyawan.
 3. Pengawasan seluruh prosedur dipergunakan dengan efisien dengan melakukan cara pengawasan secara mendalam.
 4. Melakukan pengawasan agar tidak ada pendapatan yang hilang disebabkan oleh perbedaan kualitas kamar dan layanan melalui pengawasan secara cermat.
 5. Membuat evaluasi opsional untuk meningkatkan pelayanan.
- Tugas *Health Club*
 1. Menjadi pengelola di bagian *Health Club* dan Spa.
 2. Menjadi instruktur bagi tamu yang menggunakan fasilitas *Health Club* dan Spa.
 3. Menjaga semua alat olahraga maupun peralatan Spa agar tetap kondisi layak.
- Tanggung Jawab *Health Club*
 1. Memberi pelayanan yang baik bagi seluruh tamu yang ingin menggunakan fasilitas *Health Club* dan Spa.
 2. Menjaga semua fasilitas dan peralatan agar tetap layak dan agar menarik perhatian tamu.

- Tugas *Front office*
 1. Memiliki tugas untuk menerima serta menangani calon tamu.
 2. Melakukan pendataan ulang reservasi.
 3. Bagian yang mempunyai tugas menangani kedatangan dan keberangkatan tamu.
 4. Menjadi bagian yang bertugas untuk mengurus *bill*.
 5. Membuat laporan mengenai *Hotel Occupancy* setiap hari.
 6. Menjadi pemecah masalah keluhan tamu.
- Tanggung Jawab *Front office*
 1. Menjadi penanggung jawab atas kelancaran operasional di *Front office*.
 2. Memberikan pelayanan informasi bagi seluruh tamu yang datang.
 3. Melakukan kerja sama yang baik dengan seluruh departemen terkait untuk kelancaran operasional hotel.
 4. Menjadi bagian perwakilan dari *Public Relation* untuk menyelesaikan keluhan tamu.
- Tugas *Housekeeping*
 1. Menjaga kebersihan dan keindahan kamar.
 2. Mengkondisikan area *Guest Room*.
 3. Melakukan pengawasan area *Corridor*.
 4. Membantu menjaga area *Restaurant*.
 5. Menjaga area kolam renang agar tetap layak untuk digunakan.

- Tanggung jawab *Housekeeping*
 1. Bertanggung jawab atas suasana hotel yang bersih, menarik, nyaman serta aman.
 2. Menjadi pelayan di kamar dengan sebaik-baiknya kepada pelanggan.
 3. Mempersiapkan, menata serta pemeliharaan di bagian kamar.
 4. Ikut bertanggung jawab terhadap pemeliharaan *restaurant* dan ruangan umum di hotel.
 5. Melaporkan dan membawa semua barang yang tertinggal atau terjadi kehilangan yang ada di area kamar.

- Tugas *Laundry*
 1. Memiliki tugas mencuci linen yang digunakan di tata graha, seperti *sheet, pillow case, blanker, bed skrits* dan *towels*.
 2. Memiliki tugas mencuci linen yang digunakan di tata graha dan boga, seperti *napkin, table cloth, table mat, slip cloth*.
 3. Mencuci keperluan seragam karyawan, seperti jas, kemeja, celana, baju, celemek, top.
 4. Melayanani keperluan cuci tamu seperti *dry cleaning, laundry, press only*.

- Tanggung jawab *Laundry*
 1. Bertanggung jawab atas semua pengeluaran biaya yang digunakan operasional *laundry*.
 2. Bertanggung jawab terhadap kelancaran penerimaan dan pengembalian cucian tamu.

3. Ber tanggung jawab atas kualitas barang yang masuk ke bagian *laundry*.
 4. Memperhatikan apa yang menjadi permintaan tamu dan memberitahu kepada seksi yang bersangkutan sehubungan dengan cucian tamu.
- Tugas *Concierge*
 1. Menyapa setiap tamu yang ada di hotel.
 2. Menjadi pemberi informasi dan mengarahkan.
 3. Mengirim dan pengemasan barang bagi tamu.
 4. Menginspeksi kamar dan memastikan kamar dalam kondisi baik bagi tamu.
 5. Menjadi pengatur keperluan transportasi bagi tamu.
 6. Bagian asistensi bagasi.
 - Tanggung jawab *Concierge*
 1. Menjadi bagian yang bertanggung jawab atas barang yang dibawa tamu baik ketika datang, saat pindah kamar maupun saat meninggalkan hotel.
 2. Bertanggung jawab menjadi pelayan untuk menyampaikan surat atau pesan yang diperlukan.
 3. Menjaga barang yang ditiptkan oleh tamu baik diluar maupun di dalam.
 4. Menjadi penanggung jawab bagian transportasi jika diperlukan menjemput dan mengantar tamu.
 5. Bagian pusat informasi internal maupun eksternal pihak hotel.

