

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 Sejarah Singkat Perusahaan

Dalam usaha meningkatkan perekonomian Indonesia Pemerintah berusaha mengalakkan industri pariwisata tersebut salah satu sumber devisa Negara. Untuk menunjang kelancaran arus pariwisata tersebut disadari perlu adanya akomodasi yang mencukupi.

Perhotelan mempunyai hubungan yang erat dengan dunia pariwisata karena tanpa adanya jasa perhotelan atau sarana akomodasi lainnya, industri pariwisata tidak akan berkembang baik. Salah satu sarana akomodasi yang tersedia adalah Hotel Grand Elite Pekanbaru yang berlokasi di Komplek Riau Bisnis Centre atau yang lebih dikenal dengan RBC, di jalan Riau Pekanbaru. Hotel Grand Elite Pekanbaru diklasifikasikan sebagai hotel berbintang empat yang pada awal konsep, gedung yang luas  $\pm 2,4$  hektare mempunyai tujuan sebagai bisnis perbelanjaan yang berada ditengah-tengah komplek ruko sebagai komplek bisnis. Namun karena beberapa pertimbangan, konsep tersebut berubah menjadi kearah jasa pelayanan akomodasi atau jasa perhotelan, itu sebabnya kamar dan *lobby* yang dimiliki oleh Hotel ini bisa dibilang paling luas dan megah untuk wilayah Pekanbaru dan sekitarnya. Hotel ini berdiri dan resmi dioprasikan dalam tahap *soft Opening* pada hari Senin tanggal 26 Desember 2005 dengan nama Quality Hotel Pekanbaru dibawah naungan bendera CHOICE HOTEL INDONESIA dengan beberapa hotel yang tergabung antara lain Carion Hotel, Sleep Inn, Comfort Inn, dan termasuklah Quality Hotel tersebut.

## 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.

Namun pada tanggal 1 November 2007 terjadi pergantian manajemen pada CHOICE HOTEL INDONESIA sehingga berganti nama menjadi *CORE HOSPITALY INTERNATIONAL* serta diikuti pergantian nama-nama Hotel yang tergabung didalamnya, dinataranya adalah Quality Hotel yang berganti nama menjadi Hotel Grand Elite Pekanbaru.

