

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Singkat Perusahaan

Dalam meningkatkan perekonomian Indonesia, pemerintah berusaha menggalakkan industri pariwisata sebagai salah satu sumber devisa negara. Untuk menunjang kelancaran arus pariwisata tersebut disadari perlu adanya sarana akomodasi yang mencukupi.

Pekanbaru sangat terkenal dengan budaya melayunya, dapat dilihat dari segi bahasa, pakaian adat, serta adat istiadatnya yang sangat kental dengan budaya melayu. Pekanbaru sebagai ibukota propinsi Riau mempunyai banyak objek-objek wisata, pusat perbelanjaan, sehingga banyak wisatawan yang datang untuk menikmati keindahan alamnya dan menarik para investor untuk menanam saham di Riau.

Perhotelan memiliki hubungan erat dengan dunia pariwisata karena tanpa adanya hotel dan sarana akomodasi lainnya, industri pariwisata tidak akan berkembang. Salah satu sarana yang tersedia adalah Hotel Oase yang beralokasi di jalan Jendral Sudirman No. 255 EF diklasifikasikan sebagai hotel berkelas melati. Hotel Oase ini didirikan oleh Hj. Herlinda pada tanggal 1 januari 2006 dan terus berkembang hingga sekarang. Hotel Oase memiliki perizinan yang resmi yaitu, izin tempat usaha jenis UU gangguan, izin usaha, SK Notaris dan PPAT Azhari, SH, Tanda Daftar Perusahaan (TDP), izin pengendalian pembuangan limbah cair dan izin lainnya.

Hotel Oase memiliki motto "aman, nyaman dan bermartabat" sehingga tamu atau pengunjung hotel merasakan *prestise* hotel berkualitas. Pada awal beroperasi secara efektif, Hotel Oase mempunyai 23 kamar dan sampai sekarang terus melakukan inovasi terbaiknya. Saat ini Hotel Oase mempunyai 38 kamar dan memiliki fasilitas ruangan yaitu pendingin udara, televisi, kamar mandi dengan air panas dan dingin, mini cafe, telepon, *comfortable springbad* dan air mineral.

Hotel Oase memiliki fasilitas beberapa fasilitas yaitu area parkir yang luas pengunjung dan tamu hotel, loby yang nyaman dan sejuk dilengkapi dengan *WI FI, coffe shop, lift, laundry, safe deposit box*, penyewaan mobil dan taksi. Untuk ruang pertemuan Hotel Oase mampu menampung puluhan orang, bisa diatur sesuai dengan kebutuhan dan permintaan dan dilengkapi dengan *sound system, flip chart* dan *papper pad, whiteboard, OHP plus screen* serta air mineral dan *candy*.

Pihak manajemen Hotel Oase menerapkan manajemen yang selektif dalam menerima pengunjung atau tamu hotel. Dengan selektifnya menerima tamu diharapkan tamu-tamu hotel bermartabat dan memiliki *prestise*.

Adapun tarif kamar yang berlaku di Hotel Oase mulai dari Rp. 198.000 untuk tipe Studio, Rp. 250.000 untuk tipe Junior, Rp. 300.000 untuk tipe Senior, dan Rp. 400.000 untuk tipe Suite.

Berikut adalah persentase tingkat hunian kamar Hotel Oase Pekanbaru lima tahun terakhir :

Tabel 4.1 : Persentase Tingkat Hunian Kamar Hotel Oase Pekanbaru Tahun 2008-2012

| Tahun | Jumlah Kamar (Unit) | Target Kamar (Unit) | Realisasi Kamar (Unit) | Persentase (%) |
|--------------|----------------------------|----------------------------|-------------------------------|-----------------------|
| 2008 | 23 | 8280 | 4968 | 60 |
| 2009 | 27 | 9720 | 5346 | 55 |
| 2010 | 27 | 9720 | 6804 | 70 |
| 2011 | 35 | 12600 | 7560 | 60 |
| 2012 | 38 | 13680 | 10944 | 80 |

Sumber : Hotel Oase Pekanbaru

Dari tabel diatas dilihat jumlah kamar Hotel Oase pada tahun 2008 sebanyak 23 kamar, target penjualan kamar sebanyak 8280 kamar dan terealisasi sebanyak 4968 kamar atau sebesar 65 persen, selanjutnya tahun 2009 jumlah kamar meningkat menjadi 27 kamar dengan target penjualan kamar naik menjadi 9720 kamar dan realisasi kamar hanya 5346 kamar sementara persentasenya turun menjadi 55 persen, ditahun 2010 jumlah kamar dan target penjualan kamarnya sama dengan tahun 2009 namun realisasinya naik menjadi 6804 kamar dengan persentase naik menjadi 70 persen, jumlah kamar di tahun 2011 perusahaan menaikkan jumlah kamar menjadi 35 kamar dan menaikkan target menjadi 12600 kamar namun yang terealisasi hanya 7560 kamar dan persentasenya menurun menjadi 60 persen, dan tahun 2012 jumlah kamar naik menjadi 38 kamar dan targetnya naik menjadi 13680 kamar dan realesasinya meningkat menjadi 10944 kamar dengan persentase naik menjadi 80 persen.

