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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB IV
GAMBARAN UMUM

A. Sejarah Alpha Hotel[62]

Alpha Hotel dibawah managemen PT Satu Enam Delapan Bersama yang terletak di daerah yang sangat strategis di Pekanbaru. Alpha Hotel berdiri sejak 27 Februari 2012 dan tercatat didalam AKTA nomor 45, di sahkan di kantor notaris SUTRISNO ARSJAD, SH. Ini dimulai dengan perusahaan membeli dan menghancurkan serta membangun ulang agar tercipta suatu Hotel yang sesuai dengan kebutuhan tamu dan wisatawan serta memiliki anggaran yang stategis. Alpha Hotel ini merupakan cabang dari Alphainn Hotel yang terletak di kota Medan, Sumatra Utara. Alpha hotel mulai operasional pada 14 Desember 2013.

Alpha Hotel Pekanbaru terletak dilokasi yang sangat strategis yakni di Jalan H. Imam Munandar No. 17, para tamu tidak hanya dapat mengharapkan akses yang mudah ke Alpha Hotel, tetapi juga dapat mencapai semua lokasi di Pekanbaru dengan mudah, termasuk tempat-tempat seperti pusat perbelanjaan, berbagai lokasi wisata, lokasi rekreasi, serta hanya berjarak sekitar 5 sampai 10 menit dari bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

Alpha Hotel yang merupakan Hotel bintang tiga yang berkonsep modernis dan minimalis ini menyediakan 140 kamar yang dibagi menjadi 3 tipe kamar yaitu, 56 tipe Deluxe, 44 tipe Eksekutif, dan 40 tipe Super Eksekutif terdiri dari 6 lantai.Untuk kamar terbaik di Alpha Hotel adalah tipe Super Eksekutif.Tipe kamar ini merupakan kamar terbesar yang ada di Alpha Hotel. Kamar dilengkapi dengan mesin pembuat teh/kopi, air minum kemasan botol gratis, Wifi gratis di semua kamar, AC sofa tamu, TV layar datar, meja kerja, Bar mini, sandal, telepon, kamar tidur yang luas, Deposit box, dan perlengkapan mandi. Alpha Hotel Pekanbaru juga menyediakan fasilitas 24 jam seperti wifi di tempat umum, *coffee shop*, layanan kamar 24 jam, restaurant, tempat karaoke keluarga, *massage*, dan *laundry servis*.

[62] Hasil Data Sejarah Alpha Hotel Pekanbaru, pada tanggal 23 November 2017 pukul 10:00 WIB di Pekanbaru

Alpha Hotel juga menawarkan akomodasi modern dengan layanan antar-jemput bandara gratis, dan parkir gratis untuk pelanggan atau tamu yang membawa kendaraan.

B. Fasilitas dan LayananAlpha Hotel[63]

Alpha Hotel Pekanbaru merupakan hotel bintang tiga yang terletak di Kota Pekaanbaru. Hotel ini terdiri dari 140 Kamar, waktu check-in 14.00 dan waktu check-out 12.00. Harga yang ditetapkan Alpha Hotel sudah termasuk PPN dan termasuk sarapan pagi untuk dua orang, tamu juga dapat melakukan transaksi menggunakan kartu debit dan kartu kredit.

1) FASILITAS

a. Fasilitas Utama

a) 140 kamar tamu
b) Restaurant
c) SPA
d) Layanan Transportasi
e) Antar-jemput bandara gratis pada waktu yang dijadwalkan
f) AC
g) Tersedia kamar terhubung
h) Layanan pembersih harian
i) Layanan kamar dan Resepsionis 24 jam
j) Layanan laundry
k) Staff multibahasa
l) Sarapan gratis, wifi gratis dan tempat parkir gratis

b. Fasilitas Kamar

1) Air minum kemasan botol gratis
2) Akses internet wifi gratis
3) Mini Bar
4) Kamar bebas asap rokok

[63] Hasil Data *Company Profile* Alpha Hotel Pekanbaru, pada tanggal 23 November 2017 pukul 10:00 WIB di Pekanbaru

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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

5) Meja
6) Mesin pembuat teh/kopi
7) Telepon
8) TV kabel
9) Rak Pakaian
10) Perlengkapan Mandi
11) Handuk
12) Sandal
13) Shower

2) *Meeting Room* dan *Ball Room*

Alpha Hotel juga menyediakan ruang *meeting* dan *Ball Room* dengan design yang minimalis serta mewah, ruang meeting berkapasitas 50-250 orang serta *Ball Room* yang berkapasitas 600 sampai 900 orang.

