

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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 UNIT KERJA HOTEL RATU MAYANG GARDEN

4.1 Sejarah Perusahaan

Ratu Mayang Garden dulunya bernama Hotel Sahid. Setelah berubah manajemen, hotel ini tidak terkenal dulu. Hotel ini tua dan perlu renovasi sesegera mungkin, meskipun hotel ini adalah hotel berbintang empat (sahid) yang lokasinya paling dekat dengan bandara internasional Pekanbaru. Kamarnya jelek, begitu juga fasilitasnya mereka benar benar perlu mengadakan renovasi besar, sahid meninggalkan beban besar untuk Ratu Mayang Garden.

4.1.1 Tugas Fungsi dan struktur Organisasi

Uraian Jabatan structural Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru, adapun sebagai berikut :

1. General Manager
 - 1.1 bertanggung jawab terhadap operasional.
 - 1.2 membuat perencanaan.
 - 1.3 menciptakan budaya.
 - 1.4 menjalin komunikasi dengan perusahaan lain.
 - 1.5 membuat keputusan.
2. Secretary
 - 2.1 membuat agenda kegiatan GM.
 - 2.2 menyimpulkan hasil rapat.
 - 2.3 membuat laporan hasil kegiatan.
3. Assistant Executive
 - 3.1 Menjalankan perintah yang disampaikan oleh General Manager dan selanjutnya meneruskan kepada manager.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- 3.2 executive assistant manager, bertanggung jawab kepada general manager.
- 3.3 menyampaikan laporan yang dibuat oleh para manager.
- 3.4 mengambil alih tugas general manager apabila sewaktu-waktu general manager berhalangan.

4. Residence Manager

- 4.1 mengepalai semua manager lini pertama.
- 4.2 mengawasi dan bertanggung jawab atas seluruh kegiatan manager lini pertama.
- 4.3 menentukan target yang harus dicapai oleh setiap departemen.

Tugas dan tanggung jawab manager lini pertama:

1. Marketing Director

- a. membuat strategi pemasaran dan penjualan.
- b. bertanggung jawab atas publikasi atau periklan hotel.
- c. memperkenalkan hotel dan fasilitasnya sekaligus. melakukan kontrak kerjasama kepada calon pengguna jasa hotel.
- d. memastikan penjualan kamar memenuhi target.
- e. juga bertanggung jawab dalam mempertahankan hubungan .dengan para pelanggan .

2. Chief Engineering

- a. bertanggung jawab untuk memperbaiki dan menjaga peralatan fasilitas hotel.
- b. membuat laporan mengenai perbaikan atau pembaharuan fasilitas dan peralatan hotel.

3. Human Resource Departement Director (HRD Director):

- a. Bertanggung jawab terhadap semua administrasi karyawan.
- b. Melakukan perekrutan karyawan.
- c. Membuat program pengembangan keterampilan karyawan.

4. Front Office Manager (FO Manager):

- a. Bertanggung jawab terhadap semua aktifitas di Front Office.

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.

- b. Mengoptimalkan dan memaksimalkan occupancy rate hotel.
- c. Membuat laporan kamar check in dan check out, dan reservasi.
- d. Menjual kamar, tugas ini diantara lain menerima pesanan kamar, manangani tamu.
- e. Memberikakan informasi tentang pelayanan hotel.
- f. Mengkordinir pelayanan tamu.
- g. Menyusun laporan status kamar.

5. Food and Beverage Manager (F&B Manager):

- a. Bertanggung jawab atas pengelolaan makanan dan minuman.
- b. Menciptakan menu baru yang inovatif.

6. Accounting Manager:

- a. Bertanggung jawab atas semua pendapatan atau pengadministrasian transaksi dan keuangan.
- b. Membuat laporan keuangan hotel.
- c. Menjaga dan mengawasi semua kegiatan transaksi.

7. Chief Security:

- a. Bertanggung jawab atas keamanan hotel.
- b. Menghalau gangguan keaamanan dari dalam atau luar hotel.

8. Executive house keeping (Executive HK):

- a. Bertanggung jawab atas kebersihan hotel.
- b. Membersihkan kamar.
- c. Melaporkan kepada FO apabila kamar telah siap dijual.

4.1.2 Visi Dan Misi Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru

Visi dan misi memiliki kedudukan penting dalam suatu organisasi. Oleh sebab itu perumusan visi dan misi perlu dilakukan secara seksama dengan melibatkan berbagai *stake holders* yang terkait dengan tupoksi. Secara konseptual, visi menjelaskan arah atau suatu kondisi ideal di masa depan yang ingin di capai berdasarkan kondisi dan situasi yang terjadi saat ini. Sebagai sebuah

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

tujuan, visi bukan sekedar harapan maupun mimpi. Visi merupakan tujuan yang dapat diperkirakan kapan dapat di capai, selain itu juga bagaimana cara mencapainya.

Visi adalah cara pandang jauh kedepan,kemana, dan bagaimana Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru Harus tetap di bawa agar tetap dapat berkarya dan konsisten, eksis, antisipatif, inovatif dan produktif, atau dapat juga di katan visi adalah suatu keadaan gambaran masa depan yang di inginkan hotel Ratu Mayang Garden dalam jangka panjang.

Mengacu pada kondisi saat ini maka visi hotel Ratu Mayang Garden adalah

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 menghargai 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.

Penjelasan makna visi

1. Kami berusaha untuk menjadi perusahaan manajemen perhotelan Indonesia yang membuat kesan yang berbeda dengan memberikan pelayan yang baik dan menjaga citra baik hotel dengan menjaga kenyamanan, kebersihan dan keramahan semua karyawan kami, sesuai dengan predikat hotel kami Hotel Ratu Mayang Garden dengan Bintang 4
2. memberikan kesan positif dengan semua kalangan baik dari kalangan anak-anak sampai kalangan orang tua, dengan memberikan keramahan dan kenyamanan hotel yang baik dan tidak ada kesan negatif untuk perhotelan kami

Misi adalah rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi yang merupakan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai. Pernyataan misi membawa organisasi kepada suatu fokus, dan menjelaskan mengapa organisasi itu ada, apa yang dilakukan dan bagaimana melakukannya. Misi merupakan suatu pernyataan, tujuan organisasi yang diwujudkan dalam produk pelayanan, kebutuhan yang dapat ditanggulangi kelompok masyarakat, nilai yang di peroleh serta aspirasi cita cita di masa mendatang, atau sesuatu yang di emban atau di laksanakan oleh Hotel Ratu Mayang Garden.

Dengan pernyataan Misi diharapkan seluruh pegawai dan pihak yang berkepentingan dapat mengenal Hotel Ratu Mayang Garden dan mengenai peran dan program-programnya serta hasil yang di peroleh di waktu yang akan datang.

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.



Untuk mewujudkan visi yang telah disepakati maka ditetapkan misi Hotel Ratu Mayang Garden adalah sebagai berikut

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.

Penjelasan makna misi

Mampu membuat semua tamu hotel nyaman dengan pelayanan yang baik, resort dan hotel kami desain secara unik untuk memikat daya tarik para tamu hotel baik mulai kalangan anak-anak sampai kalangan orang tua, dengan menciptakan suasana yang segar dan ruangan yang indah dan juga bersih agar tamu merasa tertarik dan sangat nyaman dengan fasilitas yang telah kami sediakan, kami juga telah memilih orang-orang yang dapat bekerja secara profesional dengan keramahan dan sikap secara bicara yang sopan. Karena kepuasan anda adalah kesenangan bagi kami.

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.