

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 1V

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 4.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru nama pemiliknya yaitu Haji Muhammad Nazir seorang pengusaha dari Sumatra Barat yang telah lama bermukim di Pekanbaru. Maka dilihat dari perkembangan kota yang harus bertambah dan lokasi yang terletak di Jl. Yos Sudarso No 12A yang terletak ditengah kota, 5 menit dari Bandara, dekat Sungai Siak, dekat ketempat bisnis dan 5 menit ke pusat perbelanjaan.

Pada tahun 1989 dimulailah didirikan Hotel Mutiara Merdeka dan mengadakan kerjasama dengan PT. Panghegar Bandung untuk mengelola hotel tersebut dan nama Hotel Mutiara Merdeka berubah Menjadi Hotel Mutiara Panghegar. Tahun 1990 Hotel Mutiara Panghegar mulai beroperasi dengan 75 kamar. Di tahun 1991 peresmian Hotel Mutiara Merdeka oleh Presiden Soeharto dengan klafikasi bintang 3 (\*\*\*). Tahun 1992 nama Hotel Mutiara Penghegar berubah menjadi Hotel Mutiara Merdeka seiring dengan berakhirnya kotrak dengan PT. Panghegar Bandung dan manajemen diambil alih oleh PT. Mutiara Merdeka Hotel.

Tahun 2003 Hotel Mutiara Merdeka klasifikasi bintang menjadi bintang 4 (\*\*\*\*). *Owning company* PT. Mutiara Merdeka Hotel dan Hotel lainnya Mona Plaza Hotel Pekanbaru. Keseluruhan jumlah kamar sebanyak 166 kamar reservasinya ditempat tamu-tamu group yang mengadakan seminar dan rapat

kerja. Maka dilihat dari segi fasilitas ruang terus diadakan peningkatan fasilitas agar tamu senang dan nyaman untuk menginap di Hotel Mutiara Merdeka. Demikian sekelumit mengenai sejarah dan hal lain yang berhubungan dengan fasilitas dan keberadaan Hotel Mutiara Merdeka.

## 4.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan salah satu unsur penting dalam sebuah organisasi khususnya organisasi bisnis seperti organisasi perusahaan. Hal ini karena struktur organisasi memiliki fungsi dan peran yang sangat penting dalam mengatur tata kerja dan pembagian tugas serta tanggung jawab masing-masing personil dalam perusahaan.

Bentuk struktur organisasi paling sering digunakan dan yang paling sederhana adalah garis, begitu juga dengan bentuk organisasi yang dimiliki oleh Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.

Pada struktur organisasi Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru terdiri dari beberapa bangunan atau divisi yang bertugas mengurus bidangnya masing-masing bertanggung jawab langsung terhadap pimpinan perusahaan. Setiap bagian mempunyai tugas dan tanggung jawab serta wewenang yang telah dituangkan dalam *Job description*.

Berdasarkan struktur organisasi dapat diuraikan tugas dan tanggung jawab dari masing-masing :

### 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.

1. *Owner*

Merupakan pemilik atau komisaris dari Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.

Bertanggung jawab seperti mengadakan rapat pemegang saham sekali dalam setahun, mengawasi pekerjaan *General Manager* dalam pengelolaan hotel, menentukan kebijaksanaan dan perencanaan perusahaan.

2. *Director Operational*

Adalah kepala bagian pengawas operasional perusahaan.

Tugas dan tanggung jawab adalah :

- a. mengatur sistem kerja, menyiapkan standar operasional perusahaan (SOP)
- b. menentukan lulus atau tidaknya karyawan masuk perusahaan.

3. *General Manager*

Merupakan pimpinan atau manager umum dari Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru untuk melaksanakan tugas operasional.

Tugas dan tanggung jawab adalah :

- a. mengontrol keuangan, rumah tangga, kualitas pelayanan dan makanan, dekorasi dan interior
- b. pembentukan norma-norma yang harus diikuti oleh staf sambil memberikan layanan mereka kepada para tamu.

4. *Chief Accounting*

Adalah kepala bagian departemen keuangan.

Tugas dan tanggung jawab adalah :

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.

- a. Membuat laporan pendapatan perbulan, membuat laporan pengeluaran, membuat daftar gaji, dan melakukan audit inventaris.
- b. Memimpin dan mengawasi *Accounting Dept.*

5. *HRD Manager*

Adalah pemimpin yang bertugas mengelola sumber daya manusia untuk keberhasilan hotel.

