



## Prosedur Penjualan Jasa Kamar *Guest House* Pada CV. Sintesa Kreasi Bersama di Surabaya

Risda Vera Fitria<sup>1)</sup>, Tjandra Wasesa<sup>2)</sup>, Diana Zuhro<sup>3)</sup>, Sutini<sup>4)</sup>, Heri Toni<sup>5)</sup>, Wiratna<sup>6)</sup>  
Fakultas Ekonomi, Universitas 45 Surabaya<sup>1,2,3,4,5,6)</sup>

Korespondensi penulis, email : [frisdavera@gmail.com](mailto:frisdavera@gmail.com)

**Abstract.** In 2023, many economic actors will carry out business activities and compete fiercely among other business actors, both those operating in the industrial, trade and service sectors. However, in general, companies are founded by business actors to achieve predetermined goals such as current economic conditions. So the company will carry out strategies such as accounting information systems which are useful for improving the effectiveness and quality of work. Starting from a trading company where the company has the main activity of buying goods from suppliers and reselling them to consumers with physical changes or not. Meanwhile, service companies are companies whose main activity is providing various services such as convenience, security, and so on. Service companies consist of various kinds, an example of one of which is a hotel service company, hotels themselves also come in various forms such as hotels, inns, guest houses, dormitories, apartments and villas. A hotel is a building provided for people to stay overnight or take a break in the hope of getting services and other facilities for a fee, including other buildings that are integrated, managed by the same party, except for shops and offices (Government Regulation of the Republic of Indonesia Number 65 of 2001 dated 31 September 2001 article 1) (Wiyasha, Hospitality Accounting - Uniform Application System of Accounts Lodging Industry, 2010).

**Keywords:** Sales, Services, Industry, Facilities

**Abstrak.** Pada tahun 2023 banyak pelaku ekonomi yang menjalankan kegiatan usaha dan bersaing ketat diantara pelaku usaha lainnya baik yang bergerak dalam sektor industri, perdagangan maupun jasa. Namun pada umumnya perusahaan itu didirikan oleh pelaku usaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan seperti kondisi perekonomian untuk saat ini. Maka perusahaan akan melakukan strategi seperti contoh sistem informasi akuntansi yang berguna untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas kerja. Memulai dari perusahaan perdagangan yang dimana perusahaan tersebut mempunyai kegiatan utama membeli barang-barang dari pemasok (*supplier*) dan menjualnya kembali kepada konsumen dengan perubahan fisik maupun tidak. Sedangkan untuk perusahaan jasa adalah perusahaan yang memiliki kegiatan utama memberikan berbagai pelayanan seperti kemudahan, keamanan, dan lain sebagainya. Perusahaan jasa terdiri dari berbagai macam, contoh salah satunya adalah perusahaan jasa perhotelan, untuk perhotelan sendiri juga terbagai dari berbagai bentuk seperti hotel, losmen, *guest house*, asrama, *apartemen*, dan vila. Hotel adalah suatu bangunan yang disediakan bagi orang untuk dapat menginap atau istirahat dengan berharap mendapatkan pelayanan dan fasilitas lainnya dengan dipungut bayaran termasuk bangunan lainnya yang menyatu dikelola oleh pihak yang sama kecuali untuk pertokoan dan perkantoran (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2001 tanggal 31 September 2001 pasal 1) (Wiyasha, Akuntansi Perhotelan - Penerapan *Uniform System of Account Lodging Industry*, 2010).

**Kata Kunci :** Penjualan, Jasa, Industri, Fasilitas

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Pada tahun 2023 banyak pelaku ekonomi yang menjalankan kegiatan usaha dan bersaing ketat diantara pelaku usaha lainnya baik yang bergerak dalam sektor industri, perdagangan maupun jasa. Namun pada umumnya perusahaan itu didirikan oleh pelaku usaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan seperti kondisi perekonomian untuk saat ini. Maka perusahaan akan melakukan strategi seperti contoh sistem informasi akuntansi yang berguna untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas kerja. Memulai dari perusahaan perdagangan yang dimana perusahaan tersebut mempunyai kegiatan utama membeli barang-barang dari pemasok (*supplier*) dan menjualnya kembali kepada konsumen dengan perubahan fisik

maupun tidak. Sedangkan untuk perusahaan jasa adalah perusahaan yang memiliki kegiatan utama memberikan berbagai pelayanan seperti kemudahan, keamanan, dan lain sebagainya. Perusahaan jasa terdiri dari berbagai macam, contoh salah satunya adalah perusahaan jasa perhotelan, untuk perhotelan sendiri juga terbagai dari berbagai bentuk seperti hotel, losmen, *guest house*, asrama, *apartement*, dan vila.

Hotel adalah suatu bangunan yang disediakan bagi orang untuk dapat menginap atau istirahat dengan berharap mendapatkan pelayanan dan fasilitas lainnya dengan dipungut bayaran termasuk bangunan lainnya yang menyatu dikelola oleh pihak yang sama kecuali untuk pertokoan dan perkantoran (Peraturan Pemerintah

Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2001 tanggal 31 September 2001 pasal 1) (Wiyasha, Akuntansi Perhotelan - Penerapan *Uniform System of Account Lodging Industry*, 2010). Mengacu pada keputusan Menparpostel nomor KM 94/HK.103/MPPT-87 tentang Ketentuan Usaha dan penggolongan hotel, hotel diklasifikasikan dalam 5 (lima) golongan kelas, yaitu :

- a. Satu Bintang,
- b. Dua Bintang,
- c. Tiga Bintang,
- d. Empat Bintang, dan
- e. Lima Bintang.

Semakin tinggi peringkat bintang dalam sebuah hotel, maka makin tinggi mutu pelayanan serta semakin lengkap fasilitas yang diberikan kepada tamu yang menginap. Selain klasifikasi bintang, klasifikasi lainnya juga dapat dilihat dari lokasi, jumlah dan macam tipe kamar yang disewakan, seperti :

1. Perhotelan bandara (*airport hotel*), terletak dekat dengan bandara yang memiliki kapasitas luas dan berbagai tipe.
2. Perhotelan di tengah kota (*city hotel*), terletak di tengah kota dengan berbagai macam tipe, namun memiliki kapasitas yang terbilang tidak luas.
3. Perhotelan komersial (*commercial hotel*), terletak pada pusat bisnis yang memiliki tipe tidak terlalu banyak.
4. Perhotelan rumah sakit (*hospital hotel*), terletak dengan rumah sakit dengan kapasitas luas dan berbagai macam tipe.

