

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1. Sejarah perkembangan hotel Natama Padangsidempuan Sumatera Utara

Pada awal berdirinya, Hotel Natama hanyalah sebuah losmen dengan nama “Adian Natama” yang dimiliki oleh keluarga almarhum M.F. Siregar. Sejalan dengan perjalanan waktu, dan dengan seiringnya meningkat nya permintaan masyarakat akan pelayanan jasa penginapan serta keinginan masyarakat untuk memberikan layanan pada masyarakat luas akan jasa penginapan yang bersih, nyaman dan aman dengan lokasi yang sangat strategis, maka losmen berkembang dan tumbuh menjadi hotel dengan nama “NATAMA HOTEL”.

Kepemilikan hotel yang awalnya dimiliki oleh satu keluarga, berubah menjadi dari gabungan 3 (tiga) bersaudara, yaitu keluarga almarhum M.F. Siregar, keluarga ibu B.O. Surjaatmaja, dan keluarga Bapak Amri Lubis.

Hotel Natama membentuk sebuah perusahaan terbatas (PT) dengan nama PT. Surya Natama yang berdiri pada tanggal 19 Agustus 2007 sesuai dengan Akte Notaris No.233 dihadapan kandidat noktariat Betty Supartini, S.H sebagai pengganti dari Notaris Ny Pubaningsih Adi Warsito, S.H.

Pada tahun 2007 kepemilikan dan pengelolaan Hotel Natama beralihkepada keluarga Almarhum M.F. Siregar dibawah naungan PT. Tuara Natama sesuai akte

notaris No.3 tanggal 16 juli 2007 yang diterbitkan oleh Notaris Rumundu Kesuma Lubis, S.H.

Semenjak berdirinya hotel ini, memang telah dikenal masyarakat sebagai hotel yang selalu menjaga nilai-nilai keislaman, moral dan nilai kebudayaan masyarakat setempat, sehingga hotel ini bisa berkembang cepat.

4.2. Aktivitas Hotel Natama

Hotel Natama Padangsidimpuan merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang industri perhotelan, jasa yang ditawarkan oleh pihak Hotel Natama tersebut adalah sebagai berikut :

1. Bidang Akomodasi

Bidang ini merupakan usaha pokok dari perusahaan perhotelan yang menyediakan kamar bagi keperluan tamu yang menginap. Bangunan hotel, ukuran dan jumlah kamar serta fasilitas lain yang ada pada hotel merupakan suatu yang ditawarkan untuk memberikan kepuasan kepada tamu yang datang baik dalam urusan bisnis maupun dengan tujuan untuk menginap. Selain itu bidang ini dilengkapi dengan fasilitas penunjang untuk kebutuhan para tamu.

2. Bidang Restoran

Biasanya disebut dengan *food and beverage* ataupun bagian makan dan minum. Bidang restoran ini terpisah dengan bidang akomodasi, adapun nama restoran dihotel ini adalah *Rahma Restaurant*.

3. *Minor Operation Departement*

Bidang ini merupakan bidang yang menyediakan pelayanan diluar operasi kamar dan restoran untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang diperlukan oleh para tamu yang datang. Usaha ini adalah usaha pelayanan *Loundry, meeting Room, dan Safety Box.*

Karena banyaknya persaingan maka untuk menunjang keberhasilan perusahaan, maka bentuk jasa yang ditawarkan oleh pihak hotel harus benar-benar yang bisa memuaskan para tamu yang datang dengan tujuan menginap maupun dengan tujuan bisnis atau yang lain nya.

4.3. Struktur Organisasi

Perusahaan adalah suatu organisasi yang berdiri dari sekelompok orang yang terorganisir dalam proses pencapain tujuan. Semakin berkembang dan majunya suatu perusahaan maka persoalan di dalamnya akan semakin komplek, 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 menghindari 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 Hotel Natama Padangsidempuan telah menyusun pembagian tugas dan wewenang serta tanggung jawab masing-masing bagian.

Berdasarkan struktur organisasi yang telah disusun oleh pihak Hotel Natama Padangsidempuan 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 Hotel adalah mengawasi Hotel 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 hotel untuk pertama kali bagi tamu saat memasuki suatu hotel, 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 hotel sebelum para tamu tersebut mendapatkan pelayanan dan pengalaman yang lainnya saat mereka datang untuk menginap maupun tidak di hotel.

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

a. Laundry

Laundry adalah bagian hotel 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 hotel, memfotocopy surat-surat yang diperlukan, membeli keperluan alat-alat kantor dan lain-lain.

4. Engineering

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

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 Hotel Natama Padansidimpuan.

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.