3) Restaurant

Alpha Hotel juga memiliki *Restaurant* yang diakui dalam perhimpungan Hotel dan Restaurant Indonesia (PHRI) yang tercatat sebagai anggota pada sertifikat nomor 04011210.Selain itu Alpha Hotel juga memiliki SPA dengan *therapist* yang professional.

4) Family Karaoke

Alpha Hotel menyediakan fasilitas *family karaoke* (Alpha Singers), Alpha Singers juga terdiri dari beberapa tipe room yang dapat dipilih sesuai dengan yang diinginkan yaitu: *Superior, Deluxe,* dan *VIP President Suite.* Selain tempat yang strategis Alpha Hotel juga memiliki parkiran basement yang luas.

5) Security

Alpha Hotel memiliki pengawasan keamanan yang ketat oleh security maupun kepolisian, selain itu pelanggan juga akan menikmati hari-hari indah dengan orang-orang yang luar biasa karena orang-orang di Alpha Hotel mengutamakan kenyamanan dan keamanan para pengunjung serta bekerja selaras untuk kepentingan pelanggan.

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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

6) Services

Setiap anggota staf memegang kunci untuk kepuasan pelanggan tertinggi, setiap karyawan Alpha Hotel dianggap sebagai bagian dari keberhasilan kelompok dan kemajuan Hotel.

Dengan senyum ramah, sopan, serta membantu dengan hati yang terbuka, karyawan kami lebih siap untuk membantu semua yang pelanggan butuhkan. Pada saat check-in dan hari check-out, atau bahkan saat pelanggan menikmati sentuhan SPA dan hiburan karaoke, pelanggan akan merasakan keramahan yang unik dari karyawan Alpha Hotel.

C. Visi dan Misi Alpha Hotel[64]

1) VISI

Kami berusaha untuk menjadi perusahaan manajemen perhotelan Indonesia yang membuat kesan yang berbeda dan memberikan kesan positif dengan semua kalangan:

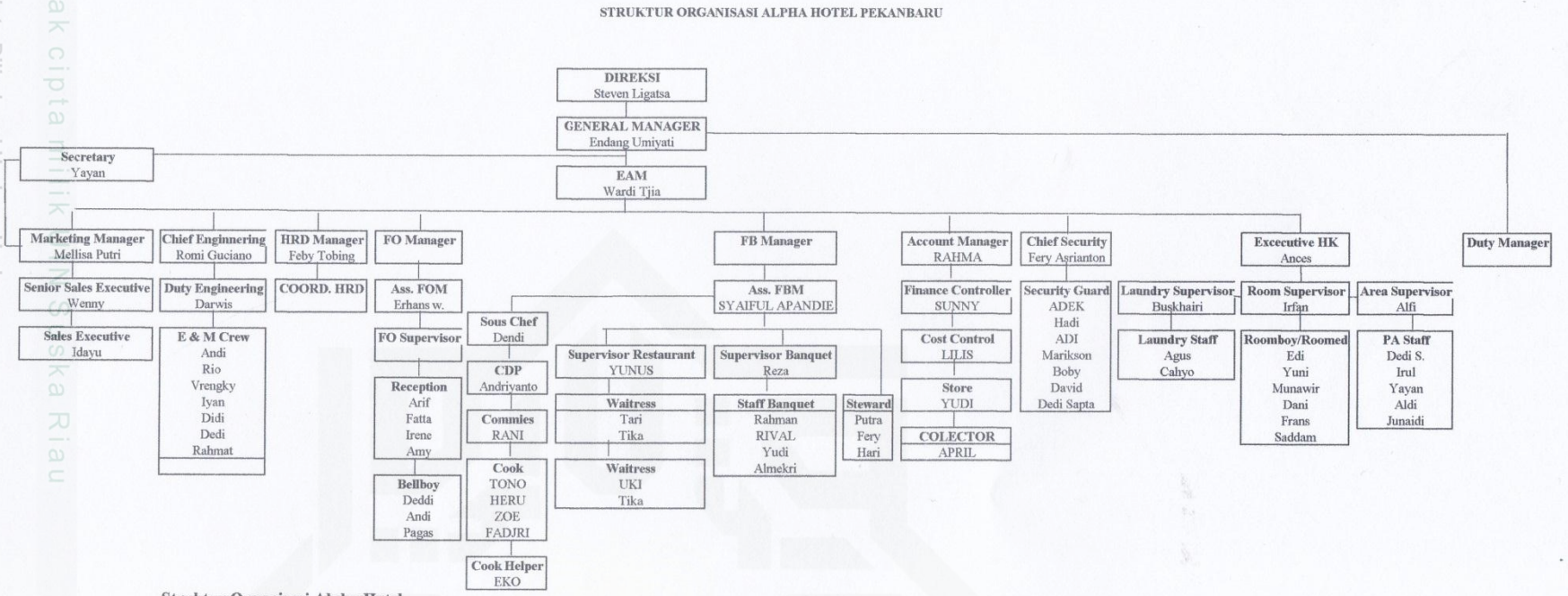
1. Sumber Daya Manusia: Kami mengembangkan dengan tim yang berbakat dengan sikap positif, kreatif dan inovatif serta dengan pengalaman yang sangat baik yang membuat tamu kami senang, tersenyum dengan kepuasan.
2. Mitra Kerja: Kami bersama-sama untuk menciptakan tekad yang kuat, hubungan jangka panjang dan hubungan saling menhargai karena hanya pemilik – operator seperti kami yang dapat melakukan hal ini.
3. Portofolio: Kami berusaha untuk mengembangkan merek hotel dan resort yang inovatif untuk menjadi merek terkemuka di setiap pasar yang kami layani.