5. Perhotelan pegunungan (*mountain hotel*), terletak di daerah pegunungan dengan berbagai macam tipe dan tidak dengan kapasitas yang luas.
6. Perhotelan stasiun (*railway hotel*), terletak dengan stasiun kereta api dengan kapasitas luas dan berbagai macam tipe.

Penyediaan akomodasi mulai dari perhotelan non bintang hingga hotel berbintang menjadi kebutuhan mutlak untuk menunjang kegiatan bisnis yang berlangsung di berbagai kota seperti Kota Surabaya. Pada bisnis perhotelan yang masih kecil dan sederhana dengan tingkat usaha yang masih sedikit, maka pemilik hotel kemungkinan akan merangkap jabatan, sehingga pemilik perhotelan tersebut masih bisa langsung mengawasi seluruh kegiatan yang terdapat di hotel yang dimiliki. Semakin besar hotel mengakibatkan kompleks usaha yang dimiliki oleh sebuah perhotelan juga besar dan membutuhkan sumber daya manusia yang berpengalaman pada bidang perhotelan. Awalnya hotel bertaraf internasional di Indonesia dapat dikatakan memulai beroperasi pada 5 Agustus 1962 setelah pengoperasian hotel Indonesia.

Dalam bisnis perhotelan ini secara ekonomi dapat memberikan kontribusi yang berarti untuk perekonomian apalagi dalam suatu *guest house* terdapat juga restoran maupun *cafe* agar memudahkan tamu yang menginap mendapatkan makanan dan minuman tanpa memesan melalui aplikasi ataupun pergi dari *guest house* untuk mencari makan dan minum. Dengan adanya penjualan jasa kamar dan *cafe* yang semakin meningkat setiap tahunnya, maka akan otomatis diikuti oleh peningkatan pendapatan perusahaan. Pendapatan merupakan faktor penting dalam operasional

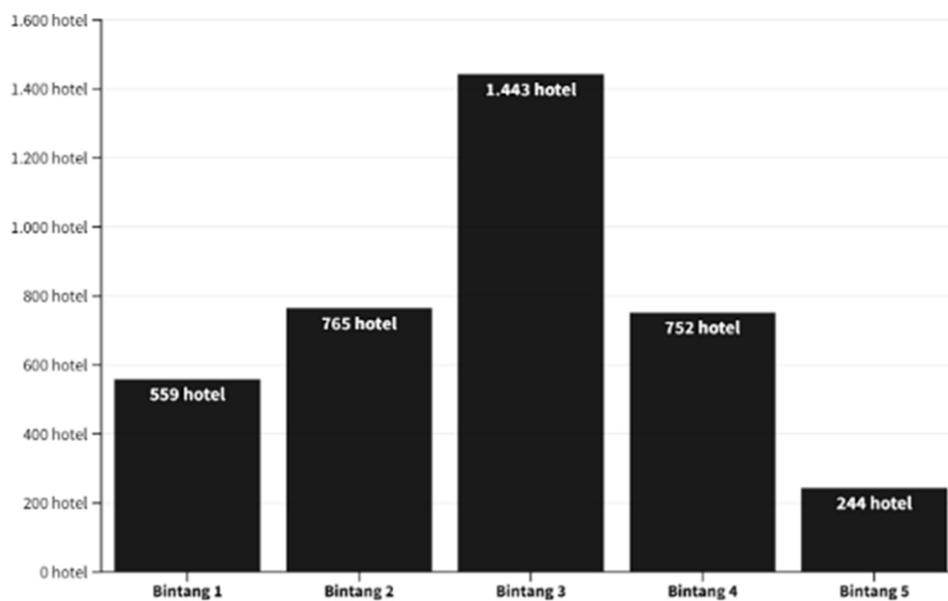
suatu perusahaan yang berguna sebagai penambah jumlah aktiva sebagai hasil dari operasi perusahaan secara bruto (Hanggara 2019:10).

Keberhasilan dalam memenangkan persaingan tersebut ditentukan oleh beberapa hal, antara lain dalam pelayanan, kualitas, dan harga. Pelayanan merupakan fasilitas yang disediakan oleh suatu hotel. Sedangkan kualitas adalah bisa mencakup dalam kualitas dari pelayanan yang diberikan, seperti keramahan karyawan hotel terhadap tamu, presentasi makanan, serta kebersihan terhadap kamar tidur, kamar mandi, meja makan, dan lain sebagainya. Selain pelayanan dan kualitas juga terdapat harga yang menjadi faktor pengaruh untuk memikat konsumen adalah harga. Penentuan harga sangat penting untuk pengaruh profitabilitas perusahaan. Juga tidak lupa dengan bagaimana marketing perusahaan perhotelan mendapatkan tingkat *occupancy* yang tinggi.

Adapun beberapa indikasi yang menjadi bagian peningkatan pendapatan perusahaan

perhotelan adalah jumlah tamu yang berkunjung, lama tinggal tamu tersebut di hotel, dan tingkat hunian hotel yang menunjukkan seberapa berhasilnya dalam penjualan jasa kamar. Dengan banyaknya kamar yang terjual, maka secara tidak langsung juga membuat tingkat *occupany* yang ada di perhotelan menjadi tinggi akan tamu dalam kota, luar kota, bahkan mancanegara. Departemen *Front Office* dan setiap section seperti resepsionis, dan *House Keeping* juga sangat mempunyai peran penting di sebuah perusahaan perhotelan, terutama dalam melayani tamu yang menginap, termasuk juga pemberian promo atau member terhadap tamu *guest house* yang sering menginap.

Performa bisnis perhotelan pada tahun 2020 – 2022 sempat mengalami penurunan dikarenakan *covid-19* yang membuat aktivitas bisnis lainnya juga menurun seperti bisnis dari segi *Food and Beverages*, transportasi, properti dan lain sebagainya. Namun pada tahun 2022 performa perhotelan sudah mulai membaik bersamaan dengan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara yang terus meningkat dan menghasilkan okupansi hampir menyentuh angka 80%.



