

LAPORAN KINERJA TRIWULAN
(1 JANUARI – 30 SEPTEMBER 2024)

KEPALA UNIT HOTEL KAMALA & LANGON
POLITEKNIK PARIWISATA BALI



KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI
KREATIF
POLITEKNIK PARIWISATA BALI
TAHUN 2024

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur kami mengucapkan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, penyusunan laporan triwulan Unit Hotel Kamala & Langon ini telah berhasil diselesaikan dengan baik dan sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Laporan ini didasarkan pada aktivitas yang terdapat pada Unit Hotel Kamala & Langon serta mencerminkan kegiatan yang dilaksanakan oleh unit sehari-hari. Pelaporan ini juga berpatokan pada Indikator Kinerja Direktur yang diturunkan pada kegiatan dan program kerja unit yang telah disusun pada awal tahun 2024.

Dengan adanya pelaporan ini, diharapkan dokumen ini dapat digunakan sebagai alat evaluasi dan perbaikan terhadap kinerja yang telah dibangun dalam 3 bulan terakhir ini untuk masa mendatang. Kami ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh civitas akademika dan juga pihak eksternal dari Politeknik Pariwisata Bali yang telah membantu dan bersinergi untuk bersama-sama memberikan masukan dan saran untuk menuju Politeknik Pariwisata Bali yang lebih baik

Penyusun
Kepala Unit Hotel Kamala & Langon



I Gusti Agung Febrianto, S.Par., M.Par

LEMBAR PERSETUJUAN

Disusun oleh
Kepala Unit Hotel Kamala & Langon



I Gusti Agung Febrianto, S.Par., M.Par
NIP. 19900204 202203 1 006

Diperiksa oleh
Kepala Sub Bagian
Administrasi Keuangan



Haryo Yudotomo, SE
NIP. 19870914 201403 1 001

Disetujui oleh
Wakil Direktur II
Bidang Perencanaan, Keuangan dan Umum



I Wayan Sukma Winarya Prabawa, M.Par., M.Pro
NIP. 19880910 201403 1 002

*Pejabat pemeriksa laporan kinerja Kepala Unit adalah Wakil Direktur sesuai bidangnya

DAFTAR ISI

Kata Pengantar
Lembar Pengesahan
Daftar Isi

BAB I. Gambaran Umum Keorganisasian

- I.1 Visi, Misi, Tujuan, Sasaran Poltekpar Bali
- I.2 Visi, Misi, Tujuan, Sasaran Bagian/Jurusan/Pusat
- I.3 Visi, Misi, Tujuan, Sasaran Subbagian/Program Studi/Bidang/Unit
- I.4 Struktur Organisasi dan Hubungan Kerja
- I.5 Tugas dan Fungsi Keorganisasian
- I.6 Target Kualitatif Kinerja Keorganisasian 2024

BAB II. Sasaran Kinerja dan Indikator Kinerja Utama

- II.1 Perjanjian Kinerja dan Kinerja Utama Direktur
- II.2 Sasaran dan Indikator Kinerja Utama Bagian/Jurusan/Pusat/Unit
- II.3 Rencana Aksi Kerja Tahun 2024
- II.4 Budget Komitmen Tahun 2024

BAB III. Evaluasi Capaian Kinerja Triwulan & Kinerja Anggaran

- III.1 Matriks IKU Direktur dan IKT
- III.2 Kinerja Kegiatan Berbasis Anggaran
 - III.2.1 IKT 1. Kegiatan A
 - III.2.2 IKT 2. Kegiatan B
 - III.2.3 IKT 3. Kegiatan C
- III. dst
- III.3 Kinerja Lainnya
- III.6 Simpulan Kinerja Anggaran Triwulan I/II/III

BAB IV. Penutup

- IV.1 Simpulan
- IV.2 Kendala dan Saran Perbaikan

BAB I. GAMBARAN UMUM

I.1 Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Poltekpar Bali

a. Visi

Menjadi perguruan tinggi di bidang kepariwisataan berstandar internasional, unggul, dan berkepribadian Indonesia.

b. Misi

- 1) Menyelenggarakan pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat dalam bidang kepariwisataan yang berdaya saing internasional.
- 2) Berperan aktif dalam pembangunan kepariwisataan daerah dan nasional melalui kegiatan dengan para pemangku kepentingan baik di tingkat lokal, nasional maupun internasional.
- 3) Menyelenggarakan tata kelola birokrasi secara profesional melalui peningkatan kapasitas, etos kerja dan penghargaan bagi sivitas akademika dan tenaga kependidikan

c. Tujuan

- 1) Menghasilkan lulusan yang kompeten, profesional dan berjiwa wirausaha di bidang kepariwisataan.
- 2) Menghasilkan penelitian dan karya terapan yang dimanfaatkan oleh masyarakat nasional dan internasional.
- 3) Melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat sebagai implementasi ilmu pengetahuan dan teknologi untuk meningkatkan kualitas kehidupan.
- 4) Menjalin kerja sama dengan para pemangku kepentingan dalam pengembangan pembangunan kepariwisataan daerah, nasional dan internasional.
- 5) Mewujudkan tata kelola birokrasi yang baik.

d. Sasaran

- 1) Terwujudnya Tridharma Perguruan Tinggi di lingkup Politeknik Pariwisata Bali.
- 2) Terwujudnya pelaksanaan program pendidikan yang produktif di Politeknik Pariwisata Bali.
- 3) Meningkatnya kompetensi mahasiswa Perguruan Tinggi Negeri Pariwisata sesuai dengan skema kualifikasi.
- 4) Terwujudnya Politeknik Pariwisata Bali menjadi perguruan tinggi yang terakreditasi.
- 5) Terselenggaranya kerjasama kepariwisataan di Politeknik Pariwisata Bali.

