



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 Hotel Furaya Pekanbaru

Untuk menjadi bagian dalam pembangunan kota Pekanbaru, maka didirikanlah Hotel Furaya yang terletak di Jalan Jenderal Sudirman No. 72-74 Pekanbaru. Dibangun diatas area : Panjang 52, Lebar 24 meter dan tinggi 30.4 meter. Disekitar Hotel terdapat Pertokoan, Supermarket, Bank, Telkom, Kantor Pos, Giro, Rumah Sakit, karena letaknya yang strategis dan berada ditengah-tengah kota, ini sangat menguntungkan bagi tamu yang menginap dihotel tersebut.

Menurut predikatnya, Hotel Furaya tergolong dalam “Hotel Sedang”. Sedangkan jenis tamu yang menginap termasuk dalam “Hotel Bisnis”. Ditinjau dari lokasinya tergolong dalam “*city Hotel*”(berlokasi di area perniagaan).

Hotel ini diberi nama “ HOTEL FURAYA “ karena berasal dari sebuah nama perusahaan induk yang bernama “ PURA NUSA MAYA “ yang bergerak di bidang jasa. Hotel ini beroperasi pada tanggal 14 Desember 1993, pertama kalinya hotel tersebut beroperasi sebanyak 30 kamar dengan status Hotel Melati. Pada tahun 1997 Hotel Furaya melengkapi fasilitasnya dengan Pub/Karaoke serta *Meeting Room* atau ruang rapat. Pada tanggal 8 Februari 1999, Hotel Furaya diklasifikasi menjadi bintang dua sampai pada tahun 2004. Pada tahun 2005, Hotel Furaya diklasifikasi menjadi bintang tiga sampai pada tahun 2013.

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.

Pada tahun 2003, Hotel Furaya menambah bangunan baru dengan 8 lantai dengan total jumlah kamar yang beroperasi sampai tahun 2005 berjumlah 193 kamar, dilengkapi dengan fasilitas *Laundry, Travel, Bussiness Centre, Senapelan Coffe Shop, Restaurant Chinese Food, Karaoke "Sago KTV & Music Room", Fumart Swalayan, Ef Lounge, Spa dan Sauna*. Hotel Furaya Memiliki Ruangan terbesar dengan kapasitas 1.500 orang yaitu Lancang Kuning Ball Room berada di lantai Satu. Hotel Furaya juga dilengkapi dengan beberapa ruangan **Meeting** yang berkapasitas 50 orang s/d 200 orang yaitu :

Tabel 4.1 Ruangan Meeting/Ball Room pada Hotel Furaya

No.	Floor	Names	Capacity
1	1	Lancang Kuning	1.500 orang
2	1	Mahoni	300 orang
3	1	Gaharu	200 orang
4	1	Cendana	200 orang
5	1	Jati	125 orang
6	1	Sungkai	125 orang
7	1	Maharani	70 orang
8	1	Maharatu	70 orang
9	1	Meranti	60 orang
10	1	Kulim	60 orang
11	1	Pinus	50 orang
12	1	Cempaka	50 orang
13	1	Akasia	50 orang
14	1	Ramin	50 orang

4.2 Struktur Organisasi

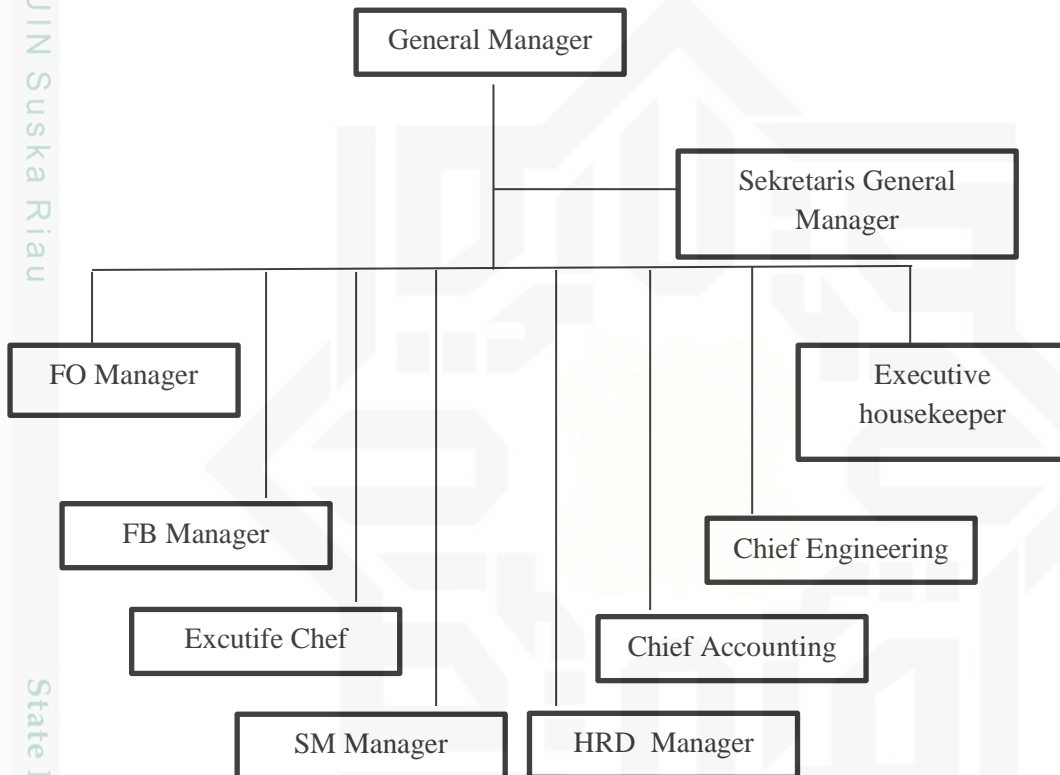
Dalam suatu perusahaan, struktur organisasi sangat penting karena organisasi adalah bentuk persekutuan dua orang atau lebih yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama yang terikat secara formal, dimana didalam hubungan tersebut, ada kelompok orang yang disebut pimpinan dan kelompok orang yang disebut bawahan. Dengan adanya struktur organisasi yang teratur dan

