

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 Gambaran Umum Perusahaan

Hotel Grand Central Pekanbaru merupakan perusahaan yang didirikan oleh Bapak Anwar Effendi Khoo pada tahun 2010 dan mulai beroperasi pada tahun 2012 dengan 161 kamar, kemudian pada tahun 2012 Hotel Grand Central Pekanbaru diresmikan oleh Gubernur Riau dengan klasifikasi bintang 4 (empat).

Pada tahun 2013 Hotel Grand Central mengadakan kerjasama dengan manajemen Tropotels Jakarta untuk mengelola Hotel tersebut dan nama Hotel Grand Central Pekanbaru berubah menjadi Renotel Grand Central Pekanbaru. Nama Renotel Grand Central Pekanbaru berubah kembali menjadi Hotel Grand Central Pekanbaru seiring dengan berakhirnya kontrak kerjasama dengan manajemen Tropotels Jakarta dan Hotel diambil alih oleh pemilik saham sendiri.

Hotel Grand Central Pekanbaru hadir sebagai salah satu sarana pendukung pariwisata daerah yang siap memberikan tempat peristirahatan dan *service* bagi wisatawan dalam negeri maupun luar negeri yang datang ke Pekanbaru. Kini Hotel Grand Central Pekanbaru telah tumbuh dan berkembang. Dilengkapi dengan fasilitas canggih dan dekorasi modern, hotel ini dirancang untuk tujuan bisnis atau liburan. Dengan fasilitas lengkap seperti Grand ballroom, ruang pertemuan, kolam renang, restoran, dan lain-lain, siap untuk memberi pengalaman menginap terbaik.

Logo Hotel dan Moto Grand Central Pekanbaru



“Segitiga” pada logo di atas melambangkan “Hotel ini dimiliki oleh tiga orang bersaudara”. “Grand” mengartikan “kebesaran dan kemegahan yang dimiliki oleh bangunan hotel ini”. “Grand Central Pekanbaru” mengartikan “Hotel yang besar dan megah berdiri di tengah kota Pekanbaru”. Sementara Motto dari Hotel Grand Central Pekanbaru adalah “*feel different experience*” yang berarti rasakan pengalaman yang berbeda dimana management dari Hotel Grand Central Pekanbaru ingin para tamu hotel merasakan pengalaman dan fasilitas yang berbeda saat berada di hotel berbintang empat ini.

4.2 Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi Perusahaan

Visi dari Hotel Grand Central Pekanbaru berusaha menjadi hotel bintang 4 (empat) yang utama dan terunggul di kota Pekanbaru.

Kriteria hotel bintang empat (****)

- Jumlah kamar standar, minimum 50 kamar
- Memiliki minimum 3 kamar suite
- Kamar mandi di dalam
- Luas kamar standar, minimum 24 m²
- Luas kamar suite, minimum 48 m²
- Memiliki Lobby dengan luas minimum 100 m²

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.

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.

- Memiliki Bar
- Memiliki sarana rekreasi dan olah raga
- Kamar mandi dilengkapi dengan instalasi air panas/dingin
- Memiliki toilet umum

b. Misi Perusahaan

Misi dari Hotel Grand Central Pekanbaru menciptakan nilai lebih bagi *stakeholders* dengan menyajikan produk bermutu disertai pelayanan yang profesional, ramah dengan mewujudkan *fell different experience* sebagai citra Hotel Grand Central Pekanbaru.

Daftar Tipe, Harga dan Jumlah Kamar Hotel Grand Central Pekanbaru

Tipe Kamar	Harga	Jumlah Kamar
Superior	Rp 548.000	32
Deluxe	Rp 568.000	88
Grand Deluxe	Rp 688.000	24
Studio Suite	Rp 758.000	8
Business Suite	Rp 858.000	3
Executive Suite	Rp 1.258.000	3
Grand Suite	Rp 1.658.000	2
President Suite	Rp 5.158.000	1

Pada tabel di atas, dapat dilihat perbedaan harga yang diberikan Hotel Grand Central Pekanbaru sesuai dengan segi tipe kamarnya. Hotel bintang empat ini menawarkan fasilitas kamar yang nyaman dan banyak. Jumlah kamarnya sebanyak 161 kamar, semua kamar di desain dengan baik menghadirkan rasa nyaman bagi para tamu. Harga yang paling murah terdapat pada tipe superior dan yang termahal terdapat pada tipe Presiden Suite. Adapun Hotel Grand Central menawarkan kamar-kamar dengan tipe beragam. Hotel yang memiliki tanggapan bagus dari para tamu ini memiliki beberapa tipe 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.