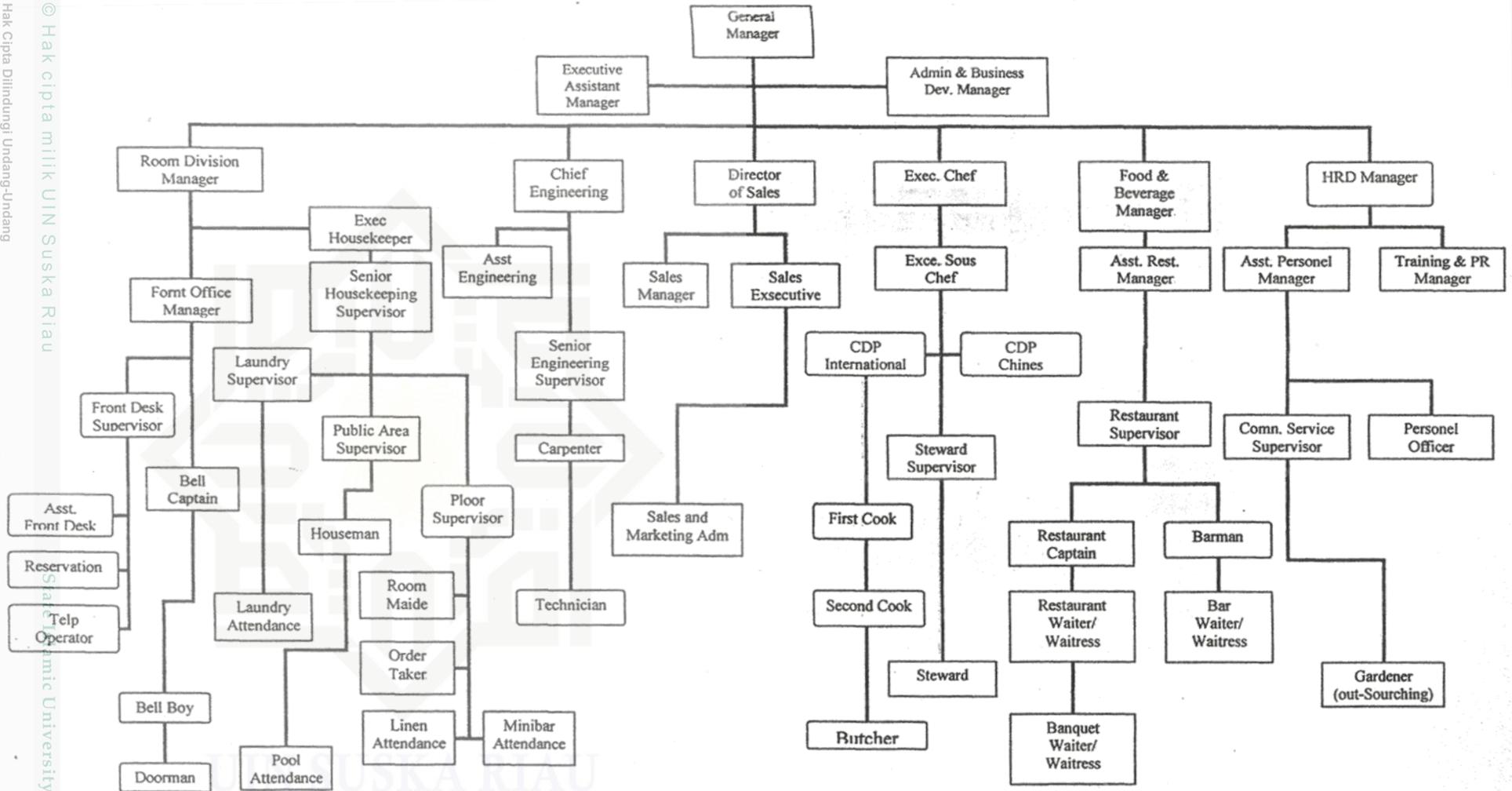
#### 4.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Untuk menjamin adanya fleksibilitas dalam rangka pengembangan organisasi yang tetap efisien, maka bentuk organisasi dibuat sesederhana mungkin sebagai alat atau wadah bagi manajemen untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Mereka yang melakukan kerja sama harus dalam forum pembagian kerja yang jelas. Gambaran dari pembagian masing-masing unit dapat dilihat dalam struktur organisasi perusahaan.

Oleh karena itu, agar suatu organisasi berbentuk dan bermakna maka perlu adanya pembagian tugas dan tanggung jawab secara jelas dan tegas. Bentuk pembagian tugas dan wewenang tersebut selanjutnya di tuangkan dalam suatu struktur yang diartikan sebagai hubungan antara macam-macam fungsi dan aktivitas di dalam organisasi.

Struktur organisasi yang baik haruslah memenuhi syarat efektif dan efisien. Suatu organisasi yang efektif adalah bila struktur organisasi dari masing-masing inividu dapat untuk mencapai sasaran oragnisasi. Sedangkan efisien adalah jika memberi kemudahan dalam mencapai tujuan perusahaan dengan biaya yang minimum. Struktur organisasi pada hotel Grand Elite Pekanbaru dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi Hotel Grand Elite Pekanbaru**



Sumber: Human Resource Departemen Hotel Grand Elite Pekanbaru

Hotel Grand elite pekanbaru dalam menjalankan usahanya membagi tugas-tugas kedalam beberapa kelompok yang terdiri dari :

1. *Front Office Department*
2. *House Keeping Department*
3. *F & B Kitchen Restaurant*
4. *F & B Restaurant Department*
5. *Accounting Department*
6. *Marketing Department*
7. *Personal Department*
8. *Pomec Department*

Adapun *jobdescription* Hotel Grand Elite Pekanbaru adalah sebagai berikut :

1. *General manager*
  - 1) Membuat rencana pengembangan karir
  - 2) Membuat kebijakan dan mengawasi karyawan
  - 3) Membuat keputusan-keputusan
  - 4) Melayani tamu-tamu yang menginap secara grup dengan secara perjanjian.
  - 5) Membuat dan menetapkan tugas karyawan
2. *Executive Assistent Manager*
  - 1) Membantu general meneger dalam melaksanakan tugas sehari-hari
  - 2) Dapat mewakili general meneger dalam melakukan hubungan dengan pihak ketiga diluar 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.

