

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang 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. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 4.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Untuk menjadi bagian dalam pembangunan kota Pekanbaru, maka didirikanlah Furaya Hotel yang terletak di jalan Jend.Sudirman No. 72-74 Pekanbaru. Dibangun diatas area : Panjang 90 meter, lebar 13 meter dan tinggi 25 meter. Disekitar hotel terdapat pertokoan, Supermarket, Bank, Telkom, Restaurant, Kantor Pos dan Giro, karena letaknya yang strtegis dan berada ditengah-tengah kota, ini sangat menguntungkan bagi tamu yang menginap dihotel tersebut.

Menurut predikatnya, Furaya Hotel tergolong dalam “ Hotel Sedang”. Sedangkan jenis tamu yang menginap termasuk dalam “Hotel Bisnis”. Ditinjau dari lokasinya tergolong dalam” *City Hotel*”(berlokasi di area perniagaan). Furaya Hotel merupakan suatu perusahaan keluarga dimana para pemiliknya adalah :

Bapak Anton Tanusina

Bpk.Budi Tanusina ( Alm.)

Bapak Koko Santoso

Bapak Wandi Santoso

Ibu Theresia.

Atas gabungan modal bersama maka didirikan hotel tersebut dengan nama Furaya Hotel yang diambil dari sebuah perusahaan induk yang bernama “ Pura Nusa Maya” yang bergerak dibidang jasa. Hotel ini beroperasi pada bulan Desember 1993, setelah diresmikan pada tanggal 14 Desember 1993, yang pada

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

awalnya hanya memiliki 18 kamar kemudian bertambah luas menjadi 82 kamar, kemudian bertambah lagi menjadi 174 kamar, dan bertambah lagi menjadi 192 kamar.

**B. Fasilitas Hotel**

Nama Perusahaan : PT. Pancakharisma Budiperkasa ( Hotel Furaya )  
 Alamat : Jl. Jendral Sudirman No. 72 – 74 Pekanbaru – Riau  
 Telephone / Fax : (0761) 26688 – 22794 (Hunting Line ) Fax. (0761) 22653  
 Email : [marketing@furaya.com](mailto:marketing@furaya.com)  
 Website : [www.furaya.com](http://www.furaya.com)

Hotel Furaya Pekanbaru memiliki fasilitas utama dan fasilitas pendukung. Fasilitas utama yang dimiliki Hotel Furaya Pekanbaru antara lain dimana memiliki jumlah kamar keseluruhan adalah 192 kamar. Terdiri dari enam type sebagai berikut :

1. Furaya Suite	05 Kamar
2. Junior Suite	06 Kamar
3. Business Executive	36 Kamar
4. Superior	70 Kamar
5. Executive	48 Kamar
6. Standard	27 Kamar

Ukuran enam type kamar tersebut sebagai berikut:

**1. Furaya Suite Rooms**

Ukuran : 12,5 X 7,5 ( M2 )

**Junior Suite Rooms**

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Ukuran : 5,5 X 7,5 ( M2 )

Business Executive Rooms

Ukuran : 4 X 7,5 ( M2 )

Superior Rooms

Ukuran : 4 X 7,5 ( M2 )

Ukuran : 4 X 6,5 ( M2 )

2. Standard Rooms

Ukuran : 4 X 6,5 ( M 2 )

Fasilitas penunjang lain yang dimiliki oleh Hotel Furaya Pekanbaru antara lain, adalah :

a. *Natural SPA & Sauna*

Berlokasi di lantai II yang menyediakan *lounge*, sarana kebugaran, mandi uap dan pijat tradisional dan *Tsia-tsu* atau pijat ala Thailand. Buka dari Pkl.10.00 s/d 23.00 setiap hari.

b. *Ef Lounge*

Dibuka setiap hari mulai pukul 10.00wib sampai 01.00wib.

c. *Laundry*

Dibuka setiap hari mulai pukul 07.00 wib sampai 23.00 wib, dimana melayani pencucian pakaian tamu dengan system regular dan express service.

d. Karaoke Sago KTV

Terletak di lantai basement yang terdiri dari 24 kamar, buka dari pukul 10.00 s/d 03.00 pagi.

Room type :

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.

1. 2 Suite Room
2. 7 Standard Room
3. 3 Deluxe Room
4. 12 VIP Room

Room Package : Senin s/d Kamis Pkl. 13.00 wib s/d 19.00.wib

Room Charge :

DELUXE ROOM	Disc. 40 %	Rp. 450.000,-
EXECUTIVE / STANDARD	Disc. 40 %	Rp. 325.000,-
V.I.P.	Disc. 40 %	Rp. 600.000,-
SUITE ROOM	Disc. 40 %	Rp.1.200.000,-

e. *Coffee Shop*

Buka 24 jam berada di lantai dasar / *lobby*, menyediakan makanan a'la Carte, Indonesia, Tionghoa dan *Continental*. *Breakfast* atau sarapan pagi untuk tamu disiapkan ditempat ini, juga *Karaoke Lounge*.

f. *Room Service*

Dioperasikan 24 jam dengan menu *breakfast*, *lunch* dan *dinner* serta bagi tamu yang menginginkan makanan untuk dibawa ke kamar dapat dipesan melalui *room service* dengan memutar nomor *telephone*

g. *Jasa Ticketing / penerbangan*

Tersedia kantor penerbangan Garuda Indonesia, *Batavia Air*, *Lion Air*, dan *Business Center* yang terletak dilantai dasar / *lobby*.

