

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 Sejarah Singkat Perusahaan

Dalam usaha meningkatkan perekonomian Indonesia, pemerintah berusaha menggalakkan industry pariwisata sebagai salah satu sumber devisa Negara. Untuk menunjang kelancaran arus pariwisata tersebut disadari perlu adanya sarana akomodasi yang mencukupi.

Pekanbaru sangat terkenal dengan budaya melayunya, dapat dilihat dari segi bahasa, pakaian adat, serta adat istiadatnya yang sangat kental dengan budaya melayu. Pekanbaru sebagai ibukota provinsi Riau mempunyai banyak objek-objek wisata, pusat perbelanjaan, sehingga banyak wisatawan yang datang untuk menikmati keindahan alamnya.

Perhotelan memiliki hubungan erat dengan dunia pariwisata karena tanpa adanya hotel dan sarana akomodasi lainnya, industry pariwisata tidak akan berkembang. Salah satu sarana yang tersedia adalah Hotel Mutiara Merdeka yang berlokasi di jalan Yos Sudarso no 12A Pekanbaru diklasifikasikan sebagai hotel bintang empat. Hotel Mutiara Merdeka berdiri tahun 1989 dan terus berkembang sampai sekarang.

Hotel Mutiara Merdeka memiliki misi kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Hotel Mutiara Merdeka mempunyai 166 kamar dan memiliki fasilitas ruangan yaitu pendingin udara, kamar mandi pribadi dengan air panas dan dingin,

layar TV berwarna multi channel datar, mini bar/kulkas, pembuat kopi dan teh, telepon jarak jauh maupun internasional langsung, dan akses internet wifi gratis.

Hotel Mutiara Merdeka memiliki fasilitas antara lain 24 hours coffee shop, lobby lounge, fitness centre, karaoke room, 24 hours room service, swimming pool, business center, spa, sauna, laundry and dry cleaning, taxi service, high speed internet access dan CCTV. Untuk ruang rapat dan ruang pertemuan hotel Mutiara Merdeka mampu menampung hingga ratusan orang, bisa diatur sesuai dengan kebutuhan dan permintaan dan dilengkapi sound system, flip chart dan paper pad, whiteboard, OHP plus screen serta air mineral dan candy.

Adapun tariff kamar yang berlaku di Hotel Mutiara Merdeka mulai Rp 225.000 untuk tipe extra bed, Rp 990.000 untuk tipe deluxe, Rp 1.500.000 untuk tipe executive, Rp 1.900.000 untuk tipe Indragiri suite, Rp 2.700.000 untuk tipe Yuniar suite, Rp 3.200.000 untuk tipe Mutiara suite.

4.2 Visi dan Misi Perusahaan

1. Misi kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama (*Customer Satisfaction*).
2. Visi tetap berusaha menjadi yang terbaik (*To Be Excellent*) dan Strategi Perbaikan tanpa terhenti yang dilaksanakan dalam 4 (empat) program Perusahaan dan segenap karyawan yaitu:
 - a. *Improve quality of food and beverage product and service* (perbaikan kualitas dan service makanan dan minuman).
 - b. *Improve quality of room product and service* (perbaikan kualitas produk kamar dan pelayanannya).

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. 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.