#### 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.

3) Memeriksa setiap hari kebersihan hotel baik dari dalam kamar maupun lingkungan kerja sebagai standard kebersihan.

### 3. *Front Office Department*

#### 1) *Front Office Manager*

a. Dalam melaksanakan tugas bertanggung jawab langsung kepada *General Manager*

b. Membuat laporan kamar dan situasi tamu setiap bulan

#### 2) *Receptionist*

a. Menyediakan kamar bagi tamu yang menginap

b. Membuat rekening bagi tamu yang check out

c. Mencatat identitas tamu

d. Membuat laporan harian

#### 3) *Bell Caption*

a. Menyambut tamu dan membawa tamu ke kamar

b. Membersihkan ruangan Front Office

c. Bertanggung jawab pada manager

#### 4) *Operator*

a. Memberikan informasi telepon yang dianggap penting

b. Mampu mengingat dan mengenal nama tamu yang menginap

c. Menerima pelayanan telepon

d. Menyampaikan panggilan telepon kepada yang dituju

e. Memberikan pelayanan yang terbaik kepada 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.

4. *House Keeping Departement*

1) *House Keeping Manager*

Bertugas mengawasi kebersihan kamar, ruangan serta keseluruhan fasilitas yang ada

2) *Room Boy*

Bertugas membersihkan kamar dan ruangan serta fasilitas hotel lainnya.

3) *House Man*

Bertugas membersihkan bagian luar ruangan yang berada dalam hotel

4) *Gardener*

Bertugas membersihkan bagian ruangan dan pekarangan hotel

5) *Linen and Laundry*

- a. Mengambil kain-kain kotor dari kamar
- b. Menyetrika dan merapikan kain yang ada disetiap kamar
- c. Memeriksa linen didalam ruangan
- d. Menyapu dan mengepel lantai

5. *Foot and Beverage Departement*

1) *F & B Manager*

- a. Mengawasi seluruh kegiatan restaurant dan room service
- b. Membuat laporan bulanan hasil kegiatan restaurant

2) *Waiters*

Karyawan yang bertugas memberikan pelayanan bagi tamu khususnya yang ingin memesan makanan dan minuman.

## 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.

3) *Cooks*

- a. Memasak makanan dan menyediakan minuman
- b. Bertanggung jawab atas cita rasa masakan sesuai dengan standard

6. *Accounting Department*1) *Manager*

- a. Membuat laporan keuangan pada priode tertentu
- b. Mengawasi belanja perusahaan

2) *Cashier*

- a. Membuat laporan keuangan harian
- b. Menerima pembayaran dari tamu

3) *Administration*

- a. Membuat administrasi tentang laporan keadaan jumlah tamu
- b. Membuat catatan surat-surat yang masuk dan keluar

7. *Marketing Department*1) *Manager*

Membuat publikasi tentang hotel dan mencari hubungan dengan pihak luar

2) *Sales Representative*

Melaksanakan pemasaran tentang hotel dan membantu pembuatan iklan promosi

8. *Department Personalia*1) *Manager*

- a. Membuat *shift* kerja karyawan

#### 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.

- b. Melaksanakan pemilihan dan pengadaan tenaga kerja hotel, termasuk didalamnya pemeliharaan moral dan kesejahteraan tenaga kerja serta peningkatan pengetahuan dan keterampilan.

#### 2) *Security*

- a. Menjaga keamanan seluruh lingkungan hotel
- b. Menjaga keamanan tamu
- c. Mengawasi keluar masuk tamu

#### 9. *Pomec Department*

##### 1) *Marketing Engineering*

Bertanggung jawab atas kelancaran alat-alat yang diperlukan dalam operasional hotel

##### 2) *Engineering/technition*

Memelihara alat-alat tersebut dengan malakukan service pada waktu-waktu tertentu.