- Tugas *Garage*
 1. Membantu dan mempermudah tamu dalam menempatkan kendaraan saat berada di area hotel.
 2. Memaksimalkan penggunaan area parkir.
 3. Meningkatkan *customer service* kepada tamu.
- Tanggung jawab *garage*
 1. Bertanggung jawab atas semua keamanan kendaraan tamu saat berada di hotel.
 2. Memastikan area parkir yang tersedia cukup dengan jumlah tamu yang berada di hotel.
 3. Melayani tamu saat datang dan meninggalkan hotel.
- Tugas *At Your Service*
 1. Mempunyai tugas untuk menghubungkan telepon masuk dan menghubungkan telepon keluar.
 2. Menjadi pendistribusi seluruh panggilan dalam jumlah banyak dalam satu waktu yang hampir bersamaan.
 3. Memahami prosedur kerja dalam *switch board* dan mengetahui nomor *extension* yang ada di hotel.
- Tanggung jawab *At your Service*
 1. Menjaga privasi seluruh tamu yang ada di hotel.
 2. Bertanggung jawab menjadi pengantar komunikasi antara perusahaan dengan pihak luar.

3. Sebagai salah satu bagian yang dituntut untuk menjaga citra yang baik bagi perusahaan.
- Tugas *Finance*
 1. *Finance* bertugas dalam pengambilan keputusan penting investasi dan berbagai pembiayaan serta pengambilan keputusan yang terkait dengan keputusan tersebut.
 2. Perencanaan keuangan perusahaan dengan menganalisis kinerja dan risikonya.
 3. *Finance* mempunyai tugas menjalankan dan roda bisnis perusahaan seefisien mungkin dengan melakukan kerjasama dengan departemen lain.
 4. Memberikan informasi keuangan secara komprehensif dan tepat waktu untuk membantu perusahaan dalam proses pengambilan keputusan yang mendukung pencapaian target financial perusahaan.
 - Tanggung Jawab *Finance*
 1. Mengkoordinasikan dan mengontrol perencanaan, pelaporan dan pembayaran kewajiban pajak perusahaan agar efisien, akurat, tepat waktu, dan sesuai dengan peraturan pemerintah yang berlaku.
 2. Merencanakan, mengatur dan mengontrol pengembangan sistem dan prosedur keuangan perusahaan.
 3. Melakukan koordinasi dan membuat perencanaan dan analisa keuangan untuk dapat memberikan masukan dari sisi keuangan bagi pemimpin perusahaan dalam mengambil keputusan bisnis.

- Tugas IT *Finance*
 1. Koordinasi penyusunan dan pembaruan rencana strategis sistem IT *finance*.
 2. Koordinasi penyusunan dan pembaruan kebijakan dan standarisasi tata kelola sistem IT *finance*.
 3. Penanggung Jawab pelaksanaan operasional IT *finance*.
 4. Analisis pengembangan sistem informasi.
- Tanggung Jawab IT *Finance*
 1. Penanggung Jawab seluruh operasional IT *finance*.
 2. Bertanggung jawab atas semua kebijakan yang ditetapkan oleh bagian IT terhadap departemen *Finance*.
 3. Bertanggung jawab mengembangkan sistem IT yang ada di departemen *finance*.
- Tugas *purchasing*
 1. Menyusun list pembelian barang/jasa yang dibutuhkan seluruh anggota perusahaan.
 2. Mengkategorikan list pembelian antara; pembelian barang bulanan & sekali beli.
 3. Menyusun list vendor penyedia barang / jasa.
 4. Meminta approval pembelian kepada manajemen / bagian keuangan untuk anggaran.
 5. Menghubungi supplier & vendor untuk mendapatkan quotation / penawaran harga.

