

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 II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Grand central Hotel Pekanbaru merupakan perusahaan milik Bapak Anwar Effendy yang didirikan pada tahun 2010. Hotel ini mulai beroperasi pada tahun 2012 dengan 161 kamar yang diresmikan langsung oleh Gubernur Riau saat itu dengan klasifikasi bintang 4 (empat)

Pada tahun 2013 Grand Central Hotel mengadakan kerjasama dengan manajemen Topotels Jakarta untuk mengelola Hotel tersebut dan nama Grand Central Hotel Pekanbaru berubah menjadi Renotel Grand Central Pekanbaru. Nama Renotel Grand Central Pekanbaru berubah kembali menjadi Grand Central Hotel Pekanbaru seiring dengan berakhirnya kontrak kerjasama dengan manajemen Topotels Jakarta dan hotel diambil alih oleh pemilik saham sendiri.

Grand central hotel pekanbaru hadir sebagai salah satu sarana pendukung pariwisata daerah yang siap memberikan tempat peristirahatan dan *service* bagi wisatawan dalam negeri maupun luar negeri yang datang ke Pekanbaru. Kini Grand Central Hotel Pekanbaru telah tumbuh dan berkembang. Sungguh sangat disayangkan bila kita berkunjung ke pekanbaru tanpa menyempatkan diri untuk beristirahat melepas penat di Grand Central Hotel 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.

2.2 Logo Hotel dan Moto



Logo Hotel Grand Central Pekanbaru

“Segitiga” pada logo di atas melambangkan “Hotel ini dimiliki oleh tiga orang bersaudara”. “Grand” mengartikan “Kebesaran dan Kemegahan yang dimiliki oleh bangunan hotel ini”, sementara “Central” mengartikan “Tengah”. Jadi dapat disimpulkan “Grand Central Pekanbaru” mengartikan “Hotel yang Besar dan Megah berdiri di tengah Kota Pekanbaru”. Sementara Motto dari Grand Central Hotel Pekanbaru adalah “*Feel Different Experience*” yang berarti “Rasakan Pengalaman yang Berbeda” dimana *Management* dari Grand Central Pekanbaru ingin para tamu hotel merasakan pengalaman dan fasilitas yang berbeda saat berada di Hotel berbintang empat ini.

2.3 Visi dan Misi Hotel Grand Central

Adapun Visi dan Misi dari Grand central Hotel Pekanbaru, yakni;

Visi

“Menjadikan Hotel Bintang Empat Pilihan Yang Utama dan Terunggul di Kota Pekanbaru”

Hak Cipta Diindungi 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.

