

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 Management 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 kotrak kerjasama dengan Management 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 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 dan Motto Grand Central Hotel Pekanbaru



“Segitiga” pada logo diatas 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 Hotel 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 yang berbeda dengan fasilitas yang berbeda saat berada di Hotel Berbintang Empat ini.

2.3 Lokasi Grand Central Hotel Pekanbaru

Grand Central Hotel Pekanbaru terletak di Jalan Jendral Sudirman No. 1 Pekanbaru 28287 Riau – Indonesia Telepon : (0761) 787 2626 ext.1106
Faks : (0761) 787 3737, Website : www.grandcentralhotel.co.id

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.

2.4 Visi dan Misi Grand Central Hotel Pekanbaru

Adapun visi dan misi Grand Central Hotel Pekanbaru yakni;

Visi : “Menjadikan hotel bintang 4 (empat) pilihan yang utama terunggul di kota Pekanbaru”.

Misi : “Menciptakan nilai lebih bagi Stakeholders dengan menyajikan produk bermutu disertai dengan pelayanan yang profesional, ramah dengan mewujudkan Feel Different Experience sebagai citra Grand Central Hotel Pekanbaru”.

2.5 Bagian/Unit Kerja Grand Central Hotel Pekanbaru

Adapun bagian-bagian atau unit kerja di Grand Central Hotel Pekanbaru, antara lain 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. *Front Office Departement*

Front Office Departement atau biasa disebut FO adalah departemen yang berhubungan langsung dengan tamu, seperti menerima pendaftaran tamu, maupun memberikan informasi yang diinginkan tamu. Departemen ini merupakan kesan pertama bagi tamu ketika hendak *check-in*.

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.

Adapun bagian-bagian di *Front Office Departement* yaitu :

- a. *Recervation*
 - b. *Receptionis*
 - c. *Telephone Operator*
 - d. *Front Office Cashier*
 - e. *Information Section*
 - f. *Uniform Service/Concierge*
 - g. *Guest Relation Officer*
3. *Food and Beverage Departement*

Food and Beverage atau biasa disebut F&B adalah departemen hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan mengolah, menyediakan makanan dan minuman serta bertugas memberikan pelayanan kepada tamu pada saat makan di restoran. *Food and Beverage Departement* terdiri dari :

- a. *Food and Beverage Product*
Yakni bagian yang bertugas mengolah bahan makanan mentah menjadi bahan matang untuk disediakan kepada tamu.
 - b. *Food and Beverage Service*
Yakni suatu bentuk pelayanan berupa pengantar orderan tamu.
4. *Housekeeping Departement*

Housekeeping Departement adalah departemen hotel yang bertanggung jawab atas seluruh kebersihan hotel baik dalam ruangan

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.

maupun public ruangan serta berbagai fasilitas hotel. *Housekeeping* terbagi dari beberapa bagian yaitu :

- a. *Floor Section*
- b. *Public Area Section*
- c. *Laundry Section*
 1. *Valet*
 2. *Washer*
 3. *Marker*
 4. *Checker*
- d. *Gardener Section*
- e. *Florist Section*
- f. *Recreation*
5. *Accounting Departement*

Accounting Departement adalah departemen hotel yang bertanggung jawab atas seluruh masalah keuangan atau financial hotel, baik pendapatan maupun pengeluaran hotel.

6. *Human Resource Departement (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.

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.

7. *Engineering Departement*

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.

8. *Marketing Departement*

Tugas dari departemen 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.

9. *Purchasing Departement*

Bertanggungjawab atas keseluruhan pembelian dan pengadaan semua kebutuhan hotel.

10. *Secutiry Departement*

Bertugas menjaga keamanan hotel maupun tamu selama 24 jam.

11. *Gym & 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.

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.

