

# **JOB DESCRIPTION**

## **HOTEL OPERATION SUPERVISOR**


### **(MANDIRI MANSION)**

**No. Dokumen** : JD-UGM-MM.04

**Status Revisi** : 00

**Tanggal Terbit** : 01 Februari 2018

**Status Dokumen** :

	NAMA	JABATAN	TANGGAL	TANDA TANGAN
Disusun oleh	Imam Supriyadi	Construction and Propety General Manager	23/7-18	
Diperiksa oleh	Danny Kuswara	Risk, System and Compliance General Manager	23/7-18	
Disahkan oleh	Adang Joedianto	Construction and Property Management Director	25/7-18	



## JOB DESCRIPTION

### HOTEL OPERATION SUPERVISOR (MANDIRI MANSION)

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
<b>JD-UGM-MM.04</b>	00	01 Februari 2018	2 dari 9

## CATATAN PERUBAHAN

NO. REVISI	TANGGAL	CATATAN PERUBAHAN
00	01 Februari 2018	Awal Penerbitan

## JOB DESCRIPTION

### HOTEL OPERATION SUPERVISOR (MANDIRI MANSION)

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
<b>JD-UGM-MM.04</b>	00	01 Februari 2018	3 dari 9

#### 1. IDENTITAS JABATAN

- 1.1. Nama Jabatan : Hotel Operation Supervisor (Mandiri Mansion)  
 1.2. Direktorat : Construction and Property Management  
 1.3. Divisi Eksekutif : -  
 1.4. Divisi : Construction and Property  
 1.5. Departemen : Property  
 1.6. Sub Departemen : Mandiri Mansion

#### 2. TUJUAN JABATAN

Membantu Mandiri Mansion Chief dalam mengkoordinasi dan mengelola kegiatan operasional hotel dalam menyediakan layanan aman, nyaman dan memuaskan Pelanggan sehingga dapat berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan perencanaan, kebijakan, ketentuan internal dan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

#### 3. PERSYARATAN JABATAN

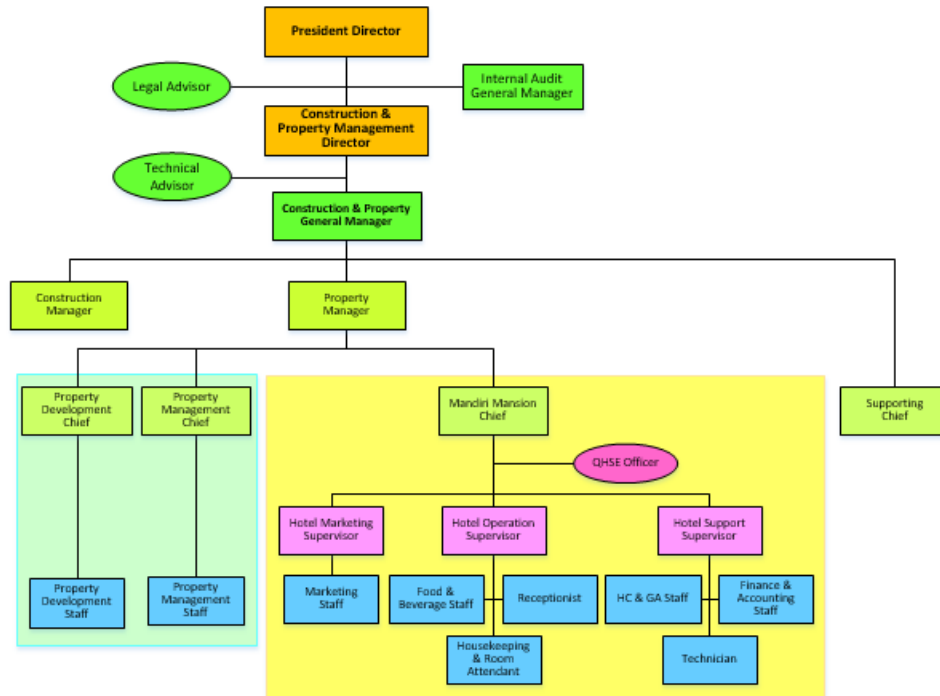
NO	KRITERIA	SYARAT MINIMUM	BOBOT
1	Pendidikan	Minimal S1 (Perhotelan)	10%
2	Pengalaman	Jabatan yang sesuai minimal 3 tahun	20%
3	Pengetahuan/Keahlian/Keterampilan		
a	Umum	- Sistem Manajemen secara umum - Komputer – MS Office	10%
b	Khusus	- Kemampuan Komunikasi/Presentasi - Kemampuan Negosiasi - Kemampuan <i>Networking</i> - Menguasai Prinsip <i>Housekeeping</i> , Room Attendant, <i>Bell Boy</i> dan <i>Room Service</i> - Menguasai <i>Food and Beverage Service</i> - Menguasai <i>Table Setting</i> - Memahami <i>Food Safety</i> - Menguasai Prinsip <i>Customer Service</i> - Menguasai Prinsip <i>Telephone Courtesy</i> - Memahami Risk Management Jasa Perhotelan - Menguasai Sistem, Peraturan dan Kebijakan Perusahaan Terkait Jasa Perhotelan - Memahami Peraturan dan Perundangan Terkait Jasa Perhotelan	40%
c	Manajerial	- Memiliki kemampuan PLOC ( <i>Planning, Leading, Organizing, Controlling</i> ) - Mampu mengambil keputusan - Mampu menangani konflik dan resolusinya	20%