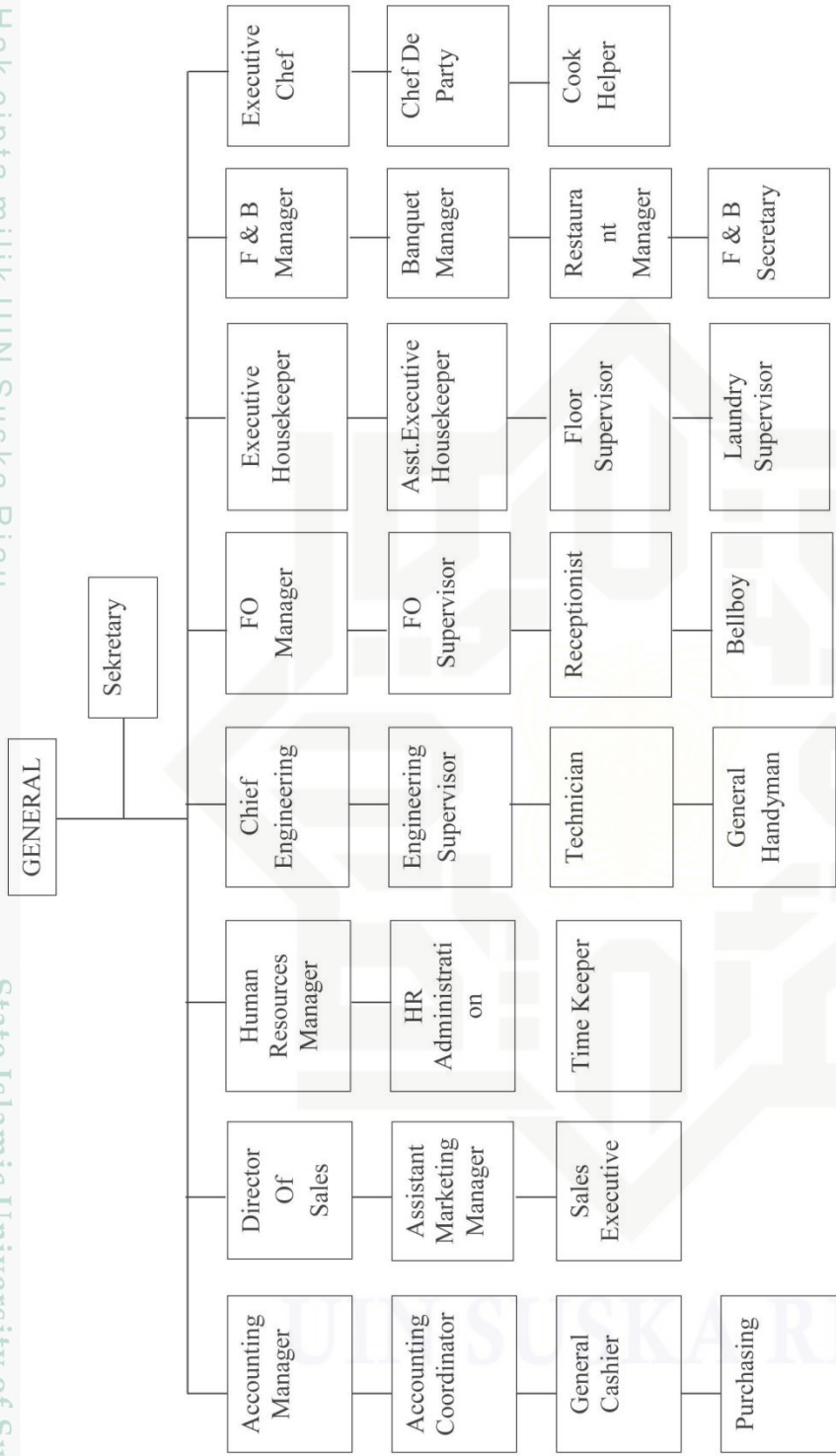
- c. *Improve quality of equipment & maintenance* (perbaikan kualitas dan pemeliharannya).
- d. *Improve quality of people* (perbaikan mutu Sumber daya Manusia untuk menjadi tenaga yang professional).

4.3 Struktur Organisasi

Organisasi merupakan proses menetapkan dan mengelompokkan pekerjaan yang akan dilakukan, merumuskan dan melimpahkan tanggung jawab dan wewenang dengan maksud untuk memungkinkan organisasi bekerja dengan efektif dan efisien.

Organisasi sebagai sarana bagi perusahaan untuk pencapaian tujuan, harus disusun dengan tepat, cermat serta teliti sehingga dapat mendukung segala aktivitas perusahaan. Dengan adanya organisasi sebuah perusahaan menjadi tempat atau sarana untuk melakukan aktivitas perusahaan dan tidak terjadinya penumpukan tugas terhadap masing-masing fungsi dalam perusahaan tersebut.

Gambar 4.1: STRUKTUR ORGANISASI HOTEL MUTIARA MERDEKA PEKANBARU



Sumber : Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru, 2017

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. 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.

4.4 Tugas dan Wewenang

1. General Manager

General Manager ini mempunyai tugas antara lain:

- a. Membuat rencana pengembangan usaha.
- b. Mempunyai kebijaksanaan dan mengawasi karyawan secara keseluruhan
- c. Membuat keputusan
- d. Membuat dan menetapkan tugas karyawan serta mengatur jam kerja
- e. Menetapkan gaji karyawan dan upaya penerimaan karyawan baru.

2. Sekretaris

- a. Menjawab telepon masuk ke ruangan general manager dan menyusun jadwal pertemuan general manager dengan para tamu.
- b. Bertanggung jawab dalam secretariat.

3. Accounting

- a. Accounting Manager
 - a. Memberikan informasi kepada manajemen berupa laporan harian operasional.
 - b. Bertanggung jawab atas situasi dan kondisi keluar masuknya keuangan (cash flow)
- b. Cashier
 - c. Menerima pembayaran dari para tamu.
 - d. Bertanggung jawab membuat laporan harian penerimaan tamu

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. Marketing

- a. Membuat publikasi tentang Hotel dan mencari serta menjalin hubungan baik dengan pihak luar.
- b. Melaksanakan pemasaran tentang hotel dan membuat perjanjian kerja sama dengan biro perjalanan.

