

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **A. Sejarah Singkat Perusahaan**

Seiring dengan perkembangan dunia usaha yang dipacu oleh pasar global, pemerintah telah memberikan kesempatan yang seluas-luasnya kepada seluruh warga negara Indonesia untuk mengembangkan usahanya disegala bidang guna meningkatkan pendapatan yang pada akhirnya akan menjadi tolak ukur bagi keberhasilan pembangunan nasional.

Wisma 81 Pekanbaru berdiri pada bulan Mei tahun 2003. Pemilik Wisma 81 Pekanbaru adalah Ibu Mariana. Class Wisma 81 Pekanbaru adalah class melati, dengan jumlah kamar sebanyak 48 kamar. Kamar pada Wisma 81 Pekanbaru terbagi menjadi empat type antara lain Standar, Executive, Deluxe, Superior.

Wisma 81 Pekanbaru menyediakan kamar-kamar sederhana ber-AC dengan kamar mandi en suite. Wisma ini menawarkan meja depan 24-jam dan menyediakan layanan kamar, binatu, dan Wi-Fi gratis. Wisma 81 memiliki lokasi strategis, 5 menit berkendara dari Plaza Citra Mall dan 10 menit dari Museum Shangrila Utama. Bandara Sultan Syarif Qasim II dapat dijangkau dengan berkendara 20 menit. Semua kamar Wisma 81 ber-AC dan dilengkapi tempat tidur dengan seprai bersih. Kamar-kamarnya dilengkapi meja kerja, TV, dan ruang duduk. Tersedia perlengkapan mandi gratis untuk kenyamanan.

## **B. Aktivitas Perusahaan**

Seperti diketahui setiap perusahaan didirikan untuk memperoleh laba semaksimal mungkin dengan mempergunakan sumberdaya yang ada. Sehingga perlu dilakukan usaha untuk meningkatkan kinerja perusahaan yang juga akan membawa dampak atas kelangsungan hidup perusahaan.

Wisma 81 Pekanbaru adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, yang sering dikunjungi oleh para pelanggan dari dalam kota pekanbaru maupun di luar kota pekanbaru. Dalam melakukan kegiatan usahanya Wisma 81 Pekanbaru selalu mengutamakan kualitas serta meningkatkan kualitas pelayanan untuk memuaskan para konsumen.

## **C. Struktur Organisasi**

Perusahaan adalah suatu organisasi yang berdiri dari sekelompok orang yang terorganisir dalam proses pencapaian tujuan. Semakin berkembang dan majunya suatu perusahaan maka persoalan di dalamnya akan semakin kompleks, dengan demikian pimpinan suatu perusahaan secara individu tidak mungkin melaksanakan pengawasan secara langsung terhadap seluruh kegiatan perusahaan.

Langkah pertama yang dilakukan oleh pimpinan perusahaan adalah menetapkan pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan agar tercapai apa yang menjadi tujuan perusahaan secara menyeluruh. Tujuan utama membentuk struktur organisasi antara lain agar pimpinan dapat dengan mudah mengawasi bawahannya serta untuk menghindarkan jabatan rangkap dua.

Oleh karena itu struktur organisasi sangat penting dalam perusahaan baik perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, dagang, maupun industri.

Dalam rangka menunjang kelancaran pelaksanaan berbagai aktivitas atau kegiatan perusahaan, maka Wisma 81 Pekanbaru telah menyusun pembagian tugas dan wewenang serta tanggung jawab masing-masing bagian.

Berdasarkan struktur organisasi yang telah disusun oleh pihak Wisma 81 Pekanbaru yang terlihat pada lampiran 1, maka berikut akan dijelaskan tugas serta tanggung jawab masing-masing elemen antara lain :

### **1. Manager**

Manager adalah seorang yang karena pengalaman, pengetahuan dan keterampilannya diakui oleh organisasi untuk memimpin, mengatur, mengelola, mengendalikan dan mengembangkan kegiatan organisasi dalam rangka mencapai tujuan.

