

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 LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Berdirinya Hotel The Premiere Pekanbaru

Hotel The Premiere Pekanbaru merupakan hotel kelas bintang 4 yang memiliki 168 kamar dan beralamatkan di Jl. Sudirman No. 389 Pekanbaru, Hotel ini didirikan oleh seorang pengusaha bernama Nicodemus Kasan Kurniawan pada tahun 2010, beliau merupakan seorang kelahiran di desa Ketamputih, sebuah desa di Bengkalis, Riau pada tahun 1959, dan merupakan lulusan Teknik Sipil Universitas Khatolik Parahyangan (Unpar) Bandung tahun 1984 ini, pernah menjabat sebagai Sekretaris REI Riau tahun 1992 dan wakil ketua REI tahun 1995. Begitu lulus dari Unpar Bandung Nico langsung balik kampung menjadi kontraktor dan membangun daerah. Awalnya beliau terjun dalam bisnis properti sejak tahun 1990, Beliau membangun banyak perumahan menengah dan menengah atas di Pekanbaru dan masuk kebisnis perhotelan dengan alasan bahwa secara nasional, jaringan hotel belum begitu banyak dan kurang begitu berkembang, jadi beliau memutuskan untuk membangun hotel dan sekarang sudah berkembang menjadi jaringan nasional.

Berawal dari berdirinya Hotel Grand Zuri Pekanbaru (bintang tiga) tahun 2003 dan setelah melihat *occupancy* hotel relatif tinggi, Nico memutuskan untuk mengembangkan bisnis perhotelannya. Tahun 2004, Nico membangun Hotel Pelangi yang kemudian berganti nama menjadi Hotel Zuri Express Pekanbaru (bintang dua), Hotel Grand Zuri Duri (bintang tiga) tahun 2004, Hotel Grand Zuri Dumai (bintang tiga) tahun 2006, kemudian Hotel The



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.

Premiere Pekanbaru (bintang empat plus), Hotel Grand Zuri Palembang (bintang tiga) dan Hotel Grand Zuri Jababeka di Cikarang (bintang tiga) tahun 2010. Dalam pengelolaannya, semua hotel tersebut tergabung dalam naungan *Grand Zuri Group Hotel Management*.

Tahun 2011, *Grand Zuri Group Hotel Management* telah mengoperasikan 2 hotel, yaitu: Hotel Grand Zuri di BSD City, Serpong, Tangerang (bintang empat) dan Hotel Zuri Express Palembang (bintang dua). Selain itu pada tahun 2012, *GrandZuri Group Hotel Management* juga mengoperasikan 2 hotel lagi, yaitu: Hotel Zuri Express di Padang (bintang dua) dan Hotel Grand Zuri Malioboro di Yogyakarta (bintang tiga).

Hotel The Premiere diresmikan pada tanggal 18 Desember 2011 oleh Walikota Pekanbaru Bapak Herman Abdullah. Hotel ini berhak menyandang predikat bintang 4 setelah PHRI (Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia) melakukan penilaian yang mencakup fasilitas hotel, jumlah kamar, kualitas pelayanan, lokasi hotel, *management hotel*, serta sumber daya manusia *General Manager, Department Head* dan karyawan/karyawati hotel.

Fasilitas yang dimiliki hotel ini antara lain berupa: 168 kamar, *restaurant, room service, bar lounge, executive lounge, meeting room, swimming pool, laundry and dry cleaning service, taxi service, spa, dan fitness centre*.

4.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan salah satu unsur paling penting dalam sebuah organisasi khususnya organisasi bisnis seperti organisasi perusahaan.

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.

Hal ini karena struktur organisasi memiliki fungsi dan peran yang sangat penting dalam mengatur tata kerja dan pembagian tugas serta tanggungjawab masing-masing personil dalam perusahaan.

Pada struktur organisasi Hotel The Premiere Pekanbaru terdiri dari beberapa divisi. Berdasarkan struktur organisasi dapat diuraikan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing seperti yang diuraikan berikut ini:

1. *Owner*

Merupakan pemilik atau Presiden Direktur dari Grand Zuri Group. Bertanggungjawab seperti mengadakan rapat pemegang saham sekali dalam setahun, mengawasi pekerjaan General Manager dalam pengelolaan hotel, menentukan kebijaksanaan dan perencanaan perusahaan.

