

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 4.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Dalam usaha 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.

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 Hotel Surya yang terletak di jalan Sudirman, Balai Makam Kota Duri Kabupaten Bengkalis, hotel surya 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 surya memiliki motto “aman, nyaman dan bermartabat” sehingga tamu atau pengunjung hotel merasakan *prestise* hotel berkualitas. Pada awal beroperasi secara efektif, hotel surya mempunyai 40 kamar dan sampai sekarang terus melakukan inovasi terbaiknya. Saat ini hotel surya mempunyai 94 kamar dan memiliki fasilitas ruangan yaitu pendingin udara, televisi warna, kamar mandi dengan air panas dan dingin, *minibar*, telepon, *comfortable springbed*, air mineral.

Hotel surya memiliki fasilitas antara lain area parkir yang luas buat pengunjung dan tamu hotel, lobi yang nyaman dan sejuk dilengkapi dengan *Wi Fi*,

*coffe shop, lift, laundry, safe deposit box*, penyewaan mobil dan taksi. Untuk ruang pertemuan hotel surya mampu menampung hingga ratusan orang, bisa diatur sesuai dengan kebutuhan dan permintaan dan dilengkapi *sound system, flip chart dan paper pad, whiteboard, OHP plus screen* serta air mineral dan *candy*.

Pihak manajemen hotel surya menerapkan manajemen yang selektif dalam menerima pengunjung atau tamu hotel. Dengan selektifnya menerima tamu diharapkan tamu-tamu hotel bermartabat dan mamiliki prestise.

Adapun tarif kamar yang berlaku di Hotel surya mulai dari Rp 1.500.000, untuk tipe Suite room, Rp 1.200.000, untuk tipe Junior suite , Rp 900.000, untuk tipe luxsury a, Rp 800.000 untuk tipe luxury b. Rp 720.000, untuk tipe deluxe Rp 620.000, untuk tipe executive Rp 500.000, untuk tipe moderate.

#### **4.2 Struktur Organisasi**

Organisasi merupakan proses menetapkan dan mengelompokkan pekerjaan yang akan 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 penumpukan 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 kerjasama anatar fungsi-fungsi, bagian-bagian maupun orang dengan kedudukan, tugas, wewenang serta tanggung jawab yang berbeda serta kepada siapa bertanggung 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 yang besar terhadap pencapaian tujuan perusahaan.

#### **4.3 Tugas dan Wewenang**

Pada struktur organisasi Hotel Surya Duri terdiri dari beberapa bagian atau departemen yang bertugas mengurus bidangnya masing-masing, bertanggungjawab terhadap pimpinan perusahaan. Setiap bagian mempunyai tugas dan tanggungjawab serta wewenang yang telah dituangkan dalam *job description*.

Berdasarkan struktur di atas dapat diuraikan fungsi dan wewenang dari masing-masing:

1. *General Manager*

Merupakan pemilik hotel

2. *Manager*

Merupakan pimpinan atau yang memberikan tugas pada karyawan

### 3. *Accounting*

Mengecek laporan pendapatan per hari, membuat laporan keuangan per bulan, membuat laporan pengeluaran, membuat daftar gaji, melakukan audit inventaris.

### 4. *House Keeping*

Untuk menunjang kelancaran tugas sehari-hari dan agar dapat menjangkau seluruh tugas, *House Keeping Department* di bagi menjadi beberapa seksi menurut areal tugas masing-masing, untuk itu *House Keeping Department* dibagi menjadi :

#### a. *Floor Section (Room Section)*

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

#### b. *Houseman Section (Public Area Section)*

Tugas pokok dari pada seksi ini ialah menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan seluruh area hotel, baik yang ada di luar gedung maupun di dalam gedung kecuali kamar tamu

#### c. *Linnen Uniform Section*

Adalah seksi yang bertanggung jawab untuk mengelola sirkulasi dan penyediaan seluruh linen dan uniform bagi karyawan.

d. *Laundry Section*

Adalah seksi yang 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.

5. *Front Office*

Fungsi pokok *front office* sebagai berikut :

1. Menerima dan menangani pemesanan kamar
2. Menangani kedatangan dan keberangkatan tamu dan barang
3. Meregistrasi kedatangan tamu.

Fungsi lain dari *front office*:

1. Menyediakan informasi layanan hotel, meliputi: Informasi mengenai operasi hotel dan Kantor Depan. Informasi tambahan di luar operasi hotel (lokasi, acara/pertunjukan).
2. Mengadakan koordinasi layanan tamu, meliputi: Hubungan antara para petugas di depan dan di belakang. Menangani masalah atau keluhan tamu
3. Menangani pembayaran Hotel, meliputi: Menyimpan *bill*/cek tamu. Menerima pembayaran tunai atau kredit Membuat laporan/rekapitulasi penerimaan.
4. Menangani layanan lainnya, seperti: Menangani surat, kunci, panggilan atau pesan tamu. Menangani telepon, telegram, *telex*, dan *facsimile* serta alat komunikasi lainnya.

6. *Food and Beverage*

Departemen yang menangani makan dan minuman di hotel, baik untuk tamu maupun untuk karyawan.

7. *Engineering*

Mempunyai tugas mengurus masalah mesin, listrik, elektronik maintenance

8. *Security*

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

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Hotel Surya Duri.