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.

baik, maka setiap karyawan dapat mengetahui apa yang harus dikerjakannya dan dari siapa dia menerima perintah serta kepada siapa dia bertanggung jawab.

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Hotel Furaya Pekanbaru



1. General Menager

- a. Merencanakan strategi implementasi atas kebijakan perusahaan secara menyeluruh agar dapat dijalankan secara optimal
- b. Memonitor pelaksanaan kebijakan dan srategi perusahaan serta memastikan kelancaran pelaksanaannya agar dapat berjalan secara maksimal dan tepat

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.

- c. Mengontrol dan mengevaluasi implementasi strategi agar memperoleh masukan strategis sebagai usulan untuk kebijakan tahun berikutnya
- d. Mengevaluasi dan menganalisis hasil implementasi strategi perusahaan serta mencari usulan atas pemecahan masalah yang timbul
- e. Mengarahkan fungsi setiap departemen dalam menjalankan strategi perusahaan.

2. Sekretaris General Manager

- a. Membantu GM dalam hal menagatur: pertemuan, perjalanan dinas, pertanggung jawaban pengeluaran, ketersediaan kebutuhan barang stasionary
- b. Membantu Administrasi GM dalam hal: pembuatan dan konsolidasi laporan kerja, surat menyurat(surat masuk/keluar), dokumentasi dan melakukan control terhadap dokumen

3. FO Manager

- a. Menyeleksi, menempatkan, melatih, dan mengevaluasi karyawan front office
- b. Menjaga keharmonisan kerja dengan penjualan dan penawaran tentang harga kamar
- c. Menyambut tamu VIP.
- d. Menangani keluhan tamu yang tidak bisa diselesaikan oleh bawahannya
- e. Membuat laporan bulanan tentang daftar tamu, tingkat hunian maupun hunting/rugi dibagian kantor depan

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.

- f. Menjaga kedisiplinan petugas kantor depan dengan memberikan peringatan dan sanksi bagi yang melanggar ketentuan
- g. Meningkatkan kualitas dan prestasi karyawan yang berprestasi dengan memberikan penghargaan.

4. FB Manager

- a. Membuat perencanaan aktifitas food and beverage dengan cara melihat hasil analisa dan evaluasi agar rencana aktifitas pelayanan hotel dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan, membuat rencana program dengan cara menentukan strategi agar rencana dapat dijalankan dengan tepat, membuat biaya perkiraan operasional dapat disetujui serta digunakan secara efektif dan efisien
- b. Menetapkan menu, sistem penyajian, strategi penjualan, mengarahkan pelaksanaan serta menilai keberhasilan
- c. Melakukan analisa tentang pesaing
- d. Menyusun anggaran FB production kitchen, F&B service dan stewarding
- e. Menciptakan hubungan harmonis dengan kolega dan pelanggan
- f. Meyelenggarakan briefing di dalam departemen. Mengusulkan kepada atasan, tentang penyesuaian prosedur dan kebijakan lingkungan food dan beverage departemen jika diperlukan.

5. Executive Chef

- a. Mempunyai tugas dan tanggung jawab atas keberhasilan operasi di kitchen
- b. Menyetujui pembelian barang
- c. Melakukan meeting baik internal maupun umum

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.