Misi

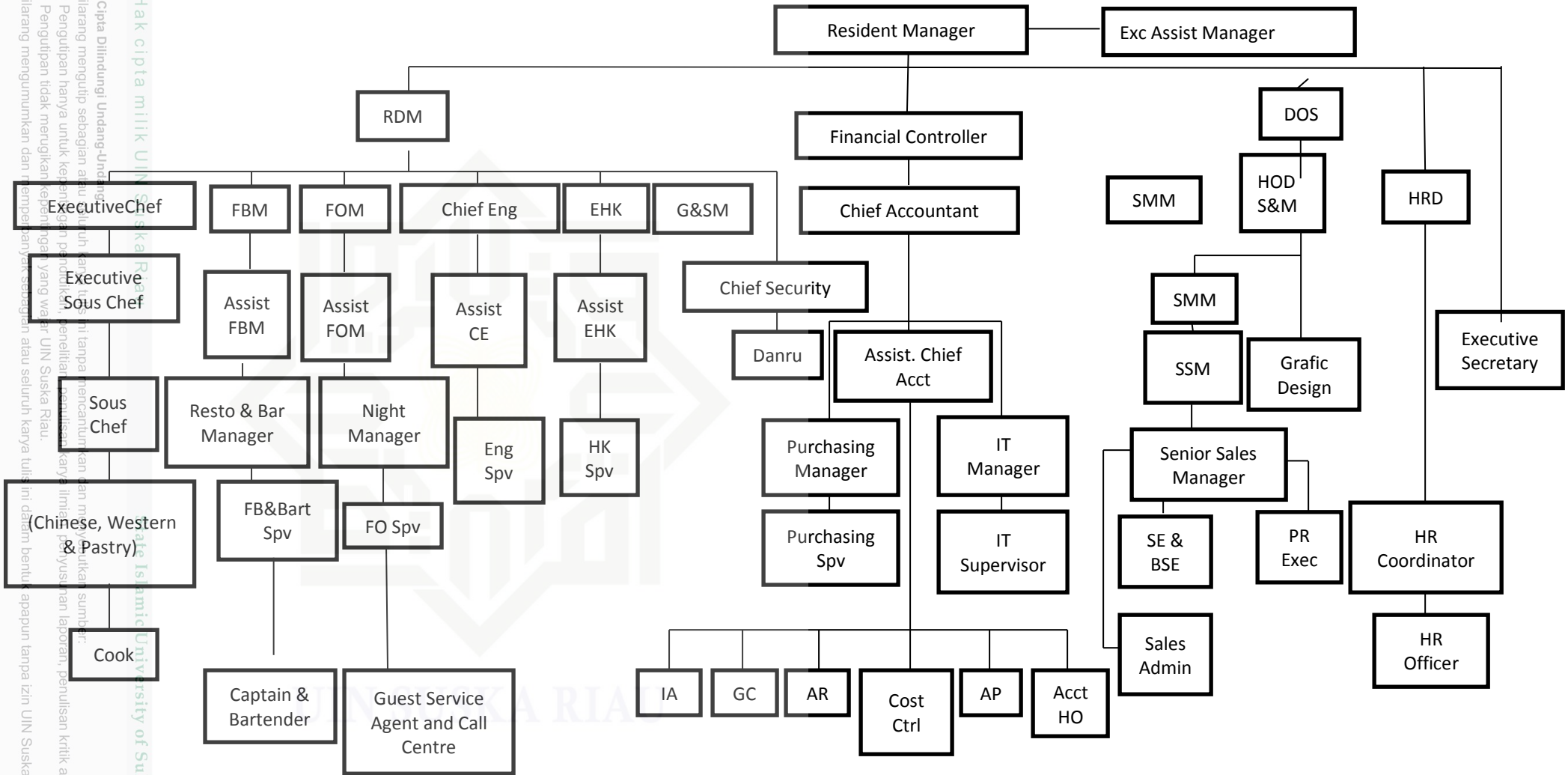
“Menciptakan Nilai Lebih Bagi *Stakeholders* Dengan Menyajikan Produk Bermutu Disertai Pelayanan Yang Profesional, Ramah Dengan Mewujudkan “*Feel Different Experience*” Sebagai Citra Hotel Grand Central Pekanbaru”

2.4 Struktur Organisasi

Dalam mempermudah tugas dari masing-masing divisi, maka Hotel Grand Central Pekanbaru menggunakan struktur organisasi untuk dapat menunjang berbagai aktivitas kerja yang berbeda-beda serta kompleks tetapi saling terkait antara satu sama lainnya dan juga memiliki banyak karyawan yang dapat menghandle pekerjaannya masing-masing. Pembagian *department* pada setiap hotel tidak selalu sama, terkadang dibedakan berdasarkan besar atau kecilnya jenis hotel serta sistem manajemen yang dipakai oleh hotel tersebut.

Struktur organisasi Hotel Grand Central Pekanbaru berbentuk organisasi garis dan *staff* karena terdiri dari beberapa bagian yang berdiri sendiri yang tanggung jawab dan wewenang tugasnya berbeda anta *department*. Untuk lebih jelasnya struktur organisasi Hotel Grand Central Pekanbaru dapat digambarkan lebih jelas sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang. Uraian ini tidak dapat dipertanggungjawabkan. Penulis tidak bertanggung jawab atas kesalahan yang mungkin terjadi. Untuk lebih jelasnya, silakan hubungi penulis di alamat email: penulis@uinsuskariau.ac.id.
 1. Dilarang menyalin, mengutip, atau menjiplak sebagian atau seluruh isi uraian ini tanpa menuliskan sumber.
 a. Pengutipan hanya untuk keperluan 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 mengemukakan dan mempergunakan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.1 : Struktur Organisasi Hotel Grand Central Pekanbaru

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.

2.5 Tugas & Tanggung Jawab Department

Adapun tugas dan tanggung jawab masing-masing *Department* dalam Struktur Organisasi Grand Central Hotel Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. *General Manager*

Merupakan pimpinan tertinggi di Hotel yang bertugas untuk membuat kebijakan-kebijakan tertentu untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada para pengguna jasa hotel. *General Manager* bertanggung jawab kepada Manajemen dan Pemegang Saham.

2. *Accounting*

Bertanggung jawab atas segala kegiatan yang berhubungan dengan financial, tugasnya adalah mencatat dan mengelola segala hasil penjualan produk dan jasa hotel dan biaya-biaya pengoperasian hotel setiap harinya, yang nantinya menjadi bahan acuan budget pada masa mendatang.