I.2 Visi, Misi Hotel Praktek

a. Visi

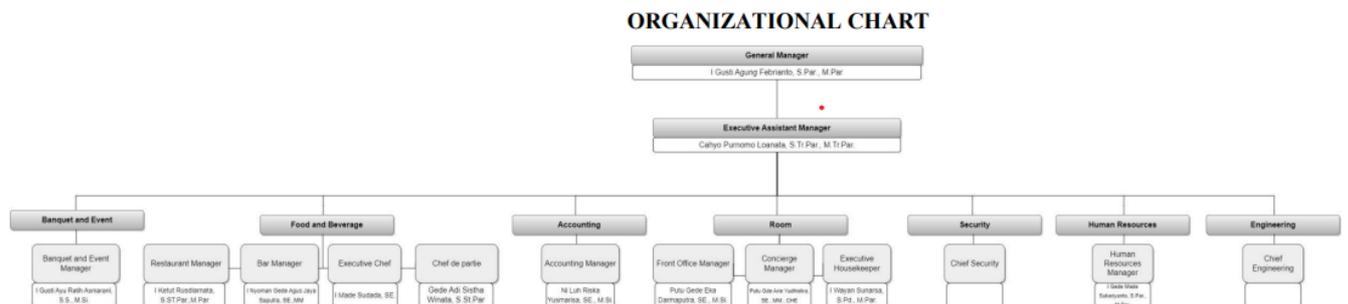
Menjadi hotel yang berkomitmen untuk memberikan pengalaman edukatif, pelayanan yang berstandar internasional, unggul dan berakar pada budaya bangsa.

b. Misi

- a. Bersinergi bersama dengan seluruh Civitas Akademika Politeknik Pariwisata Bali dalam membangun dan mengembangkan layanan dan citra hotel.

- b. Bersinergi dengan komunitas pendidikan dan pariwisata dalam pelaksanaan berbagai kegiatan edukatif dan penyediaan sumber informasi baik nasional ataupun internasional.
- c. Berkomitmen dalam pembentukan program yang mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusianya
- d. Berkomitmen untuk menjadikan kenyamanan tamu sebagai prioritas utama.
- e. Menumbuhkan keseimbangan antara modernitas dan tradisionalitas yang berkesinambungan dalam upaya membentuk kerjasama skala internasional serta menarik minat wisatawan mancanegara.

I.3 Struktur Organisasi dan Hubungan Kerja



I.5 Tugas dan Fungsi Unit Kerja

General Manager

Tugas dan Tanggung Jawab
<ol style="list-style-type: none"> 1. Bertanggung jawab atas berjalannya operasional hotel. 2. Mengawasi seluruh produk dan fasilitas yang dimiliki hotel (<i>Café, Meeting Room, Restaurant</i>) agar berjalan sesuai peraturan dan SOP yang berlaku. 3. Berperan sebagai perwakilan pemilik hotel dalam menjalankan bisnis hotel. 4. Melakukan pemeriksaan terkait pembukuan hotel yang dilakukan secara rutin dan pembelian yang dilakukan oleh hotel. 5. Mengawasi dan melakukan pemeliharaan terhadap properti dan barang-barang yang ada di hotel. 6. Memonitor kinerja dan memberikan <i>performance evaluation</i> karyawan hotel dan mengambil tindakan korektif jika diperlukan. 7. Mengembangkan dan mengimplementasikan kebijakan dan prosedur operasional untuk meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional.

8. Mengelola operasi hotel secara keseluruhan, termasuk manajemen staf, operasi harian, dan pengembangan strategi jangka panjang.
9. Merancang flow aktivitas karyawan untuk kelancaran operasional hotel.
10. Memimpin dan mengkoordinasikan tim manajemen hotel untuk memastikan keselarasan dan kolaborasi yang baik dalam operasi hotel.
11. Memegang kerjasama dengan *travel agent*.

Executive Assitant Manager (EAM) / Sales & Marketing Manager

Tugas dan Tanggung Jawab

1. Memimpin departemen Front Office, Sales & Marketing dan Housekeeping dalam menjalankan operasional.
2. Merekrut, melatih, dan memotivasi tim *Front Office, Sales and Marketing dan Housekeeping* untuk memberikan layanan pelanggan yang lebih baik.
3. Bertindak sebagai perantara antara eksekutif dan anggota staf lainnya.
4. Berkolaborasi dengan departemen dan anggota tim lainnya untuk memastikan operasi yang lancar.
5. Membuat dan mengimplementasikan strategi pemasaran jangka pendek dan jangka panjang untuk memenuhi tujuan tim penjualan dan target penjualan tahunan.
6. Merencanakan, mengimplementasikan dan mengelola strategi pemasaran dan perolehan prospek serta mengukur hasilnya.
7. Mengembangkan dan mempertahankan citra perusahaan yang konsisten dan memastikan bahwa brand hotel dikomunikasikan dengan baik di semua *channel*.
8. Secara aktif mencari bisnis baru dengan menggunakan strategi pemasaran, telemarketing, e-commerce, kunjungan ke lokasi, dan metode lainnya.
9. Memberi contoh melalui sikap profesional dan ramah terhadap klien dan rekan kerja, respon yang tepat waktu terhadap kebutuhan klien dan rekan kerja, serta ketaatan terhadap standar penjualan hotel.
10. Bertanggung jawab atas pelatihan *Sales and Marketing, Front Office* dan *Housekeeping* dan staf.
11. Memanfaatkan basis data profil perusahaan untuk menentukan area geografis untuk travel agent sambil mempertahankan akun travel agent menjadi yang teratas.