## JOB DESCRIPTION

### HOTEL OPERATION SUPERVISOR (MANDIRI MANSION)

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-MM.04	00	01 Februari 2018	4 dari 9

#### 4. POSISI DI DALAM ORGANISASI



#### 5. JALUR KOORDINASI

- 5.1. Atasan Langsung : Mandiri Mansion Chief
- 5.2. Setara : - Hotel Marketing Supervisor  
- Hotel Support Supervisor  
- QHSE Officer  
- Supervisor Divisi lain
- 5.3. Bawahan Langsung : - Food and Beverage Staff  
- Receptionist  
- Housekeeping and Room Attendant
- 5.4. Jabatan Lain : - Pejabat terkait yang sesuai dengan fungsi kerjanya  
- Fungsional ke semua unit kerja terkait dengan pekerjaannya
- 5.5. Eksternal : - Pelanggan  
- Vendor dan Subkontraktor  
- Pihak Eksternal Terkait sesuai kewenangannya

6. RENTANG KENDALI : Mengelola maks. 30 pegawai di bagian Hotel Operation

7. ALAT KERJA UTAMA : Komputer, Aplikasi IT



## JOB DESCRIPTION

### HOTEL OPERATION SUPERVISOR (MANDIRI MANSION)

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-MM.04	00	01 Februari 2018	5 dari 9

#### 8. URAIAN JABATAN

##### 8.1. Pengelolaan Penjualan Kamar Hotel dan F&B

###### Tugas:

- Bersama bagian Marketing membuat rencana penjualan.
- Bersama bagian Marketing mencari *potential market*, membuat program kerjasama dan melakukan presentasi kepada Pelanggan.
- Memantau dan mengevaluasi tingkat okupansi kamar hotel serta membuat rencana untuk peningkatannya.
- Mengevaluasi model *event* dan paket *banquet* yang dapat disediakan oleh Mandiri Mansion.
- Mengevaluasi menu restoran dan program promosi restoran dari F&B Staff.
- Memantau dan mengevaluasi realisasi penjualan.
- Memantau dan memeriksa pendapatan harian hotel dan restoran serta pengembalian uang deposit Pelanggan beserta bukti transaksinya.
- Memantau dan mengevaluasi pencapaian target bisnis, penjualan dan pendapatan.
- Melakukan perbaikan terhadap kinerja bisnis dan penjualan.
- Memeriksa laporan penjualan.

###### Wewenang:

- Mengusulkan strategi dan rencana pengembangan bisnis dan penjualan kepada Atasan.
- Melakukan negosiasi dengan Pelanggan sesuai level kewenangannya.
- Bersama bagian Marketing menetapkan program promosi, harga jual, *agency fee* dan *discount* khusus untuk Pelanggan.
- Menetapkan model *event*, paket *banquet* dan menu restoran.
- Menetapkan penggantian dan kompensasi terhadap komplain Pelanggan sesuai level kewenangannya.