- d. Menyusun menu dan mencobanya
- e. Menghitung cost dan mengendalikan cost(biaya)
- f. Menerima keluhan dari tamu
- g. Menyetujui cuti bawahannya

6. SM Manager

- a. Menentukan harga jual, produk, yang akan dilaunching, jadwal kunjungan serta sistem promosi untuk memastikan tercapainya target penjualan
- b. Memonitor perolehan order serta merangkumkan forecest untuk memastikan kapasitas produksi terisi secara optimal
- c. Memonitor jumlah stock seluruh Dept. Sales & Marketing untuk memastikan untuk stock perusahaan tidak melebihi target yang telah ditentukan
- d. Menganalisa dan mengembangkan strategi marketing untuk meningkatkan jumlah pelanggan dan area sesuai dengan target yang ditentukan
- e. Melakukan evaluasi kepuasan pelanggan dari hasil survey seluruh sales team untuk memastikan tercapainya target kepuasan pelanggan yang ditentukan
- f. Menerapkan budaya, sistem dan peraturan intem perusahaan serta menerapkan manajemen baiaya, untuk memastikan budaya perusahaan dan sistem serta peraturan dijalankan dengan optimal.

7. HRD Manager

- a. Bertanggung jawab di dalam pengelolaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia dilingkungan hotel, yaitu dalam hal perencanaan,

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.

pelaksanaan dan pengawasan kegiatan sumber daya manusia, termasuk pengembangan kualitasnya dengan berpedoman pada kebijaksanaan dan prosedur yang berlaku di perusahaan

- b. Menyusun, merencanakan mengawasi dan mengevaluasi anggaran biaya kegiatan secara efektif dan efisien serta bertanggung jawab terhadap setiap pengeluaran hasil kegiatan
- c. Bertanggung jawab terhadap perencanaan, pengawasan dan melaksanakan evaluasi terhadap jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan oleh perusahaan
- d. Melaksanakan kegiatan-kegiatan pembinaan, pelatihan dan kegiatan lain yang berhubungan dengan pengembangan mental, keterampilan, dan pengetahuan karyawan sesuai dengan standar perusahaan
- e. Bertanggung jawab terhadap kegiatan yang berhubungan dengan rekapitulasi absensi karyawan, perhitungan gaji, tunjangan dan bonus.

8. Chief Accounting

Chief accounting adalah kepala bagian departemen akunting yang memiliki tugas untuk mencari dan merencanakan sumber-sumber, mempertahankan posisi keuangan perusahaan, menyiapkan dan mengawasi pelaksanaan pembayaran pajak, serta mengawasi dan memeriksa semua perkiraan dan catatan perusahaan.

9. Chief Engineering

Bertugas melindungi aset/pemilik gedung: struktur bangunan, dengan integritas, dinding, lantai, platfon semua perabotan, perlengkapan dan peralatan (“furniture, fixtures and equipment” FF&E) yang terkandung di

dalamnya, termasuk transformer listrik dan distribusi tegangan, pendistribusian air dan limbah, sistem pengkondisian pemanas-ventilasi udar, (“heating-ventilation-air conditioning system” HVAC), sitem alarm kebakaran dan kompenen kebakaran, sistem transportasi vertikal (lift), property sekitar hotel dan parkir seperti lansekap dan pengendalian hama (pest control). Utilitas manajemen seperti listrik, gas,uap, air, dapur (kitchen) dan peralatan binatu (laundry). Lighting dan sound system dan seterusnya. Juga memastikan kesehatan, keselamatan kerja, safety hygiene (K3SH).

10. Executive Housekeeper

- a. Melakukan rekrutment karyawan, wawancara, melatih serta mengawasi dan melakukan penilaian, evaluasi atau teguran terhadap karyawan secara berkala.
- b. Menyiapkan *job description* dan standar operating procedure housekeeping.
- c. Member penugasan dan arahan terhadap tugas-tugas yang akan dilakukan karyawan dibagian housekeeping.
- d. Membantu *Room Division Manager* dan *General Manager* terhadap program perawatan dan perbaikan yang bersangkutan dengan area tanggung jawab housekeeping, terutama di kamar tamu dan *public area*.
- e. Melakukan pemeriksaan secara rutin terhadap proses pelaksanaan pencucian laundry, baik untuk *house laundry* maupun untuk *guest laundry*.
- f. Melakukan pengontrolan, permintaan barang atau pembelian barang-barang yang diperlukandalam operasional sehari-hari di housekeeping,

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.

seperti *gest supplies*, *gues room supplies*, *linen* dan sebagainya agar sesuai dengan per stock yang ditentukan

- g. Membuat program pelatihan (training program) terhadap seluruh karyawan.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