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.

h. *Taxi Service*

Menyediakan taxi hotel dimana biaya transportasi ditanggung sendiri oleh tamu yang menginap dengan tarif sesuai durasi.

i. *Shuttle Bus Service / Pick up service*

Hotel menyediakan kendaraan *free of charge* dari dan ke bandara dengan melakukan pemesanan terlebih dahulu.

j. *Safety Box*

Jenis barang yang ditiptkan adalah barang-barang tamu yang berharga. Penitipan ini dilakukan dikasir F.O dengan tanpa dipungut bayaran. Untuk menjamin keamanan, kunci dipegang oleh tamu dan tamu menandatangani kertas / *form* penggunaan *Safety Box* tersebut.

k. Ruang Pertemuan (*Meeting Room*)

Merupakan tempat pertemuan yang terletak di lantai I dan lantai V dengan *type – type* sebagai berikut :

1. Lancang Kuning Ball Room

Ukuran : 32 X 24 ( M2 )

Kapasitas : 1. Theatre : 1500 Pax

2. Class Room : 400 Pax

3. Restaurant : 900 Pax

4. Stand Party : 2000 Pax

2. Budi Convention Hall

Ukuran : 27 X 15 ( M2 )

Kapasitas : 1. Theatre : 650 Pax

## 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.

2. Class Room : 200 Pax
3. Restaurant : 500 Pax
4. Stand Party : 750 Pax

## 3. Mahoni Meeting Room

Ukuran : 15.5 X 12 ( M2 )

- Kapasitas :
1. Theatre : 200 Pax
  2. Class Room : 100 Pax
  3. Restaurant : 120 Pax
  4. Stand Party : 300 Pax

## 4. Gaharu / Cendana Meeting Room

Ukuran : 15.5 X 8 ( M2 )

- Kapasitas :
1. Theatre : 120 Pax
  2. Class Room : 70 Pax
  3. Restaurant : 100 Pax
  4. Stand Party : 200 Pax

## 5. Jati / Sungkai Meeting Room

Ukuran : 8 X 10 ( M2 )

- Kapasitas :
1. Theatre : 80 Pax
  2. Class Room : 40 Pax
  3. Restaurant : 60 Pax
  4. Stand Party : 125 Pax

## 6. Pinus / Cempaka Meeting Room

Ukuran : 8 X 8 ( M2 )

## 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.

Kapasitas	:	1. Theatre	: 50 Pax
		2. Class Room	: 40 Pax
		3. Restaurant	: 40 Pax
		4. Stand Party	: 50 Pax

## 7. Meranti / Kulim Meeting

Ukuran : 4.7 X 11 ( M2 )

Kapasitas	:	1. Theatre	: 60 Pax
		2. Class Room	: 40 Pax
		3. Restaurant	: 40 Pax
		4. Stand Party	: 50 Pax

## 8. Akasia / Ramin Meeting Room

Ukuran : 4.7 X 9 ( M2 )

Kapasitas	:	1. Theatre	: 50 Pax
		2. Class Room	: 40 Pax
		3. Restaurant	: 40 Pax
		4. Stand Party	: 50 Pax

## 9. Maharani – Maharatu Meeting Room

Ukuran : 7.8 X 8 ( M2 )

Kapasitas	:	1. Theatre	: 70 Pax
		2. Class Room	: 40 Pax
		3. Restaurant	: 40 Pax
		4. Stand Party	: 70 Pax

## C. Klasifikasi Hotel

Klasifikasi hotel Furaya berdasarkan keputusan ketua PHRI dan Gubernur adalah hotel bisnis Berbintang Tiga (\*\*\*) . Dapat dirumuskan berdasarkan beberapa segi, antara lain dari jumlah fasilitas dan kelas / jenis kamar dan dianggap strategis ditengah kota.

### 1. Dari Segi Harga Jual

Hotel Furaya dapat dikelompokan sebagai hotel bisnis karena dari segi lokasi, bangsa pasar, termasuk harga jual untuk kamar dengan satu kali makan pagi sedangkan untuk makan siang dan makan malam dibayar sendiri kecuali grup bisnis yang terikat kontrak.

### 2. Dari Segi Jumlah Kamar

Ditinjau dari segi jumlah kamar, Furaya Hotel Pekanbaru bisa diklasifikasi kedalam kelompok *Large Hotel*, oleh karena itu dengan memiliki 192 kamar yang beroperasi dan bias dijual kepada tamu, maka Hotel Furaya Pekanbaru ini termasuk *Large Hotel*.