12. Mengawasi dan memastikan pembaruan tarif, promosi di situs web hotel, OTA (agen perjalanan online), GDS, dll. tanpa paritas tarif.
13. Menghadiri dan berkontribusi dalam rapat strategi penjualan bulanan.
14. Memperbarui dan memiliki strategi penjualan & rencana penjualan dengan General Manager
15. Memantau semua kegiatan sehari-hari bawahan langsung.

Food & Beverage

1. Restaurant Manager

Tugas dan Tanggung Jawab

1. Seorang F & B Manager mengatur pengelolaan sumber daya manusia yang ada di departemen F & B Service.
2. Memonitoring, membantu, mengarahkan dan mengawasi seluruh pekerjaan dari posisi F & B Service.
3. Memberikan briefing kepada seluruh staff F & B Service.
4. Memastikan profit dari departemen yang dipimpinnya.
5. Bertanggung jawab untuk membuat kebijakan operasional yang menyeluruh
6. Merancang rencana promosi atau merancang keterampilan pekerja di seluruh outletnya.
7. Mengatur jam kerja staff, mengatur kebutuhan staff, mengatur posisi atau penempatan staff.
8. Bertanggung jawab terhadap seluruh operasional seluruh outlet restaurant dan room service.
9. Membuat dan mengecek daftar pemesanan barang ke gudang untuk keperluan penggunaan di restoran (*restaurant requisation*).
10. Menangani seluruh administrasi seperti perjanjian dengan tamu, pemesanan barang atau alat.
11. Memberikan pengarahan dan melatih skill bawahannya.
12. Membuat table plan.
13. Melakukan koordinasi dengan departemen lain.
14. Memperhatikan, mendengar dan menangani terhadap keluhan – keluhan dari tamu.

15. Membuat laporan -laporan yang masuk, baik dari hasil rapat maupun laporan yang berasal dari pihak luar, termasuk pengaduan – pengaduan dan saran – saran dari tamu yang ada.

2. Bar Manager

Tugas dan Tanggung Jawab

1. Menyediakan layanan tamu.
2. Mengembangkan menu minuman yang menarik dan sesuai dengan tren pasar.
3. Merancang presentasi minuman dan promosi yang menarik.
4. Memastikan konsistensi dalam penyajian minuman dan kepatuhan terhadap standar kualitas.
5. Menyajikan minuman tamu sesuai dengan standar.
6. Melayani keperluan tambahan yang diinginkan oleh tamu.
7. Menanggapi keluhan pelanggan dan menyelesaikannya dengan baik.
8. Bertanggung jawab atas pembelian dan pengelolaan inventaris minuman dan perlengkapan bar.
9. Memantau persediaan dan memesan barang yang diperlukan untuk menjaga stok tetap terisi.
10. Membersihkan dan memastikan semua peralatan makan dalam kondisi siap digunakan untuk melayani tamu.
11. Memproses pembayaran sesuai pesanan tamu.
12. Menganalisis laporan keuangan dan memberikan laporan kepada manajemen.
13. Mengikuti tren industri dan menyesuaikan strategi berdasarkan perkembangan pasar.
14. Mengatur jadwal kerja dan cuti untuk memastikan ketersediaan staf yang cukup.
15. Memberikan arahan dan motivasi kepada staf untuk meningkatkan produktivitas dan pelayanan.
16. Mengikuti briefing harian yang di selenggarakan oleh F & B Manager.
17. Melakukan closing.
18. Mengatur baru agar bisa kembali sempurna setelah tamu meninggalkan bar.

19. Memelihara hubungan baik kepada tamu maupun seluruh staff untuk kelancaran operasionalnya.

3. Executive Chef

Tugas dan Tanggung Jawab

1. Membuat rencana kerja tahunan, termasuk *work target* atau *revenue* tahunan, yang nantinya menjadi harapan pencapaian target.
2. Membuat anggaran tahunan, yang isinya untuk mempersiapkan pengadaan bahan-bahan makanan.
3. Menghadiri rapat, termasuk dengan kepala departemen lain, sesuai arahan General Manajer.
4. Menjalankan tugas atau arahan dari atasan.
5. Mengatur dan mengawasi seluruh tugas termasuk pengadaan dan pengolahan makanan dapat berjalan sesuai SOP yang ada.
6. Mengawasi tata kerja, keselamatan kerja dan penggunaan atribut, dilakukan dengan baik sesuai K3 (Kesehatan dan Keselamatan Kerja) sehingga tercipta lingkungan yang *safety*.
7. Membuat menu untuk dijual melalui *staff food and beverage product* atau *waiter*.
8. Menjaga kestabilan standar harga makanan (*food cost standart*) agar tetap berbanding lurus dengan porsinya. Harga yang telah dibuat dalam menu sudah dihitung dengan benar.
9. Menetapkan jadwal kerja dan peraturan yang ada di dapur sehingga semua bisa bekerja dengan efisien
10. Mengawasi urutan dalam menyiapkan menu buffet agar tetap berjalan secara teratur.
11. Memelihara kerjasama dengan manajer F&B terutama untuk penyediaan makanan dan minuman jamuan atau rapat yang diselenggarakan pihak hotel.
12. Mengontrol pelaksanaan *food production* secara menyeluruh.
13. Memesan dan mengecek daftar pemesanan barang ke gudang untuk keperluan penggunaan di dapur (*kitchen requesation*).

14. Pengawasan tempat penyimpanan makanan dan peralatan yang menunjang operasional pekerjaan di dapur.
15. Menciptakan kreasi menu baru, untuk menarik konsumen.
16. Menjaga hubungan dan suasana yang baik dengan rekan dan bawahannya.
17. Menjadi pemimpin, pengawas, pengambil keputusan, pengajar dan rekan kerja yang baik, khususnya di *kitchen department*.