Gambar 1.1

#### Histogram Jumlah Hotel Berbintang di Indonesia Tahun 2022

Sumber : (Hasya, 2023)

Hotel berbintang 3 mempunyai jumlah hotel yang lebih banyak di Indonesia, dengan jumlah 1.443 hotel atau sekitar 38,3 persen dari total hotel berbintang keseluruhan. Hotel berbintang 2 menempati urutan kedua dengan total 765 hotel, sedangkan hotel berbintang 4

berjumlah 752 hotel. Kemudian, hotel berbintang 1 terdapat 559 hotel di Indonesia dan jumlah hotel berbintang 5 di Indoneia mencapai

244 hotel. Dari data tersebut membuktikan bahwa untuk persaingan dalam dunia bisnis perhotelan sangat ketat, namun para pelaku usaha lebih banyak membuat keputusan untuk terjun dalam bisnis perhotelan dalam bintang 3. Karena hotel bintang 3 sangat banyak diminati oleh tamu baik dalam negeri maupun luar negeri dengan kebutuhan bisnis maupun liburan.

Tabel 1

Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Bintang Tahun 2022 dan 2023

<b>Provinsi Jawa Timur</b>		
	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Januari	44.71	46.07
Februari	46.56	49.63
Maret	51.68	49.71
April	38.70	43.14

Sumber : (Kreatif & Indonesia, 2023)

Dari tabel tersebut dapat diketahui untuk Tingkat Penghunian Kamar (TPK) pada provinsi Jawa Timur di bulan Januari – Februari mengalami peningkatan, kemudian mengalami penurunan pada bulan Maret dan kembali mengalami peningkatan kembali pada bulan April. Namun jika dihitung menyeluruh dari tahun 2022 -2023 (Januari – April) mengalami kenaikan sebesar 6,9.

Dunia Pendidikan juga mempunyai kontribusi terhadap dunia perindustrian seperti dengan adanya Kerja Praktik Lapangan yang diberikan dalam dunia pendidikan. Kerja Praktik Lapangan merupakan salah satu mata kuliah di perguruan tinggi seperti Universitas 45 Surabaya yang sangat penting bagi mahasiswa agar dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh dapat melihat bagaimana relevansi yang terdapat di dunia kerja serta mendapatkan umpan balik dari perkembangan ilmu pengetahuan dengan mendalami bidang ilmu keahliannya.

## **Tujuan dan Manfaat Laporan KKL**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan oleh penyusun, secara umum laporan ini disusun karena mempunyai tujuan yang ingin dicapai dengan melakukan kegiatan Kuliah Kerja Lapangan di CV. Sintesa Kreasi Bersama adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui prosedur penjualan jasa kamar *Guest House* pada CV. Sintesa Kreasi Bersama di Surabaya berjalan sesuai dengan prosedur penjualan hotel lainnya atau belum.
2. Untuk mengetahui evaluasi apa yang diperlukan terhadap prosedur penjualan jasa kamar *Guest House* pada CV. Sintesa Kreasi Bersama di Surabaya.

Tujuan dari kegiatan Kuliah Kerja Lapangan dan penyusunan laporan KKL untuk memberikan manfaat yang berguna antara lain :

- a. Aspek Akademis
- b. Aspek Praktis

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Landasan Teori**

#### **Pengertian Hotel**

Hotel adalah suatu bangunan yang disediakan bagi orang untuk dapat menginap atau istirahat dengan berharap mendapatkan pelayanan dan fasilitas lainnya dengan dipungut bayaran termasuk bangunan lainnya yang menyatu di kelola oleh pihak yang sama kecuali untuk pertokoan dan perkantoran (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.65 Tahun 2001 tanggal 31 September 2001 pasal 1). Hotel termasuk dalam pelayanan publik yang diperuntukan untuk masyarakat umum dengan berbagai tipe kamar, varian makanan yang dijual di dalamnya beserta minuman yang termasuk dalam fasilitas hotel. Dengan artian lain hotel adalah tempat bagi masyarakat beristirahat setelah disibukan dengan urusan bisnis yang berada di luar kota tempat mereka, hotel mungkin bisa dikatakan sebagai rumah kedua, namun dengan fasilitas yang memadai dan sangat baik serta pelayanan yang ramah membuat masyarakat akan lebih merasa nyaman.

## **Pengertian Penjualan**

Penjualan adalah kegiatan ekonomi yang dilakukan sehari-hari oleh perorangan maupun perusahaan dengan melakukan transaksi menjual barang kepada perorangan maupun perusahaan lainnya berupa menjual barang atau jasa. Menurut Winardi dalam buku Pengantar Manajemen Penjualan (*sales management*) 1991 menyebutkan bahwa penjualan adalah proses di mana penjual bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan pembeli dengan mendapat manfaat yang baik bagi kedua belah pihak (Utami, 2021). Penjualan sendiri terbagi menjadi dua, yaitu penjualan tunai dan penjualan kredit.

## **Prosedur Penjualan Umum**

Secara umum prosedur penjualan adalah urutan atau suatu tatanan secara kerikal dalam melakukan transaksi yang melibatkan beberapa orang maupun departemen dari sejak diterimanya pesanan dari pembeli, pengiriman barang ke pembeli, pembuatan faktur (penagihan), dan pencatatan penjualan (Putri, 2019).

