

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.

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Swiss Belinn Hotel Pekanbaru

Hotel Swiss Belinn-SKA Pekanbaru merupakan salah satu *Chain Hotel* berbintang tiga yang boleh dikatakan pendatang baru di tengah persaingan industri hotel di kota Pekanbaru yang didirikan pada tahun 2012. Hotel Swiss Belinn-SKA Pekanbaru sendiri dikelola oleh manajemen Swiss-Belhotel International yang didirikan pada tahun 1987. Sebagai spesialis berbagai industri, Swiss-Belhotel International mampu menawarkan jasa manajemen di semua aspek mulai dari hotel, *resort*, *residences*, *club* dan *golf*. Swiss-Belhotel International termasuk *Brand* yang unik, dibandingkan dengan hotel *Chain* lainnya. Filosofi Swiss-Belhotel International yang utama adalah untuk membangun kemitraan dengan pemilik properti dan investor sehingga tujuan dan sasaran dapat tercapai dan kesuksesan pertumbuhan operasional dari Swiss-Belhotel Internasional juga terjamin.

Swiss Belinn Hotel Pekanbaru memiliki letak yang strategis yaitu terletak di salah satu jalan utama kota Pekanbaru, lokasi dengan akses transportasi yang mudah dan dekat dengan beberapa tempat wisata hiburan dan belanja seperti Pekanbaru *Driving Center*, Simulasi *Golf Indoor*, SKA Mall, *Lotte Mart*, *Giant Mart*, dan Pasar Pagi Arengka. Lokasi Swiss Belinn Hotel Pekanbaru berada di Komplek SKA Mall Jalan Soekarno-Hatta Lot 69. Pekanbaru, Riau 28294, Indonesia. Dimana banyak berdiri perusahaan-perusahaan disekitarnya mulai dari Mitsubishi, Eka Hospital, Daihatsu, Honda, Trakindo dan *United Tractors*. Hal ini yang membuat Swiss Belinn Hotel Pekanbaru menjadi incaran para pengusaha dan begitu mudah untuk dituju oleh wisatawan baik wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara.

Para wisatawan juga bisa berenang sambil menikmati indahny pemandangan kota Pekanbaru dari *RoofTop* pada lantai 11 Swiss Belinn Hotel Pekanbaru yang merupakan produk unggulan dari Swiss Belinn Hotel Pekanbaru satu-satunya di Pekanbaru bahkan di Riau, apalagi saat malam hari

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

tidak sedikit pula wisatawan yang mengajak pasangannya untuk makan malam sambil menikmati indahny pemandangan malam kota Pekanbaru, Swiss Belinn Hotel Pekanbaru juga tidak jauh dari pusat perbelanjaan dan berada di pusat Komplek Sentral Komersil Arengka, sehingga banyak diminati wisatawan yang ingin meluangkan waktu untuk berbelanja, berolahraga, jalan-jalan atau sekedar menghabiskan waktu luang bersama keluarga.

Predikat kota Pekanbaru sebagai kota tujuan wisata MICE juga telah membuat Swiss Belinn Hotel Pekanbaru berhasil menghadirkan keunggulan lainnya yang mampu mendukung kegiatan dari MICE itu sendiri yakni dengan mendirikan *SKA-Convention Exhibition/SKA-Co Ex* untuk menyempurnakan predikat sebagai kota wisata MICE, dalam hal ini untuk menarik para konsumennya Swiss Belinn Hotel Pekanbaru tidak bisa dianggap remeh, itu terbukti dengan rata-rata tingkat hunian kamar yang berhasil dicapai oleh Swiss Belinn Hotel Pekanbaru dari awal tahun berdirinya hingga saat ini dan dapat dibuktikan melalui data hasil rata-rata tingkat hunian kamar antara Swiss Belinn Hotel Pekanbaru dengan beberapa hotel pesaing yang ada di kota Pekanbaru.

B. Struktur Organisasi

Setiap perusahaan baik perusahaan pemerintah maupun swasta, pada umumnya memiliki struktur organisasi, penyusunan struktur organisasi merupakan langkah pertama dan tepat dalam memulai pelaksanaan kegiatan dengan kata lain penyusunan struktur organisasi adalah langkah untuk melaksanakan kegiatan yang terencana di suatu perusahaan. Dengan demikian struktur organisasi akan memberikan gambaran maupun petunjuk tentang bagian atau unit kerja serta pembagian kerja di suatu perusahaan, sekaligus memberikan perintah dan wewenang terhadap unit organisasi.