2) MISI

Kami bertujuan untuk memberikan pelayanan hotel dan resort yang berkualitas dengan pelayanan perhotelan Indonesia yang ramah dengan desain yang unik yang akan membuat orang senang dan tersenyum dan kepuasan kepada seluruh kalangan.

[64] Hasil Data *Company Profile* Alpha Hotel Pekanbaru, pada tanggal 23 November 2017 pukul 10:00 WIB di Pekanbaru

D. Struktur Organisasi Alpha Hotel



Struktur Organisasi Alpha Hotel
Sumber: Arsip Alpha Hotel Tahun 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, penulis
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
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University
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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

E. Fungsi Struktur Organisasi Alpha Hotel[65]

1. Direksi

Direksi memiliki tugas peran untuk memimpin dan menentukan arah perusahaan.Tugas utama direksi:

a. Menentukan arah usaha dan visi misi serta sebagai pimpinan umum dalam mengelola perusahaan.
b. Memegang kekuasaan dan kendali secara penuh dan bertanggung jawab secara menyeluruh terhadap pengembangan perusahaan.
c. Menentukan kebijakan yang dilaksanakan perusahaan, termasuk juga melakukan penjadwalan seluruh kegiatan perusahaan.

2. General manajer

General Manager adalah puncak pimpinan dari sebuah struktur organisasi Hotel. Ia bertanggung jawab atas keseluruhan penyelenggaraan Hotel dan kinerja seluruh karyawannya.

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

3. EAM (*Executive Assistan Manager*)

Executive Assistan Manager(EAM) adalah wakil General Manager. Penanganan tugas-tugas manajemen yang telah dirumuskan dan diarahkan oleh General Manager dilaksanakan dan dikomunikasikan kepada Assistant General Manager. Selanjutnya diteruskan ke Departmen Head.

4. Secretary

a. Membuat agenda kegiatan GM.
b. Menyimpulkan hasil rapat.
c. Membuat laporan hasil kegiatan.

[65] Hasil Data Dokumen Alpha Hotel Pekanbaru, pada tanggal 23 November 2017 pukul 10:00 WIB di Pekanbaru

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

5. Marketing Manajer

Marketing manager bertugas mengatur dan bertanggungjawab atas kelancaran jalannya fungsi dan operasional *Divisi Room*, *Front Office*, *Public Area* dan *Marketing*.

6. Sales Executive

a. Bertanggung jawab terhadap promosi produk untuk mendukung tercapainya penjualan
b. Menyusun rencana kerja (proyeksi pencapaian, perencanaan penjualan, rencana produktifitas)
c. Mengatur jadwal yang efektif demi tercapainya pertemuan dan negosiasi
d. Membuat daftar list seluruh klien dalam sistem dan informasi yang dibutuhkan seperti harga, kode dan segmen
e. Kegiatan p*rospecting* bersama kelompok atau individu
f. Kemampuan menjual dengan *personal sale*

7. Chief Enginnering

*Chief Enginnering*Memiliki tugas dan tanggung jawab:

a. Melakukan perbaikan-perbaikan jika ada suatu kerusakan serta perawatan baik itu interior maupun eksterior.
b. Bertanggung jawab untuk memperbaiki dan menjaga peralatan dan fasilitas hotel.
c. Membuat laporan mengenai perbaikan atau pembaharuan fasilitas dan peralatan hotel.