###### Indikator Kinerja:

- Target bisnis, penjualan dan pendapatan tercapai.
- Perhitungan pembayaran, uang tunai dan dokumen transaksi akurat, lengkap, sah, diserahkan dan dilaporkan tepat waktu.
- Tidak terdapat keluhan terkait pelayanan hotel dan F&B.
- Proposal, kontrak, laporan dan dokumen pendukung akurat, lengkap, sah dan dilaporkan tepat waktu.

##### 8.2. Pengelolaan Pelayanan Pelanggan Hotel

###### Tugas:

- Membuat jadwal dan mengatur pekerjaan Bawahan.
- Memantau mutu pelayanan Pelanggan di seluruh area yang menjadi tanggung jawabnya.
- Memantau keamanan, ketertiban dan kenyamanan hotel dan lingkungan.
- Menangani kondisi emergensi yang terjadi di hotel.
- Memantau dan menyelesaikan keluhan Pelanggan secepatnya.
- Mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.

###### Wewenang:

- Melakukan negosiasi dengan Pelanggan sesuai level kewenangannya.



## JOB DESCRIPTION

### HOTEL OPERATION SUPERVISOR (MANDIRI MANSION)

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-MM.04	00	01 Februari 2018	6 dari 9

- Menetapkan penggantian dan kompensasi terhadap komplain Pelanggan sesuai level kewenangannya.
- Melakukan koordinasi dengan Security dan Atasan jika ada Pelanggan yang berpotensi mengganggu ketertiban ataupun keamanan.
- Menolak Pelanggan yang akan menginap dengan cara yang halus apabila terdapat hal-hal yang mencurigakan.
- Melaporkan hal-hal yang mencurigakan terkait dengan Pelanggan yang menginap kepada Pihak Berwajib.
- Menghubungi Pejabat dan Pihak Terkait jika terdapat kondisi emergensi.

#### Indikator Kinerja:

- Setiap pelanggan mendapatkan pelayanan sesuai standar hotel.
- Permasalahan Pelanggan dapat diselesaikan dengan baik dan tuntas.
- Kondisi emergensi dikomunikasikan tepat waktu.
- Proposal, kontrak, laporan dan dokumen pendukung akurat, lengkap, sah dan dilaporkan tepat waktu.

#### 8.3. Pengelolaan Pelayanan Room Attendant dan Housekeeping

##### Tugas:

- Membuat *room assignment sheet* yang berisi daftar kamar atau ruangan yang harus dipersiapkan atau dibersihkan secara rutin.
- Memantau kegiatan pembersihan dan penataan kamar hotel dan ruangan lain beserta fasilitasnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- Memantau mutu layanan yang diberikan kepada Pelanggan.
- Memantau pembelian, persediaan, penyimpanan, penggunaan, penggantian dan kelayakan fasilitas yang disediakan di dalam kamar hotel dan ruangan hotel lainnya.
- Memantau pembelian, persediaan, penyimpanan, penggunaan dan penggantian peralatan dan fasilitas kebersihan.
- Memantau penyimpanan dan pengembalian barang milik Pelanggan yang tertinggal setelah *check out* dan melaporkan kepada Atasan untuk ditindaklanjuti kepada Pelanggan.
- Memeriksa kerusakan, kehilangan atau kejadian yang tidak semestinya yang berada di bawah tanggung jawabnya.
- Memeriksa dan mengevaluasi laporan dari bagian Housekeeping and Room Attendant.

##### Wewenang:

- Menyimpan master kunci kamar (*master key*) dan master kunci seluruh ruangan (*grand master key*) sesuai kewenangannya.
- Membuka kamar dan ruangan hotel sesuai kewenangannya.
- Mengajukan pengadaan barang/jasa ke bagian berwenang.
- Menolak dan meminta penggantian barang yang rusak atau tidak sesuai kepada Vendor atau Pejabat Berwenang lainnya.

#### Indikator Kinerja:

- Tidak terdapat keluhan terkait pelayanan dari bagian Housekeeping and Room Attendant.
- Setiap pelanggan mendapatkan pelayanan dan fasilitas sesuai standar hotel.