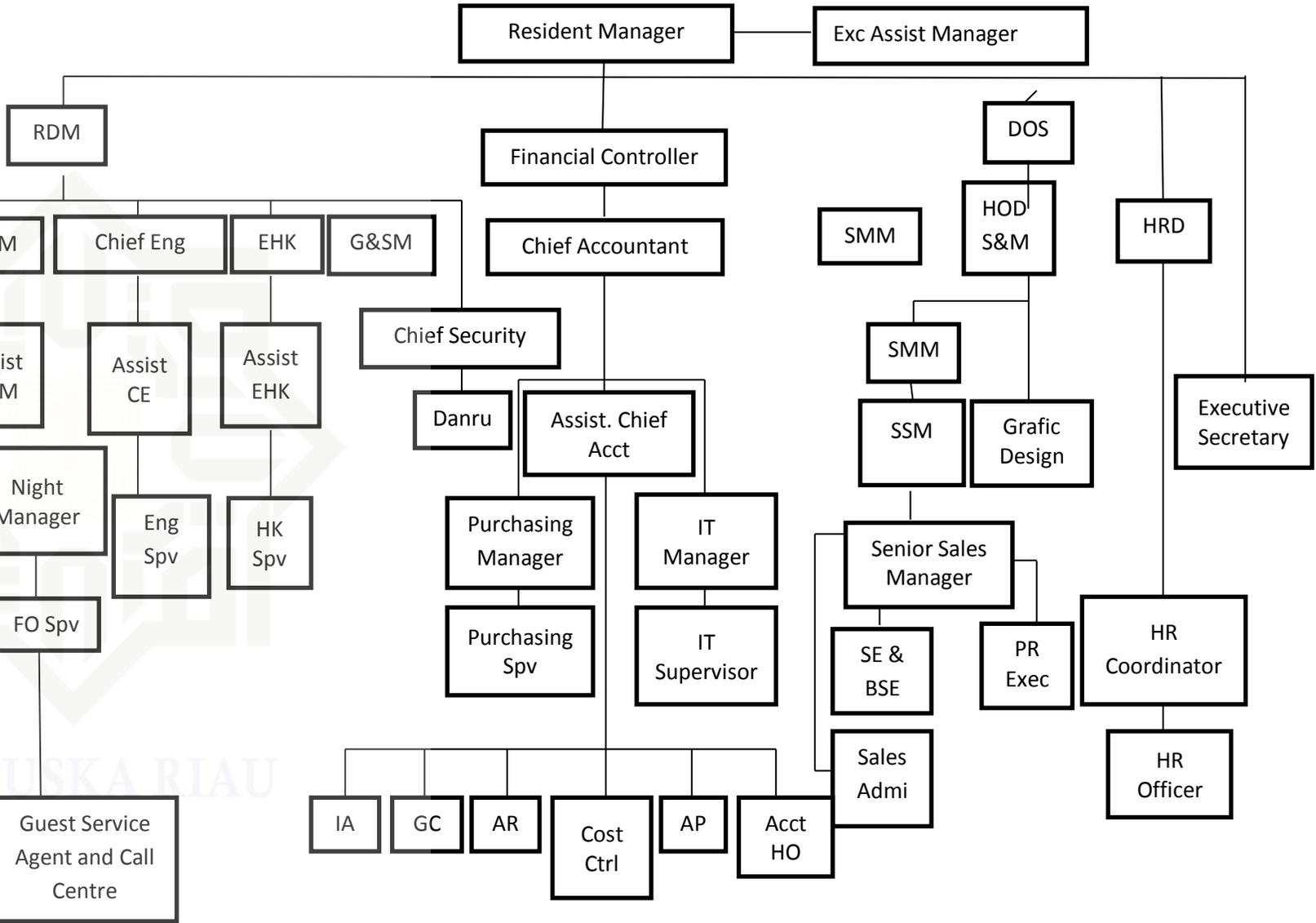
12. Banquet

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/event berlangsung.

2.6 Struktur Organisasi Grand Central Hotel Pekanbaru

Dalam mempermudah tugas dari masing-masing divisi, maka Grand Central Hotel 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 handle 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 antara *department*. Untuk lebih jelasnya struktur organisasi Grand Central Hotel Pekanbaru dapat digambarkan lebih jelas sebagai berikut:



Gambar : Struktur Organisasi Hotel Grand Central Pekanbaru