## **Prosedur Penjualan Jasa Kamar**

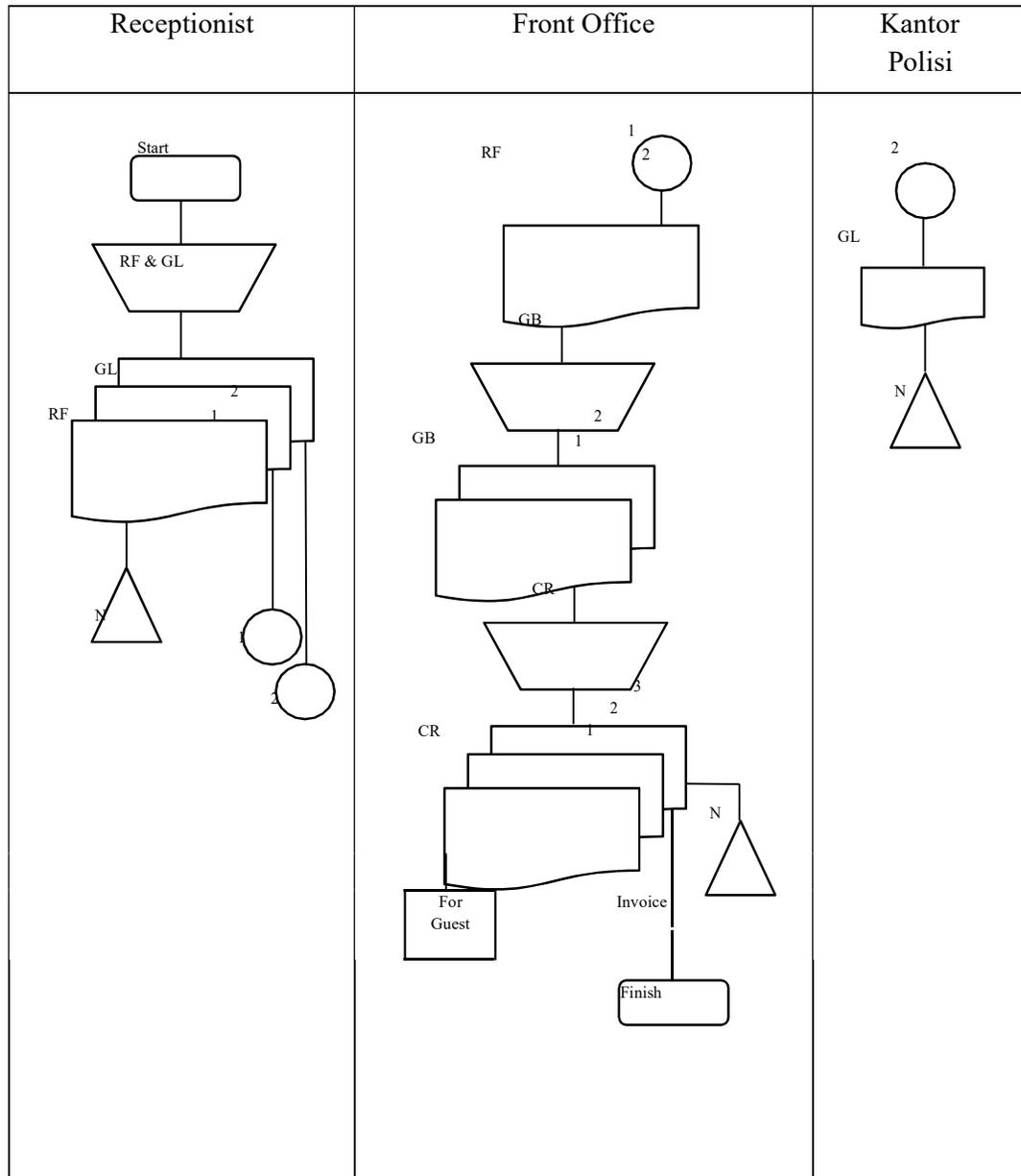
Penjualan jasa kamar memberikan kontribusi atas pendapatan *guest house* dengan kisaran antara 60-70%. Penjualan jasa kamar terjadi dengan penerimaan konfirmasi melalui pesan *whatsapp* atau melalui *tiket.com* kemudian dilakukannya proses *check-in*, penjualan jasa kamar tidak diakui apabila terjadi *refund* atau pembatalan untuk menginap H-4 sesuai dengan prosedur yang berlaku. Penjualan jasa kamar nantinya akan melibatkan penjualan jasa pada bagian depan seperti *front office* yang kemudian melibatkan departemen *house keeping*. Penjualan jasa kamar yang telah disetujui wajib dilakukan pelaporan baik kepada *front office* atau langsung kepada sistem yang dimiliki oleh sebuah perusahaan. Penjualan jasa kamar juga terdapat prosedur tersendiri yang berbeda dengan prosedur penjualan barang pada umumnya, sebagai berikut :

1. Resepsionis membalas pesan atau menerima telepon tamu yang menanyakan perihal *price list* kamar.
2. Resepsionis menanyakan tanggal yang diinginkan oleh tamu.
3. Resepsionis membantu menjelaskan perihal ketersediaan kamar dan tipe-tipe kamar.
4. Jika tamu berkenan dengan tarif harga dan ketersediaan kamar yang telah disampaikan oleh resepsionis maka tamu tersebut akan mengisi formulir registrasi melalui pesan atau resepsionis akan membantu untuk mengisi formulir apabila tamu tersebut

mengkonfirmasi pesanan melalui telepon.

5. Setelah pengisian formulir registrasi tamu diwajibkan untuk melakukan pembayaran baik *full payment* maupun *down payment*.
6. Jika tamu menerima untuk melakukan pembayaran secara *full payment* maupun *down payment*, maka departemen *front office* akan memberikan *invoice* terkait dengan pembayaran yang telah dilakukan, bilamana nantinya ketika *check-in* perlu ditunjukkan ke resepsionis bahwa tamu tersebut sudah memesan.
7. Apabila pemesanan kamar telah disetujui maka resepsionis wajib melakukan pelaporan terkait pemesanan kepada departemen *front office* lainnya dan melakukan pencatatan secara langsung ke sistem yang dimiliki oleh perusahaan.
8. Baru bisa dianggap sebagai suatu pendapatan penjualan jasa kamar pada hari dan bulan tersebut.

Tabel 2.1  
Flowchart Penjualan Jasa Kamar



Keterangan  
 RF = *Registration Form*  
 GL = *Guest List*  
 GB = *Guest Bill*  
 CR = *Cash Receipt*  
 Sumber : (Anggraeni, 2014)

**Prosedur Check-in**

Dalam bisnis perhotelan ada proses *check-in* yang dimana harus diawali dengan pemesanan jasa kamar terlebih dahulu baik melalui pesan ataupun melalui telepon. Berikut beberapa prosedur *check-in* :

- a. Resepsionis menyambut tamu yang datang dan menanyakan apakah sudah melakukan pemesanan atau belum.
- b. Tamu melakukan proses *check-in* dengan pengisian *registration card*,
- c. Setelah mengisi *registration card*, resepsionis mengecek pada *guest list*
- d. nama tamu sesuai atau tidak.
- e. Resepsionis meminta *ID Card* tamu untuk difotokopi sebagai bentuk pengumpulan data yang sesuai.
- f. Resepsionis meminta tamu untuk mengisi formulir deposit dan membayar deposit sesuai dengan deposit tiap kamar.
- g. Jika data pada *guest list* sudah sesuai maka resepsionis akan memberikan *access card* sesuai dengan room yang dipesan dan *coupon welcome drink* serta *breakfast*.
- h. Resepsionis akan membantu tamu yang belum melakukan pembayaran baik menggunakan tunai maupun *debit card* dan *credit card*.
- i. Setelah memastikan data tamu sudah sesuai selanjutnya departemen *house keeping* akan membantu mengantarkan barang bawaan tamu menuju kamar.