3. *Public Relations*

Bertanggung jawab atas segala kegiatan yang berhubungan dengan kegiatan kehumasan yang bekerjasama dengan pihak internal dan eksternal hotel dalam memberikan pelayanan kepada *tamu* dan bertugas sebagai wakil perusahaan dengan pihak luar. Dalam aktivitasnya *Public Relations* di Hotel Grand Central Pekanbaru termasuk dalam *Sales & Marketing Department* dimana kegiatan yang dilakukan lebih di dominasi mengarah kepada promosi dan pendapatan.

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. *Sales &Marketing*

Tugas dari *department* ini adalah mempromosikan dan menawarkan atau menjual segala fasilitas-fasilitas hotel mulai dari tipe kamar hingga penyelenggaraan *event* seperti *Meeting, Gathering, Graduation, Dinner, Concert* dan *Wedding* yang akan ditawarkan kepada tamu dengan mengadakan berbagai macam paket yang sesuai dengan *event-event* yang akan dilaksanakan.

5. *Front Office*

Bertanggung jawab atas tingkat reservasi kamar yang bertugas memberikan pelayanan dan menerima tamu yang akan menginap dan menikmati fasilitas hotel serta kondisi hotel, keadaan dari tamu yang telah menginap maupun mereservasi baik itu melalui asal negara, nama perusahaan, alamat kantor, nomor pasport, lama menginap, dan lain-lain yang berhubungan dengan *quest registration*.

6. *HRD*

Tugas dan tanggung jawabnya adalah menangani masalah-masalah kepegawaian, dimulai dari penerimaan pegawai, perekrutan pegawai, sampai pada masalah pembagian gaji pegawai. *Department* ini memiliki pengaruh besar terhadap kelangsungan hidup para pegawainya dan dipimpin oleh seorang *HRD*.

7. *Kitchen*

Mengelola dapur, menyusun menu, membuat *standard recipe* beserta *food cost* nya, membuat bahan-bahan (*purchase order*),

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.

membuat perkiraan (*forecast*) yang akan dicapai, memimpin *staff* dan bawahannya, mengawasi jalannya operasional *kitchen* dan *pastry*.

8. *Engineering*

Department ini bertugas mengawasi, memelihara, serta memperbaiki semua peralatan yang dimiliki hotel. Dalam hal ini perangkat keras seperti: listrik, pompa air, *ac*, lift, lampu, dan lain-lain.

9. *Gym and Spa*

Department ini bertugas untuk melakukan registrasi dan promosi terhadap tamu hotel yang mau melakukan latihan kebugaran, ataupun relaksasi. Serta memastikan peralatan pendukung dapat dipergunakan dengan baik.

10. *Food and Beverage*

Bertugas mengkoordinir pelayanan dan menyajikan makanan dan minuman kepada tamu yang menginap maupun yang berujung setiap harinya, baik itu *restaurant*, *coffee house*, *mini bar*, dan *pastry* serta memastikan ketersediaan makanan dalam *event wedding* serta bertanggung jawab penuh dalam menentukan harga makanan dan minuman dengan pajak yang telah ditetapkan.

11. *Security*

Department ini bertugas mengkoordinir petugas keamanan hotel, menjaga ketertiban dan keamanan lingkungan hotel dan menjaga keamanan tamu hotel dari segala keluhan dan gangguan, baik itu dari

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.

lingkungan masyarakat sekitar yang sengaja mengganggu ketenangan tamu.

12. *House Keeping*

Bertugas mengkoordinir persiapan kamar yang akan dijual kepada tamu, melayani keperluan tamu yang berhubungan dengan fasilitas kamar, menjaga kebersihan dari *public area*, termasuk juga menghadapi *complaint* atau keluhan tamu terhadap pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan tamu, serta bertugas menyetrika pakaian tamu.

13. *Purchasing*

Bagian yang mempunyai tugas dan wewenang untuk menyediakan bahan-bahan dan perlengkapan untuk keperluan produksi *food and beverage* yang telah diorder oleh *department* yang membutuhkan.

14. *Banquet*

Bagian yang mempunyai tugas dan wewenang untuk mendekor tempat atau ruangan dengan segala aksesorisnya sesuai yang akan digunakan, mengontrol penyediaan alat-alat ataupun kursi serta meja, atau apapun yang dibutuhkan untuk suatu ruangan (*property*) selama acara berlangsung.