8. HRD Manager

Human Resources Development Manajer (HRD Manager) adalah pejabat yang mengelola sumber daya manusia untuk keberhasilan hotel.HRD Manajer harus menguasai hukum dan perundang-undangan yang berkaitan dengan ketenagakerjaan baik lokal, nasional maupun internasional. Tugas HRD manager yaitu:

a. Melakukan perekrutan karyawan
b. Menyelenggarakan semua administrasi dan kegiatan karyawan

c. Mengadakan pelatihan terhadap karyawan.
d. Membuat program pengembangan keterampilan karyawan.

9. Asisten FOM (*front Office Manager*)

Front office manager bertanggung jawab atas pengelolaan kantor paling depan yang ada di dalam Hotel yang bertugas:

a. Mengurusi registrasi tamu sebelum menginap di dalam Hotel, memesan kamar dan juga check-out.
b. Bertanggung jawab terhadap semua aktifitas di *Front Office.*
c. Mengoptimalkan dan memaksimalkan *occupancy rate hotel.*
d. Membuat laporan kamar check-in dan check-out, dan reservasi.
e. Memberikan informasi tentang pelayanan Hotel.
f. Mengkoordinir pelayanan tamu, antara lain sebagai penghubung antara bagian-bagian di Hotel menangani berbagai masalah dan keluhan tamu.
g. Menyusun laporan status kamar dan mengkoordinasikan penjualan kamar dengan bagian *house keeping*.
h. Menyelenggarakan pembayaran tamu.
i. Menyusun riwayat kunjungan tamu antara lain melakukan pencatatan data-data individu untuk kunjungan akan datang, dan menyelenggarakan arsip kartu riwayat kunjungan tamu.
j. Menangani telephone switch board, telex, dan telegram.
k. Menangani barang-barang bawaan tamu.

10. Receptionist

Pekerjaan *Receptionist* menangani registrasi tamu, memberikan pelayanan sebelum tamu menginap serta menangani check-outtamu beserta pembayarannya.

Tugas pokok Receptionist:

a. Menyambut tamu yang datang di front desk dengan ramah dan sopan.
b. Melakukan pendaftaran tamu
c. Mencatat uang deposit tamu untuk menginap
d. Menangani tamu check-out

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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

e. Melayani penukaran mata uang asing ke mata uang lokal
f. Memasukkan tamu yang sudah check-in dalam satu laporan harian.
g. Menghitung dan bertanggung jawab atas uang transaksi selama staff tersebut bertugas pada hari tersebut.

11. Bell Boy

Bell Boy, adalah karyawan yang telah diberi tugas untuk membantu konsumen untuk keluar atau masuk Hotel, adapun tugas yang diberikan adalah:

a. Membawakan barang tamu menuju atau keluar kamar
b. Mengantar surat-surat atau dokumen kekamar tamu
c. Membantu tamu menurunkan barang dari mobil

12. Sous chef

a. Bertugas menyiapkan hot entress
b. Mengawasi kelancaran kerja di kitchen department secara keseluruhan.
c. Menjaga hubungan baik dengan department lainnya.
d. Membuat daftar pembelian barang yang dibutuhkan untuk kelancaran operasional kitchen.
e. Menyusun daftar menu sesuai dengan intruksi.
f. Membuat laporan-laporan dan ide-ide dengan tujuan untuk mencapai target yang diinginkan.
g. Membantu menjaga Food Cost.
h. Melaksanakan perhitungan food cost setiap bulannya.
i. Mengontrol kebersihan areal dapur dan sekitarnya.
j. Menyusun jadwal kerja atau shift karyawan.
k. Bersedia melaksanakan tugas dan instruksi yang diberikan atasanya.
l. Mengawasi proses pengolahan makanan didapur.