### **Prosedur *Check-out***

Pada dihari berikutnya tamu akan melakukan proses *check-out*, bisa dikatakan *check-out* apabila tamu sudah meninggalkan kamar yang ditempati kemudian melakukan transaksi ke bagian *front office* apabila terjadi hal-hal diluarperkiraan seperti membayar denda. Berikut beberapa prosedur *check-out* :

- a. Resepsionis mengecek pada data *guest list* apakah ada tamu di hari tersebut yang akan melakukan *check-out*.
- b. Resepsionis mengkonfirmasi kepada tamu apakah akan melakukan
- c. *check-out* atau akan memperpanjang masa inap (*extend*).
- d. Ketika *check-out* tamu wajib menyerahkan kembali *access card* kepada resepsionis dan mengisi formulir *guest comment* yang telah diberikan.
- e. Ketika tamu mengisi formulir, departemen *house keeping* memeriksa ke dalam kamar apa terdapat barang yang tertinggal, barang yang rusak, maupun barang yang hilang.
- f. Resepsionis memeriksa pembayaran deposit pada saat melakukan *check-in*, apabila terdapat barang rusak atau hilang maka biaya akan dipotong dengan deposit yang telah dibayarkan.

- g. Resepsionis juga memeriksa apakah tamu memakai jasa *laundry guest house* apa tidak, jika menggunakan jasa *laundry* resepsionis membantu untuk mengisikan daftar pakaian beserta harga yang sudah tertera.
- h. Resepsionis memeriksa semua tagihan bila memang terjadi penambahan biaya dan memberikan tamu formulir bukti pembayaran berupa *invoice* (Anggraeni, AR, & Rahayu, Analisis Sistem dan Prosedur Akuntansi Jasa Penjualan Kamar dan Jasa Restoran Hotel Dalam Upaya Peningkatan Pengendalian Intern, 2014).

### **Pengertian Karakteristik Jasa**

Jasa sendiri dapat diartikan sebagai kegiatan yang dapat ditawarkan untuk dijual oleh seseorang, departemen, maupun perusahaan untuk mendapatkan tujuan yang diinginkan. Namun jasa dapat terbilang mudah lenyap seiring perkembangan zaman dan kemampuan teknologi yang semakin canggih.

Jasa memiliki lima karakteristik yang melekat, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. *Intangibility*
2. *Variability*
3. *Lack of ownership*
4. *Inseparability*
5. *Perishability*

## **PEMBAHASAN**

### **Gambaran Obyek Penelitian**

#### **Sejarah Singkat Perusahaan**

CV. Sintesa Kreasi Bersama adalah suatu badan usaha yang didirikan sejak tahun 2020 dengan tujuan agar lebih terstruktur secara resmi dan legal sesuai dengan hukum yang ada. Bidang usaha yang dijalankan oleh perusahaan adalah bisnis perhotelan dengan *Food & Beverages* serta *Guest House*. Dalam menjalankan bisnis tersebut CV. Sintesa Kreasi Bersama tidak menggunakan nama perusahaan, melainkan menggunakan *brand* tersendiri dengan nama De Mier Eat and Stay yang terletak di jalan Jambi nomor 35 Surabaya. CV. Sintesa Kreasi Bersama termasuk CV bersaham dengan prosedur pengeluaran saham yang bisa diambil oleh

sekitu aktif maupun pasif. CV ini didirikan berawal dari hobi pendiri yang suka bercengkrama dan membangun relasi terhadap banyak khalayak dari *cafe* satu ke *cafe* yang lain, dan mengharapkan hobi tersebut terwujud menjadi sebuah hal yang dapat menghasilkan peluang. Tentu tidak mudah sebagai owner untuk membangun sebuah mimpinya menjadi nyata dan bermanfaat bagi banyak orang serta berpeluang sebagai mata pencarian untuk khalayak luas dan jiwa muda, terutama dibidang perhotelan. Karena *support* dari suami dan teman-teman serta kegigihan dalam dunia bisnis, owner dapat membuat mimpi itu menjadi nyata apalagi dengan tambahan keterampilan dalam membuat varian *coffee* dan menu makanan yang sudah dimiliki dari beberapa pengalaman. Hanya saja owner masih belum terlalu memahami mengenai penjualan jasa kamar mulai dari pengetahuan jumlah pesaing sampai dengan prosedur penjualan jasa kamar, namun owner CV. Sintesa Kreasi Bersama terus belajar dalam mengembangkan *guest house* yang didirikannya dengan cara mencoba belajar bagaimana cara marketing penjualan dari segi tatanan kamar yang terlihat menarik dan estetis sampai mencoba bekerja sama dengan seseorang yang paham mengenai tatanan letak kamar.

Dibangun di atas bangunan lama yang merupakan milik salah satu seorang kolonial Belanda kemudian dirubah menjadi sebuah tempat tongkrongan kekinian dan estetis, serta hunian *guest house* yang nyaman dan *homey*, brand perusahaan CV. Sintesa Kreasi Bersama yang bernama De Mier Eat and Stay berhasil berkiprah dibidang perhotelan dan menarik banyak perhatian orang untuk berkunjung dari kalangan anak muda, dan juga orang tua. Bukan hanya menarik untuk dikunjungi atau tempat sekedar ngopi dan bercengkrama, namun tempat ini juga menarik sebagian orang sebagai pilihan untuk menginap, *photo session*, *birthday party*, seminar, *workshop*, *wedding event*, *engagement event*, dan masih banyak lagi *event* yang bisa diberlangsungkan di tempat ini.