2. *General Manager*

Merupakan pimpinan atau manager umum dari perusahaan untuk melaksanakan tugas operasional.

Tugas dan tanggungjawabnya ialah :

- a. Bertanggung jawab terhadap operasional
- b. Membuat perencanaan
- c. Menciptakan budaya
- d. Menjalin komunikasi dengan perusahaan lain
- e. Membuat keputusan

3. *Executive Secretary*

Merupakan officer manajer yang memimpin suatu sekretariat dari suatu perusahaan atau instansi pemerintah.

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. Membuat agenda kegiatan
- b. Menyimpulkan hasil rapat
- c. Membuat laporan hasil kegiatan

4. *Sales & Marketing*

Merupakan orang yang bertugas melaksanakan segala perencanaann, penugasan dan pengawasan penjualan dari suatu perusahaan, dalam hal menerima tenaga penjual, seleksi, pelatihan, pengarahan pengawasan, pembiayaan dan motivasi para salesman.

- a. Proses meyakinkan konsumen bahwa produk-produk itu adalah apa yangb dikehendaki mereka.
- b. Menyalurkan dari tempat pembuatan ke tempat pemakaian.
- c. Mengajak lewat komunikasi, sedangkan *Marketing*,
- d. Mencari fakta-fakta (riset pasar)
- e. Membuat peramalan dan penelitian (*forecasting*)
- f. Menjalankan perubahan-perubahan yang terjadi akibat penelitian yang dilakukan (pengembangan produk baru)
- g. Memutuskan tentang kuantitas
- h. Memutuskan dengan harga berapa produk dijual dan dengan keuntungan berapa (kebijakan penetapan harga).

5. *Duty Manajer*

Merupakan orang yang bertugas untuk menjadi manajer dan sebagai perwakilan pada perusahaan pada saat jam kantor sudah selesai serta sebagai pengganti manajemen atau manajer yang tidak melakukan tugas pada jam kantor.

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. Membantu tugas Front office manajer dan assistant front office manajer
- b. Mendukung kelancaran proses check-in dan check-out di front office
- c. Menangani kesulitan tamu dan staff di front desk
- d. Mengontrol operasional di seputar front office antara lain, lobby, restaurant, bar, lounge koridor dan kamar tamu
- e. Membuat laporan setiap shift tentang temuan dan kejadian selama jam kerja

6. *Accounting Hotel*

Merupakan orang yang bertugas mengendalikan segala operasional keuangan yang ada didalam hotel.

- a. Bertanggungjawab atas semua pendataan atau pengadministrasian transaksi dan keuangan
- b. Membuat laporan transaksi dan keuangan hotel
- c. Mengawasi dan menjaga semua kegiatan transaksi.

7. *F & B Manajer*

Ialah salah satu departemen yang mempunyai fungsi menyiapkan dan melayani makanan dan minuman. Tugas dan tanggungjawabnya ialah:

- a. Bertanggungjawab atas keberhasilan operasional di departement F & B
- b. Selalu meningkatkan kemampuan bawahan
- c. Selalu mengikuti meeting yang terselenggara secara umum
- d. Mengkoordinasi departemen-departemen lain
- e. Menerima keluhan tamu

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. Menyusun menu bersama Excecutive GM

g. Menetapkan harga menu

8. *Chief Enginer*

Merupakan departemen yang bertugas melakukan perbaikan jika ada suatu kerusakan serta perawatan baik interior maupun eksterior hotel .

9. *Room Divition Manajer*

Merupakan orang yang bertugas mempersiapkan kamar-kamar pada hotel.

10. *HRD Manager / Personel Manajer*

Adalah pemimpin yang bertugas mengelola sumber daya manusia untuk keberhasilan hotel, memiliki tugas sebagai berikut :

- a. Melaksanakan penerimaan karyawan baru
- b. Menyelenggarakan semua administrasi karyawan
- c. Mengatur kegiatan karyawan serta mengadakan pelatihan terhadap karyawan.

11. *Front Offuce Manajer*

Merupakan tempat yang paling depan yang ada dalam suatu hotel yang bertugas mengurus regiistrasi tamu sebelum menginap didalam hotel, memesan kamar dan juga check-out.

