



BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

Grand Elite Hotel Pekanbaru adalah hotel bisnis internasional mewah pertama di kota warisan Melayu di Pekanbaru (Riau), pulau Sumatera dari Core Hospitality International yang menawarkan pengalaman unik dan luar biasa bagi para nasabah dengan pilihan yang sangat nyaman, terjangkau dan tak tertahankan, sementara "*It's the EXTRA THOUGHT that makes all the difference*" adalah Motto.

Hotel yang terletak di jantung kota China Pekanbaru di Komplek Riau *business center* di Jalan Riau di Distrik Tampan yang terkenal sebagai kawasan hiburan dimana dengan mudah menemukan ragam *Shop houses* yang menyediakan pilihan *Food, Amusement Center* dan *Offices* untuk kegiatan bisnis sehari-hari.

Grand Elite Hotel Pekanbaru dibuka pada tanggal 26 Desember 2005 saat nama hotelnya adalah Quality Hotel Pekanbaru. Pada tanggal 01 November 2007 nama hotel diubah menjadi Grand Elite Hotel Pekanbaru. Grand Elite Hotel Pekanbaru dimiliki oleh PT. Asiacitra Riau Property.

Bangunan ini dibangun di atas tanah seluas 4.578.30 m² dan bangunannya terdiri dari tingkat 5 dengan rincian sebagai berikut:

1. Lantai I : Lobby hotel, Concierge & Reception Desk, Cendrawasih

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.

Lounge, Sultan Palace Hall, Balai Raja Ballroom, Pepito Restaurant, Wedding Gallery, Drug Store, Business Center and RP International Executive Club.

2. Lantai II : Grand Spa, Meeting Rooms & Offices.
3. Lantai III : Elite Fitness Center (Gym, Sauna & Life Spa, Swimming Pool), Superior Room, Deluxe Room, Executive Quality Suite.
4. Lantai IV : Non Smoking Floor Rooms.
5. Lantai V : Executive Floor Rooms , Executive Lounge.

2.1.1 Produk Hotel

Pada saat ini Grand Elite Hotel Pekanbaru telah melakukan beberapa entitas bisnis dan lini produk berbeda yang terbagi dalam 3 divisi, yaitu:

1. Room Division
2. Food & Beverage Division
3. Fitness Center and Spa

2.1.2 Fasilitas Kamar Hotel

Adapun tipe-tipe kamar yang terdapat di Grand Elite Hotel Pekanbaru, yaitu :

1. Superior Room

Kamar yang luas dan dilengkapi dengan baik dengan fasilitas modern untuk membuat masa menginap lebih menyenangkan.



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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Deluxe Room

Dirancang khusus untuk pelancong bisnis, masing-masing kamar memiliki brankas pribadi.

3. Executive Floor Room

Dirancang khusus untuk pelancong bisnis yang menyukai perawatan khusus layanan kami, berlokasi di Top Floor dan juga dengan brankas pribadi.

4. Executive Quality Suite

Dirancang khusus untuk pelancong bisnis, masing-masing suite memiliki ruang tamu terpisah, *bathtub* mewah, dua telepon dan brankas pribadi.

5. Non Smoking Rooms

Semua kamar bebas rokok tersedia di Lantai 4 (empat).

6. Extra Bed

Extra Bed disediakan dengan biaya tambahan, dengan menghubungi Front Desk.

2.1.2.1 Fasilitas Kamar

Adapun fasilitas yang ada di setiap kamar, yaitu:

- a. Electronic Lock System
- b. Air Conditioning
- c. Working Desk
- d. Jumbo/Spacious Room
- e. Private Bathroom

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.

- f. Hot and Cool Water
- g. Complete Amenities
- h. Complimentary Mineral Water
- i. Mini Bar
- j. Satellite TV Channel Programs
- k. Hotspot Internet Access
- l. In room Safety Box
- m. Wide Wardrobe Space
- n. Automatic Power Saving System

2.1.3 Fasilitas Hotel

Ada beberapa fasilitas hotel yang ada di Grand Elite Hotel Pekanbaru, yaitu; Pepito Restaurant, Cendrawasih Lounge, Camar Pool Bar, Sultan Palace Hall, Zapin Ballroom, Balai Raja Room, 7 Function Rooms, 24 Hour Room Service, Swimming Pool, Drugstore, Business Centre, GE Laundry Service, Elite Fitness Center, Grand Spa, Super Large Lobby, 24 Hour Doctor on Call, RP International Executive Club, Spacious Car Park Area, Limousine Service. Berikut penjelasannya:

1. Pepito Restaurant

Terletak di lobby hotel utama adalah 120 kamar tidur bergaya bradur yang menyediakan berbagai pilihan kelezatan Barat dan masakan pedas Indonesia yang mewakili berbagai wilayah kepulauan Indonesia dan juga keanekaragaman khas



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.