13. CDP (*Chef De Partie*)

Chef De Partie Bertanggung jawab terhadap proses pengadaan kebutuhan bahan makanan, khususnya untuk jamuan-jamuan atau rapat-rapat yang diselenggarakan oleh Hotel.Tugas CDP adalah:

a. Mengawasi kelancaran kerja sehari-hari pada setiap *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 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

b. Memberikan tugas-tugas harian kepada setiap cook yang dibawahinya.
c. Mengawasi operasional kitchen kepada tiap shift.
d. Menyelesaikan segala persoalan yang ditimbulkan pada saat operasional.
e. Memberikan *operasional briefing* pada tiap harinya.

14. Cook Helper

a. Mempersiapkan bahan-bahan makanan yang akan diolah.
b. Membantu junior cook dalam mengolah makanan.
c. Bersedia membantu setiap bagian apabila sedang dibutuhkan.

15. Waitress

a. Mempersiapkan kelengkapan tehnis pelayanan
b. Melaksanakan persiapan *set up-mise en place* (disiapkan ditempat)
c. Melakukan pelayanan langsung kepada tamu
d. Mengambil pesanan/order tamu dari *captain* untuk diteruskan kepada *kitchen*
e. Melaksanakan penyajian hidangan kepada tamu
f. Melaksanakan *clear up* dari meja tamu
g. Mempersiapkan dan mengambil kebutuhan *linen napkin*, *wares*, *supplies*
h. Mengumpulkan dan mengantarkan *soiled linen* dan *dirty dishes* ke *laundry/stewarding*
i. Melakukan penyiapan *table set up* dan *clear up*
j. Melaksanakan dan mengikuti perintah *captain* dalam menjalankan tugas-tugasnya
k. Melakukan pembersihan area kerja
l. Menjalin hubungan dengan tamu
m. Menghadiri *briefing* harian

16. Asisten FBM (*Food & Beverage Manager*)

Assisten *Food & Beverage Manager* (FBM) adalah pejabat yang bertugas:

a. Mengelola *Food & Beverage Department* untuk dapat menyajikan makanan dan minuman berkualitas yang disenangi tamu.

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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

b. Merencanakan menu
c. Memastikan bahwa setiap bawahannya dapat menyajikan makanan dengan cepat dan ramah
d. Mengendalikan biaya *Food & Beverage Department.*
e. Membuat laporan pemakaian bahan baku / F&B cost.
f. Menciptakan menu baru yang inovatif

17. Supervisor Banquet

a. Mengkoordinir segala kegiatan, mulai dari menyiapkan kebutuhan acara sampai pelayanan kepada tamu.
b. Bekerja sama dengan bagian kitchen, bar, ataupun bagian-bagian lain demi terciptanya suasana kerja yang baik.
c. Menangani segala keluhan dari tamu atau permintaan yang dibutuhkan tamu, juga mengecek segala peralatan yang ada.
d. Membantu *Banquet Manager*jika mengalami kesulitan.
e. Bertanggungjawab kepada *Banquet Manager* atas segala kegiatan yang ada di *Banquet* serta mengawasi cara kerja semua bawahannya selama *function* berlangsung.

18. Staff Banquet

a. Bertanggungjawab terhadap area yang merupakan bagian tugasnya, misalnya kebersihan dan kerapian.
b. Memeriksa semua kelengkapan pelayanan yang dibutuhkan untuk keperluan event nantinya,mulai dari *table cloth, napkin*, peralatan makan dan minum dan lain-lain.
c. Mengatur ruangan kembali dengan sempurna setelah tamu meninggalkan ruangan.

19. Steward

Steward ialahpimpinan tertinggi di bagian restaurant. Steward bertanggung jawab untuk mengawasi kegiatan dibagian:

a. Membersihkan semua area dapur, meliputi lantai, tembok, dinding kaca, mencuci piring danlain sebagainya.

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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

b. Mengerjakan pekerjaan ringan/ tanpa banyak tanggung jawab yangditugaskan oleh kepala/kepala bagian
c. Mencari dan atau mengirim bahan makanan / makanan kebagian–bagian lain di dapur seperti ke bagian grill kerestoran / kitchen yang berada diluar dapur utama (*main kitchen*).
d. Mengumpulkan dan mengirim laundry kotor kebagian laundry kemudian menerima laundry bersih untuk dapur.

20. Account Manager

a. Bertanggung jawab atas semua pendataan atau pengadministrasian transaksi dan keuangan.
b. Membuat laporan transaksi dan keuangan Hotel.
c. Mengawasi dan menjaga semua kegiatan transaksi.