Maka tidak heran untuk para pelanggan yang berkunjung ke De Mier Eat and Stay ini seperti sedang berada pada hotel berbintang yang tidak kalah juga dengan hotel berbintang lainnya. De Mier Eat and Stay juga mendapat tingkatan bintang lima pada salah satu aplikasi pencari hotel dan tiket yaitu *Trip.com*, sehingga dapat membuktikan peluang bisnis yang dijalankan oleh owner sangat membuahkan hasil dan mampu bersaing dengan hotel berbintang lainnya yang berada di Kota Surabaya.

## Lokasi

CV. Sintesa Kreasi Bersama terletak di Jl. Jambi No.35, Darmo, Kec. Wonokromo, Surabaya, Jawa Timur 60241. Berikut denah lokasi CV. Sintesa Kreasi Bersama dengan nama *brand* perusahaan De Mier Eat and Stay.

Sumber : Google Maps

Pemilihan lokasi usaha menjadi pertimbangan yang penting dengan target pasar agar lebih terstruktur dan mencapai tujuan yang diinginkan dalam mendapatkan keuntungan. Namun pemilihan target pasar juga harus dilihat dengan kapasitas yang akan dimiliki agar meminimalisir permasalahan yang nantinya akan datang dikemudian hari. Menurut owner CV. Sintesa Kreasi Bersama sudah memenuhi beberapa faktor pemilihan lokasi yang didirikan oleh perusahaan. Dengan pemilihan lokasi pusat kota memungkinkan untuk tercapainya pendapatan yang lebih baik, karena menjadi salah satu pilihan bagi pelanggan yang bertempat tinggal diantara timur dan barat. Berikut faktor-faktor pemilihan lokasi perusahaan CV. Sintesa Kreasi Bersama :

1. Jalur Akses
2. Lalu Lintas
3. Lingkungan
4. Tingkat Kompetisi
5. Keamanan

#### **Visi dan Misi *Guest House***

Mengenai visi dan misi perusahaan pasti memilikinya dengan konsep perencanaan untuk mencapai tujuan yang diharapkan owner.

Visi

“Menjadikan sebuah tempat istirahat sejenak yang memiliki konsep kolonial Belanda dengan menyuguhkan *Guest House* yang bisa membawa tamu kembali pada nuansa kolonial Belanda sehingga tamu dapat bernostalgia.”

Misi

1. Mengajak masyarakat untuk bernostalgia dengan suasana kolonial Belanda.
2. Mengutamakan kualitas dan pengetahuan pelanggan mengenai *guest house* yang kami miliki.

3. Mengutamakan suasana yang nyaman untuk tamu yang menginap.
4. Mengebangkan inovasi-inovasi guna mencapai performa yang maksimal.
5. Memenuhi selera kepuasan terhadap pelanggan, pemilik, pemegang saham, dan karyawan.

### **Logo Brand Perusahaan**

Berbeda dengan perusahaan yang masih belum mempunyai logo tetap, *brand* perusahaan dengan nama De Mier Eat and Stay ini justru sudah mempunyai logo tetap dengan arti semut dalam Bahasa Belanda yang mempunyai makna meskipun kecil tapi jika bersatu akan terlihat, sama halnya dengan De Mier Eat and Stay yang tidak terlalu besar namun jika semua bersatu dan bergotong royong untuk meningkatkan pendapatan, maka akan terlihat dan mampu bersaing dengan *cafe* dan hotel lainnya.

Gambar 3.3

Logo Brand Perusahaan



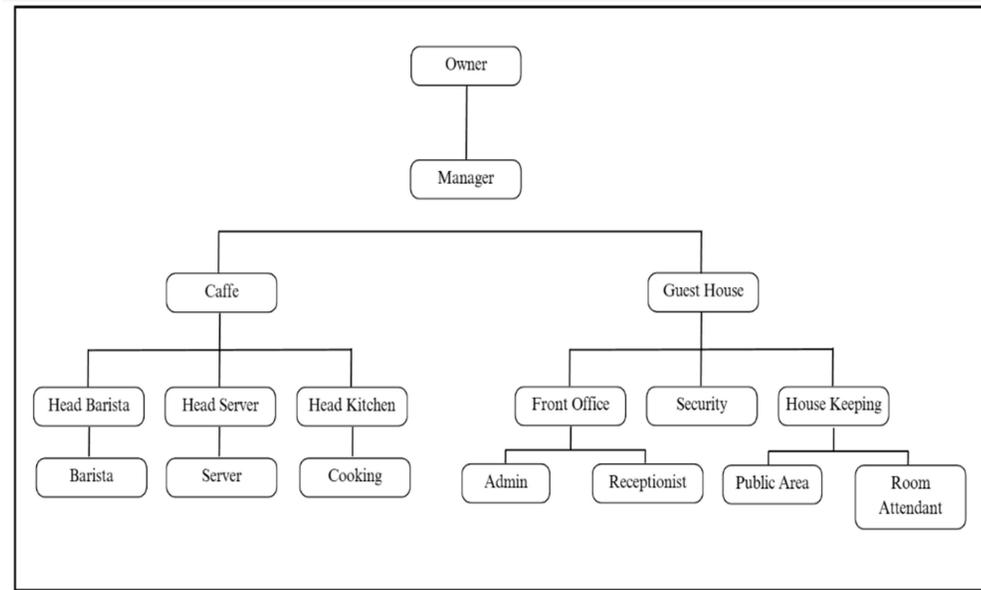
Sumber : Demier Eat and Stay (2023)

### **Struktur Organisasi**

Dalam pengoperasian perusahaan, CV. Sintesa Kreasi Bersama mempunyai struktur organisasi dengan pengendalian sepenuhnya dipimpin oleh owner. Setiap kegiatan apapun owner CV. Sintesa Kreasi Bersama wajib mengetahui dan membantu pengendalian. Adapun struktur organisasi CV. Sintesa Kreasi Bersama adalah sebagai berikut :

Gambar 3.4

Struktur Organisasi Perusahaan



Sumber : De Mier Eat and Stay (2023)

**Job Description**

Berdasarkan struktur organisasi yang ada dapat dideskripsikan mengenai tugas yang dimiliki pada setiap bagian yang ada di CV. Sintesa Kreasi Bersama sebagai berikut :

1. Owner
2. Manager
3. Head Barista
4. Head Server
5. Head Kitchen
6. Barista
7. Server
8. Cook
9. Admin

10. Receptionist
11. Public Area
12. Room Attendant
13. Security



Gambar 3.5

#### Gift Voucher Guest House

Sumber : De Mier Eat and Stay (2023)

*Gift voucher* tersebut mengartikan dimana nantinya tamu akan mendapatkan satu *voucher* gratis menginap setelah melakukan pembelian empat *gift voucher*, untuk satu *voucher* hanya dapat digunakan untuk satu malam saja. *Gift voucher* tersebut telah terkonfirmasi langsung dari pemilik *guest house* di *brand* perusahaan CV. Sintesa Kreasi Bersama dan *gift voucher* tersebut dapat dilakukan pengalihan nama apabila tamu membeli dengan tujuan untuk memberikan *voucher* tersebut kepada saudara maupun teman sebagai hadiah.