B. Struktur Organisasi

Organisasi merupakan proses menetapkan dan mengelompokkan pekerjaan yang dilakukan, merumuskan dan melimpahkan tanggung jawab dan

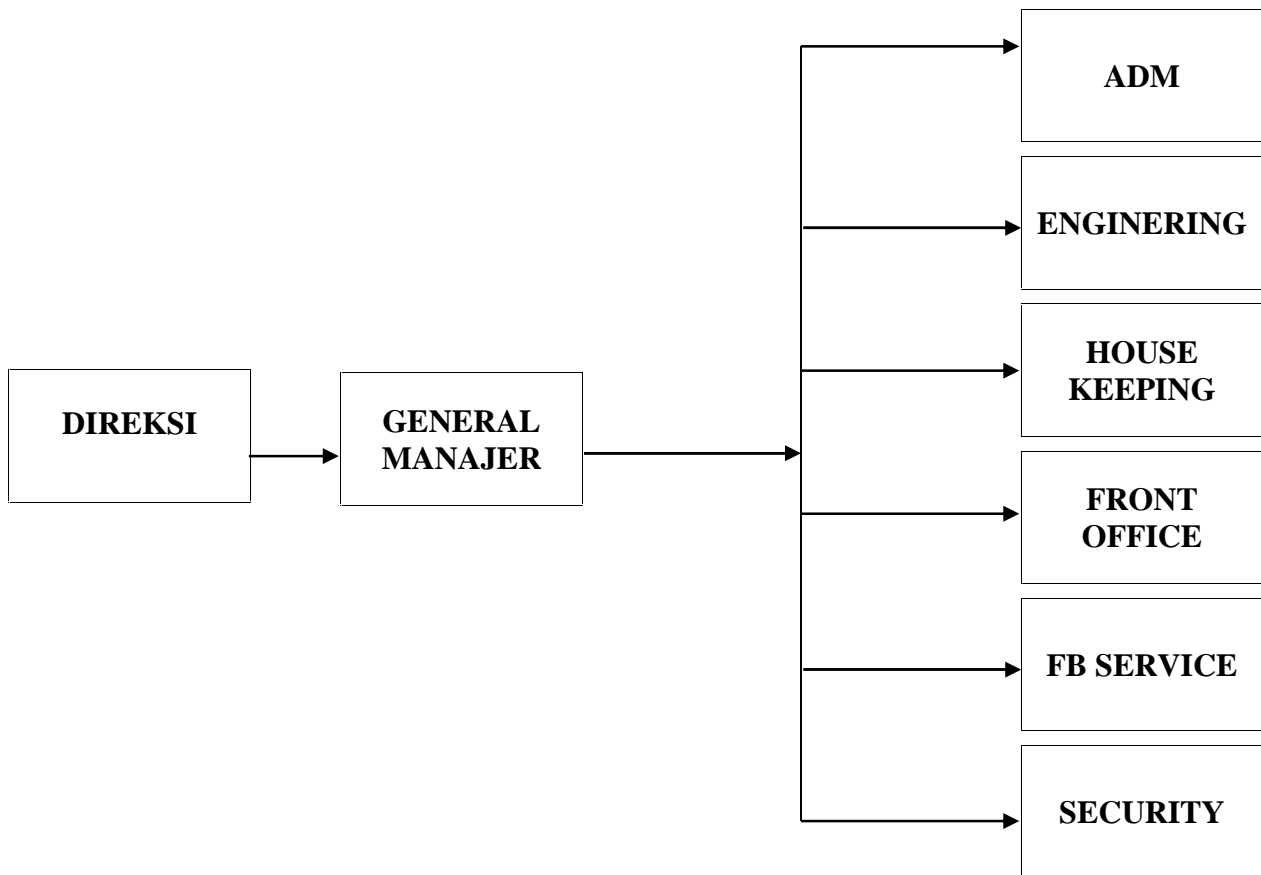
wewenang, dengan maksud untuk memungkinkan organisasi bekerja dengan efektif dan efisien.