6. Menganalisa penawaran (harga, fitur, servis, Etc.) yang paling menguntungkan bisnis.
 7. Melakukan negosiasi harga, fitur, servis, waktu, yang diperoleh dari supplier.
 8. Membuat dokumen pemesanan / *purchase order* (PO).
 9. Mengirim PO kepada supplier & vendor barang / jasa.
 10. Melacak & memastikan pengiriman atau eksekusi pengerjaan servis berjalan baik.
 11. Pengecekan kualitas barang / jasa sesuai dengan kontrak penjualan.
 12. Dokumentasi dokumen-dokumen penjualan.
 13. Mediasi dengan bagian logistik untuk pencatatan barang masuk.
 14. Mediasi dengan bagian keuangan untuk pembayaran barang / jasa.
 15. Melakukan review performa proses pembelian.
- *Tanggung Jawab Purchasing*
 1. Memastikan kebutuhan perusahaan yang harus dibeli.
 2. Memastikan setiap pembelian sudah di-setujui oleh manajemen eksekutif.
 3. Memastikan bahwa barang tiba dengan kondisi baik dan tiba tepat waktu.
 4. Menjaga hubungan baik dengan vendor.
 5. Mediasi pembayaran & memastikan pembayaran tepat waktu.
 6. Dokumentasi *Invoice*, Faktur, *Purchase Order* / *Work Order*.

- Tugas *account receivable*
 1. Melakukan sistem penagihan yang *up-to-date*.
 2. Menghasilkan dan mengirimkan faktur.
 3. Menindak lanjuti, mengumpulkan dan mengalokasikan pembayaran.
 4. Pantau rincian akun pelanggan untuk non-pembayaran, pembayaran tertunda dan penyimpangan lainnya.
 5. Mengatasi perbedaan pembayaran.
- Tanggung jawab *Account Payables*
 1. Menghasilkan analisis usia (AR Aging).
 2. Review AR aging untuk memastikan kepatuhan.
 3. Memelihara file dan catatan pelanggan piutang.
 4. Mengikuti prosedur yang telah ditetapkan untuk memproses kuitansi, uang tunai dan lain-lain.
 5. Memproses pembayaran kartu kredit.
 6. Menyiapkan deposito bank.
- Tanggung Jawab *Account Payables*
 1. Menganalisa dan menyelesaikan permintaan pelanggan.
 2. Menyesuaikan proses pembayaran.
 3. Mengembangkan sistem pemulihan dan melakukan upaya pengumpulan.
 4. Melakukan komunikasi dengan pelanggan via telepon, email, surat atau pribadi.
 5. Membantu *Closing* Akunting di akhir bulan.

6. Mengumpulkan data dan menyiapkan matriks bulanan.
- Tugas *General Cashier*
 1. Menerima seluruh hasil penjualan tunai dari hasil penjualan outlet hotel.
 2. Menerima seluruh hasil penagihan utang dari *bill collector*.
 3. Menerbitkan bukti penerimaan kas atas seluruh hasil penerimaan tunai dari *casir outlet* atau *bill collector*.
 4. Menyerahkan bukti penerimaan kas atas tagihan *bill collector* kepada AR Clerk.
 5. Menyetorkan hasil penjualan tunai kepada Bank Perusahaan.
 6. Menerima giro dari AP Clerk untuk pembayaran kepada supplier.
 7. Menerima *Voucher Payment* (bukti penjualan kas) dari AP untuk pembayaran *supplier*.
 8. Membayar seluruh tagihan atau kewajiban perusahaan.
 - Tanggung Jawab *General Cashier*
 1. Menginformasikan kepada AP Clerk Realisasi Pembayaran Kas.
 2. Mencatat / membukukan seluruh penerimaan atau penjualan ke dalam buku kas / bank.
 3. Meminta atau mengambil rekening koran dari bank atas nama perusahaan.
 - Tugas *income audit*
 1. Income audit bertugas untuk memeriksa kembali segala bentuk penjualan.