Riau. Varietas sarapan prasmanan setiap hari dan Ala Carte menu disajikan untuk menantang selera anda di mana kepuasan Anda terjamin. Buka setiap hari, tujuh (7) hari dalam seminggu.

2. Cendrawasih Lounge & Lobby Business Cafe

Sangat cocok untuk business and meeting point, terletak di tengah lobby super large hotel dimana orang bebas memilih aktivitas mereka. Cendrawasih Lounge & Lobby Business Café adalah tempat bersantai untuk penawaran bisnis, saran minum malas, koktail dan tarif terang, juga tersedia stasiun internet, layanan sekretaris dan fasilitas hot-spot untuk menghibur anda dalam kebutuhan bisnis anda, sementara dimalam hari piano player & singer dan giant screen dengan pilihan show: house box film office atau kegiatan olah raga internasional hottest/live dari TV akan menghibur anda sepanjang malam. Buka setiap hari, tujuh (7) hari dalam seminggu.

3. Executive Health Club (Fitness Center)

Fasilitas yang paling menarik untuk eksekutif health club (fitness center) adalah: sauna, whirl-pool, studio aerobik, sesi yoga, ruang olah raga, ruang relaksasi dan kamar pijat. The Quality's Executive Health Club yang dioperasikan oleh "Elite Fitness Center". Buka setiap hari dari jam 06.30 sampai 24.00, tujuh (7) hari dalam seminggu.



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. Meeting and Funtions Rooms

Dilengkapi dengan audio visual, sound system, lighting dan fasilitas rapat terbaru, ruang fungsi dapat digunakan untuk acara-acara seperti gathering, reception, seminar dan meetings. paket kompetitif yang tersedia untuk anda seperti: paket penuh hari Penuh, paket penuh hari, termasuk paket team building. Fasilitas ruangan rapat :

- a. 7 ruang pertemuan dengan total luas 1.568 m²
 - b. Zapin Ballroom: Gaya restoran ideal untuk 300 orang, gaya teater maks. 800 kursi, cocktail party ideal untuk 1.300 orang.
 - c. Gathering, reception dinner, wedding dan special event diatur berdasarkan permintaan.
 - d. Peralatan audio visual modern tersedia berdasarkan permintaan.
- #### 5. RP International Executive Club

Memiliki 33 executive music rooms yang dilengkapi dengan peralatan karaoke modern, ini adalah tempat yang tepat untuk bertemu teman dan bersantai dari kegiatan rutin kantor anda. Semua pilihan dengan tema sepak bola Inggris seperti Liver Pool, Manchester United, Chelsea, Arsenal dan seterusnya.



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.

2.1.4 Acara

Adapun acara yang sering diadakan di Hotel Grand Elite Pekanbaru, yaitu:

1. Meeting
2. Exhibition
3. Wedding Party
4. Birthday Party
5. School Graduation
6. Gathering
7. Product Launching
8. Seminar
9. Training
10. Outside Catering

2.1.5 Klien Hotel

Konsistensi dalam mengantarkan kualitas produk dan pelayanan yang baik untuk Grand Elite Hotel Pekanbaru mendapat banyak klien. Beberapa klien adalah:

1. PT. Trakindo Utama
2. PT. Minamas
3. PT. Salim Ivomas
4. PT. Smart Tbk
5. Bank BRI
6. Bank Mandiri

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.

7. Bank BCA
8. Bank Riau
9. Deteksi Production
10. PTP. V Nusantara
11. PT. Astra Agro Lestari
12. PT. Agung Auto Mall
13. PT. FIF
14. PT. PUSRI
15. PT. IKPP
16. PT. RAPP
17. PT. Schlumberger Geophysics
18. PT. Pertamina
19. PT. LG
20. PT. SHARP
21. PT. Indofood, Dll.

2.1.6 Paket Hotel

Adapun paket-paket acara yang tersedia di Grand Elite Hotel Pekanbaru:

1. Long Stay Guest Package
2. Meeting Packages
3. Golf Package
4. Wedding Packages
5. Birthday Packages

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.

