

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian

Hotel Aryaduta yang didirikan pada tahun 29 Desember 1992 dengan akta notaris Syawal Sultan di atas Rek. No. 48, merupakan tonggak lahirnya Hotel Aryaduta. Hotel Aryaduta merupakan badan usaha yang bergerak dalam bidang perindustrian kepariwisataan, perhotelan, restoran dan bisnis lainnya, tetapi masih berkenaan dengan bidang usaha perhotelan yang berkantor pusat di Jl.P. Diponegoro No. 34 Pekanbaru. Berdasarkan perizinan lokasi yang diberikan pemerintah kota Pekanbaru dengan surat no. 664/DP/06 tanggal 17 April 1989 dan diperkuat dengan surat keputusan Walikota Pekanbaru No. 283/WK/IB/DPU-K/1990 tanggal 4 Desember 1990, maka pembangunan dan penambahan satu unit bangunan hotel bertingkat tiga lantai, yang berada pada lokasi di Jl.P. Diponegoro No. 34 Pekanbaru menjadi suatu garis hukum yang melegalkan pembangunan Hotel Aryaduta.

Berdirinya Hotel Aryaduta pertama kalinya di Jakarta dengan nama Aryaduta Hotel Jakarta berada di Jl. Prapatan No. 44-48 dibawah pengelolaan manajemen PT. Hotel Aryaduta Tbk. Awalnya ada beberapa perusahaan yang bernaungan dibawah manajemen PT. Aryaduta Hotel Clubs.

Dalam menggerakkan jalan roda organisasi perusahaan, perusahaan menggunakan dana dan modal interen, yang semula direncanakan sebesar Rp.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1,200,000,000,- (satu miliar dua ratus juta rupiah) dengan bangunan bertingkat sembilan lantai untuk 98 (Sembilan puluh delapan) kamar dan dibangun diatas tanah seluas 4,34 m dengan rincian sebagai berikut :

1. Untuk bangunan seluas: 2.060 m
2. Untuk tempat parkir: 1.800 m
3. Untuk pertamanan seluas: 400 m

Hotel Aryaduta telah beberapa kali terjadinya pergantian General Manajer yaitu:

1. Mr/Sake Scharingama
2. Mr. Anthoni
3. Mr. Daren Earle
4. Mr. Urs Wuthrich

Selanjutnya dalam perjalanan, hotel mengalami perubahan mesti pelan tapi pasti tahapan-tahapan kemajuan terus dilakukan oleh pihak hotel, kamar dan fasilitas serta ketentuan-ketentuan baik dari pihak teknis maupun non teknis lainnya dijadikan perhatian. Dengan perjuangan dan kemajuan yang telah dicapai.

4.2 Visi dan Misi Hotel Aryaduta

Visi Hotel Aryaduta

Menjadi hotel terbaik di kawasan timur Indonesia dari segi profesionalitas kerja, integritas, kepercayaan, kepuasan tamu, kekuatan di bidang financial, rasa memiliki yang tinggi, kebersamaan sebagai sebuah grup perusahaan, inovasi,



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kerjasama yang baik, kualitas pelayanan, produktivitas, dan kemauan untuk berkembang.

Misi Hotel Aryaduta

Perusahaan memiliki tujuan untuk menjadi group perhotelan dan *leisure* terkemuka di Indonesia dengan nilai prospek pertumbuhan yang menguntungkan bagi semua pihak yang terkait dengan perusahaan baik itu karyawan maupun pemilik hotel.

4.3 Klasifikasi / Karakteristik

Klasifikasi Hotel Aryaduta berdasarkan keputusan Gubernur dan Walikota merupakan hotel berbintang lima (*****). Dapat dirumuskan berdasarkan beberapa segi, antara lain dari jumlah fasilitas, jenis kamar dan dianggap sangat strategis ditengah kota.

Dari segi harga jual Hotel Aryaduta dapat dikelompokkan sebagai hotel bisnis karena berlokasi di sentral kota Pekanbaru. Sedangkan dari segi kamar, hotel 9 lantai yang mewah ini dengan memiliki 98 kamar yang selalu beroperasi.