1. Superior

Superior room memiliki 2 *single bed*, dengan luas kamar 26,0 m².

Superior room memiliki fasilitas utama yaitu: Sarapan, *free wifi*, ruang bebas asap rokok dan fasilitas kamar lainnya adalah : AC, air minum kemasan Cuma-Cuma, pembuat kopi/teh, TV, *desk*, brankas dalam kamar, *free newspaper*, *blackout drapes/curtain*, dan perlengkapan kamarmandi berupa air pemanas, *shower*, *toiletries*, *hair dryer*, *bathrobes*.

2. Deluxe dan Grand Deluxe

Deluxe memiliki 1 *king bed* dan *Grand Deluxe* memiliki 2 *single bed*, dengan luaskamar 30,0 m², *deluxe room* memiliki fasilitas utama yaitu: sarapan, *free wifi*, ruang bebas asap rokok dan fasilitas kamar lainnya adalah: AC, air minum kemasan cuma-cuma, pembuat kopi/teh, TV, *desk*, brankas dalam kamar, *free newspaper*, *blackout drapes/curtain*, dan perlengkapan kamarmandi berupa air pemanas, *shower*, *toiletries*, *hair dryer*, *bathrobes*.

3. Studio Suite

Studio Suite memiliki 2 *single bed*, dengan luas kamar 35,0 m².

Studio suite memiliki fasilitas utama yaitu: sarapan, *free wifi*, ruang bebas asap rokok dan fasilitas kamar lainnya adalah: AC, air minum kemasan cuma-cuma, pembuat kopi/teh, TV, *desk*, brankas dalam kamar, *free newspaper*, *blackout drapes/curtain*, dan perlengkapan kamarmandi berupa air pemanas, *shower*, *toiletries*, *hair dryer*, *bathrobes*.

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.

4. Business Suite

Business suite memiliki 2 *single bed*, dengan luas kamar 48,0 m². *Business suite room* memiliki fasilitas utama yaitu: sarapan, *free wifi*, ruang bebas asap rokok dan fasilitas kamar lainnya adalah: AC, air minum kemasan cuma-cuma, pembuat kopi/teh, TV, *desk*, brankas dalam kamar, *free newspaper*, *blackout drapes/curtain*, dan perlengkapan kamar mandi berupa air pemanas, *shower*, *toiletries*, *hair dryer*, *bathrobes*.

5. Executive Suite dan Grand Suite

Executive suite memiliki 1 *king bed* dan *grand suite* memiliki 2 *single bed*, dengan luas kamar 55,0 m². *Executive* dan *grand suite* memiliki fasilitas utama yaitu: sarapan, *free wifi*, ruang bebas asap rokok dan fasilitas kamar lainnya adalah: AC, air minum kemasan cuma-cuma, pembuat kopi/teh, TV, *desk*, brankas dalam kamar, *free newspaper*, *blackout drapes/curtain*, dan perlengkapan kamar mandi berupa air pemanas, *shower*, *toiletries*, *hair dryer*, *bathrobes*.

6. President Suite

President suite memiliki *double king bed*, dengan luas kamar 200 m², ruangan bernuansa elegan dengan lampu kristal yang menggantung tepat di tengah ruangan, fasilitas utama yaitu: sarapan, *free wifi*, ruang bebas asap rokok dan fasilitas kamar lainnya adalah: AC, air minum kemasan cuma-cuma, pembuat kopi/teh, TV, *desk*, brankas dalam kamar, *free newspaper*, *blackout drapes/curtain*, dan perlengkapan kamar mandi

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.

berupa air pemanas, *shower, toiletries, hair dryer, bathrobes, mini bar* dan dapur kecil.