Tugas seorang manajer wisma adalah mengawasi wisma untuk mencapai tujuannya dan memberikan pengarahan-pengarahan kepada bawahannya. Untuk lebih jelasnya tugasnya antara lain :

- Memberi instruksi untuk melaksanakan pekerjaan
- Mengawasi pegawai-pegawai dalam melaksanakan tugasnya
- Melatih pegawai-pegawai untuk melaksanakan tugasnya
- Mengembangkan metode-metode baru untuk melaksanakan pekerjaan

## **2. Front Office**

Adalah cermin dari kualitas wisma untuk pertama kali bagi tamu saat memasuki suatu wisma, untuk itu kesiapan, kesigapan, ketepatan serta kemampuan semua karyawan dibagian kantor depan dalam menjalankan fungsi tugas dan tanggung jawabnya sangatlah menentukan dalam memberikan impresi baik maupun kurang baik atau buruk pada para tamu wisma sebelum para tamu tersebut mendapatkan pelayanan dan pengalaman yang lainnya saat mereka datang untuk menginap maupun tidak di wisma.

### **a. Receptionist**

Seorang receptionist adalah orang penting bagi tamu, bagi tamu petugas receptionist adalah orang yang paling sering dihubungi selama mereka menginap. Tugas dan tanggung jawab receptionist adalah sebagai berikut:

- Menyambut tamu tiba
- Memproses pendaftaran tamu
- Mempersiapkan kedatangan tamu dan menentukan kamar untuk tamu
- Menangani kunci kamar untuk tamu
- Menjawab telepon dengan cepat dan ramah
- Menangani permintaan tamu selama menginap
- Berkoordinasi dengan bagian lain untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu
- Menyelesaikan permasalahan tamu yang berhubungan dengan produk dan pelayanan

- Membuat laporan yang berhubungan dengan tamu dan kamar seperti laporan tingkat hunian kamar, laporan tamu yang menginap.

#### **b. Cashier**

Seorang kasir adalah team leader atas shiftnya dan bertanggung jawab untuk mencatat dan menerima semua transaksi penjualan dan memberikan pelayanan maksimal kepada customer, supplier, relasi dan media. Menguasai program kasir yang telah disediakan, menggunakan scanner, cash register dan alat-alat pendukung lainnya serta mampu melayani customer dengan baik.

### **3. House Keeping**

Adalah bagian dari wisma yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar wisma tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan penghuninya. House keeping bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, kenyamanan kamar dan lainnya.

#### **a. Laundry**

Laundry adalah bagian Wisma yang bertanggung jawab atas semua cucian yang dikirimkan kepadanya.

#### **b. Human Resources**

Human resources adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktivitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan.

### **c. Room Boy**

Tugas dan tanggung jawab room boy adalah menjaga kebersihan wisma, memfotocopy surat-surat yang diperlukan, membeli keperluan alat-alat kantor dan lain-lain.

### **4. Engineering**

Engineering adalah suatu department pada suatu wisma yang fungsi dan tugasnya adalah bertanggung jawab pada hal-hal yang menyangkut aspek-aspek teknis dalam wisma, yang berkaitan erat dengan keselamatan, kelancaran, keamanan, pelayanan, kesenangan, dan kepuasan tamu wisma.

### **5. Food and Beverage**

Food and beverage adalah salah satu departement yang mempunyai fungsi/tugas menyiapkan dan melayani makanan dan minuman serta mendatangkan keuntungan dan dikelola secara komersial dan profesional.

#### **a. Cook**

Yaitu bagian yang tidak langsung berhubungan dengan tamu karena harus melalui perantara pramusaji. Tugas dan tanggung jawabnya adalah memasak makanan dan membuat minuman untuk tamu yang menginap pada Wisma 81 Pekanbaru.

#### **b. Waiter**

Yaitu bagian yang langsung berhubungan dengan tamu. Tugas dan tanggung jawabnya adalah :

- Mempersiapkan segala macam peralatan yang akan dipakai nantinya

- Mengatur dan menyusun meja makan atau lay out yang telah disetujui pihak penyelenggara
- Selalu mengikuti briefing yang dipimpin oleh supervisor dan coordinator sebelum melakukan pekerjaan
- Melayani tamu dengan senyum dan keramah tamahan
- Mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan
- Membersihkan dan menjaga peralatan agar tidak cepat hancur

**c. Scurity**

Tugas dan tanggung jawab scurity adalah menjaga keamanan perusahaan serta bertanggung jawab atas kehilangan barang-barang perusahaan.