### 4.3 Aktifitas dan Fasilitas Perusahaan

Hotel grand Elite Pekanbaru merupakan suatu usaha yang bergerak dalam bidang jasa, berbagai macam jasa pelayanan yang ditawarkan oleh hotel ini diantaranya :

#### 1. Akomodasi

Bidang ini merupakan produk utama dari Hotel Grand Elite Pekanbaru, karena merupakan usaha pokok dari perusahaan perhotelan yang menyediakan kamar bagi keperluan tamu yang menginap. Secara fisik keseluruhan dari bangunan hotel, yang ukuran dan jumlah kamar

serta fasilitas lain merupakan produk dari hotel yang ditawarkan untuk memebrikan kepuasan kepada tamu yang datang. Untuk melengkapi produk tersebut hotel harus mempunyai penampilan memikat. Oleh karena itu, hotel harus memperlihatkan suasana yang sesuai dengan selera dan keinginan pengunjung, selain itu akomodasi ini harus juga dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas penunjang untuk memenuhi kebutuhan para tamu.

Kamar hotel Grand Elite Pekanbaru dibagi menjadi lima kelas yaitu :

- 1) *Superior Room* (72 unit/kamar)
- 2) *Deluxe Room* ( 59 unit/kamar)
- 3) *Corner Suite* (3 unit/kamar)
- 4) *Executive Floor Room* (48 unit/kamar)
- 5) *Executive Corner Suite* (1 unit/kamar)

2. *Pepito Restaurant*

Tersedia dengan 120 kursi, dengan berbagai macam menu (Indonesia, Cina dan menu Eropa ).

3. *Q Pub and Rp International Executive Club*

Menyediakan serta berbagai macam minuman, diantaranya *soft drink* dan cocktail serta band *performance*.

4. *Room Meeting*

Zapin *Ballroom*, dengan kapasitas 1500 tempat duduk dalam bentuk theatre. Selain itu juga tersedia 8 *fuction room* yang semua bertemakan budaya melayu anantara lain adalah :

- a. Balai Ngah (dengan ukuran 78 m<sup>2</sup> dan 60 kursi)
- b. Balai Cik I (dengan ukuran 68 m<sup>2</sup> dan 60 kursi )

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 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. Balai Cik II (dengan ukuran 68 m<sup>2</sup> dan 60 kursi)
- d. Serampang 12 (dengan ukuran 228 m<sup>2</sup> dan 206 kursi )
- e. Mak Yong (dengan ukuran 72 m<sup>2</sup> dan 70 kursi )
- f. Lancang Kuning ( dengan ukuran 72 m<sup>2</sup> dan 70 kursi)
- g. Langgam (dengan ukuran 72 m<sup>2</sup> dan 70 kursi)
- h. Balai Raja (dengan ukuran 88 m<sup>2</sup> dan 80 kursi )

5. *Business Center*

Menyediakan photo copy, majalah, faximile, serta fasilitas yang mendukung dan untuk memanjakan para tamu.

6. *Swimming Pool and Fitness Center*

Kolam renang dengan area yang cukup luas serta bentuk yang sangat modren

7. *Drugs Store and Doctor On Call*

Menyediakan obat-obatan dan menerima jasa pelayanan kesehatan melalui panggilan dokter.

8. *Hot Spot*

Fasilitas Internet yang bisa digunakan oleh para tamu dimana saja berada dalam lingkungan hotel

9. *Limousine Service*

Menyediakan pelayanan keperluan transportasi untuk para tamu

10. *Cleanto Laundry Service*

Jasa laundry ini menunjang kebutuhan-kebutuhan *laundry* dari *departement house keeping, food and beverage* yang khusus untuk

pencucian line serta uniform. Sedangkan pelayanan lain yang diberikan adalah untuk *guests laundry*, yaitu jasa pencucian untuk tamu-tamu yang menginap.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