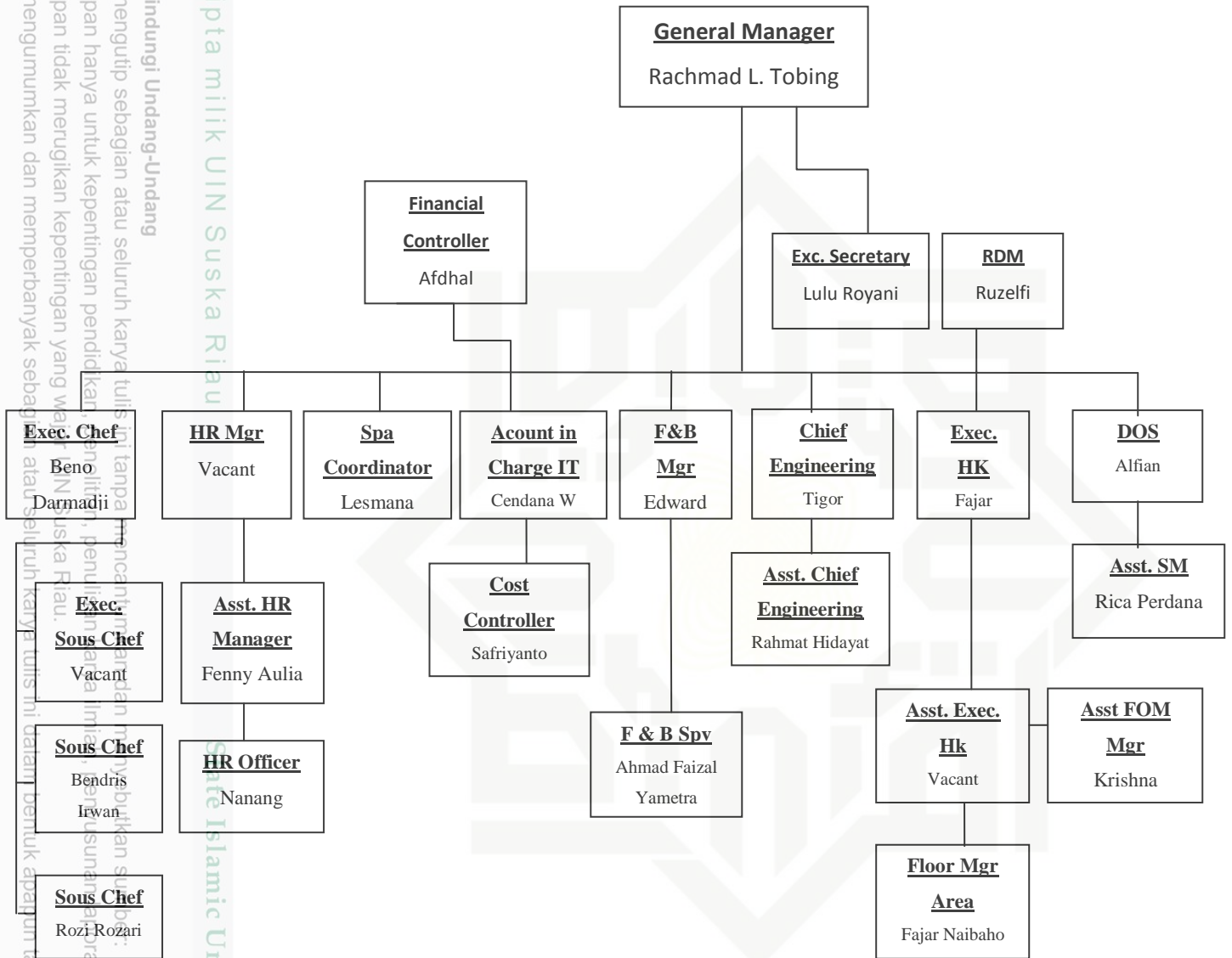
4.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi dibutuhkan untuk membedakan batas-batas wewenang dan tanggung jawab secara sistematis yang menunjukkan adanya hubungan atau keterkaitan antara setiap bagian untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan suatu wadah untuk mengatur seluruh aktivitas maupun kegiatan instansi pada Hotel Grand Central Pekanbaru. Seorang pemimpin perusahaan harus mampu untuk mengorganisir para pekerja tersebut sebaik mungkin, dan salah satu alat yang bisa langsung mengendalikan orang-orang agar bekerja dengan baik adalah dengan pembentukan organisasi dan struktur organisasi.