#### **Uraian Kegiatan KKL**

Sebagaimana dalam ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak fakultas. Maka penyusun melakukan kegiatan KKL di CV. Sintesa Kreasi Bersama dengan penjadwalan secara rinci, sebagai berikut :

Tabel 1

#### Rincian Aktivitas Kegiatan Kuliah Kerja Lapangan

Tanggal	Aktivitas Kegiatan
29 Mei 2023	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berkenalan dengan para karyawan.</li> <li>2. Mempelajari struktur organisasi dan <i>job description</i> dalam setiap bagian.</li> <li>3. Pengenalan standart operating procedur CV. Sintesa Kreasi Bersama</li> </ol>
30 Mei 2023	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat pertanyaan yang berkaitan dengan penyusunan laporan KKL ini.</li> <li>2. Melihat pekerjaan lapangan karyawan bagian <i>front office</i> dan <i>house keeping</i>.</li> </ol>
31 Mei 2023	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membantu untuk <i>refil shower gel, shampoo, hand wash, dan body lotion</i>.</li> </ol>
01 – 02 Juni 2023	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melihat dokumen – dokumen yang berada di <i>front office</i>.</li> <li>2. Menginput data <i>guest list</i> pada <i>Microsoft Excel</i>.</li> <li>3. Menginput data stok <i>opname</i> bagian bar dan <i>kitchen</i>.</li> <li>4. Pengenalan jenis-jenis linen dengan publik area.</li> </ol>
03 Juni 2023	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendata <i>linen</i> yang kotor (soil) untuk diberikan ke <i>laundry</i>.</li> <li>2. Membantu proses <i>check-out</i>.</li> </ol>
05 Juni 2023	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membantu penginputan pajak untuk bulan Mei 2023.</li> <li>2. Mendata <i>linen</i> bersih dari <i>laundry</i></li> </ol>
06 Juni 2023	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendata stok <i>opname linen, duve, pillow case, dan towel</i> di gudang.</li> </ol>
07 Juni 2023	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membantu tata ulang letak perlengkapan <i>guest house</i>.</li> </ol>
08 Juni 2023	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membantu melakukan penataan bed.</li> <li>2. Membantu proses <i>check-in</i>.</li> </ol>

09 Juni 2023	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membantu pengenalan tipe kamar kepada tamu yang bertanya.</li> <li>2. Membantu pencocokan data <i>guest list</i> dan pendapatan <i>guset house</i>.</li> </ol>
10 Juni 2023	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengumpulan informasi mengenai permasalahan yang terkait dalam penyusunan laporan KKL.</li> <li>2. Berpamitan dengan karyawan-karyawan.</li> </ol>

Sumber : Data Diolah

### **Pembahasan Masalah**

Sesuai dengan jadwal aktivitas kegiatan Kuliah Kerja Lapangan pada CV. Sintesa Kreasi Bersama bagian *front office*, penyusun mengawali dengan mempelajari struktur organisasi beserta *job description* perusahaan, kemudian mengikuti bagaimana prosedur penjualan kamar *guest house* berjalan dan proses kerja lapangan karyawan-karyawan. Dari pengamatan penyusun atas struktur organisasi dan *job description* perusahaan, maka penyusun memahami bahwa terdapat kekurangan mengenai struktur organisasi yang membuat sebagian karyawan merangkap pekerjaan yang bisa dilihat pada penjelasan *job description*.

Terdapat juga dari hasil melihat dokumen-dokumen dan *guest list*, penyusun menemukan kurang efisiennya dalam penggunaan sistem yang dimana melakukan penginputan data tamu yang sudah *booking* ke dalam *Microsoft Excel* dan pencatatan manual pada buku. Serta penataan lokasi untuk *front office* yang dinilai sangat kurang efisien karena tidak tersedianya tempat untuk *front office*.

Prosedur penjualan jasa kamar *guest house* pada CV. Sintesa Kreasi Bersama ini pada dasarnya berbeda dengan prosedur penjualan kamar apada umumnya, karena pada *guest house* sendiri hanya memiliki kapasitas kamar yang terbilang sangat sedikit sehingga mengakibatkan penjualan kamar masih belum stabil, apalagi jika terdapat *request early check-in* yang membuat resepsionis terlalu sering menolak karena kamar masih ditempati oleh tamu sebelumnya, meskipun terdapat tambahan biaya perihal *early check-in* namun resepsionis tetap tidak bisa melakukan hal yang sama dengan prosedur penjualan hotel lainnya. Jika terdapat *check-in* yang disarankan atau dapat dikatakan *walk-in* juga mengalami kekurangan dari segi

kapasitas kamar yang diinginkan tamu dan ketidakadaan pergantian resepsionis di malam hari yang melakukan pergantian *shift* membuat tamu bingung jika ingin mendapatkan informasi dan mendapatkan bantuan, maka dari itu departemen *house keeping* beserta *security* menggantikan pekerjaan resepsionis di malam hari.

Prosedur penjualan jasa kamar *guest house* dalam bentuk periklanan sangat bermanfaat bagi pendapatan yang akan di dapat oleh perusahaan, penjualan kamar melalui satu aplikasi penjualan kamar menurut penyusun juga memang sudah baik karena meminimalisir terjadinya miskomunikasi ketika resepsionis tidak bisa mematikan ketersediaan kamar di berbagai aplikasi. Meskipun semakin banyak pengguna *gadget* mengetahui *guest house* pada *brand* perusahaan CV. Sintesa Kreasi Bersama akan tetap membuat pendapatan *guest house* tidak mengalami kenaikan yang *signifikan* secara terus menerus.