12. *Excecutive Housekeeper*

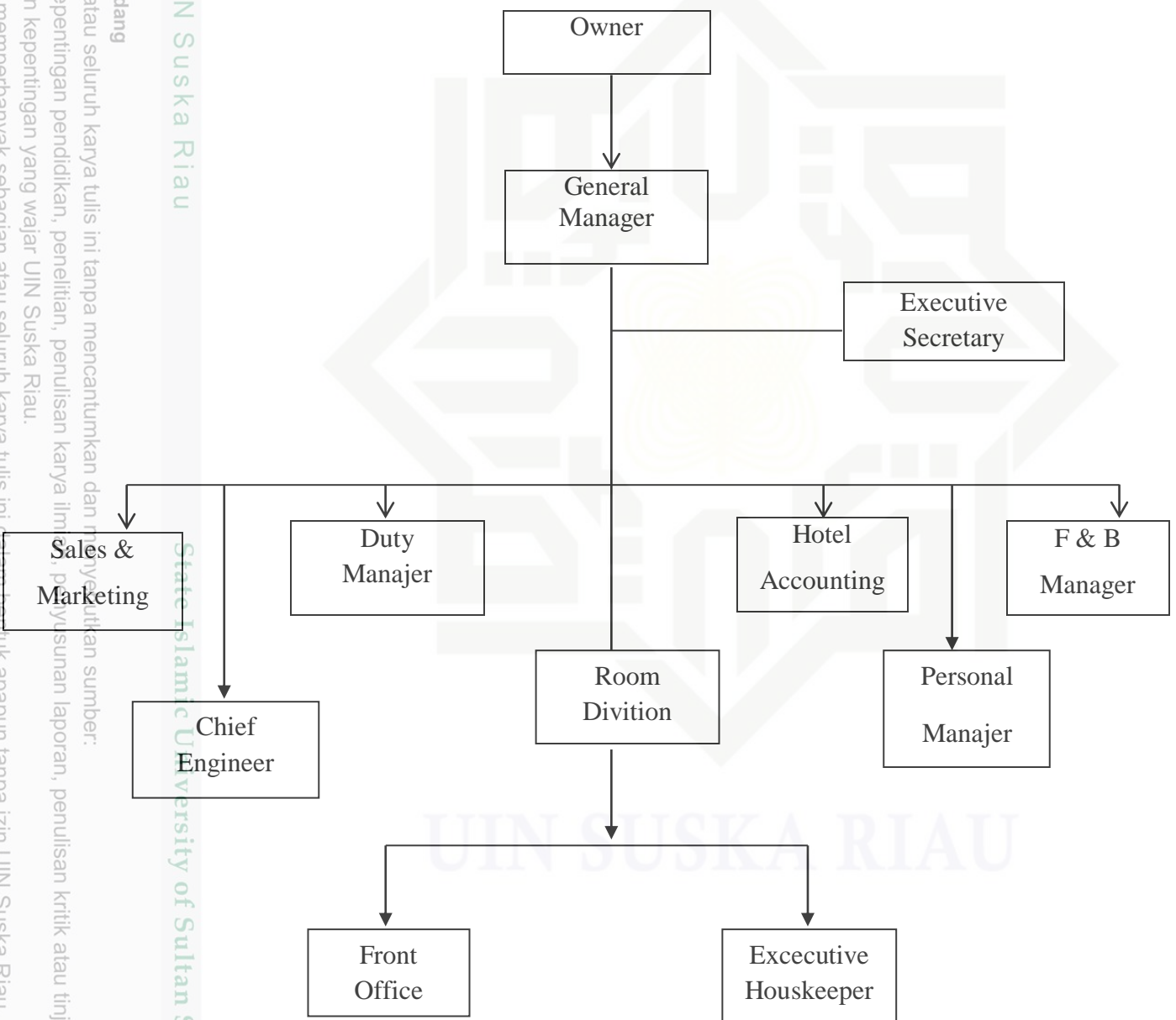
Merupakan seseorang yang bertanggungjawab secara keseluruhan dalam operasi dilingkungan *housekeeping*, memiliki tugas dan tanggungjawab sebagai berikut :

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.

- a. Menyiapkan kamar bagi para tamu yang akan menginap dihotel The Premiere Pekanbaru.
- b. Membersihkan kamar selama tamu menginap dihotel

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Hotel The Premiere Pekanbaru



Sumber: Hotel The Premiere Pekanbaru, 2017