Tugas dan tanggung jawab adalah :

- a. Melaksanakan penerimaan pegawai baru
- b. Menyelenggarakan semua administrasi kepegawaian
- c. Mengatur kegiatan karyawan serta mengadakan pelatihan terhadap karyawan.

6. *Director Of Sales*

Adalah kepala bagian pemasaran hotel.

Tugas dan tanggung jawab adalah :

- a. Melakukan pemasaran penjualan
- b. Membuat laporan kegiatan yang akan berlangsung
- c. Membuat *force cast.*

7. *Chief Engineering*

Merupakan kepala *engineering*, *engineering* adalah departemen yang berhubungan dengan mesin, listrik, elektronik *maintenance*.

Tugas dan tanggung jawabnya adalah :

- a. Membuat program kerja, membuat laporan kerja, membuat laporan biaya kerja, membuat laporan pengeluaran di departemen engineering

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. Mengontrol segala aktivitas anggota engineering.

8. *Executive Housekeeper*

Merupakan seseorang yang bertanggung jawab secara keseluruhan dalam operasi dilingkungan *housekeeping*.

Tugas dan tanggung jawab adalah:

- a. Menyiapkan kamar bagi para tamu yang akan menginap di dalam hotel
- b. Membersihkan kamar selama tamu menginap di hotel
- c. Bertugas menata dan merawat tanaman taman hotel

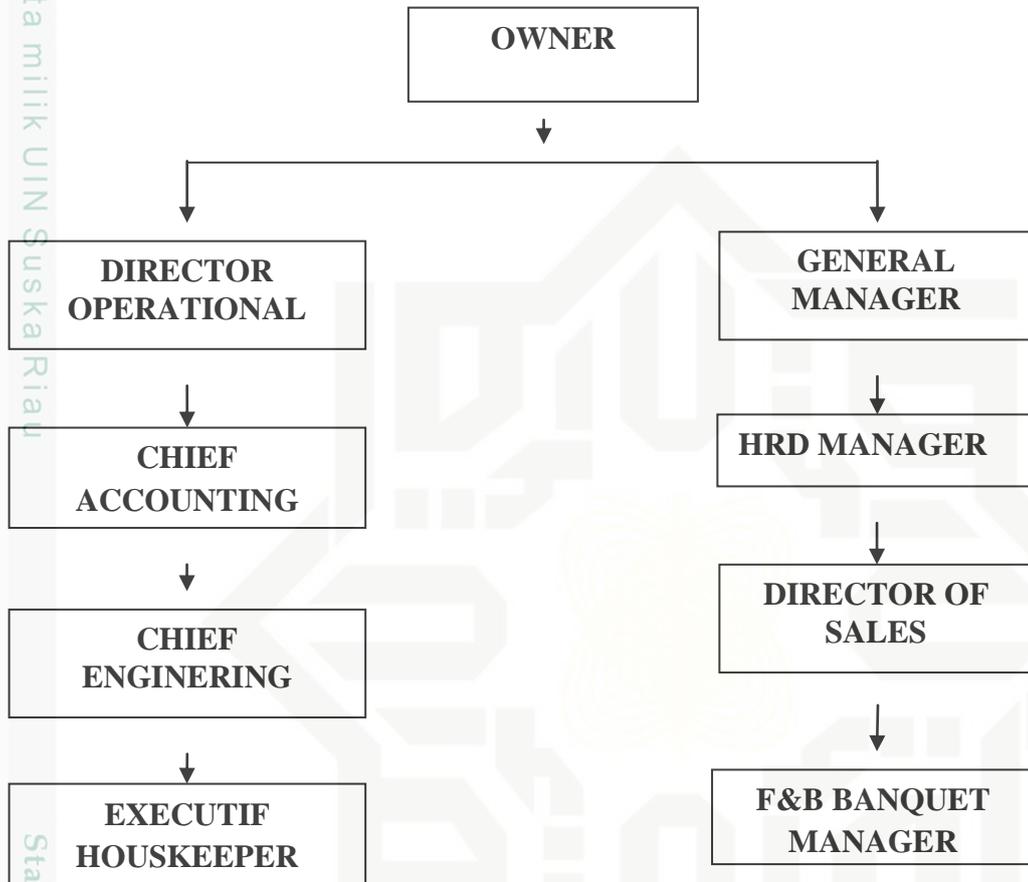
9. *F & Banquet Manager*

Adalah F & B salah satu departemen yang mempunyai fungsi atau tugas menyiapkan dan melayani makanan dan minuman.