Struktur organisasi pada dasarnya merupakan desain organisasi dimana manajer melakukan alokasi sumber daya organisasi, terutama yang terkait dengan pembagian kerja dan sumber daya yang dimiliki organisasi serta bagaimana keseluruhan kerja tersebut dapat dikoordinasikan dan dikomunikasikan. Berikut ini dapat kita lihat bentuk struktur organisasi Hotel Grand Central Pekanbaru sebagai berikut:

UIN SUSKA RIAU

GCH MANAGEMENT



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Grand Central Pekanbaru

Sumber : Hotel Grand Central Pekanbaru

Dengan adanya struktur organisasi tersebut para pekerja akan lebih mudah dan cepat untuk mengetahui siapa yang menjadi pimpinan mulai dari tingkat terendah sampai tingkat tertinggi yaitu pimpinan. Di samping itu dengan adanya struktur organisasi para pekerja akan mengetahui bidang pekerjaan apa yang harus

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber atau sebaliknya.

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

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.

mereka kerjakan dan kepada siapa mereka bertanggungjawab atas pekerjaannya tersebut.

Agar fungsi-fungsi organisasi tersebut berjalan maka perlu adanya pembagian tugas dan tanggung jawab.

4.4 Tugas dan Wewenang Jabatan

Untuk lebih jelas dapat dilihat dari tugas dan wewenang masing-masing departemen dan bagian-bagian pelaksanaannya secara terperinci di bawah ini:

a. General Manager

Tugas dan tanggung jawabnya adalah:

- 1) Menentukan tugas dan kebijaksanaan serta menilai hasil kerja perusahaan secara keseluruhan
- 2) Memberikan pengarahan kepada Top Manajemen lainnya serta sebagai pengambil keputusan dan penentu dalam tindak lanjut yang harus dilaksanakan atas penyimpangan-penyimpangan yang mungkin terjadi.
- 3) Mempunyai kebijaksanaan dan mengawasi karyawan secara keseluruhan
- 4) Menetapkan gaji karyawan dan upaya penerimaan karyawan baru.

b. Sekretaris

Tugas dan tanggung jawabnya adalah:

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

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. Accounting

Adalah departemen yang mengelola bagian pembukuan dan keuangan perusahaan. Tugas dan tanggungjawabnya adalah:

1) Accounting Manager

- Memberikan informasi kepada manajemen berupa laporan harian operasional.
- Bertanggung jawab atas situasi dan kondisi keluar masuknya keuangan (*cash flow*)

2) Cashier

- Menerima pembayaran dari para tamu.
- Bertanggung jawab membuat laporan harian penerimaan tamu.

d. HRD

Adalah departemen yang mengelola kepegawaian. Tugas dan tanggungjawabnya adalah:

- 1) Mengatur segala sesuatu yang berhubungan dengan masalah kepegawaian atau karyawan.
- 2) Menyusun peraturan dan tata tertib perusahaan yang berlaku bagi semua karyawan.
- 3) Menyusun *personal recruitment* (syarat untuk semua jabatan sesuai dengan struktur organisasi)
- 4) Menangani hal-hal di luar hotel yang berhubungan dengan masyarakat.