## JOB DESCRIPTION

### HOTEL OPERATION SUPERVISOR (MANDIRI MANSION)

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-MM.04	00	01 Februari 2018	7 dari 9

- Fasilitas kamar dan standar kebersihan kamar hotel dan ruangan lain sesuai standar hotel.
- Tidak terdapat penyalahgunaan barang dan fasilitas yang menjadi tanggung jawab bagian Hotel Operation.
- Setiap ketidaksesuaian barang diselesaikan hingga tuntas.
- Fasilitas dan peralatan hotel yang bersifat penggunaan jangka panjang terpelihara.
- Laporan, data stok dan dokumen pendukung akurat, lengkap, sah dan dilaporkan tepat waktu.

#### 8.4. Pengelolaan dan Pemeliharaan Barang, Aset dan Fasilitas F&B

##### Tugas:

- Mengajukan kebutuhan permintaan pengadaan dan perbaikan barang, aset dan fasilitas F&B.
- Melakukan verifikasi terhadap pemeliharaan barang, aset dan fasilitas F&B.
- Memantau persediaan, kondisi, data stok dan laporan penggunaan, mutasi dan pemusnahan barang, aset dan fasilitas F&B.
- Melakukan verifikasi laporan penerimaan, pengeluaran dan pemeliharaan barang, aset dan fasilitas serta data stok.
- Melakukan verifikasi hasil *stock opname* barang, aset dan fasilitas F&B.
- Memantau dan mengevaluasi kinerja Vendor.
- Memantau pengurusan klaim asuransi terhadap kerusakan atau kehilangan barang, aset dan fasilitas F&B.

##### Wewenang:

- Memberikan persetujuan atau penolakan terkait pemeliharaan, distribusi, penarikan, penggantian, mutasi dan pemusnahan barang, aset dan fasilitas sesuai level kewenangannya.
- Memimpin investigasi jika terjadi penyalahgunaan barang, aset dan fasilitas F&B sebelum dilaporkan ke bagian yang berwenang.
- Melaporkan penyimpangan penggunaan atau pengadaan barang, aset dan fasilitas F&B kepada Atasan.
- Menolak fasilitas, barang/jasa dan aset hasil pembelian yang tidak sesuai spesifikasi.
- Menandatangani dokumen dan laporan kegiatan sesuai level kewenangannya.

##### Indikator Kinerja:

- Barang, aset dan fasilitas F&B tersedia tepat waktu, terpelihara, terkendali dan tepat jumlah.
- Dokumen, berita acara, laporan dan dokumen pendukung akurat, lengkap, sah dan dilaporkan tepat waktu.

#### 8.5. Perencanaan, Pengelolaan dan Pemantauan dalam Melaksanakan Fungsi dan Tugas

##### Tugas:

- Mengkoordinasi, menyusun, menetapkan dan memantau realisasi rencana kerja dan anggaran unit kerja.
- Mengkoordinasi, menyusun dan memperbaharui kebijakan, peraturan atau sistem yang dibutuhkan di dalam unit kerjanya.
- Memantau, mengelola dan memelihara efektifitas kegiatan penerapan sistem, kebijakan, peraturan dan etika kerja.
- Memantau, mengelola dan memelihara efektifitas rencana kerja, kegiatan operasional dan sumber daya unit kerjanya.

## JOB DESCRIPTION

### HOTEL OPERATION SUPERVISOR (MANDIRI MANSION)

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-MM.04	00	01 Februari 2018	8 dari 9

- Mengkoordinasi dan memantau kegiatan unit kerja serta pemenuhan jumlah pegawai yang dibutuhkan.
- Melakukan bimbingan, pembinaan dan pengembangan pegawai unit kerja.
- Melakukan koordinasi dengan Pihak Internal dan atau Pihak Eksternal yang berkaitan dengan penyelesaian tugas dan tanggung jawabnya.
- Mengkoordinasi peran serta unit kerja dan melakukan tindak lanjut pelaksanaan dan hasil audit dan *review* kepatuhan baik dari Pihak Internal dan atau Pihak Eksternal.
- Menyelesaikan permasalahan dengan solusi yang tepat dan ketidaksesuaian yang terjadi dengan tindakan koreksi.
- Melaporkan kinerja operasional unit kerjanya kepada Atasan Langsung dan atau Pejabat Terkait.