4.4 Fasilitas Hotel Aryaduta

Hotel dengan aspek-aspek sebagai berikut: fasilitas kamar, *Room Boy*, *Bel Boy*, *Room Service* dapat dijelaskan sebagai berikut:

a) Fasilitas Kamar

1. Jenis-jenis tempat tidur yang digunakan oleh satu orang.
2. *Double Bed*, jenis tempat tidur yang digunakan dua orang
3. *Tri Bed*, jenis tempat tidur yang digunakan tiga orang

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b) Room Boy adalah ruangan karyawan yang melayani konsumen

1. Membersihkan, menata dan merapikan kamar sehingga memenuhi syarat untuk dihuni tamu sesuai dengan standar yang berlaku dihotel tersebut.
2. Memeriksa status kamar.
3. Melaporkan segala kerusakan dan kehilangan maupun penemuan barang-barang tamu kepada atasan.

c) Bell Boy karyawan yang sudah ditentukan untuk membantu konsumen keluar masuk hotel, adapun tugasnya sebagai berikut:

1. Membawakan barang tamu menuju atau keluar kamar
2. Mengantar surat-surat atau dokumen ke kamar tamu
3. Membantu konsumen menurunkan barang dari mobil

d) Room Service adalah karyawan yang ditugaskan untuk melayani konsumen berhubungan dengan makanan dan minuman, tugasnya sebagai berikut:

1. Mengelola makanan dan minuman yang diantar langsung ke kamar tamu yang menginap di hotel, adapun cara menghidangkan makanan room service antara lain:
 - 1) Telpon, dikirim untuk dibuat quest bill (bon makanan untuk tamu) dikirim ke dapur untuk pramu saji
 - 2) Doorknob menu adalah menu sudah disediakan room boy dikamar tamu mengisi doorknob menu pada malam hari

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3) Tanda tangan tamu

Adapun jenis-jenis pelayanan yang ada di room service terdiri dari:

- a. *Tray service* adalah karyawan yang diberikan tugas untuk mengantar makanan pesanan yang kapasitasnya sedikit. Adapun tugasnya adalah pelayanan yang mana hidangan di antar di kamar tamu dengan menggunakan tray (napan) jenis ini digunakan apabila jumlah tamu sedikit.
- b. *Troller service* karyawan yang ditugaskan untuk mengantar hidangan antara lain: mengantar hidangan yang diantar ke kamar tamu dengan menggunakan troller atau sering disebut dengan kereta dorong. Jenis pelayanan ini digunakan apabila pesanan tamu berjumlah banyak.

Jenis kamar, adapun jenis kamar yang telah disediakan oleh hotel Aryaduta di antaranya:

1. *Sperior room*
2. *Deluxe room*
3. *Business room*
4. *Suite room*

Sedangkan fasilitas hotel sebagai berikut:

1. Arya Lounge
2. Tirta Ayu Restauran
3. Pastry Shop
4. Business Center

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Drug store
6. Pool
7. Tennis Court
8. Lapangan Hotel
9. Mini Soccer
10. Jogging Track
11. Fitness Center
12. Multi Funtions room atau Mahligai Ballroom
13. Metting Room

Fungsi humas di Hotel Aryaduta

Adapun fungsi humas diantaranya:

1. Bertanggung jawab menyediakan teks informasi untuk menjual produk
2. Segala sesuatu input dari konsumen langsung berhubungan dengan konsumen
3. Meningkatkan pencitraan hotel dengan cara memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya kepada pengguna jasa penginapan dengan pelayanan prima
4. Meningkatkan reputasi melalui kegiatan publising baik melalui media cetak, elektronik dan menggunakan iklan, misalnya dengan mengadakan wisata pers dengan beberapa wartawan

4.5 Struktur Organisasi

PT. Hotel Aryaduta Tbk dipimpin oleh *Presiden Director*, dan *Executive Director* yang berkedudukan di Jakarta, Adapun beberapa jabatan penting di Hotel Aryaduta Pekanbaru yaitu :

- I. Dewan Direksi
- II. Direktur Utama
- III. Direktur Operasi
- IV. General Manager
- V. Financial Controller
- VI. Head Personalia

Tabel 4.1
Susunan Organisasi Serta Nama dan Jabatannya

No	Nama	Jabatan
1	Lay Krisnan	Direktur Operasional
2	Drs. Adrianus	General Manager
3	Theo L. Sambuaga	Financial Controller
4	Farid Harianto	Koordinator Personalia
5	Agum Gumelar	Executive Asst. Manager
6	Jonathan Limbong	Room Division Manager
7	Surjadi Soedirdja	F.O Manager
8	Viven Setiabudi	F.O Supervisor
9	Eddy Harsono Handoko	Manager Restaurant
10	Tjokro Libianto	Manager Of Enggineering
11	Ferry Argon	Chief Of Enggineering
12	Heru Futro	Chief Security
13	Sunardi	Chief Accounting
14	Bagaskoro. P	Chief Laundry
15	Susialiwati	Banquet Supervisor
16	Eva Rukmana	Marketing Manager/Public Relations
17	Yuke Elia Susiloputro	Travel Supervisor
18	Jopy Rusli	Executive Housekeepeng