Selain itu struktur organisasi dapat merupakan petunjuk mengenai tanggung jawab bagi setiap bawahan serta batasan wewenang dan fungsi bawahan, sehingga dapat mempermudah dalam menentukan, mengarahkan dan mengontrol pelaksanaan aktivitas-aktivitas perusahaan.

Struktur organisasi perusahaan tidak sama untuk setiap perusahaan, karena struktur organisasi tergantung besar dan sifat kegiatan perusahaan. Jadi berhasil tidaknya organisasi perusahaan dalam mencapai tujuan bukan saja ditentukan dari struktur yang dibuat, tetapi tergantung pada pengendalian struktur itu sesuai dengan tujuan yang dicapai. Suatu organisasi harus fleksibel karena dipengaruhi ketidakpastian dimasa yang akan datang, sehingga harus ada penyesuaian terhadap keadaan yang sedang dan akan dijalani. Sebab struktur organisasi yang berbelit-belit dan tidak jelas akan dapat menimbulkan kegagalan dalam mencapai tujuan perusahaan. Untuk mencapai tujuan organisasi harus diperhatikan adalah pembagian tugas, karena kegiatan tidak dapat berjalan apabila tidak terdapat pembagian tugas yang diuraikan secara jelas dan terperinci.

Untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan diperlukan adanya suatu kerjasama yang baik dan terkoordinir melalui bagian-bagian yang ada dalam organisasi. Agar kerjasama ini dapat berjalan dengan baik, maka pembagian tugas dan tanggung jawab harus diatur sedemikian rupa sehingga dapat berdaya guna dan berhasil guna. Bentuk dari pembagian tugas serta tanggung jawab tersebut dapat digambarkan dalam suatu struktur organisasi. Jadi dengan adanya struktur organisasi akan semakin jelas terlihat pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian.

Swiss Belinn Hotel Pekanbaru dalam menjalankan usahanya membagi tugas-tugas dan tanggung jawab ke dalam bentuk departemen-departemen yang setiap departemnya terdiri dari beberapa bagian, yang mana dapat dilihat pada struktur organisasi berikut ini :

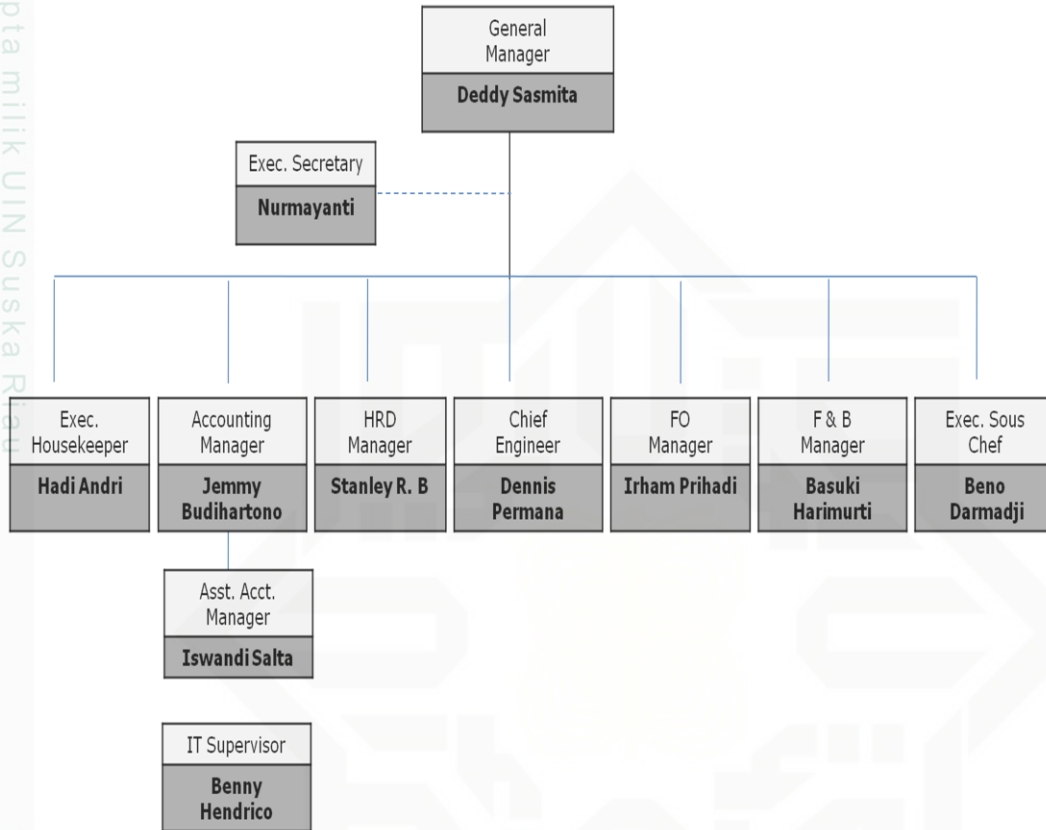
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Gambar 4.1.
Struktur Organisasi Swiss Belinn Hotel Pekanbaru



