

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

1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Meningkatnya grafik bisnis di kota Pekanbaru mengundang minat para investor untuk menanamkan modalnya di beberapa sektor bisnis strategis yang sedang berkembang di kota Bertuah. Untuk menunjang kegiatan-kegiatan bisnis tersebut Manajemen Hotel Grand Jatra Pekanbaru telah mempersiapkan sebuah Hotel berbintang Empat di Pekanbaru yang terletak di jalan Tengku Zainal Abidin No.1. Hotel Grand Jatra Pekanbaru diresmikan pada tanggal 27 Februari 2005 oleh walikota Pekanbaru Drs. H. Herman Abdullah, MM. Hotel Grand Jatra Pekanbaru adalah salah satu Hotel chain dari Jatra Hotel Bali dan Jatra Hotel Jakarta yang terlebih dahulu berkembang di pulau Jawa dengan Occupancy rata-rata setiap bulannya mencapai 75%.

Hotel Grand Jatra Pekanbaru merupakan salah satu dari PAM Group yang juga merambah bisnis perhotelan di Kamboja dan Industri di Australia serta Bank Kesaw Hotel Grand Jatra Pekanbaru dipimpin oleh General Manager dari Bali Bapak I Made Sulasa 37 jaya yang telah lama berkiprah di dunia perhotelan. Semua karyawan yang dipekerjakan 80% adalah tenaga lokal yang direkrut dengan seleksi yang sangat ketat. Jatra hotel Pekanbaru yang terdiri dari 200 kamar dan ruang meeting dengan kapasitas 1000 pax untuk pertama kali pada soft opening dibuka sebanyak dua lantai dengan kapasitas 99 kamar yang terdiri dari empat tipe kamar yakni Superior Room, Deluxe Room, Junior Suite dan Executive Suite. Semua tipe kamar pada Hotel Grand Jatra Pekanbaru dirancang

apik sesuai dengan konsep Hotel Grand Jatra Pekanbaru yaitu sebagai Plaza Hotel. Hal ini juga didukung dengan lokasi Jatra Hotel yang terletak ditengah kawasan bisnis kota Pekanbaru sehingga mempermudah para tamu yang menginap untuk menjangkau pusat perbelanjaan dan hiburan yang ada.

4.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Organisasi merupakan suatu gambaran yang menjelaskan tentang tugas dan wewenang serta tanggungjawab setiap departemen atau bagian, dan juga menggambarkan hubungan kerjasama antara masing-masing anggota. Baik secara vertikal yaitu antara pimpinan dan bawahan secara horizontal yaitu antara sesama karyawan yang merupakan bagian dalam perusahaan tersebut.

Pada umumnya susunan organisasi pada setiap hotel mempunyai kesamaan, karena setiap hotel mempunyai konsumen dan setiap hotel mempunyai pelayanan pokok yang sama yaitu pelayanan akan penginapan, makanan, minuman, serta yang lainnya. Hal ini disebabkan adanya perbedaan akan jenis atau tipe hotel dan perbedaan akan ukuran besar kecilnya hotel tersebut. Struktur organisasi Grand Jatra Hotel berbentuk top-down organization structure, dimana garis-garis yang menghubungkan tiap-tiap jabatan dalam struktur adalah garis tanggungjawab dan koordinasi. Setiap struktur yang di bawah bertanggungjawab terhadap yang di atasnya:

1. *General Manager* Adalah orang yang memimpin hotel, General Manager bertanggung jawab penuh kepada pemegang saham, adapun tugas dan tanggung jawab general manager ini adalah :

Hak Cipta Diindungi 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 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.

- a. Mengatur dan mengambil kebijakan operasional
- b. Bertanggungjawab penuh mengkoordinir, memimpin, mengarahkan, mengawasi serta mengendalikan kerja koordinator-koordinator pelaksana kegiatan bawahannya pada tiap-tiap departemen.
- c. Secara berdamai merundingkan aktifitas operasional untuk dapat memajukan perusahaan.
- d. Mempunyai wewenang atas pengeluaran khususnya pengeluaran bahan bakar, listrik, telepon, gaji dan penggantian perabot hotel.

2. *Ececutive Secretary* Merupakan orang yang bertugas membantu General Manager didalam melakukan kegiatan pertemuan atau yang menyusun agenda aktivitas dari seorang General Manager.

3. *Financial Controller* Didalam kegiatan operasional hotel juga melibatkan masalah uang apakah merupakan pendapatan atau biaya-biaya yang harus dikeluarkan, pengurusan keuangan di hotel ditanagani bagian accounting. Purchasing merupakan bagian pembelian yang bertugas untuk mengadakan barang-barang yang diperlukan hotel.

4. *Room Division Manager* Divisi ini terdiri dari :

a. *Front Office*, tugasnya adalah member informasi secara umum dan luas kepada tamu yang akan menginap.

b. *House Keeping*, mempunyai tugas dan tanggungjawab menjaga kebersihan, keamanan, dan keindahan kamar tidur, ruang tamu, ruang mandi dan ruang umum. Laundry, bertugas melaksanakan pencucian,

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.

pemerasan, pengepresan pakaian tamu inside dan outside laundry sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

5. Divisi *Human and Resources* Tugas dan tanggung jawab dari divisi ini adalah :

- a. Menerima dan mengurus administrasi
- b. Menerima dan memberhentikan karyawan apabila disetujui oleh general manager.
- c. Menerima tamu perusahaan yang mengadakan peninjauan ke hotel.