6. Luncheon Package
7. Candle Light Dinner Package
8. Table Manner Package
9. School Holiday Package
10. Ramadhan Package
11. New Year's Eve Package

2.2 Logo dan Motto Perusahaan



"It's the EXTRA THOUGHT that makes all the difference" adalah motto yang dipakai oleh Grand Elite Hotel Pekanbaru, maksud motto ini menunjukkan bahwa para hotelier peka akan segala kebutuhan pengunjung tanpa harus bertanya dahulu, jadi kesiapan yang matang sebelum bertindak dapat memenuhi semua keinginan pengunjung yang menjadi kepuasan mereka (pengunjung).

2.3 Visi dan Misi Perusahaan

2.3.1 Visi

Adapun visi Grand Elite Hotel Pekanbaru yakni:

Menjadi hotel rantai internasional paling terpilih di Sumatera yang menyediakan konsistensi pelayanan prima dan nilai produk dengan menawarkan tujuan hotel yang luar biasa di Pekanbaru yang memastikan pendapatan hotel dan keuntungan terbaik.

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.

2.3.2 Misi

Adapun misi Grand Elite Hotel Pekanbaru yakni:

- a. Untuk memberikan layanan yang sangat baik dan konsistensi kepada pelanggan di semua area hotel.
- b. Menyediakan pendapatan dan keuntungan maksimum untuk kepentingan *Associates, Management and Owners*.
- c. Menyediakan pelatihan, kesempatan dan pengembangan karir bagi rekan kerja untuk meningkatkan kesejahteraan mereka.
- d. Untuk memaksimalkan citra cakupan Core Hospitality International di Sumatera.
- e. Menyediakan nilai produk dan layanan yang nyata dengan gaya hidup dinamis untuk memastikan kepuasan pelanggan dengan memastikan *"It's the EXTRA THOUGHT that makes all the difference"*.
- f. Mempromosikan kegiatan budaya lokal dalam acara pariwisata nasional dan internasional dalam semua peluang dan kemungkinan menciptakan kualitas acara dan kegiatan untuk rakyat di Pekanbaru yang mencari penyelenggara profesional.
- g. Mempromosikan *hotel destination* sebagai satu-satunya pilihan area *unique, innovative and full stop entertainment*.
- h. Untuk mengelola finansial hotel yang efisien pada tingkat yang wajar dan memastikan pelanggan menyukai Pengalaman perhotelan yang disukai.



2.4 Struktur Organisasi Perusahaan

Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

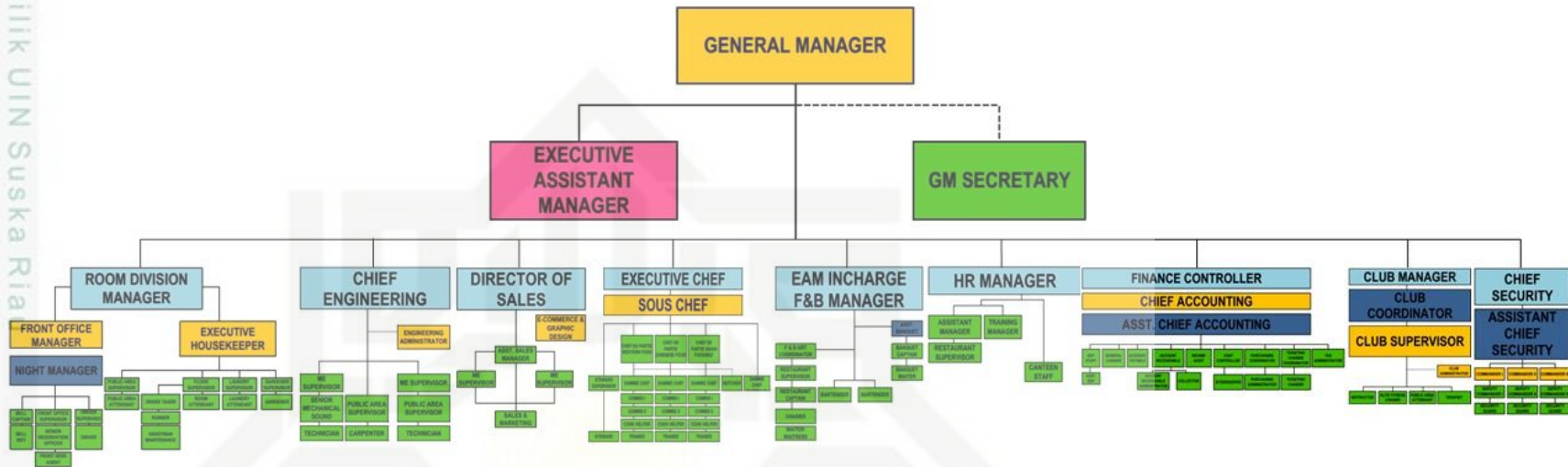
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, pen-

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 iz-

Gambar 2.1

Struktur Organisasi Grand Elite Hotel Pekanbaru



Sumber: Grand Elite Hotel Pekanbaru

State Islamic University



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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2.5 Uraian Tugas (*Job Description*) Unit Kerja

Setiap organisasi atau perusahaan memiliki bagian unit mereka sendiri untuk menjalankan segala pekerjaan sesuai dengan haknya masing-masing, selain itu pembagian unit kerja mampu memberikan kinerja serta hasil yang baik bagi perusahaan tersebut.