4. Pastry Chef

Tugas dan Tanggung Jawab

1. Mempersiapkan produk roti dan pastry sesuai dengan standar resep.
2. Bertanggung jawab untuk memelihara kebersihan dapur, inventori, bahan makanan dan perlengkapan dapur.
3. Memesan dan mengecek daftar pemesanan barang ke gudang untuk keperluan penggunaan di dapur (*kitchen requisation*).
4. Menyiapkan bahan-bahan yang dibutuhkan sesuai dengan standar yang telah ditentukan.
5. Membuat kue, tart, dan produk pastry lainnya sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan.
6. Menindaklanjuti menu yang sudah ada apakah sudah sesuai dengan standart restaurant.
7. Melakukan inventory harian, mingguan, bulanan.
8. Memastikan produk pastry memenuhi standar kualitas dan kebersihan yang ditetapkan.
9. Membuat presentasi dan plating makanan dengan baik dan indah.

Event & Banquet Department

1. Event dan Banquet Manager

Tugas dan Tanggung Jawab

1. Berinteraksi dengan klien atau pihak yang merencanakan acara untuk memahami kebutuhan dan harapan mereka.

2. Mengembangkan rencana acara yang mencakup pemilihan tempat, menu, dan detail lainnya.
3. Mengkoordinasikan dengan departemen terkait seperti F&B Kitchen, Service, dan dekorator untuk memastikan kelancaran acara.
4. Memastikan ketersediaan dan kelengkapan perlengkapan, dekorasi, dan bahan-bahan yang dibutuhkan untuk acara.
5. Memastikan kepatuhan dengan standar kebersihan dan sanitasi selama acara.
6. Bertanggung jawab untuk membuat kebijakan operasional yang menyeluruh
7. Merancang rencana promosi atau merancang keterampilan pekerja di seluruh outletnya.
8. Mengatur jam kerja staff, mengatur kebutuhan staff, mengatur posisi atau penempatan staff.
9. Memberikan pengarahan dan melatih skill bawahannya.
10. Membuat report setelah event pada banquet.
11. Menyusun, mempublikasikan dan mendistribusikan Banquet Event Order (BEO)/ Banquet Function Plan (BFP) kepada semua kepala departemen dan personal yang terlibat dalam fungsi pelayanan banquet.

Accounting Department

1. Accounting Manager

Tugas dan Tanggung Jawab

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Melihat kemungkinan isu yang akan terjadi berdasarkan informasi atau data yang dikumpulkan dari berbagai departemen. 2. Mengidentifikasi peluang keuangan yang baru agar dapat memimpin segala proses keuangan dalam perusahaan. 3. Mewakili perusahaan jika berhadapan dengan para investor dan <i>investment</i>. 4. Membangun arus kas serta strategi yang baik dalam menjalankan keuangan dalam perusahaan. 5. Melakukan monitoring AR/AP, kas, investment, operasi pendanaan untuk memastikan <i>cash flow</i> atau arus kas sesuai kebutuhan dan keinginan perusahaan. |
|---|

6. Mengelola model keuangan dan proses anggaran belanjaan.
7. Membangun dan mengkoordinasikan hubungan keseluruhan institusi keuangan.
8. Membangun akuntansi keuangan yang baik, mengontrol produksi dan melakukan pengecekan berkala terhadap laporan keuangan perusahaan.
9. Membangun kapasitas keuangan dan administrasi dalam perusahaan untuk mencapai tujuan atau target department.
10. Melakukan pengecekan kepada seluruh bank lokal dan mempersiapkan perkiraan dana yang akan dikeluarkan oleh perusahaan.
11. Memastikan pembukuan keuangan kantor tersedia dan terlaksana dengan baik sesuai dengan target.
12. Memastikan posting jurnal operasional ke dalam sistem terlaksana dengan baik.
13. Memastikan laporan keuangan perusahaan tersedia dan terdistribusi kepada manajemen dengan baik.
14. Memastikan data jurnal akuntansi terinput ke dalam sistem yang dimiliki perusahaan tanpa ada yang terlewatkan.
15. Mengawasi atau mengontrol bagian pendapatan dan pengeluaran hotel.
16. Bertanggung jawab dalam proses penerimaan dan pendistribusian barang ke setiap departemen.

Room

1. Front Office Manager

Tugas dan Tanggung Jawab
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendukung dan mengawasi jalannya kegiatan operasional di <i>Front Office Department</i>. 2. Mengembangkan serta menyusun berbagai strategi dan tujuan (<i>goals</i>) yang akan dicapai oleh <i>Front Office Department</i>. 3. Mengelola dan mengatur keuangan (<i>expenses</i>) yang dikeluarkan di <i>Front Office department</i>. 4. Mendorong dan membangun rasa percaya, rasa hormat, serta kerja sama yang erat di antara anggota tim <i>Front Office</i>. 5. Membantu proses <i>check-in</i> dan <i>check-out</i> tamu.