21. Cost Control

a. Mengatur dan melaksanakan proses inventory setiap bulan.
b. Menerapkan semua kebijakan dan prosedur *cost control* kepada semua department dan memastikan semua penghitungan inventory beserta bukti atau dokumen pendukungnya.

22. Store

Store Bertugas dan bertanggung jawab penuh atas kelancaran operasional di bagian penyimpanan dan pengeluaran barang dari gudang.

23. Colector

Colector bertanggung jawab atas penagihan piutang

24. Chief Security

a. Bertanggung jawab atas keamanan Hotel.
b. Menghalau gangguan keamanan dari dalam atau dari luar Hotel.
c. Mewakili Hotel di pertemuan formal dengan organisasi luar dalam hal-hal yang berhubungan dengan keamanan dan layanan perlindungan.

25. Security Guard

a. Secara langsung bertugas memantau dan mengatur keamanan Hotel selama 24 jam secara bergantian dengan petugas keamanan yang lain

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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

b. Melaporkan segala kejadian / peristiwa yang terjadi di Hotel ke *chief security* atau atasannya baik itu kehilangan ataupun penemuan barang milik tamu

c. Berjaga di pos keamanan Hotel dan memantau serta membantu keluar masuknya kendaraan yang keluar masuk Hotel baik kendaraan milik tamu ataupun staff Hotel demi keselamatan dalam penyeberangan jalan

26. Laundry Supervisor

Laundry supervisor merupakan seseorang yang bertanggung jawab untuk mengawasi seluruh kelancaran operasioanal terutama dibagian pencucian dan kebersian linen Hotel dan pencucian pakaian tamu yang menginap dihotel.

27. Executive HK (*Executive Housekeeper*)

Executive Housekeeper adalah pemimpin departemen yang memiliki kemampuan merencanakan, mengorganisasi, dan mengevaluasi pekerjaan dibidang housekeeping.*Executive Housekeeper* bertanggung jawab atas :

a. Kebersihan dan kerapian fasilitas Hotel.

b. Membersihkan dan merapikan kamar yang telah digunakan oleh tamu sesegera mungkin setelah tamu check-out.

c. Melaporkan kepada FO apabila kamar telah siap dijual.

28. Room Supervisor

*Room supervisor*bertanggung jawab untuk mengawasi kegiatan pembersihan kamar serta mengecek apakah kamar sudah dalam keadaan bersih dan siap di jual.Menyiapkan rencana kerja dan peralatan yang diperlukan.

29. Room Boy

Room boy adalah karyawan sebuah Hotel yang ditugaskan untuk melayani konsumen dalam bidang:

a. Membersihkan, menata dan merapikan kamar sehingga memenuhi syarat untuk dihuni tamu sesuai dengan standar yang berlaku dihotel tersebut.

b. Memeriksa status kamar

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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

c. Melaporkan segala sesuatu kerusakan atau kehilangan maupun penemuan barang-barang tamu kepada atasan.

30. Area Supervisor

Mengatur dan bertanggungjawab atas kelancaran jalannya fungsi dan operasional *Divisi Public Area*.

31. PA Staff (*Public Area Staff*)

a. *B*ertanggung jawab atas kebersiahn *public area* sesuai dengan *standar prosedur* yang ditentukan.
b. Memberikan penugasan dan arahan terhadap tugas-tugas yang harus dijalankan oleh *public area attendant, night cleaner, toilet attendant, florist* serta pelaksanaan kerja dijalankan sesuai dengan standar yang ditentukan.
c. Memeriksa daftar *staff public area* setiap hari.
d. Memeriksa secara teliti atas ruangan-ruangan restoran, bar, ruang rapat, dan sebagainya yang telah di kerjakan staff pada hari itu.
e. Membuat laporan *Maintenance request* kepada *engeneering* dan menindak lanjuti area-area, fasilitas, atau peralatan atas kerusakan, mengawasi pengerjaan, dan memeriksa kembali hasil pekerjaannya.
f. Bertanggung jawab terhadap biaya dan penggunaan barang-barang keperluan seperti *cleaning agent, supplies, dan equipment*.
g. Membuat program pelatihan terhadap *staff public* area secara rutin.
h. Menjalankan prosedur keamanan, keselamatan, higienis, dan sanitasi baik untuk kepentingan umum, kepentingan tamu, orang lain dan diri sendiri.
i. Melengkapi laporan dalam *Public Area Supervisor Log Book* setiap shift.

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