### 3. Dari Segi Tipe Tamu Hotel

( diambil presentase terbesar jumlah tamu hotel yang menginap )

Ditinjau dari segi tipe tamu hotel yang diambil dari presentase terbesar jumlah tamu hotel yang menginap, Hotel Furaya Pekanbaru termasuk kedalam jenis *Business Hotel*, yang artinya diperuntukan bagi pengusaha, kantor pemda, pemko maupun BUMN.

#### 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 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.

4. Dari Segi Lamanya Tamu Hotel Tinggal Atau Menginap.

Ditinjau dari segi lamanya tamu hotel menginap di Hotel Furaya , hotel ini dapat diklasifikasikan kedalam kelompok Semi *residential* hotel maksudnya hotel dengan lama tinggal tamu lebih dari satu hari tetapi tetap dalam jangka waktu yang relatif pendek karena hanya rata-rata 2 hari.

5. Dari segi Lokasi Hotel

Segi lokasi Furaya Hotel berada dapat diklasifikasikan kedalam kelompok, yaitu *City Hotel*, karena terletak dikota besar.

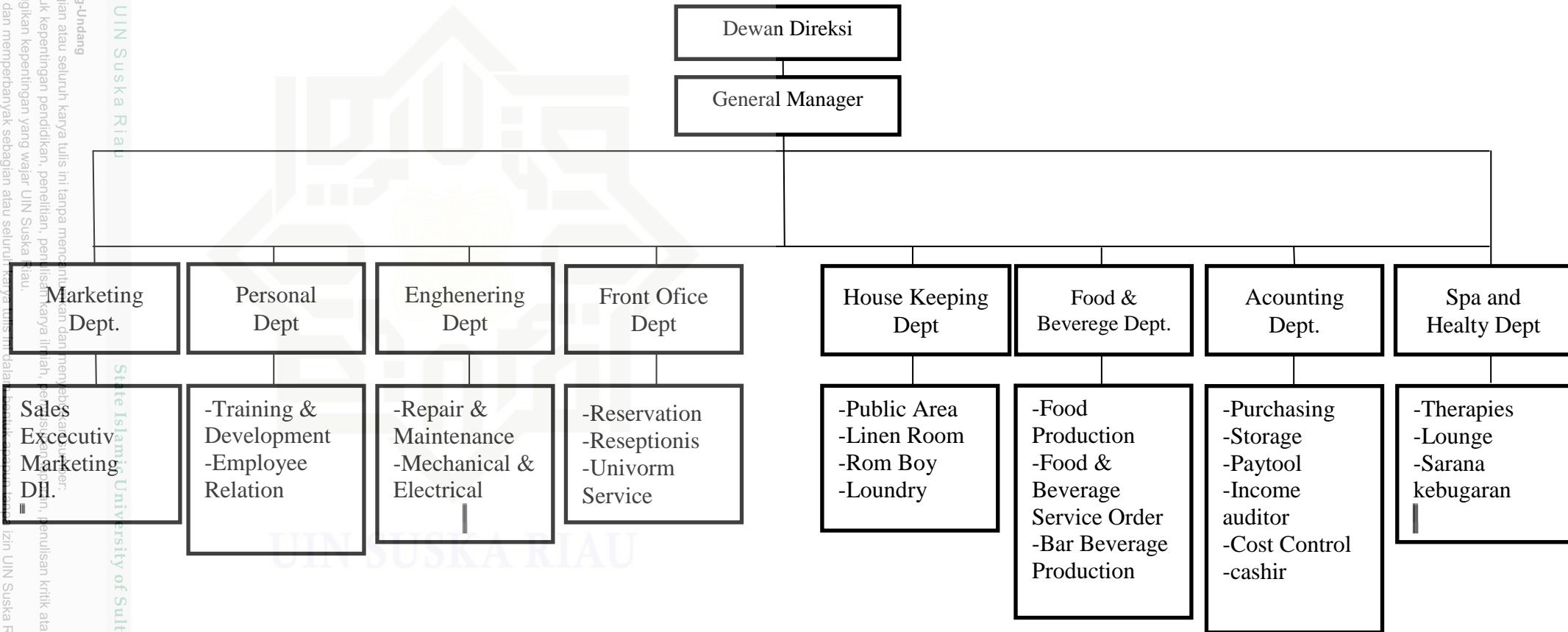
**4.2 Struktur Organisasi**

Tujuan dibentuknya organisasi adalah untuk mengetahui secara jelas dan pasti kedudukannya, tugas dan tanggung jawab masing-masing staff dilaksanakan sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh *Manager* dan ketentuan dari atas.

Berikut ini dapat penulis sajikan struktur organisasi *Front Office* di Hotel Furaya Pekanbaru.

**Gambar 4.I Struktur Organisasi Hotel Furaya Pekanbaru**

Sumber: Hotel Furaya Pekanbaru



Tujuan lainnya dari Struktur Organisasi di atas adalah agar dapat mempermudah kontrol dan tanggung jawab yang terpisah dari setiap fungsinya, karena suatu hotel terbagi atas beberapa aktivitas yang saling mendukung dan melengkapi antara departemen yang satu dengan yang lainnya.

#### 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.