6. Mengantarkan tamu ke kamar ketika *check-in* serta membantu tamu pada saat *check-out*.
7. Mengurus seluruh barang bawaan tamu pada saat *check-in* maupun *check-out*.
8. Memberikan tanda disetiap barang bawaan tamu agar tidak tertukar.
9. Menangani penitipan barang bawaan tamu.
10. Mengantarkan surat atau fax ke kamar tamu jika diperlukan.
11. Mengawasi dan memastikan seluruh karyawan bekerja sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan.
12. Mengawasi serta memastikan lingkungan kerja yang sehat dan suportif bagi para karyawan di *Front Office Department*.
13. Mengawasi serta memastikan kualitas dan standar pelayanan di *Front Office Department* dapat memenuhi ekspektasi tamu, dan sudah sesuai dengan standar prosedur yang diberikan oleh hotel.
14. Menangani pemesanan kamar hotel (*booking*) maupun pembatalan pemesanan kamar hotel (*cancelation*) yang masuk.
15. Melayani dan mengatur *booking request* tamu yang masuk baik melalui *travel agent*, maupun *direct booking*.
16. Mencatat, mengawasi, serta memantau reservasi yang masuk ke hotel agar sesuai dengan jumlah kamar yang dimiliki oleh hotel.
17. Mengawasi serta memantau jumlah kamar (*inventory*) kamar hotel yang dapat dijual oleh hotel dan mengawasi jumlah kamar yang tersedia pada website hotel agar selaras dengan jumlah kamar yang masih tersedia di hotel secara actual.
18. Menangani prosedur proses pembayaran reservasi/*booking* tamu, *cancelation fee* tamu, serta deposit tamu baik yang melalui *travel agent* ke hotel ataupun *direct booking*.
19. Melakukan kerja sama dengan *Guest Service Agent* terkait dengan detail Reservasi tamu, baik pada saat tamu *check in*, *check out*, maupun *extend stay*.
20. Membuat dan mengecek daftar pemesanan barang ke gudang untuk keperluan penggunaan di *fronf office (FO requesation)*.
21. Melakukan *inventory* persediaan barang-barang kebutuhan operasional.

22. Bekerja sama dan berkoordinasi dengan departemen lainnya di hotel untuk menyusun strategi, ataupun merevisi strategi yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan tamu hotel.
23. Menjadi *Management Representative* dalam menangani keluhan, menyelesaikan perselisihan, dan menyelesaikan keluhan dan konflik, atau bernegosiasi dengan pihak lain.

2. Executive Housekeeper

Tugas dan Tanggung Jawab

1. Merencanakan program kerja dan anggaran *Housekeeping Department*.
2. Mengkoordinasi bidang kerja seluruh karyawan dalam lingkungan *housekeeping*.
3. Mengerjakan pemeliharaan dan pencatatan terhadap barang-barang milik hotel yang hilang atau rusak.
4. Mengadakan pengawasan agar rencana kerja yang telah disusun dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.
5. Menampung, menelaah, dan bertindak sebaik-baiknya terhadap semua complaint dari tamu.
6. Bertanggung jawab atas semua biaya untuk keperluan operasional *housekeeping*, menemui pembelian alat-alat dan *chemical*, *guest supplies*, *guest amenities*, dan lain-lain.
7. Melakukan *inventory* barang-barang untuk keperluan operasional.
8. Membuat evaluasi kerja bawahan setiap bulan/pertahun.
9. Membina hubungan kerja yang harmonis dengan kepala departement atau bagian lain.
10. Memberikan perhatian khusus kepada tamu VIP
11. Membuat perencanaan dalam bidang yang menyangkut *housekeeping*, yaitu : *General cleaning, decoration*.
12. Mengadakan inspeksi di semua tempat di lingkungan hotel dan juga melakukan *on the spot checking*.
13. Mengecek dan memastikan seluruh *public area* dalam keadaan bersih dan nyaman.

14. Mengadakan sosialisasi dan memberikan petunjuk-petunjuk dalam usaha menggunakan metode-metode kerja yang benar serta menciptakan suasana kerja yang nyaman di lingkungan department housekeeping.
15. Mengontrol semua barang yang dikirim untuk housekeeping sesuai standar yang ada.
16. Secara periodik mengadakan analisa tentang pemakaian barang-barang kebutuhan di department housekeeping.

3. Concierge Manager

Tugas dan Tanggung Jawab

1. Menyambut tamu atau pelanggan yang datang di bagian *Front Desk* dengan ramah dan sopan.
2. Merekap seluruh data identitas dan informasi tamu ke dalam sistem hotel.
3. Sebagai pusat informasi apabila tamu meminta referensi destinasi wisata.
4. Bertanggung jawab terhadap seluruh transaksi yang diterima selama melakukan tugas di hari tersebut.
5. Menerima telephone masuk dan keluar hotel.
6. Berdiri *stand-by* menjaga pintu lobi bersiap menyambut tamu dan mengarahkannya ke *Front Desk* Hotel.
7. Membukakan pintu mobil tamu yang datang ke hotel / yang pergi dari hotel.
8. Memastikan tidak ada kendaraan yang terparkir di area lobi hotel.
9. Membantu memarkirkan mobil tamu di area parkir yang telah disediakan (*valet service*).
10. Memastikan tidak ada barang tamu yang tertinggal di kendaraan.
11. Memberikan informasi yang dibutuhkan oleh tamu.
12. Sebagai pusat informasi internal maupun eksternal pihak hotel.
13. Menerima reservasi apabila tamu ingin menggunakan jasa antar dan *tour guide*.

Security Department

1. Chief Security

Tugas dan Tanggung Jawab
<ol style="list-style-type: none">1. Membuat kebijakan keamanan yang terperinci dan memastikan bahwa kebijakan tersebut diimplementasikan secara efektif di seluruh area hotel.2. Mengelola tim keamanan hotel.3. Memantau dan mengevaluasi operasi keamanan.4. Menangani situasi keamanan darurat.5. Berkoordinasi dengan pihak berwenang.6. Membuat laporan keamanan.7. Memastikan bahwa seluruh area hotel, termasuk kamar tamu, lobi, restoran, dan tempat parkir terjaga keamanannya.8. Melakukan investigasi terhadap semua kejadian keamanan yang terjadi di hotel.9. Melatih tim keamanan dan karyawan hotel dalam hal-hal seperti penanganan tamu yang tidak menyenangkan, deteksi penipuan, dan penggunaan teknologi keamanan.10. Mengelola anggaran keamanan hotel.11. Mempromosikan kesadaran keamanan kepada seluruh tamu dan karyawan hotel.12. Membuat hubungan baik dengan tamu dan karyawan.