#### Wewenang:

- Mengajukan anggaran terkait dengan rencana kegiatan yang disusun untuk operasional unit kerjanya.
- Mengesahkan laporan dan dokumen hasil kegiatan unit kerja sesuai kewenangannya.
- Mengajukan penambahan, pengurangan, promosi, rotasi, demosi dan mutasi pegawai serta rencana pengembangan kompetensi pegawai unit kerjanya.
- Mengusulkan perubahan kebijakan, peraturan atau sistem untuk kebutuhan peningkatan kinerja perusahaan sesuai kewenangannya dan Peraturan Perusahaan.
- Mengajukan pembelian, penggantian dan perbaikan fasilitas dan alat kerja di unit kerjanya sesuai kewenangan dan Peraturan Perusahaan.

#### Indikator Kinerja:

- Tersusunnya rencana kerja, budget, kebijakan, peraturan dan sistem yang tepat sasaran dan sesuai kebutuhan organisasi terkait dengan unit kerjanya.
- Penggunaan anggaran terkendali dan relevan dengan kebutuhan peningkatan kinerja di unit kerjanya.
- Target kinerja yang ditentukan dapat tercapai.
- Penerapan rencana kerja dan kegiatan operasional yang dilaksanakan berjalan lancar, efektif dan efisien.
- Pelaksanaan audit dan *review* kepatuhan di unit kerjanya berjalan lancar, tidak terdapat temuan mayor dan seluruh temuan audit ditindaklanjuti hingga tuntas.
- Terciptanya suasana kerja yang kondusif.
- Fasilitas dan alat kerja yang berada di unit kerjanya terpelihara dengan baik.
- Laporan dan dokumen pendukung akurat, lengkap, sah dan dilaporkan tepat waktu.
- Terdapat peningkatan kompetensi dan kinerja pegawai di bawah kepemimpinannya.
- Setiap penyimpangan atau potensi penyimpangan di unit kerjanya ditindaklanjuti dan diselesaikan sesuai prosedur.

#### 8.6. Peran Serta Individu dalam Mendukung Pencapaian Kinerja Perusahaan

##### Tugas:

- Menjalankan sistem, kebijakan, peraturan perusahaan dan etika kerja.
- Mengelola dan memelihara fasilitas dan alat kerja yang menjadi tanggung jawabnya.





## JOB DESCRIPTION

### HOTEL OPERATION SUPERVISOR (MANDIRI MANSION)

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-MM.04	00	01 Februari 2018	9 dari 9

- Mengikuti rapat, audit, *review* kepatuhan atau kegiatan lain di internal atau eksternal perusahaan sesuai tugas dan tanggung jawabnya.
- Menjaga kerahasiaan kekayaan intelektual perusahaan dan pelanggan, seperti dokumen perusahaan, sistem aplikasi perusahaan, data pelanggan, dan lainnya.
- Menyusun dan menyerahkan laporan sesuai ketentuan perusahaan.
- Melaporkan setiap penyimpangan yang diketahui atau ditemukan kepada Atasan.
- Memberikan usulan ataupun masukan untuk perbaikan kinerja individu dan perusahaan.
- Mengajukan pelatihan atau pendidikan yang relevan untuk peningkatan kompetensinya.
- Menggantikan tugas rekan kerja saat rekan kerjanya yang berhalangan atau tidak berada di tempat kerja sesuai dengan kewenangan yang diberikan.
- Melakukan tugas lain yang relevan yang diberikan Atasan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

#### Wewenang:

- Mengambil keputusan atau tindakan sesuai dengan kewenangan yang diberikan kepada individu (jika ada).
- Menandatangani atau mengesahkan dokumen atau laporan yang dibuat individu sesuai dengan kewenangan yang diberikan kepada individu (jika ada).

#### Indikator Kinerja:

- Target kinerja atau KPI (*Key Performance Indicator*) individu tercapai.
- Tidak terjadi pelanggaran sistem, kebijakan, peraturan perusahaan dan etika kerja oleh individu.
- Fasilitas dan alat kerja yang menjadi tanggung jawabnya terpelihara.
- Laporan dan dokumen pendukung akurat, lengkap, sah dan dilaporkan tepat waktu.
- Setiap penyimpangan atau potensi penyimpangan yang ditemui ditindaklanjuti hingga tuntas dan dilaporkan kepada Atasan.