(Sumber Data: Dokumen, Hrd Hotel Aryaduta)

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

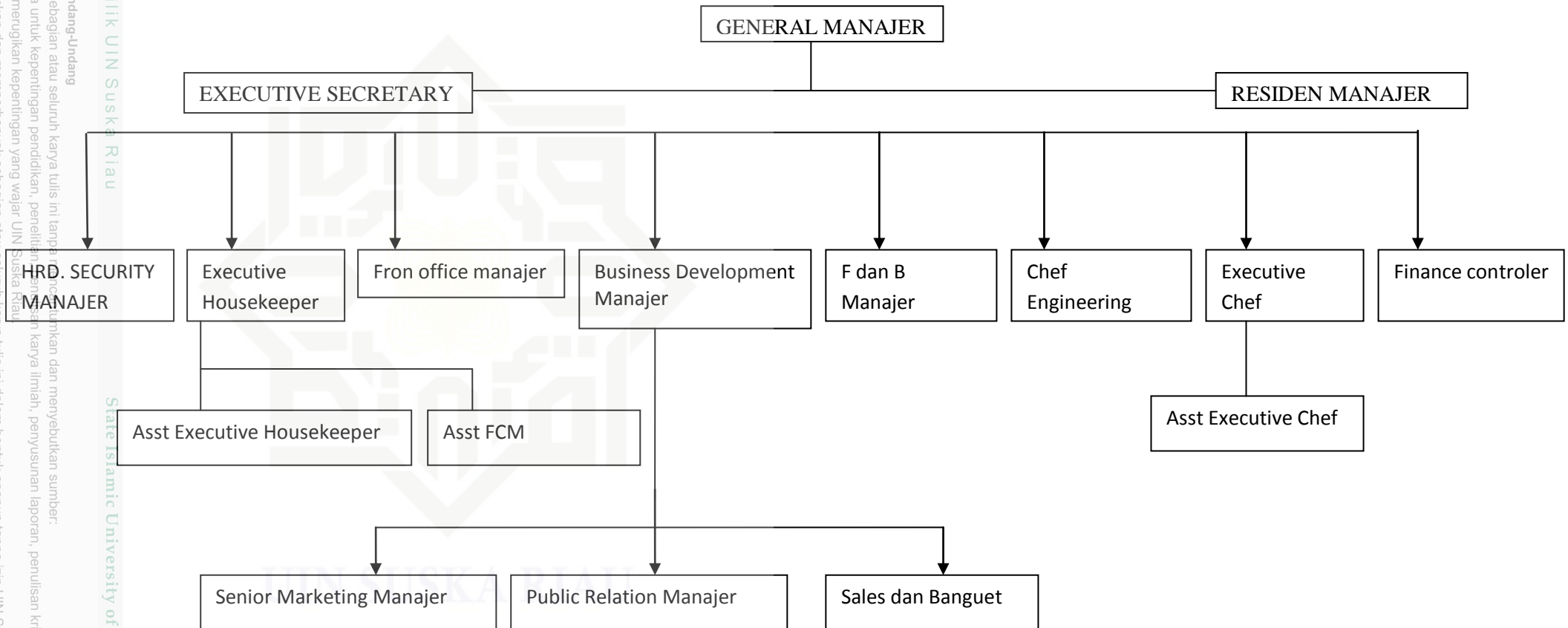
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Yang bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas PR adalah divisi *Marketing Manager* (PR) dipimpin oleh seorang *Manager* yang bertanggung jawab langsung kepada *General Manager*.

Untuk menangani hal-hal yang berhubungan dengan pemerintah pusat dalam ruang lingkup nasional ditangani langsung oleh *Marketing Manager* yang berkedudukan di Jakarta. Dan untuk hal-hal yang menyangkut Provinsi ditangani oleh *Marketing Manager of Sumatera*.

Struktur organisasi merupakan suatu denah aturan tugas secara formalitas yang ada pada suatu perusahaan, didalamnya terdapat fungsi dan tanggung jawab setiap bagian atau devisi yang tertera pada struktur.

4.6 Struktur Organisasi Hotel Aryaduta



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Hotel Arya Duta