Engineering Department

1. Chief Engineering

Tugas dan Tanggung Jawab
<ol style="list-style-type: none">1. Membuat perencanaan kegiatan operasional engineering.2. Mengatur kegiatan operasional engineering.3. Mengerjakan pekerjaan sesuai dengan perintah yang diberikan.4. Melakukan pemeliharaan dan perbaikan pada sistem air yang mengalami kerusakan.5. Melaporkan kepada atasan jika ada spare part dari sistem air yang harus diganti.6. Melakukan perawatan, perbaikan pada mesin7. Bertanggung jawab terhadap pemeliharaan serta perbaikan interior dan exterior bangunan, kamar beserta isinya

8. Melakukan perbaikan pada komponen listrik yang terjadi kerusakan.
9. Melakukan pemeliharaan rutin menyuluruh pada peralatan listrik.
10. Melaporkan pada pimpinan jika terjadi kerusakan fatal pada kelistrikan.

Human Resource Department

1. Human Resource Manager

Tugas dan Tanggung Jawab

1. Mengidentifikasi dan menetapkan tujuan manajemen SDM dan menyelaraskannya dengan tujuan perusahaan.
2. Mengembangkan, mengelola, dan memonitor sistem serta kegiatan perencanaan divisi *human resources* dan memastikannya sejalan dengan hukum dan peraturan ketenagakerjaan yang berlaku.
3. Merancang, mengelola, dan mengendalikan anggaran belanja *human resources*.
4. Melakukan perencanaan tenaga kerja dan merancang sistem rekrutmen dan seleksi yang efektif.
5. Merancang program pengembangan karyawan dan pemimpin seperti *training*, *upskilling/reskilling*, atau *coaching*, berdasarkan identifikasi berbasis data.
6. Memonitor kebijakan pengupahan (seperti survei gaji tahunan), menjaga program compen tetap kompetitif.
7. Mereview analisis beban kerja, serta memastikan *job description* tiap bagian sudah sesuai dengan porsinya masing-masing.
8. Mendukung jalannya bisnis perusahaan melalui pengembangan dan produktivitas karyawan, menciptakan lingkungan kerja yang positif, hingga membuat kebijakan baru sesuai kebutuhan.
9. Merancang SOP perusahaan beserta segala prosedur yang terkait dengan *human resources*.
10. Menganalisis produktivitas dan efektivitas kerja melalui evaluasi kinerja karyawan.
11. Merancang strategi retensi dan *succession plan*.
12. Melaporkan proses dan hasil kerja kepada atasan.

I.6 Rencana Kerja 2024

- 1) Setoran PNPB Sesuai dengan target yang sudah ditentukan
- 2) Pelaksanaan Teaching Factory Hotel Praktek

BAB II. SASARAN, JADWAL DAN SUMBERDAYA

II.1 Perjanjian Kinerja dengan Direktur



PERNYATAAN PERJANJIAN KINERJA KEPALA UNIT PENGELOLA HOTEL KAMALA & LANGON POLITEKNIK PARIWISATA BALI



PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2024
Nomor : SPER/100/KP.12/PTP.2/2024

Dalam rangka mewujudkan manajemen pemerintahan yang efektif, transparan dan akuntabel serta berorientasi pada hasil, kami yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : I Gusti Agung Febrianto, S.Par., M.Par
Jabatan : Kepala Unit Pengelola Hotel Kamala dan Langon
Selanjutnya disebut pihak pertama

Nama : Dr. Drs. Ida Bagus Putu Puja, M.Kes
Jabatan : Direktur Politeknik Pariwisata Bali
Selaku atasan langsung pihak pertama, selanjutnya disebut pihak kedua

Pihak pertama berjanji akan mewujudkan target kinerja yang seharusnya sesuai lampiran perjanjian ini, dalam rangka mencapai target kinerja jangka menengah seperti yang telah ditetapkan dalam dokumen perencanaan. Keberhasilan dan kegagalan pencapaian target kinerja tersebut menjadi tanggung jawab pihak pertama.

Pihak kedua akan memberikan supervisi yang diperlukan serta akan melakukan evaluasi terhadap capaian kinerja dari perjanjian ini dan mengambil tindakan yang diperlukan terhadap proses pencapaian kinerja.

Kemplial, 5 Januari 2024

Pihak kedua


Dr. Drs. Ida Bagus Putu Puja, M.Kes
19641026 199003 1 001

Pihak pertama


I Gusti Agung Febrianto, S.Par., M.Par
NIP. 19900204 202203 1 006

Sasaran Program	Indikator Kinerja Direktur yang Diintervensi	Target
Terwujudnya Tri Dharma Perguruan Tinggi di Lingkungan Politeknik Pariwisata Bali	Waktu tunggu maksimal lulusan Politeknik Pariwisata Bali untuk terserap di sector pariwisata (bulan)	3
	Rasio penelitian kepariwisataan yang dimanfaatkan terhadap total penelitian yang dihasilkan (%)	80
	Rasio Pengabdian kepada masyarakat yang dimanaatkan terhadap total pengabdian yang dihasilkan (%)	90
Terwujudnya pelaksanaan program pendidikan yang produkti di Politeknik Pariwisata Bali	Rasio lulusan (output) teradap mahasiswa baru (input) (%)	90
Meningkatnya kompetensi mahasiswa politeknik pariwisata bali sesuai skema kualifikasi	Jumlah mahasiswa pendidikan vokasi politeknik pariwisata bali yang tersertiikasi kompetensi sesuai skema kualifikasi (mahasiswa)	600
Terwujudnya politeknik pariwisata bali menjadi perguruan tinggi yang bermutu	Jumlah prodi di politeknik pariwisata baali yang terakreditasi (program studi)	9
Terselenggaranya kerjasama kepariwisataan di Politeknik Pariwisata bali	Rasio kerjasama yang ditindaklanjuti teradap total kerjasama yang disepakati (85%)	85