Adapun bagian-bagian atau unit kerja di Grand Elite Hotel Pekanbaru, antara lain sebagai berikut:

1. General Manager

Merupakan pimpinan tertinggi di hotel yang bertugas untuk membuat kebijakan-kebijakan tertentu untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada para pengguna jasa hotel. General Manager bertanggung jawab kepada manajemen dan pemegang saham.

2. Front Office Departement

Front Office Departement atau biasa disebut FO adalah departemen yang berhubungan langsung dengan tamu, seperti menerima pendaftaran tamu, maupun memberikan informasi yang diinginkan tamu. Departemen ini merupakan kesan pertama bagi tamu ketika hendak *check-in*.

Adapun bagian-bagian di Front Office Departement yaitu:

- a. Recervation
- b. Receptionis
- c. Telephone Operator
- d. Front Office Cashier



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

- e. Information Section
- f. Uniform Service/Concierge
- g. Guest Relation Officer

3. Food and Beverage Departement

Food and Beverage atau biasa disebut F&B adalah departemen hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan mengolah, menyediakan makanan dan minuman serta bertugas memberikan pelayanan kepada tamu pada saat makan di restaurant.

Food and Beverage Departement terdiri dari:

a. Food and Beverage Product

Yakni bagian yang bertugas mengolah bahan makanan mentah menjadi bahan matang untuk disediakan kepada tamu. Dimana ada beberapa ahli memasak di dalamnya.

b. Food and Beverage Service

Yakni suatu bentuk pelayanan berupa pengantar orderan tamu dan menerima pesanan tamu.

4. Housekeeping Department

Housekeeping Departement adalah departemen hotel yang bertanggung jawab atas seluruh kebersihan hotel baik dalam ruangan maupun public ruangan serta berbagai fasilitas hotel. Housekeeping terbagi dari beberapa bagian yaitu:

- a. Floor Section
- b. Public Area Section



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

c. Laundry Section:

- 1) Valet
- 2) Washer
- 3) Marker
- 4) Checker

d. Gardener Section

e. Florist Section

f. Recreation

5. Accounting Department

Accounting Departemen adalah departemen hotel yang bertanggung jawab atas seluruh masalah keuangan atau finansial hotel, baik pendapatan maupun pengeluaran hotel.

6. Human Resource Department (HRD)

Tugas dan tanggung jawabnya adalah menangani masalah-masalah kepegawaian, dimulai dari penerimaan pegawai, perekrutan pegawai, sampai pada masalah pembagian gaji pegawai. Department ini memiliki pengaruh besar terhadap kelangsungan hidup para pegawainya.

7. Engineering Department

Department ini bertugas mengawasi, memelihara, serta memperbaiki semua peralatan yang dimiliki hotel. Dalam hal ini perangkat keras seperti; listrik, pompa air, ac, lift, lampu, dan lain-lain.



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

8. Marketing Department

Tugas dari department ini adalah mempromosikan dan menawarkan atau menjual segala fasilitas hotel mulai dari tipe kamar hingga penyelenggaraan event seperti *meeting, gathering, graduation, dinner, dan wedding* yang akan ditawarkan kepada tamu dengan mengadakan berbagai macam paket yang sesuai dengan event yang akan dilaksanakan.

9. Purchasing Departement

Bertanggungjawab atas keseluruhan pembelian dan pengadaan semua kebutuhan hotel.

10. Security Departement

Bertugas menjaga keamanan hotel maupun tamu selama 24 jam.

11. Gym & SPA

Department ini bertugas untuk melakukan registrasi dan promosi terhadap tamu hotel yang mau melakukan latihan kebugaran, ataupun relaksasi. Memastikan peralatan pendukung dapat digunakan dengan baik.

12. Banquet

Bagian yang mempunyai tugas dan wewenang untuk mendekor tempat atau ruangan dengan segala aksesorisnya sesuai yang akan digunakan, mengontrol penyediaan alat-alat ataupun kursi serta meja, atau apapun yang dibutuhkan untuk suatu ruangan (*property*) selama acara atau *event* berlangsung.