Tugas dan tanggung jawabnya adalah :

- a. membuat, menyiapkan, dan menyajikan makan dan minuman yang ada didalam hotel kepada tamu.
- b. Bertugas menjaga kebersihan peralatan yang ada di kitchen

**GAMBAR 4.1 STRUKTUR ORGANISASI HOTEL MUTIARA  
MERDEKA PEKANBARU**



Sumber: Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru 2015

### 4.3 Aktivitas Perusahaan

Kegiatan usaha Hotel Mutiara Merdeka tidak terlepas dari fungsinya sebagai penyedia akomodasi dan jasa-jasa lainnya kepada para tamu maupun pelanggan lainnya. Adapun kegiatan usaha Hotel Mutiara Merdeka tersebut meliputi tiga bidang usaha yaitu :

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.

## 1. Bidang Usaha Akomodasi

Kegiatan usaha dalam bidang akomodasi adalah penjualan kamar bagi keperluan tamu yang menginap. Bidang usaha ini disebut sebagai service utama hotel yang merupakan sumber pendapatan utama perusahaan, bangunan hotel, bentuk, ukuran, serta corak, fasilitasnya merupakan produk hotel yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan tamu yang datang agar produk hotel tersebut dapat memberikan kepuasan bagi para tamu. Fasilitas yang tersedia tersebut harus mempunyai penampilan yang menarik serta dilengkapi dengan dekorasi yang sesuai dengan selera dan keinginan. Selain itu akomodasi tidak hanya berhubungan dengan kamar-kamar saja, melainkan dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas untuk memenuhi kebutuhan penunjang selama dalam perjalanan.

## 2. Bidang Usaha *Coffe Shop*

Kegiatan usaha dalam bidang ini adalah memproduksi dan menyiapkan makanan dan minuman baik di *Coffe Shope* dan Bar maupun kamar-kamar tamu. Misalnya terdiri dari berbagai jenis makanan dengan menu tradisional maupun internasional. Hotel Mutiara Merdeka juga menyediakan restoran yang diberi nama Kuantan *Coffe Shop* selain menyediakan masakan tradisional dan internasional juga melayani masakan spesifik Riau. Restoran ini terletak dilantai dasar, lokasinya dari Kuantan *Coffe Shop* ini diatur sedemikian rupa sehingga letaknya dekat dengan *lobby, front office, business center, kitchen* dan arah pandang ke

#### 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.

jalan utama dan *swimming pool*. Selain itu Hotel Mutiara Merdeka juga terdapat Bar yang diberi nama *Bandariorh Bar and Pub*.

### 3. Bidang Usaha *Minor Operating*

Kegiatan dalam bidang usaha ini adalah :

- 1) Pelayanan utama, berupa telephone
- 2) *Business Center*, berupa :
  - a. *Typing* dan sekretaris rapat dan pertemuan
  - b. Komputer
  - c. Photo Copy
  - d. *Faximile*
- 3) *Swimming Pool*
- 4) *Drug Store*

Hotel Mutiara Merdeka juga menyediakan ruangan-ruangan kepada pihak lain seperti perusahaan-perusahaan untuk digunakan sebagai tempat perkantoran. Perusahaan yang membuka kantor dihotel ini antara lain: *Silk Air*, *Garuda Airways*, *Jatayu Airlines* dan lain-lain. Disamping itu juga disediakan ruangan untuk acara-acara pertemuan dan rapat, dimana terdapat dua jenis ruangan yaitu :

- 1) *Mutiara Merdeka Hotel Convention Hal*
  - a. Dapat digunakan untuk acara pertemuan, pesta kawin, *show* dan *expo*.
  - b. Dapat menampung 100-1000 orang tamu, terdiri dari :
    - a) *Sultan Ball Room*

## 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) Siak Room
- c) Kamar Room
- d) Hang Tuah Room
- e) Indragiri Room
- f) Senapelan Room

## 2) Conference Room

Dapat digunakan acara pertemuan atau rapat yang dapat menampung 100 orang.

**Table 4.1 Function Room Capacity**

Functions Room	Theatre	Class Room	U-Shape	Cocktail Reception	Restaurant Style	Length & Wide (m)	Square meters	Ceiling Height
Mutiara Grand Ballroom	1600	500	250	1600	1000	25x31	960	6
Sultan Ballroom	800	350	150	800	400	24x15	360	5
Hangtuah	200	150	75	200	150	18x9	162	3
Rokan	80	40	40	100	40	12x7	84	3
Siak	80	40	40	100	40	12x7	84	3
Kampar	80	40	40	100	40	12x7	84	3
Executive	75	25	25	60	40	12x7	84	3
Senapelan	75	25	25	60	40	10x7.5	75	3
Indragiri	75	25	25	60	40	10x7.5	75	3