II.2 Matriks Sasaran dan Indikator Kinerja

Kinerja Utama Pimpinan yang Diintervensi	Organ	Pelaksana Kegiatan	Kegiatan Dukukung Pencapaian Kinerja Pimpinan	Anggaran
Pelaksanakan pengajaran		Kepala Unit Hotel Kamala & Langon	1. Bahan Hotel Praktek	337.310.000
			2. Amenities Hotel Praktek	25.500.000
Total				362.310.000

II.3 Manajemen Resiko

Penanggung Jawab	Sasaran	Indikator	Proses bisnis	Resiko	Akar Penyebab	Dampak	Pengendalian yang sudah dilakukan
Ketua Unit Hotel Kamala & Langon	Penggunaan Bahan Hotel Praktek	Bahan Digunakan sesuai kebutuhan	Penyimpanan Bahan makanan	Resiko bahan praktek seperti bahan makanan tidak bisa bertahan lama	Mesin penyimpanan bahan makanan rusak	Daya tahan makanan	Melaporkan kerusakan mesin penyimpanan bahan makanan dan berupaya menaruh bahan makanan di suhu ruangan yang dingin
			Jumlah tamu menginap yang tinggi	Resiko bahan praktek untuk breakfast mengalami lonjakan	Anggaran hotel masih berbasis hotel langon	Di Bukanya hotel kamala membuat ada penambahan lonjakan tamu menginap	Tetap memasan bahan breakfast dengan menggunakan anggaran untuk bulan berikutnya
			Ketersediaan Anggaran Bahan Hotel Praktek	Resiko kekurangan anggaran bahan praktek	Anggaran hotel masih berbasis hotel langon	Terhambatnya pemesanan bahan persediaan breakfast	Pengajuan penambahan anggaran Bahan Hotel Praktek
			Kebocoran AC	Resiko kamar tidak bisa digunakan	Beberapa kamar baru diopersaikan	Kamar tidak bisa dijual dan dijadikan tempat	Melaporkan ke pihan maintenance dan

						praktek mahasiswa	rekanan untuk segera diperbaiki
			Kebocoran Air Hujan di Kamar Lantai 4	Resiko kamar tidak bisa digunakan	Adanya retakan pada dinding dan atap	Kamar tidak bisa dijual dan dijadikan tempat praktek mahasiswa	Melaporkan ke pihan maintenance dan rekanan untuk segera diperbaiki
Ketua Unit Hotel Kamala & Langon	Penggunaan Aminities Hotel Praktek	Bahan Aminities Hotel Praktek	Penggunaan Layanan Televisi	Resiko Hotel Kamala Masih Belum memiliki langganan Layanan Televisi	Anggaran hotel masih berbasis hotel langon	Hotel langon hanya memanfaatkan smart tv	Berupaya memberikan solusi kepada tamu menginap yang membutuhkan layanan televisi

II.4 Budget Komitmen Tahun 2024

No	Kegiatan	Jadwal Pelaksanaan Kegiatan*	Jadwal Serapan Anggaran Kegiatan*	Anggaran Kegiatan*	Realisasi Anggaran*	Keterangan*
1.	Breakfast	16 Januari 24	16 Januari 24	Rp. 13.000.000	Rp. 12.321.500	
2	Cuttleries	17 Januari 24	17 Januari 24	Rp. 13.500.000	Rp. 13.426.000	
3	Aminities Set	24 Januari 24	24 Januari 24	Rp. 7.000.000	Rp. 7.000.000	
4	Chemical	29 Januari 24	29 Januari 24	Rp. 27.800.000	Rp. 27.647.500	
5	Bahan Bakar Kendaraan	05 Februari 24	05 Februari 24	Rp. 6.000.000	Rp. 6.000.000	
6	Breakfast	12 Februari 24	12 Februari 24	Rp. 64.995.000	Rp. 64.995.000	
7	Breakfast	20 Februari 24	20 Februari 24	Rp. 18.000.000	Rp. 17.837.500	
8	ATK Khusus	21 Februari 24	21 Februari 24	Rp. 2.083.500	Rp. 2.083.500	
9	Breakfast	21 Maret 24	21 Maret 24	Rp. 25.500.000	Rp.25.271.500	
10	Tabung Gas	27 Maret 24	17 April 24	Rp. 12.440.000	Rp. 15.904.000	
11	Aminities & Linen	02 April 24	02 April 24	Rp. 54.465.000	Rp. 54.465.000	
12	Breakfast	03 April 24	03 April 24	Rp. 11.000.000	Rp. 10.573.000	
13	Langganan Transvision	23 April 24	23 April 24	Rp. 4.434.405	Rp. 4.434.405	
14	Breakfast	30 April 24	30 April 24	Rp. 45.000.000	Rp. 32.882.500	
15	Chemical	02 April 24	02 April 24	Rp. 9.302.000	Rp. 9.302.000	
16	Cuttleries	06 Mei 24	06 Mei 24	Rp. 16.000.000	Rp. 16.000.000	
17	BAR	06 Mei 24	06 Mei 24	Rp. 6.250.000	Rp. 6.250.000	
18	Alat Coffee	06 Mei 24	06 Mei 24	Rp. 5.700.000	Rp. 5.700.000	
19	Langganan Transvision	07 Mei 2024	07 Mei 2024	Rp. 2.916.260	Rp. 2.916.260	
20	Breakfast	15 Mei 24	15 Mei 24	Rp. 12.925.500	Rp. 12.925.500	
21	Material	15 Mei 24	15 Mei 24	Rp. 8.777.000	Rp. 8.777.000	
22	Breakfast	10 Juni 24	10 Juni 24	Rp. 45.968.000	Rp. 45.968.000	
23	Material			Rp. 18.973.000	Rp. 18.973.000	
24	Langganan Transvision	07 Juni 2024	07 Juni 2024	Rp. 1.458.124	Rp. 1.458.124	
25	Langganan Transvision	15 Juni 2024	15 Juni 2024	Rp. 1.458.124	Rp. 1.458.124	
26	Chemical	10 Juni 2024	10 Juni 2024	Rp. 13.724.000	Rp. 13.724.000	
27	Breakfast	10 Juni 2024	10 Juni 2024	Rp. 2.123.500	Rp. 2.123.500	
28	Material	10 Juni 2024	10 Juni 2024	Rp. 6.076.500	Rp. 6.076.500	
29	Tabung Gas	05 Juli 2024	05 Juli 2024	Rp. 1.844.000	Rp. 1.844.000	
30	Tabung Gas	15 Juli 2024	15 Juli 2024	Rp. 2.766.000	Rp. 2.766.000	
31	Langganan Transvision	15 Juli 2024	15 Juli 2024	Rp. 1.458.124	Rp. 1.458.124	