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.

e. Front Office Departement

Bertanggung jawab kepada general manajer dalam hal melayani penerimaan pesanan dan melayani tamu. Tugas dan tanggung jawabnya adalah:

- 1) Penerimaan pesanan tamu serta memberikan informasi yang diperlukan tamu.
- 2) Membimbing anggotanya demi meningkatkan service guna memberikan pelayanan lebih kepada tamu.
- 3) Menyelenggarakan administrasi mulai dari tamu datang sampai tamu meninggalkan hotel
- 4) Front office ini kedudukannya sangat penting karena sebagai penghubung antara pihak hotel dan para tamu
 - Reservation (penerimaan tamu yang masuk dan keluar)
 - Receptionist (melayani register dan daftar tamu check in dan memberikan kamar bagi para tamu yang baru check in)
 - Kasir (bertanggung jawab dalam penetapan dan memberikan perhitungan terhadap rekening tamu yang akan meninggalkan hotel, memonitor pembayaran atas pesanan)

f. House Keeping Departemen

Adalah bidang yang mengkoordinir dan mempersiapkan segala sesuatu yang berhubungan dengan kamar tamu. Tanggung jawabnya meliputi:

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.

- 1) Menjaga kebersihan gedung, halaman, kamar, ruangan, peralatan, dan berbagai fasilitas dan perlengkapan hotel.
- 2) Menyelenggarakan administrasi atas segala kegiatan departemen House Keeping. Bagian ini antara lain:
 - Linen room (kamar lain)
 - Laundry
 - Room boy
 - Guest room (kamar tamu)
 - Publick area (bidang umum)

g. Food and Beverage

Adalah departemen yang mengelola dibagian makanan dan minuman serta memiliki tugas dan tanggung jawab antara lain:

- 1) Pengadaan makanan dan minuman mulai dari bahan mentah, setengah jadi sampai siap di konsumsi oleh para tamu atau konsumen.
- 2) Pengaturan menu sesuai dengan keadaan paratamu yang berasal dari berbagai daerah atau negara.
- 3) *Food and Beverage* ini terdiri dari:
 - a. *Food and beverage Production* (bagian produksi makanan)
 - b. *Food and beverage service* (pelayanan dalam memesan makanan dan minuman)

h. Sales and Marketing

Merupakan departemen yang bertanggung jawab atas promosi dan pemasaran kamar hotel serta bertanggung jawab atas segala kebutuhan *event* yang akan dilaksanakan di Hotel Grand Central Pekanbaru.

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.

i. Gym dan Spa

Adalah departemen yang bertanggung jawab atas seluruh operasional di bagian gym dan spa. Gym and spa menawarkan beberapa fasilitas yang dapat memanjakan serta menjadi alternatif lain untuk menjadi tujuan para tamu di Hotel Grand Cental Pekanbaru, serta dapat menambah tingkat kenyamanan bagi para tamu hotel.

j. Engineering

Adalah departemen yang mengelola bagian kelistrikan, air dan perlengkapan hotel lainnya. Tugas dan tanggung jawabnya antara lain:

- 1) Menjaga agar semua alat-alat teknis berjalan dengan baik
- 2) Mengatasi semua masalah menyangkut listrik, air dan fasilitas hotel lainnya.
- 3) Bagian ini terdiri dari:
 - a) *Repair and maintenance* (perbaikan dan pemeliharaan)
 - b) *Mechanical Electric* (bagian listrik)

k. A & G

Adalah departemen administrasi umum yang memiliki tugas mengelola dan memelihara inventaris, berkas operasional pada perbankan yang harus bertanggung jawab pada *Branch Operation Supervisor*. Hubungan kerja yang harus dijalin oleh *General Administration Staff* dengan seluruh bagian kantor cabang yaitu untuk mengkoordinasikan dan mengendalikan pengelolaan administrasi *general administration*.

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.

1. Chief Security

1) Security.

- Mengetahui tujuan tamu yang datang.
- Menjaga ketertiban dan kenyamanan lingkungan Hotel.
- Bertanggungjawab secara langsung terhadap aktivitas pengamanan Hotel.

2) Parking Area.

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