5. Front Office

- a. Supervisor
 - e. Membuat laporan kamar dan situasi tamu setiap bulannya.
 - f. Mengkoordinasi dan mengontrol pelaksanaan pelayanan kepada tamu
 - g. Memberikan informasi kepada tamu yang akan melakukan reservasi.
- b. Receptionist
 - h. Menyediakan kamar bagi tamu yang akan menginap.
 - i. Mencatat identitas tamu.
 - j. Menerima pesanan tamu.
 - k. Membuat laporan tamu yang masuk maupun yang keluar Hotel.
 - l. Membuat rekening dari setiap tamu Hotel.
- c. Bell Boy
 - m. Menjemput dan mengantar tamu yang telah memesan kamar Hotel.
 - n. Mengantarkan barang-barang bawaan tamu sampai ke tujuan.

6. House Keeping

- a. Supervisor
 - o. Mengawasi barang-barang inventaris.

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.

- p. Mengawasi kelancaran administrasi perawatan peralatan dan perlengkapan.
 - q. Melakukan pemeriksaan keseluruhan laundry area mengenai kebersihan, kerapian.
 - r. Melakukan pengawasan dan pemeriksaan secara terus menerus mengenai kondisi peralatan.
- b. Room Boy
 - s. Membersihkan kamar tamu dengan standar yang telah ditetapkan.
 - t. Menerima kunci-kunci sesuai dengan penugasan yang telah diberikan.
 - u. Melaporkan dengan segera segala kerusakan atau kehilangan barang-barang serta penemuan barang-barang tamu kepada atasan.
 - c. House Man
 - v. Melakukan pekerjaan pembersihan sesuai dengan petunjuk atasan.
 - w. Membersihkan semua ruangan.
 - x. Membersihkan semua alat-alat setelah bekerja dan menyimpannya pada tempat yang ditetapkan.

7. Food & Beverage

- a. FB and BQT Supervisor
 - y. Mengurus segala kepentingan restoran.
 - z. Membuat dan menyusun menu.
- b. Waiter
 - aa. Melayani segala kepentingan tamu restoran.
 - bb. Menyediakan menu makanan dan minuman restoran.

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.

- c. Cook Supervisor
- cc. Memastikan pesanan tamu restoran telah terpenuhi atau belum.
- dd. Mengawasi kelancaran kegiatan di bagian dapu restoran.
- d. Cook
- ee. Sebagai juru masak yang menyediakan makanan tamu restoran.
- e. Helper
- ff. Sebagai pembantu/asisten dari juru masak dalam menyediakan pesanan tamu restoran.

8. Human Resources Departement

- a. Administrasi Staf
- gg. Menjalankan tugas dalam mencari dan memilih tenaga kerja yang akan bekerja di Hotel.
- hh. Membuat laporan bulanan mengenai absensi, lembur.
- ii. Bertanggungjawab atas pemeliharaan karyawan dengan mengadakan pelatihan-pelatihan.

9. Chief Security

- a. Security
- jj. Mengetahui tujuan tamu yang datang.
- kk. Menjaga ketertiban dan kenyamanan lingkungan Hotel.
- ll. Bertanggungjawab secara langsung terhadap aktivitas pengamanan Hotel.
- b. Parking Area

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.

mm. Menertibkan dan menjaga keamanan kendaraan yang parkir di area Hotel.

4.5 Aktivitas Perusahaan

Hotel Mutiara Merdeka menawarkan berbagai jenis jasa antara lain:

1. Bidang Akomodasi

Bidang ini merupakan produk utama dari Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru yang menyediakan kamar, ruangan untuk berbagai keperluan dan berbagai fasilitas lainnya yang ditawarkan oleh pihak Hotel untuk memberikan kepuasan, kenyamanan bagi tamu yang datang. Untuk melengkapi produk yang ada, Hotel harus memberikan penampilan yang memikat, misalnya dengan memperlihatkan dekorasi ruangan yang menarik dan suasana yang nyaman sehingga dapat meningkatkan selera pengunjung, disamping fasilitas-fasilitas lainnya yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung. Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru memiliki jumlah kamar sebanyak 166 kamar, Hotel ini dibuka selama 24 jam. Adapun jenis-jenis kamar yang dimiliki adalah Deluxe, Exevutive, Indragiri Suite, Junior Suite, dan Mutiara Suite. Setiap jenisnya memiliki perbedaan fasilitas maupun tarif sesuai tingkatannya.

2. Bidang Restaurant

Bidang juga disebut dengan Food and Beverage atau bagian makanan dan minuman. Dimana bidang restaurant ini terpisah dengan bagian akomodasi. Berbagai jenis makanan yang ditawarkan di Restaurant ini.

Berbagai jasa yang ditawarkan oleh pihak Hotel ini berguna untuk menunjang penjualan kamar yang tujuannya agar tamu merasa senang dan terbantu dengan adanya sarana penunjang tersebut.

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.