Sumber : Dokuumen Swiss Belinn Hotel Pekanbaru

Berdasarkan struktur organisasi di atas, maka deskripsi tugas (*Job description*) dari masing-masing bagian adalah sebagai berikut :

1. Direktur Utama
Sebagai dewan komisaris perusahaan.
2. Direktur
Bertanggung jawab kepada dewan komisaris dan membawahi general manager. Tugas dan tanggung jawabnya adalah : Mengawasi seluruh kegiatan atau pelaksanaan tugas dari General Manager dalam mengelola hotel. Menentukan kebijaksanaan dan perencanaan perusahaan.
3. Direktur Operasional
Bertanggung jawab kepada Managing Director. Tugas dan tanggung jawabnya adalah : Memimpin dan mengkoordinir kegiatan penjualan dan

promosi. Mewakili perusahaan dalam hubungan dengan pihak luar dan pihak dalam.

4. Direktur Keuangan

Bertanggung jawab kepada Managing Director.

Tugas dan tanggung jawabnya adalah :

Memimpin dan mengkoordinir keluar masuknya keuangan Bertanggung jawab atas situasi dan kondisi *account receivable turn over, inventor turn over, dan account payable*.

5. General Manager

Bertanggung jawab kepada Managing Director.

Tugas dan tanggung jawabnya :

Memimpin dan mengkoordinir pelaksanaan kegiatan operasi. Mewakili perusahaan dalam mengadakan hubungan dengan pihak luar.

6. Executive Assistant Manager

Bertanggung jawab kepada General Manager.

Tugas dan tanggung jawabnya adalah : Membantu General Manager dalara memimpin kegiatan operasi. Mengkoordinir dan mengawasi kegiatan setiap bagian departemen perusahaan antara lain : BQT, HRD, Front Office (FO), Cook, Laundry, POMEK, Sales & Marketing (SM), Housekeeper, Accounting & Finance (AF), Security.

C. Aktivitas Perusahaan

Dalam kaitannya dengan perolehan pendapatan, kegiatan usaha Swiss Belinn Hotel Pekanbaru terbagi atas Tiga bidang usaha yaitu :

1. Bidang usaha akomodasi.
2. Bidang usaha Coffee Shop.
3. Bidang usaha Minor

Bidang usaha ini merupakan bidang usaha yang menyediakan kamar bagi keperluan tamu yang menginap. Bidang usaha ini disebut juga sebagai service utama hotel. Bangunan hotel, ukuran. serta corak fasilitasnya merupakan produk dari hotel yang ditawarkan untuk memberi kepuasan dan

kenyamanan bagi para tamu yang datang. Untuk melengkapi jasa hotel tersebut, maka seluruh fasilitas yang tersedia harus mempunyai penampilan yang menarik. Oleh karena itu, hotel harus mempunyai dekorasi yang baik, sehingga dapat memperlihatkan suasana yang sesuai dengan selera dan keinginan pengunjung. Swiss Belinn Hotel Pekanbaru menyediakan beberapa tipe-tipe kamar dengan fasilitas yang dirancang sedemikian rupa.

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