Divisi dikepalai oleh seorang HR manager, adapun tugas dan tanggungjawab HR manager adalah :

1. Melakukan rekrutmen terhadap lowongan yang ada dan melaksanakan testing calon karyawan sesuai dengan kebutuhan masing-masing divisi ini.
2. Menyampaikan data-data accounting tentang karyawan yang berhak mendapatkan premi prestasi kerja, bonus uang dan servis serta gaji dan sebagainya.
3. Menyiapkan surat perjanjian kerja terhadap karyawan tetap, kontrak bulanan, kontrak harian dan trainee.

Security berada dibawah divisi HR, adapun tugas dan tanggungjawabnya adalah :

1. Bertanggung jawab terhadap keamanan hotel dan karyawan serta keamanan para tamu selama 24 jam.
2. Mampu menumbuhkan rasa aman sehingga tamu-tamu hotel tidak merasa was-was dan diawasi selama 24 jam.

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.

3. Menjemput dan mengantarkan tamu-tamu hotel ke tempat yang mereka tuju.

6. *Director of Sales* Merupakan yang mengurus analisa pasar, melaksanakan kegiatan pemasaran serta melakukan penelitian pasar secara berkesinambungan.

Adapun tugas dan tanggung jawabnya adalah :

- a. Melakukan analisa pasar, produk dan persaingan dalam menyusun strategi dan taktik pemasaran.
- b. Membina kerjasama dengan seluruh divisi head khususnya divisi room dan divisi food and baverage untuk memastikan apakah tamu hotel ditangani dengan cara baik.
- c. Melaksanakan kegiatan-kegiatan pemasaran dalam rangka meningkatkan dan menjaga tingkat usaha yang menguntungkan.
- d. Menyusun kegiatan perencanaan pemasaran.
- e. Menyusun daftar kegiatan perencanaan pemasaran.
- f. Melakukan penelitian pasar secara berkesinambungan dan meningkatkan pendapatan.

7. Divisi *Food and Beverage* Merupakan divisi yang bertanggung jawab memberikan pelayanan atas penyediaan makanan dan minuman sesuai dengan kebutuhan dan keinginan tamu maupun staf berdasarkan standar dan food cost yang ditetapkan. Divisi Food and Beverage ini dikepalai oleh seorang food and baverage manager, dengan tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

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.

- a. Menyusun program rencana kerja dan menilai pelaksanaannya dan menyusun anggaran food and baverage.
- b. Merumuskan strategi penjualan makanan dan minuman serta menilai pelaksanaannya.
- c. Mengawasi kelancaran ketepatan pelaksanaan produksi dan penyajian makanan dan minuman.
- d. Mengawasi pelayanan banquet, coofeeshop, food and baverage product, room service dan bar.
- e. Menetapkan standar food and baverage. Memelihara dan meningkatkan hygienist dan sanitasi di kitchen sesuai dengan stantar yang telah ditetapkan.

8. Engineering Tugas dan tanggungjawab divisi ini adalah :

- a. Memeriksa dan menjalankan hotel engineering plan agar perbaikan dan pemeliharaan alat-alat mekanis, elektronik, pipa, perawatan tanaman dan instalasi lainnya berjalan secara efisien, ekonomis bersama anggaran.
- b. Merawat dan memperbaiki semua peralatan teknik yang ada.
- c. Memeriksa secara berkala alat-alat listrik, telepon, intercom, amply dan mesin pompa

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.

4.3 Aktivitas Perusahaan

Hotel Grand Jatra Pekanbaru merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perhotelan, dengan berbagai macam jasa yang ditawarkan oleh hotel ini antara lain :

1. Bidang Akomodasi

Bidang ini merupakan bagian yang menyediakan kamar bagi keperluan tamu yang menginap. Bidang ini disebut juga dengan produk line atau service utama dari hotel, karena bidang ini merupakan kegiatan pokok dari perusahaan.

Secara fisik dari keseluruhan bangunan hotel, rancangan, ukuran, jumlah, dan corak dari fasilitasnya merupakan produk dari hotel yang ditawarkan untuk memberikan kepuasan kepada pengunjung. Untuk melengkapi produk tersebut hotel harus mempunyai penampilan yang baik, karena itu unsur dekorasi baik interior maupun eksterior harus dapat dikombinasikan sesuai dengan selera dan keinginan tamu hotel.

2. Bidang Restoran

Bidang usaha ini disebut juga dengan food and baverage atau bagian makanan dan minuman. Dimana restoran ini terpisah dari bidang akomodasi dan merupakan produk kedua setelah bidang akomodasi. Makanan dan minuman yang disediakan mencakup makanan dan minuman dalam negeri dan luar negeri.

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.

3. Sarana Penunjang Lainnya

Hotel Grand Jatra Pekanbaru sebagai hotel berbintang mempunyai sarana pendukung lainnya yang gunanya untuk memberi kepuasan kepada para tamu yang menginap di hotel tersebut. Adapun sarana pendukung tersebut adalah fasilitas-fasilitas yang menunjang kenyamanan tamu seperti : telepon, laundry, karaoke TV, dan pemandian uap serta hall (tempat pengadaan jamuan resepsi pernikahan, meeting, dan sebagainya)