2. Mengumpulkan seluruh laporan yang telah disusun oleh *General cashier detail cash cashier, daily remittance report, daily cashier drop report, daily General cashier report* dan bukti setoran bank.
 3. Melakukakan *wire transfer* bagian *incom audit* serta memeriksa kelengkapan dokumen-dokumen yang diperlukan.
- Tanggung Jawab *Income Audit*
 1. Bertanggung jawab atas semua laporan transaksi yang ada pada operasional.
 2. Mengatur keuangan hotel dan memeriksa agar pemasukan dan pengeluaran dapat dicatat secara akurat.
 - Tugas Departemen *Food and Beverage*
 1. Bertugas untuk memenuhi kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun tidak di hotel tersebut, dan dikelola secara komersial serta profesional.
 - Tanggung Jawab Departemen *Food and Beverage*
 1. Bertanggung jawab atas semua produk makanan dan minuman yang di hasilkan, serta menjaga pelayanan untuk memenuhi kebutuhan tamu.
 - Tugas *Banquet*
 1. Bertugas terhadap operasional di bagian banquet dari persiapan melayani tamu, sampai selesai.
 2. Melakukan koordinasi antar departemen yang dibutuhkan.
 3. Melakukan administrasi seperti perjanjian dengan tamu, pemesanan barang/alat serta pembuatan jadwal.

4. Merancang *Table Pan*.
- Tanggung Jawab *Banquet*
 1. Bertanggung jawab atas kelancaran kegiatan.
 2. Membuat jadwal dan mengawasi persiapan event.
 3. Menyusun laporan setelah kegiatan.
 4. Menerima tamu dan merespon tamu yang bermasalah.
 - Tugas *Main Kitchen*
 1. Tugas *main kitchen* adalah bertanggung jawab atas product *maincourse*, *soup*, dan *sauce*.
 2. Bertugas untuk menjaga seluruh *standart operating procedure* dalam proses pembuatan makanan.
 - Tanggung Jawab *Main Kitchen*
 1. Bertanggung jawab atas semua kualitas produk yang dihasilkan.
 2. Mengawasi pelaksanaan *standart operating procedure* dalam proses pembuatan makanan.
 - Tugas *Pastry Kitchen*
 1. *Pastry* bertugas untuk membuat roti dan kue serta makanan penutup seperti *Fruit Slice*, *Cake*, *Butter Cake* dan *Sponge Cake*.
 - Tanggung Jawab *Pastry Kitchen*
 1. Bertanggung jawab atas produk yang dihasilkan secara kualitas dan keindahan tampilan roti dan kue.
 - Tugas *Supporting Kitchen*
 1. Bertugas untuk membersihkan *back kitchen*.

2. Membersihkan peralatan makan dan minum.
 3. Bertanggung jawab atas kebersihan semua *restaurant*.
 4. Mengetahui seluruh cara dan penggunaan *chemical*.
- Tanggung Jawab *Supporting Kitchen*.
 1. Bertanggung jawab atas semua kebersihan yang ada di *kitchen*.
 2. Menjaga kebersihan semua peralatan makan dan minum.
 3. Menjaga area *restaurant* tetap bersih.
 4. Menerapkan penggunaan *chemical* sesuai prosedur.
 - Tugas *Service*
 1. Memberikan pelayanan terbaik sesuai *SOP service* serta memastikan seluruh menu makanan dan minuman disajikan dengan baik.
 2. Menerima dan menyampaikan keluhan dan *feedback* dari pelanggan kepada pihak terkait / MOD.
 3. Melakukan *upselling* terhadap menu lainnya.
 4. Menyambut tamu yang datang di *restaurant*.
 5. Bertanggung jawab untuk *clear up* meja setelah tamu meninggalkan area.
 - Tanggung Jawab *Service*.
 1. Bertanggung jawab atas penyajian dan pelayanan terhadap tamu yang datang.
 2. Mampu menjadi pendengar untuk keluhan yang datang dari tamu.
 3. Sebagai pihak yang bertugas untuk memberi informasi jika ada pertanyaan dari tamu.