32	Langganan Transvision	14 Agst 2024	14 Agst 2024	Rp. 1.458.124	Rp. 1.458.124	
33	Breakfast	11 Sept 2024	11 Sept 2024	Rp. 8.286.500	Rp. 8.286.500	
34	Material	11 Sept 2024	11 Sept 2024	Rp. 2.693.500	Rp. 2.693.500	
35	Langganan Transvision	11 Sept 2024	11 Sept 2024	Rp. 1.458.124	Rp. 1.458.124	
36	BBM	11 Sept 2024	11 Sept 2024	Rp. 6.000.000	Rp. 6.000.000	

Pada anggaran bahan hotel praktek selama Triwulan III menargetkan anggaran kegiatan sebesar Rp. 337.310.000. Pada realisasi penggunaan bahan hotel praktek adalah sebesar Rp. 445.816.500. melonjaknya anggaran bahan hotel praktek dikarenakan jumlah tamu yang menginap yang melebihi dari tahun sebelumnya dan dibukanya hotel kamala yang menyebabkan jumlah kamar hotel praktek bertambah.

Pada anggaran amenities hotel praktek selama Triwulan III menargetkan anggaran sebesar 25.500.000. Namun, pada realisasi anggaran amenities hotel praktek hanya sebesar Rp. 19.290.632. tidak tercapainya target penggunaan anggaran amenities hotel praktek dikarenakan ada kendala dalam pembayaran televisi langgan transvision karena tagihan diberikan tidak setiap bulan.

BAB III. EVALUASI CAPAIAN KINERJA TRIWULAN & KINERJA ANGGARAN

III.1 Kinerja Kegiatan Berbasis Anggaran

Pada triwulan III Unit Hotel Kamala dan Langon melaksanakan kegiatan sesuai dengan budget komitmen yaitu anggaran bahan hotel praktek dan amenities hotel praktek.

III.1.1 Kegiatan bahan hotel praktek

Terjadinya lonjakan anggaran bahan hotel praktek dikarenakan jumlah tamu yang menginap yang melebihi dari tahun sebelumnya dan dibukanya hotel kamala yang menyebabkan jumlah kamar hotel praktek bertambah. Kekurangan anggaran bahan hotel praktek menjadi perhatian utama dalam pelaksanaan operasional hotel. Maka diajukan penambahan anggaran bahan praktek ke Kasubag Administrasi Keuangan.

III.1.2 Kegiatan amenities hotel praktek

Belum tercapainya target penggunaan anggaran amenities hotel praktek dikarenakan ada kendala dalam pembayaran televisi langgan transvision karena tagihan diberikan tidak setiap bulan.

III.2 Terlaksananya Teaching Factory Hotel Kamala

Hotel kamala melaksanakan kegiatan teaching factory yang berjalan kurun waktu Juli hingga Agustus 2024. Mahasiswa semester 1 melaksanakan training swlama satu minggu sesuai dengan bidangnya. Program studi yang melibatkan program training selama 1 minggu disela libur mahasiswa adalah Prodi TAH, Prodi MAH, Prodi SKU dan Prodi PPH.

III.4 Pendapatan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)

Hotel Praktek Langon dan Kamala diwajibkan untuk melakukan pendapatan penerimaan negara bukan pajak (PNBP). Target yang dibrikan pada tahun 2024 sebesar Rp. 400.000.000. pada periode Januari – September 2024 pendapat PNBP Hotel Kamala Bali Resort dan Langon Bali Resort sebagai berikut:

- Kamala Bali Reosrt = Rp. 190.756.911
- Langon Bali Resort = Rp. 251.795.690

Total pendapatan PNBP Hotel Praktek Kamala dan Langon sebesar Rp. 442.552.601 (110,64%).

III.4 Simpulan Kinerja Anggaran Triwulan III

Realisasi penggunaan bahan hotel praktek adalah sebesar Rp. 445.816.500 dan realisasi anggaran amenities hotel praktek hanya sebesar Rp. 19.290.632.

BAB IV. Penutup

IV.1 Simpulan

Perlu adanya perawatan terhadap kerusakan pada kamar lantai 4 agar bisa digunakan Kembali untuk dijual dan sebagai tempat praktek. Pendapatan PNBP Hotel Praktek Kamala dan Langon sudah mencapai 110,64%.

IV.2 Kendala dan Langkah-langkah Perbaikan

Berkordinasi dengan pihak Kabag ADUM untuk mencari solusi yang tepat terkait pemeliharaan hotel praktek.