Organisasi sebagai sarana bagi perusahaan untuk pencapaian tujuan, harus disusun dengan tepat, cermat serta teliti sehingga dapat mendukung segala aktivitas perusahaan. Dengan adanya organisasi sebuah perusahaan menjadi tempat atau sarana untuk melakukan aktivitas perusahaan dan tidak terjadinya penumpukkan tugas terhadap masing-masing fungsi dalam perusahaan tersebut. Cerminan agar garis perintah tugas, kewajiban dan wewenang serta tanggung jawab digambarkan dalam struktur organisasi.

Di dalam struktur organisasi terdapat gambaran mengenai pembagian kerja dan hubungan kerja sama antar fungsi-fungsi, bagian-bagian maupun orang dengan kedudukan, tugas, wewenang serta tanggung jawab yang berbeda serta tanggung jawab untuk memperoleh efisiensi dan efektifitas dalam penanganan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya pada suatu perusahaan.

Jadi sangat jelaslah bahwa struktur organisasi sangat mendukung dan menentukan perkembangan suatu perusahaan. Struktur organisasi yang dipilih memiliki pengaruh besar terhadap pencapaian tujuan perusahaan.

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Hotel Oase



Sumber : Hotel Oase Pekanbaru

C. Tugas dan Wewenang

Pada struktur organisasi Hotel Oase Pekanbaru terdiri dari beberapa bagian atau departemen yang bertugas mengurus bidangnya masing-masing, bertanggung jawab terhadap pimpinan perusahaan. Setiap bagian mempunyai tugas dan tanggung jawab serta wewenang yang telah dituangkan dalam *job description*.

Berdasarkan struktur diatas dapat diuraikan fungsi dan wewenang dari masing-masing jabatan :

1. *General Manager*

Merupakan pimpinan atau manajer Hotel Oase Pekanbaru untuk melaksanakan tugas operasional.

2. *Accounting*

Mengecek laporan pendapatan perhari, membuat laporan keuangan perbulan, membuat laporan pengeluaran, membuat daftar gaji dan melakukan audit investaris.

3. *House keeping*

Untuk menunjang kelancaran tugas sehari-hari dan agar dapat menjangkau seluruh tugas, *House Keeping Department* dibagi menjadi beberapaseksi menurut areal tugas masing-masing, untuk itu *House Keeping Department* dibagi menjadi 4, yaitu:

a. *Floor Section (Room Section)*

Floor Section sering juga disebut sebagai *Room Section*. Tugas pokok dari bagian ini adalah mempersiapkan dan menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Tugas tersebut dikerjakan langsung oleh seorang *Room Boy* (pramugaha).

b. *Houseman Section (Public Area Section)*

c. Tugas pokok dari seksi ini ini adalah menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan seluruh area hotel, baik yang ada didalam gedung maupun diluar gedung hotel, kecuali kamar tamu.

d. *Linen Uniform Section*

Tugas dari seksi ini adalah bertanggung jawab untuk mengelola sirkulasi dan penyediaan seluruh linen dan uniform bagi karyawan.

e. *Laundry Section*

Seksi ini mempunyai tanggung jawab untuk menyediakan linen– linen yang bersih untuk keperluan kamar, restoran dan *meeting room*, menyediakan seragam bersih bagi karyawan dan membersihkan pakaian tamu yang kotor.

4. *Front Office*

Fungsi pokok dari *front office* sebagai berikut :

- a. Menerima dan menangani pemesanan kamar
- b. Menangani kedatangan dan keberangkatan tamu dan barangnya
- c. Meregistrasi kedatangan tamu

Fungsi lain dari *front office* :

- a. Menyediakan informasi layanan hotel, meliputi : informasi mengenai operasi hotel dan kantor depan. Informasi tambahan diluar operasi hotel (lokasi, acara / pertunjukkan).
- b. Mengadakan koordinasi layanan tamu hotel, meliputi : Hubungan antara para petugas didepan dan dibelakang hotel dan juga menangani masalah atau keluhan tamu hotel.
- c. Menangani pembayaran hotel, meliputi : menyimpan *bill / cek* tamu.
Menerima pembayaran tunai atau kredit dan juga membuat laporan / rekapitulasi penerimaan.

d. Menangani layanan lainnya, seperti : menangani surat, kunci, panggilan atau pesan tamu, menangani telepon, telegram, telex dan *facsimile* serta alat komunikasi lainnya.

5. *Food and Beverage*

Departmen yang menangani makan dan minum di hotel, baik untuk tamu maupun untuk karyawan.

6. *Engineering*

Mempunyai tugas mengurus masalah mesin, listrik dan elektronik maintance

7. *Security*

Menjaga keamanan dalam area hotel baik pada tamu hotel maupun pada aset hotel, dan mengatur parkir kendaraan tamu ataupun pengunjung hotel.