- Tugas Loss Prevention
 1. Bertugas melakukan pengamanan asset perusahaan.
 2. Mencegah terjadinya *incident*, baik terhadap *internal* maupun *external*.
 3. Memproses setiap tindakan pencurian baik dilakukan oleh *internal* maupun *external*.
 4. Mengumpulkan seluruh dokumentasi semua kegiatan selama bertugas.
 5. Memberikan pengawalan terhadap karyawan maupun tamu dalam kondisi darurat.
 6. Melakukan *perimeter check (general control)* secara berkala.
 7. Memastikan terbentuknya *Risk Control Team (RCT)*
 8. Memastikan program *Risk Control Team* mengenai penanggulangan keselamatan kerja dijalankan sesuai prosedur.
 9. Bertugas untuk memastikan berfungsinya sarana dan prasarana keselamatan kerja dan ke adaan darurat (*Emergency Exit, Apar dan Hydrant*).
- Tanggung Jawab *Loss Prevention*
 1. Mempunyai Tanggung jawab untuk melakukan penyelidikan terhadap suatu kejadian / tindakan pelanggaran untuk mendeteksi adanya pelanggaran baik yang dilakukan oleh *internal* maupun *external*.
 2. Bertanggung jawab melakukan penyitaan dan penahanan barang bukti apabila terjadi suatu pelanggaran yang dilakukan.

3. Memiliki tanggung jawab melakukan penangkapan langsung terhadap pelaku kejahatan
 4. Bertanggung jawab dalam malakukan pemeriksaan badan, tas, locker dan barang bawaan dari karyawan serta pada saat pembuangan sampah.
- Tugas *Engineering*
 1. Bertugas untuk melakukan penghematan energi penggunaan hotel.
 2. Memperbaiki Masalah yang terjadi pada alat, mesin dan instalasi.
 3. Melakukan pemeliharaan alat, mesin, instalasi dan fasilitas.
 - Tanggung Jawab *engineering*
 1. Bertanggung jawab melindungi investasi fisik bangunan fasilitas.
 2. Membuat rancangan biaya pemeliharaan.
 3. Berperan dalam mendukung efisiensi operasional seluruh departemen.
 4. Meminimalkan biaya penggunaan energi untuk operasional.
 5. Bertanggung jawab meminimalkan masalah keamanan.

2.2.6 Produk Perusahaan

Hotel JW Marriot Surabaya merupakan hotel yang menawarkan fasilitas lengkap dengan kategori bintang 5 di Kota Surabaya. Berada di Jl Embong Malang 85-89 Surabaya, JW Marriot Surabaya memiliki total 414 kamar dengan nuansa dekorasi bergaya eropa yang terbagi di bangunan setinggi 25 lantai. Kamar yang ada di hotel JW Marriott Surabaya terbagi dalam 7 kategori diantaranya *Deluxe Premium, Studio, Executive Deluxe, Executive Studio, One Bed Studio, Two Bed Studio, One Bed*

Apartement. Adapun jumlah kamar yang ada pada masing-masing kategori adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Rincian Kamar Berdasarkan Kategori

Kategori	Jumlah Kamar	
	King	Twin
Deluxe Premium • <i>Smoking</i> • <i>Non Smoking</i>	• 37 Kamar • 93 Kamar	• 41 Kamar • 93 Kamar
Studio • <i>Smoking</i> • <i>Non Smoking</i>	• 16 Kamar • 36 Kamar	- -
Executive Deluxe • <i>Smoking</i> • <i>Non Smoking</i>	• 11 Kamar • 24 Kamar	• 3 Kamar • 12 Kamar
Executive Studio • <i>Smoking</i> • <i>Non Smoking</i>	• 11 Kamar • 3 Kamar	- -
One Bed Studio • <i>Smoking</i> • <i>Non Smoking</i>	• 2 Kamar • 6 Kamar	- -
Two Bed Studio • <i>Smoking</i> • <i>Non Smoking</i>		• 2 Kamar • 6 Kamar
One Bad Apartement		• 18 Kamar
Jumlah		414 Kamar

Sumber : JW Marriott Surabaya (2020)

Tabel 3. Rincian Kategori Kamar Berdasarkan Harga

Kategori	Harga
Deluxe Premium	Rp 1.400.000
Studio	Rp 1.600.000
Executive Deluxe	Rp 1.950.000
One Bed Studio	Rp 3.210.000
Two Bed Studio	Rp 3.950.000
One Bad Apartement	Rp 4.250.000
Chairman Suite	Rp 10.000.000
Presidential Suite	Rp 35.000.000

Sumber : JW Marriott Surabaya (2020)