Time management skills can facilitate the implementation of the work and plans outlined. (Rina Dewi, et al. 2020:14)

Saat mengumpulkan sumber data, peneliti mengumpulkan sumber data berupa data mentah. Metode survei adalah metode pengumpulan data primer dengan menggunakan pertanyaan tertulis (Kumala Dewi, Indri et al, 2022 : 29 ).

Data analysis in the study was carried out through descriptive analysis method, which is defined as an attempt to collect and compile data, then an analysis of the data is carried out, while the data collected is in the form of words. (Kasih Prihantoro, Budi Pramono et al, 2021 : 198).

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Setelah melakukan kegiatan Kuliah Kerja Lapangan di CV. Sintesa Kreasi Bersama selama 2 (dua) minggu dengan melakukan pengamatan terhadap prosedur penjualan kamar *guest house*. Dapat ditarik kesimpulan bahwa prosedur penjualan kamar *guest house* pada CV. Sintesa Kreasi Bersama masih belum sepenuhnya berjalan secara efisien karena masih mengalami banyak kekurangan terhadap sistem pencatatan *guest list*, *job description* yang masih terlihat tidak terstruktur karena merangkap sebuah pekerjaan yang lainnya, hingga kapasitas kamar yang terbilang masih sedikit mengakibatkan perbandingan terbalik dengan prosedur pemasaran yang dilakukan. Memang pada dasarnya *guest house* memiliki kapasitas

kamar yang sedikit namun tidak lebih sedikit dari *guest house* pada CV. Sintesa Kreasi Bersama.

### Saran

Berdasarkan permasalahan yang telah ditemukan oleh penyusun dalam kegiatan Kuliah Kerja Lapangan di CV. Sintesa Kreasi Bersama terkait dengan prosedur penjualan kamar *guest house*, maka dapat disarankan untuk pembuatan *job description* yang sesuai dengan standar operating prosedur yang ada, manager dapat membantu melakukan komunikasi yang stabil apabila ingin menggunakan penjualan kamar diberbagai aplikasi dengan setiap devisi, dan yang paling utama untuk disarankan adalah pembuatan web mengenai bisnis perhotelan yang dijalankan oleh CV. Sintesa Kreasi Bersama di Surabaya.

### DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, C. V. 2014. *Analisis Sistem dan Prosedur Akuntansi Jasa Penjualan Kamar dan Peningkatan Pengendalian Intern*. Universitas Brawijaya, 92.
- Anggraeni, C. V., AR, M. D., & Rahayu, S. M. 2014. *Analisis Sistem dan Prosedur Akuntansi Jasa Penjualan Kamar dan Jasa Restoran Hotel Dalam Upaya Peningkatan Pengendalian Intern*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 12, 5.
- Daengs, G. S. A., Istanti, E., Negoro, R. M. B. K., & Sanusi, R. (2020). The Aftermath of Management Action on Competitive Advantage Through Process Attributes at Food and Beverage Industries Export Import in Perak Harbor of Surabaya. *International Journal Of Criminology and Sociologi*, 9, 1418–1425
- Enny Istanti1), Bramastyo Kusumo2), I. N. (2020). IMPLEMENTASI HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PEMBELIAN BERULANG PADA PENJUALAN PRODUK GAMIS AFIFATHIN. *Ekonomika* 45, 8(1), 1–10
- Iwa Soemantri, Asep et al. 2020. Entrepreneurship Orientation Strategy, Market Orientation And Its Effect On Business Performance In MSMEs. *Jurnal EKSPEKTRA Unitomo Vol. IV No. 1*, Hal. 1-10
- Hasya, R. 2023, Januari 16. *Ada Berapa Jumlah Hotel Berbintang di Indonesia?*  
Retrieved from GoodStats: <https://goodstats.id/article/ada-berapa-jumlah- hotel-berbintang-di-indonesia-aHXOk>
- Kumala Dewi, Indri et al, 2022 Peningkatan Kinerja UMKM Melalui pengelolaan Keuangan, *Jurnal Ekonomi Akuntansi* , UNTAG Surabaya, Hal ; 23- 36
- Kreatif, K. P., & Indonesia, B. P. 2023. *Tingkat Penghunian Kamar Hotel Bintang Tahun 2023*. Retrieved from Kemenparekraf: <https://www.kemenparekraf.go.id/direktori-statistik/tingkat-penghunian-kamar-hotel-bintang-tahun- 2023>

- Putri, A. R. 2019. *Prosedur Penjualan*. Retrieved from Wordpress.com: <https://aysharpnn17.wordpress.com/2019/07/31/prosedur-penjualan/>
- Prihantoro, Kasih, Pramono, Budi et all. 2021. *Tourism Village Goverment Program, Caractized By State Defence As The Economic Foundation Of National Defence*, International Journal of Research and Innovation in Social Science (IJRISS), Vol. V, Issue V, Page 197-2001.
- Rina Dewi, et al. 2020. Internal Factor Effects In Forming The Success Of Small Businesses. *Jurnal SINERGI UNITOMO*, Vol. 10 No. 1, Hal. 13-21
- Thabroni, G. 2022. *Jasa (Pelayanan): Pengertian, Karakteristik, Klasifikasi, Dimensi, dsb*. Retrieved from Serupa.id: <https://serupa.id/jasa-pelayanan-pengertian-karakteristik-klasifikasi-dimensi-dsb/>
- Utami, S. N. 2021. *Penjualan: Pengertian Para Ahli, Bentuk, Jenis, dan Tujuannya*. Retrieved from Kompas.com: <https://www.kompas.com/skola/read/2021/08/27/131616269/penjualan-pengertian-para-ahli-bentuk-jenis-dan-tujuannya>
- Wiyasha, I. 2010. *Akuntansi Perhotelan - Penerapan Uniform System of Account Lodging Industry*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Anendya, A. 2023. *Mengenal Apa Itu Flowchart, Fungsi, Jenis, dan Contohnya*. Retrieved from Dewaweb: <https://www.dewaweb.com/blog/pengertian-flowchart>